

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0115

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	BRR Assurantiën B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-bindend advies. Zorgplicht tussenpersoon in het kader van hersteladvies beleggingsverzekering. De consument verwijt de tussenpersoon dat deze zich in het kader van een hersteladvies onvoldoende heeft ingespannen om een goed alternatief te bewerkstelligen voor de destijds gesloten overlijdensrisicoverzekering. Hierdoor heeft de consument financieel nadeel ondervonden, waarvoor – aldus de consument – de tussenpersoon moet opkomen. De commissie oordeelt dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet zover gaat dat dat deze de consument min of meer moet verplichten om tot wijzigingen in zijn verzekering over te gaan nu hij de consument meermaals heeft gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van het ongewijzigd laten van de verzekering. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de tussenpersoon was de heer [naam] aanwezig.
- 1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft met ingang van 27 maart 2000 een beleggingsverzekering gesloten (Allianz Furore, hierna: de verzekering) met als einddatum 27 april 2072 en polisnummer [nummer]. Verzekerden zijn de consument en zijn echtgenote. Het verzekerd bedrag bij in leven zijn op de einddatum is gelijk aan de waarde van de participaties. Het verzekerd bedrag bij overlijden bedraagt € 272.268,00.
- 2.2 Voor deze verzekering is door de verzekeraar in het verleden een akkoord gesloten met onder meer de Vereniging Woekerpolis, op grond waarvan door de verzekeraar in 2014 aan de consument een hersteladvies is aangeboden.
- 2.3 Na een portefeuilleovername van de voorganger van de tussenpersoon in 2014 heeft de tussenpersoon dit hersteladvies uitgevoerd. Naar aanleiding van een telefoongesprek met de consument op 17 juli 2014 heeft de tussenpersoon op die datum per e-mail aanvullende gegevens gevraagd aan de consument. De consument heeft deze gegevens bij brief van 19 juli 2014 aan de tussenpersoon gezonden en daarbij aanvullende vragen gesteld. De consument heeft op 21 juli 2014 per e-mail aan de tussenpersoon gevraagd of er kosten verbonden zijn aan het hersteladvies. In reactie daarop heeft de tussenpersoon op 24 juli 2014 per e-mail geantwoord dat aan het hersteladvies zelf geen kosten verbonden zijn, maar wel aan de eventuele uitvoering daarvan.
- 2.4 In het kader van het hersteladvies heeft de tussenpersoon de consument voorts op 27 augustus en 16 september 2014 schriftelijk geïnformeerd. Bij die gelegenheden is de consument uitgenodigd om de bestaande verzekering te bespreken en de tussenpersoon heeft daarbij, aan de hand van berekeningen, gewezen op de opties om de waarde van het kapitaal gunstig te beïnvloeden c.q. waardedaling te voorkomen. De tussenpersoon heeft daarbij onderscheid gemaakt tussen de werkzaamheden die binnen het kosteloze hersteladvies vallen en werkzaamheden die niet binnen het hersteladvies vallen en waarvoor, indien de consument hiertoe opdracht geeft, een nader gespecificeerd tarief in rekening wordt gebracht.
- 2.5 De consument heeft op 28 augustus 2023 telefonisch contact opgenomen met de tussenpersoon en een brief gestuurd, waarin hij de tussenpersoon laat weten de verzekering, inclusief de overlijdensrisicoverzekering, te willen beëindigen. In de brief wordt door de consument onder meer als volgt verwezen naar het hersteladvies van 2014:
“(...) **Uit het BRR dossier blijkt dat er in 2014 géén marktconform voorstel van Allianz was.**
(...) BRR wees op een mogelijk fluctuerende en oplopend premiebedrag maar zonder gebruik van de leeftijdtabel om dit te verduidelijken en de impact op het rendement van de polis te berekenen (het nul-optie scenario niet berekend).”

De klacht en vordering

Volgens de consument heeft de tussenpersoon niet, althans onvoldoende, uitvoering gegeven aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument door niet zorg te dragen voor een deugdelijk hersteladvies. Volgens de consument is hij daardoor in een financieel nadelige positie geraakt en hij vordert van de tussenpersoon een bedrag van € 15.920,00. De consument vordert tevens wettelijke rente over € 13.074,00 vanaf 1 januari 2014. De consument verwijt de tussenpersoon dat deze heeft nagelaten om de consument actief te begeleiden in het nemen van de juiste maatregelen naar aanleiding van het gegeven hersteladvies in 2014. Het hersteladvies was niet concreet genoeg en gaf onvoldoende duidelijkheid over de constructie van de beleggingsverzekering en de invloed van de overlijdensrisicoverzekering op de waarde van het kapitaal, aldus de consument.

Het verweer

- 2.6 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht zijn oordeel hierna toe.
- 3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormt artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) op grond waarvan een tussenpersoon geacht wordt bij zijn werkzaamheden die zorg tegenover zijn cliënten te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden.
- 3.3 In de situatie van de consument gaat het om het verstrekken van een hersteladvies waarbij van de tussenpersoon verwacht mag worden dat hij waakt over de belangen van de consument en deze zo nodig attendeert op omstandigheden en ontwikkelingen die de belangen van de consument kunnen schaden en waardoor een verzekering mogelijk aanpassing behoeft. Meer concreet gaat het om een hersteladvies van de tussenpersoon met betrekking tot een via een voorganger van de tussenpersoon gesloten beleggingsverzekering. De tussenpersoon is niet betrokken geweest bij de aanvraag en de totstandkoming van de onderhavige verzekering.
- 3.4 De consument verwijt de tussenpersoon dat deze met zijn hersteladvies in 2014 onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over het handelingsperspectief van de consument. En, zo stelt de consument, als deze duidelijkheid wel was gegeven, dan zou hij het door hem gestelde financieel nadeel hebben kunnen voorkomen althans beperken.

- 3.5 De tussenpersoon heeft deze stelling van de consument betwist onder verwijzing naar stukken in het dossier. Zo heeft hij, aldus de tussenpersoon, in een aan de consument gerichte brief van 27 augustus 2014 onder meer het volgende geschreven:
- "Inzake bovengenoemde verzekering en in het kader van het hersteladvies informeer ik u als volgt. (...)*
- Op basis van de door u toegezonden informatie alsmede enige berekeningen is gebleken dat het ten tijde van de aanvang van de verzekering beoogde eindkapitaal (conform het hypotheek leningdeel waaraan deze polis verpand is) niet gehaald zal worden. (...)*
- Tijdens de duur van de verzekering is er een dekking bij overlijden op uw beider levens van € 272.268,--. Uit de overzichten die u jaarlijks van Allianz ontvangt kunt u zien dat de premie voor de overlijdensrisicodekking steeds toeneemt. Deze premie is in deze constructie steeds gebaseerd op uw leeftijd en de waarde aanwezig in de verzekering en zal blijven fluctueren en vermoedelijk stijgen. Dit houdt in dat er steeds minder van de ingelegde premie wordt benut om het doelkapitaal te bereiken. (...)."*
- In dezelfde brief schrijft de tussenpersoon dat het raadzaam is om de overlijdensrisico-verzekering uit de polis te verwijderen. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om desgewenst extra stortingen te doen.
- 3.6 Voorts heeft de tussenpersoon op 16 september 2014 in reactie op een e-mailbericht van de consument hem schriftelijk als volgt geïnformeerd:
- "(...)*
- In uw mail geeft u aan dat u geen inzicht heeft over de ingehouden kosten die mogelijk het rendement beïnvloeden. Bijgaand sturen wij u een waarde-overzicht van 2013 waarin de kosten op jaarbasis worden weergegeven. Voor de overlijdensdekking op uw beide levens wordt een premie onttrokken van € 1.693,53 in 2013. (...)*
- Aangezien de premie voor de overlijdensrisicodekking gebaseerd is op een leeftijdsafhankelijk tarief zal deze premie in de toekomst toenemen en mogelijk een groot deel van de te betalen premie bedragen en mogelijk de waarde van de polis negatief beïnvloeden. (...)*
- Om de poliswaarde gunstig te beïnvloeden is het mogelijk om de overlijdensrisicodekking voor u beide uit de huidige polis te halen (...).*
- Zoals in onze voorgaande brief van 27 augustus jl. al is aangegeven kunnen we verder onderzoeken of uw polis aan de betreffende waarde op de einddatum kan komen door extra stortingen te doen. (...)*
- Om het een en ander in combinatie te beoordelen met uw hypotheek hebben wij in onze brief aangegeven dat dit helaas niet zonder kosten kan plaatsvinden (...).*
- Omdat het gehele proces van eventuele mutaties van grote invloed is op uw financiële toekomst (...) vernemen wij graag van u of u een afspraak met ons wenst te maken zodat wij persoonlijk over deze kwestie kunnen praten (...)."*

- 3.7 De consument is niet ingegaan op de verzoeken c.q. uitnodigingen in de brieven van 27 augustus en 16 september 2014 van de tussenpersoon om de eventueel benodigde wijzigingen in de beleggingsverzekering te bespreken. Dit terwijl uit deze brieven onomwonden blijkt dat het eindkapitaal bij het uitblijven van maatregelen niet gehaald zal worden. Ook blijkt daaruit op welke manier de premie voor de overlijdensrisicoverzekering van invloed is op de waarde van het kapitaal en wordt de consument aangeraden om de overlijdensrisicoverzekering uit de polis te verwijderen. Gevraagd wordt om contact op te nemen met de tussenpersoon en een afspraak te maken voor overleg.
- 3.8 Pas bijna tien jaar later komt de consument bij de tussenpersoon op het hersteladvies terug. Dat dit, zoals door de consument gesteld, te maken had met niet weten wat te doen en het ontbreken van vertrouwen, zijn geen omstandigheden die binnen de risicosfeer van de tussenpersoon vallen.
De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat de tussenpersoon bij de consument meer had moeten aandringen op actie na diverse vergeefse verzoeken van de tussenpersoon om contact op te nemen. De consument heeft hierin ook een eigen verantwoordelijkheid. De zorgplicht van de tussenpersoon gaat niet zover dat dat deze de consument min of meer moet verplichten om tot wijzigingen in zijn verzekering over te gaan nu hij de consument meermaals heeft gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van het ongewijzigd laten van de verzekering.
- 3.9 De commissie concludeert dat de stelling van de consument, te weten dat door het ontbreken van duidelijkheid in het door de tussenpersoon verstrekte hersteladvies hij in een nadelige positie terecht is gekomen, geen steun vindt in het dossier.
- 3.10 Los van het voorgaande heeft de consument van de verzekeraar jaarlijks waardeoverzichten ontvangen, waarin te lezen was op welke wijze de premies voor de overlijdensrisico-verzekering in toenemende mate in rekening werden gebracht. De consument wist althans behoorde ook op basis van deze overzichten te weten hoezeer de waarde van het kapitaal negatief werd beïnvloed door het onttrekken van deze stijgende premies aan het kapitaal.
- 3.11 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl