KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 189
d.d. 2 november 2010
(prof mr M.L. Hendrikse, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en drs A.I.M. Kool)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de klachtbrief met bijlagen, ontvangen op 9 december 2008;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, gedateerd 26 januari 2008 (bedoeld is: 2009), met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene I van 1 juli 2009 met bijlagen;
- de niet gedateerde repliek van Consument, ontvangen op 15 juli 2009;
- de dupliek van Aangeslotene I van 20 juli 2009;
- de pleitnotitie van Consument, overgelegd tijdens de nader te noemen zitting van 8 maart 2010;
- de akkoordverklaring van 18 maart 2010 van Consument om met toepassing van artikel 16.a van het Reglement het geschil uit te breiden tot Aangeslotene II;
- het antwoord van Aangeslotene II van 7 mei 2010;
- de repliek van Consument van 25 mei 2010 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene II van 14 juni 2010;
- de pleitnotitie van Consument, overgelegd tijdens de nader te noemen zitting van 4 oktober 2010;
- de brief van 4 oktober 2010 met bijlagen van Aangeslotene II;
- de brief van 4 oktober 2010 met bijlage van Consument.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat alle drie partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft Consument en Aangeslotene I opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 maart 2010.
De Commissie heeft Consument en Aangeslotene II opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 oktober 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument, tandarts van beroep, heeft voor zijn oudedagsvoorziening bij twee verzekeraars, A en N, twee beleggingsverzekeringen gesloten. Aangeslotene I is de assurantietussenpersoon ter zake van beide verzekeringen. Zij is in concernverband verbonden aan Aangeslotene II, een bank, die ook bij de advisering van Consument betrokken is. Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over Aangeslotene I en Aangeslotene II worden daaronder ook hun rechtsvoorgangers verstaan die bij de onderhavige verzekeringen betrokken zijn geweest.

3. Geschil

3.1 Consument vordert (blijkens zijn pleitnotitie van 8 maart 2010): teruggave van door Consument aan verzekeraar N betaalde extra premies ten bedrage van € 36.000,-, uitkering van een bedrag van € 15.000,- aan Consument voor alle tijd en energie die hij aan de zaak heeft moeten besteden, en bestraffing van Aangeslotene I 'in de vorm van een verlaging van mijn hypotheek'.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Het is Consument bekend dat Aangeslotene I geen grip had op de slechte resultaten van de door hem gesloten beleggingsverzekeringen. Hij is echter ontevreden over de kwaliteit van de door haar verleende zorg voor zijn polissen. Aangeslotene I heeft laks en afhoudend gehandeld, waardoor het resultaat van de polissen nog slechter uitviel. Zo leidde het advies medio jaren negentig om over te stappen naar Universal Life ertoe dat Aangeslotene I nogmaals provisie ontving. Omstreeks 1995 kwam de tweede verzekering, bij verzekeraar N, tot stand, waarbij werd belegd in een aandelenfonds. Vanaf 2002 deed Consument twee extra stortingen daarin, maar hem was niet gezegd dat de kosten daarvan en de provisie daarover zeer hoog zijn. Vanaf 2006 is Consument met Aangeslotene I in discussie over het slechte resultaat op beide verzekeringen, maar zij reageerde steeds laks, ongeïnteresseerd en onwelwillend. De belofte gedaan in oktober 2007 om op korte termijn de verzekering bij verzekeraar N om te zetten, werd pas in februari 2008 nagekomen. Aangeslotene I heeft door alle provisies flink aan Consument verdiend, en Consument verwacht van haar de zorg die daarbij en bij een beleggingsverzekering hoort.

3.3 Aangeslotene I heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Consument stelt dat zij niet aan haar zorgplicht heeft voldaan dan wel hem slecht heeft geadviseerd, omdat kort gezegd de resultaten van beide polissen tegenvallen. Daarnaast is Consument ontevreden over de klachtbehandeling door haar.
Dienaangaande voert Aangeslotene I als verweer het volgende aan:
- Een tussenpersoon is niet verantwoordelijk voor het resultaat van beleggings-polissen, maar uitsluitend voor het door hem gegeven advies, dat passend moet zijn. Aangeslotene I heeft destijds aan Consument een passend advies gegeven.
- Toen Consument beide verzekeringen sloot/omzette, was het gegeven advies niet ongebruikelijk of onjuist. De vooruitzichten waren goed en de klanten wensten een hoog rendement op hun verzekeringen. Beleggingsverzekeringen boden een mogelijkheid tot een hoog rendement. De ene verzekering is in 1999 omgezet naar een beleggingsverzekering. Uit het dossier en navraag bij collega's blijkt dat Consument kennis had van beleggen (hij had zelf een beleggingsportefeuille) en goed op de hoogte was van de waardeontwikkeling van zijn polissen. Ook had Consument regelmatig contact met Aangeslotene I, ook omtrent de mogelijkheid om te switchen. Consument heeft echter zelf besloten om niet te switchen. De verzekering bij verzekeraar A is pas eind 2007 omgezet naar een garantiepolis. Een switchopdracht in juni 2007 voor de verzekering bij verzekeraar N heeft Consument teruggedraaid en pas in 2008 weer uitgevoerd.
- Wat betreft de onvrede over de klachtbehandeling, wijst Aangeslotene I erop dat zij veelvuldig met Consument heeft overlegd om de klacht op te lossen en gezien de jarenlange relatie coulancehalve heeft aangeboden de expiraties van beide polissen provisieloos af te handelen. Consument heeft dit aanbod echter afgewezen.
- Aangeslotene I acht zich dan ook niet aansprakelijk voor de door Consument gestelde schade. Consument stelt zijn schade op het verschil tussen de werkelijke waarde van zijn polissen en een eerder uitgebrachte planning. Uitgebrachte planningen zijn echter altijd indicaties die op veronderstellingen zijn gebaseerd; zij zijn geen garanties. Bovendien is er vanaf het moment waarop bekend werd dat de waardeontwikkelingen negatief waren, veelvuldig met Consument contact geweest, mede om te switchen naar garantiefondsen. Pas eind 2007, begin 2008 heeft Consument de switches uitgevoerd, hoewel daarover veel eerder contact met hem was opgenomen. Consument heeft zijn schade aan zichzelf te wijten. Deze schade bestaat uit het koersverschil door de late switch.

4. De zitting van 8 maart 2010

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene I hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft nog aangevoerd dat het hem niet gaat om de polis bij verzekeraar A, maar om het advies van Aangeslotene I om in het aandelenfonds van verzekeraar N te stappen. Aangeslotene I adviseerde alsof het de verzekering van een vaste uitkering betrof, in plaats van een beleggingsverzekering. Bovendien handelde zij heel traag.
- Aangeslotene I heeft nog aangevoerd dat het contact met Consument werd onderhouden door een functionaris, de heer Z van Aangeslotene II. Deze functionaris was al in 2006 bij Aangeslotene II werkzaam.

5. De toepassing van artikel 16.a van het Reglement

De Commissie heeft vervolgens Consument verzocht om met toepassing van artikel 16.a van het Reglement het geschil uit te breiden tot Aangeslotene II. Op 18 maart 2010 heeft Consument het geschil uitgebreid tot Aangeslotene II.

6. Het verweer van Aangeslotene II

Aangeslotene II heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Consument stelt dat zij niet aan haar zorgplicht heeft voldaan dan wel hem slecht heeft geadviseerd, omdat kort gezegd de resultaten van beide polissen tegenvallen.
Dienaangaande voert Aangeslotene II als verweer het volgende aan:
Consument geeft niet althans onvoldoende gemotiveerd aan waarom de verzekering in 1996 niet gesloten had mogen worden en waarom de extra donaties vanaf 1997 en de premieverhoging van 2003 tot 2007 in strijd met de zorgplicht van Aangeslotene II zouden zijn. De gegeven adviezen waren destijds volstrekt verantwoord. Consument is terdege gewaarschuwd voor het risico dat aan beleggen is verbonden. Hij heeft daarover telkens met zijn accountant overlegd. Hem is voorts bij herhaling in overweging gegeven te switchen naar een meer risicomijdende invulling, maar hij reageerde daar niet op; Aangeslotene II kan niet eigener beweging tot switchen overgaan. De tegenvallende ontwikkelingen op de beurs en daardoor de tegenvallende pensioenopbouw van Consument is haar niet aan te rekenen. Consument verwachtte blijkbaar dat zij voortdurend de waardeontwikkeling van zijn beleggingsverzekering zou bewaken en hem ongevraagd daarover zou informeren. Een dergelijke afspraak is echter nooit gemaakt. Consument heeft voorts een eigen verantwoordelijkheid om tijdig maatregelen te treffen. Daartoe ontving hij een jaarlijkse opgave van de actuele waarde van de verzekering van zijn verzekeraar. De aan Consument in rekening gebrachte provisie was marktconform en niet disproportioneel. De switch eind 2007 naar een garantieproduct duurde lang omdat de polis toen door Consument tijdelijk bij een andere tussenpersoon was ondergebracht. In

juli 2007 heeft overigens verzekeraar N nog op verzoek van Consument een switch teruggedraaid. Consument was voorts bekend met de hoogte van de in rekening gebrachte kosten.

7. De zitting van 4 oktober 2010

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene II hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft nog aangevoerd dat bij de in de pleitnotitie van 8 maart 2010 genoemde schade nog gevoegd moeten worden de over het bedrag van € 36.000,- gederfde rente, en voorts inkomstenverlies en immateriële schade. Consument is een leek op beleggingsgebied, handelt risicomijdend en raakt bij een tegenvallende beurskoers gauw in paniek. Hem was in 1974 toegezegd dat een adequaat pensioen zou worden opgebouwd. De heer Z van Aangeslotene II is sinds 2007 niet meer voor adviesverstrekking bij hem geweest. Van een vriend vernam Consument over de tekortschietende zorgplicht van Aangeslotene II. Op advies van deze vriend is hij de overwaarde van zijn woning gaan beleggen.
- De heer Z heeft aangevoerd dat hij sinds 2005 als private banker bij Aangeslotene II werkzaam is, daarvoor werkte hij bij Aangeslotene I als tussenpersoon. Sinds omstreeks 2000/2001 is hij betrokken bij de advisering van Consument. Deze wilde destijds zelf gaan beleggen. Consument is behoorlijk bekend met beleggen. Hij had bovendien een accountant met wie hij de zaken besprak. Deze accountant nam soms ook met de heer Z contact op.

8. Beoordeling

8.1 Consument heeft ter zitting van 8 maart 2010 verklaard dat het hem alleen gaat om het advies van Aangeslotenen om in het aandelenfonds van verzekeraar N te stappen. Het gaat hem dus niet om de gang van zaken ten aanzien van de polis bij verzekeraar A. Ter zitting van 4 oktober 2010 heeft hij deze verklaring herhaald.

8.2 Op grond van het bepaalde in artikel 10.1.e van haar Reglement kan de Commissie een verzoek tot geschilbeslechting niet behandelen indien de feiten waarop het geschil betrekking heeft te ver in het verleden liggen. Daarvan is naar het oordeel van de Commissie in elk geval sprake voor zover het geschil feiten betreft die liggen in de jaren voorafgaande aan het jaar 2000/2001 toen de heer Z bij de advisering van Consument betrokken raakte.

8.3 Voor zover het geschil feiten betreft vanaf de jaren 2000/2001 constateert de Commissie dat Consument niet concreet heeft aangegeven wat hij beide Aangeslotenen verwijt, maar dat dit verwijt erop neerkomt dat Aangeslotenen hem

inadequaat hebben geadviseerd. Voorts constateert de Commissie dat Consument en Aangeslotenen ter zake op een aantal punten van mening verschillen. Wie daarbij het gelijk aan zijn zijde heeft, Consument of Aangeslotenen, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen.

8.4 Wel is de Commissie gebleken dat van de zijde van Aangeslotenen gesprekken met Consument zijn gevoerd en dat daarbij ook de mogelijkheid aan de orde is gekomen om te switchen naar een minder risicovol fonds. Bovendien had Consument een accountant, die enkele malen met Aangeslotenen contact heeft opgenomen. De Commissie acht voorts minder aannemelijk dat Consument geheel ondeskundig was op beleggingsgebied. Consument koos kennelijk zelf ervoor om niet-risicomijdend te beleggen ten aanzien van de overwaarde van zijn woning en zijn beleggingsverzekering bij verzekeraar N. Wie zelf besluit om niet-risicomijdend te gaan beleggen kan niet aan anderen een verwijt maken als de opbrengst van de beleggingen tegenvalt.

8.5 Hetgeen hiervoor onder 8.1 t/m 8.4 is overwogen leidt er toe dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

9. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.