

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-402
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. C.E. Polak, leden
en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank en
ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen: Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verlenging verzekering na einddatum. Kosten bijstorting. De Bank moet Consument informeren over de mogelijkheden van verlenging van zijn verzekering en van bijstorting, de werkwijze van Verzekeraar en over wat de consequenties zijn van de beslissingen die Consument neemt ten aanzien van zijn verzekering. Consument heeft er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat Verzekeraar hem voor de bijstorting geen kosten in rekening zou brengen. De door Verzekeraar in rekening gebrachte kosten zijn onderdeel van de tussen partijen gesloten overeenkomst geworden. Verzekeraar informeert Consument bij verstrekken van de offerte over de hoogte van de kosten die worden ingehouden en over het effect van de kosten op het rendement van de bijstorting. Consument kan aan de hand van deze informatie de afweging maken of hij wil overgaan tot bijstorting, zodat Verzekeraar wordt geacht Consument op tijd te hebben geïnformeerd over de hoogte van de in te houden kosten. Op de op het polisblad opgenomen bijstortingsdatum is de storting verwerkt. Deze datum moet als valutadatum worden aangehouden. De Bank heeft Consument op onjuiste wijze geadviseerd en in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld. Niet is komen vast te staan dat Consument als gevolg daarvan financiële schade heeft geleden.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op deze verweerschriften;
- de dupliek van de Bank;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de door Consument nagezonden stukken d.d. 28 maart 2018;
- de reacties van de Bank en Verzekeraar daarop;
- de door Consument nagezonden stukken d.d. 20 april 2018; en

- de reacties van de Bank en Verzekeraar daarop.

De Commissie stelt vast dat alle partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De klacht tegen de Bank en de klacht tegen Verzekeraar zullen gevoegd worden behandeld. De Commissie heeft geoordeeld dat het niet nodig is de zaken mondeling te behandelen. Beide zaken worden daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat in beide klachten uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met tussenkomst van de Bank bij Verzekeraar een Rendement Beleggings Polis afgesloten, met ingangsdatum 9 april 1997 en einddatum 9 april 2017. De spaarpremie is volledig geïnvesteerd in een Kapitaalmarktrenterekening die een gegarandeerd rendement van 4% kent (hierna: de 'Verzekering'). Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Levensverzekering AVL-9601 (hierna: de 'Algemene Voorwaarden') en de Aanvullende Voorwaarden: RBP-9601 (hierna: de 'Aanvullende Voorwaarden') van toepassing.
- 2.2 Artikel 8.1 van de Aanvullende Voorwaarden geeft Consument het recht, tot uiterlijk één maand voor de in het polisblad genoemde einddatum van de verzekering, deze einddatum met maximaal 10 jaar uit te stellen. Consument heeft van deze mogelijkheid gebruik willen maken. Ook wilde hij een bedrag bijstorten. Bij e-mail van 28 december 2016 heeft Consument de Bank om een offerte voor verlenging van de Verzekering gevraagd en, ter voorbereiding op een adviesgesprek, vragen over zijn mogelijkheden gesteld.
- 2.3 Bij e-mail van 10 januari 2017 heeft de Bank Consument erover geïnformeerd dat bij verlenging van de verzekering geen periodieke inleg meer wordt gevraagd en dat aan bijstorten kosten verbonden zijn. Consument heeft in samenspraak met de Bank een offerte voor bijstorting opgevraagd. Hij heeft de Bank daarbij verzocht hem te berichten welk percentage aan kosten wordt ingehouden en hem een specificatie te verstrekken van de kosten. Ook heeft Consument gevraagd waar hij in de voorwaarden terug kon vinden dat kosten verschuldigd zijn.
- 2.4 Bij e-mail van 22 januari 2017 heeft de Bank Consument bericht dat het niet mogelijk is een offerte voor bijstorting aan te vragen, omdat de einddatum van de Verzekering nabij is. Wel heeft de Bank navraag gedaan of de kosten los van de offerte konden worden gespecificeerd. Consument heeft de Bank nog een aantal vragen over de bijstorting en over de in het verleden op de Verzekering ingehouden kosten gesteld, nu het een beleggingsverzekering betrof.

- 2.5 De Bank heeft Consument bij e-mail van 23 januari 2017 bericht dat zijn klacht was ontvangen. De volgende dag heeft de Bank Consument nog bericht dat de kosten voor een bijstorting afhankelijk zijn van de resterende looptijd van de Verzekering en de oorspronkelijke ingangsdatum.
- 2.6 Op 26 januari 2017 heeft Consument ook van Verzekeraar een bevestiging van de ontvangst van zijn klacht ontvangen. Consument heeft vanaf dat moment contact gehad met een klachtbehandelaar van de Bank, respectievelijk een klachtbehandelaar van Verzekeraar en met contactpersonen bij zowel de Bank als bij Verzekeraar.
- 2.7 Bij e-mail van 5 februari 2017 heeft Consument aan de klachtbehandelaar van de Bank bevestiging gevraagd met betrekking tot een aantal gevolgen van de verlenging en de vragen voorgelegd die wat hem betreft nog niet door de Bank waren beantwoord. Consument heeft de klachtbehandelaar een aantal keren gerappelleerd, maar de e-mail is niet beantwoord.
- 2.8 Bij e-mail van 26 februari 2017 heeft Consument opdracht gegeven tot verlenging van de Verzekering. De contactpersoon bij de Bank heeft Consument de volgende dag bericht dat Consument een schriftelijk, ondertekend verzoek tot verlenging van de verzekering moest indienen, waarin hij aangaf dat hij op de hoogte was van en akkoord ging met de fiscale gevolgen van de verlenging. Consument heeft daarop nog eens uitleg gevraagd over de fiscale gevolgen, waarop zijn contactpersoon bij de Bank heeft geantwoord dat Consument op het verzoek tot verlenging moet aangeven dat hij ermee akkoord gaat dat de verlenging tot gevolg heeft dat de poliswaarde niet langer is vrijgesteld in box 3. Verder heeft zij fiscale informatie, afkomstig van Verzekeraar, aan Consument doorgestuurd.
- 2.9 Consument heeft diezelfde dag de volgende opdracht tot verlenging gestuurd:
“Hierbij geef ik u opdracht tot premievrije verlenging (...).

De verlenging gebeurt op basis van hetgeen u mij namens ABN AMRO heeft bevestigd in uw e-mail berichten van 10 en 22 januari 2017 en de opsomming die ik heb gegeven in mijn e-mail bericht (...) van 5 februari 2017.

Op 27-2-2017 en 1-3-2017 hebben wij over en weer gemaild over de fiscale gevolgen van verlenging. Ik heb u telefonisch aangegeven dat de beschrijving van de fiscale gevolgen op de nieuwe einddatum in de derde alinea van uw bericht van 1-3-2017 voor mij als leek op fiscaal gebied niet te volgen is. U hebt mij in het antwoord daarop het volgende telefonisch meegedeeld:

- het enige fiscale gevolg van verlenging is dat vanaf 1-1-2018 de waarde van de polis meetelt bij de vermogensrendementsheffing.

- u verstrekt mij een overzicht van de waarde van mijn polis op 9-4-2017 waaruit blijkt dat er geen belasting is verschuldigd is op de genoemde datum, met dat overzicht kan ik op 9-4-2017 aantonen dat ik ook dan geen belasting verschuldigd ben ongeacht vrijwillige bijstortingen en/of opnames na 9-4-2017.

- de looptijd van de polis wordt in twee delen geknipt, namelijk de oorspronkelijke looptijd van 20 jaar en de verlenging van 10 jaar; omdat ik in de oorspronkelijke looptijd voldaan heb aan alle fiscale vereisten en onder de vrijstelling ben gebleven, ben ik noch op 9-4-2017 noch op 9-4-2027 belasting verschuldigd anders dan de jaarlijkse vermogensrendementsheffing vanaf 1-1-2018.

Voorname informatie dient ook als basis voor de verlenging en ik ben akkoord met het bovengenoemde fiscale gevolg.

De verlenging van de polis betekent overigens niet dat ik akkoord ben met de betaling van kosten van bijstorten.
(...)"

- 2.10 De Bank heeft de opdracht doorgezonden naar Verzekeraar. Per e-mail van 3 maart 2017 heeft de klachtbehandelaar bij de Bank Consument bericht dat Verzekeraar de opdracht niet heeft geaccepteerd, vanwege de door Consument gestelde fiscale voorwaarden. De Bank heeft geadviseerd een nieuwe verklaring op te stellen, waarin Consument aangeeft met alle fiscale gevolgen akkoord te gaan. Consument heeft bij deze e-mail eveneens offertes voor bijstorting ontvangen, waaruit blijkt dat eenmalig 2,49% aan kosten wordt ingehouden.
- 2.11 Bij e-mail van 5 maart 2017 heeft Consument de volgende verklaring aan de Bank gezonden: "Hierbij geef ik u opdracht met referte aan onze voorgaande correspondentie tot premievrije verlenging van mijn rendement beleggings polis met nummer 6.874.951.0 met 10 jaar tegen eenmalige kosten van € 226,89 conform de productvoorwaarden 9601. Ik ga akkoord met alle fiscale gevolgen van deze verlenging."
- 2.12 De Verzekering is verlengd. Bij brief van 17 maart 2017 heeft Verzekeraar Consument een nieuw polisblad gezonden. Op dit polisblad is abusievelijk als wijzigingsdatum 9 april 2016 in plaats van 9 april 2017 opgenomen.
- 2.13 Bij e-mail van 19 maart 2017 heeft de Consument de Bank nog eens verzocht hem te informeren over het percentage van de kosten van bijstortingen die hij in de toekomst zou willen doen. De klachtbehandelaar bij de Bank heeft daarop geantwoord dat hiertoe geen verplichting bestaat, met welk antwoord Consument niet kon instemmen. Ook heeft Consument een offerte voor bijstorting van € 360.000 opgevraagd.

2.14 Bij brief van 3 april 2017 heeft de contactpersoon van Consument bij de Bank hem als volgt bericht: *“U wilt extra geld storten in uw ABN AMRO Rendement Beleggings Polis. Bij deze brief vindt u een rekenvoorbeeld. Hierin staat wat de extra storting kan opbrengen (...), op basis van een rendement van 4 procent (...). Als wij de extra storting hebben verwerkt, ontvangt u van ons een nieuwe polis en een informatieoverzicht. In dat informatieoverzicht staat onder meer welke kosten wij inhouden. Na ontvangst van de polis kunt u de extra storting alsnog ongedaan laten maken. (...)”*

In de bijlage bij deze brief is vermeld: *“Wat is de ingangsdatum van de extra storting? Voor het rekenvoorbeeld gaan wij uit van de door u opgegeven datum van de extra storting. Wanneer u van ons de aangepaste polis ontvangt, is de extra storting op uw ABN AMRO Rendement Beleggings Polis geaccepteerd en verwerkt. Op deze polis staat de definitieve ingangsdatum van de extra storting. Dat is de datum waarop de extra storting is verwerkt.”*

2.15 Consument en de Bank hebben bij e-mails van 31 maart en van 3, 4, 5 en 6 april 2017 gecommuniceerd over hoe de storting kan worden uitgevoerd. Per e-mail van 5 april 2017 heeft Consument een kopie van de ondertekende offerte aan de Bank gezonden. Het origineel heeft hij per post aan Verzekeraar verzonden. Op de offerte heeft Consument geschreven: *“Zoals afgesproken, vindt de inhouding van kosten plaats onder mijn protest. Ik beschouw de inhouding als onverschuldigde betaling en vorder deze terug inclusief de wettelijke rente vanaf de dag van inhouding.”*

2.16 Consument heeft de bijstorting op 10 april 2017 overgemaakt. Op 11 april 2017 heeft de klachtbehandelaar bij de Bank Consument bericht dat Verzekeraar de offerte heeft geweigerd vanwege het voorbehoud van Consument. Consument heeft op 12 april 2017 de getekende offerte zonder voorbehoud toegezonden en de bijstorting is uitgevoerd.

2.17 Consument heeft een nieuw polisblad ontvangen, waarop als wijzigingsdatum 13 april 2017 is opgenomen. Op het afschrift van de Verzekering is als valutadatum van de storting 18 april 2017 opgenomen.

2.18 Op 16 februari 2018 heeft Consument € 119.000 bijgestort. Op dit bedrag is eveneens 2,49% kosten ingehouden. Op de offerte is als bijstortingsdatum 14 februari 2018 opgenomen. Blijkens het afschrift is de valutadatum 22 februari 2018.

2.19 Consument heeft in april 2018 een jaaroverzicht over 2017 van zijn verzekering ontvangen. Op dit jaaroverzicht is opgenomen dat hij € 0,00 aan premie heeft voldaan, terwijl de waarde van de verzekering zich met € 364.597,28 heeft ontwikkeld. Dit bedrag wordt ook genoemd als beleggingsresultaat. Voorts is vermeld dat geen kosten of risicopremies zijn ingehouden.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument, in beide klachtzaken

3.1 Consument vordert betaling van € 8.964,00 zijnde de kosten die hij voor de bijstorting heeft betaald en een bedrag van € 315,62, zijnde de schade die hij heeft geleden omdat Verzekeraar als valutadatum 18 april 2017 in plaats van 10 april 2017 heeft gehanteerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank en Verzekeraar zijn toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van hun verbintenissen uit hoofde van de adviesovereenkomst, respectievelijk verzekeringsovereenkomst en hebben de op hen rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument beschouwt de Bank en Verzekeraar als één partij. Gedurende de looptijd van de verzekering hebben de contacten met de Bank en Verzekeraar door elkaar heen gelopen. De Bank en Verzekeraar mogen bij vragen en/of problemen niet naar elkaar verwijzen en/of tegenstrijdige informatie verstrekken.
- Na verlenging van de Verzekering is deze premievrij geworden en zijn de fiscale bandbreedtes en verzekeringsaspecten vervallen. Omdat Consument onbeperkt kan bijstorten en opnemen is feitelijk sprake van een spaarrekening. Verzekeraar houdt 2,49% kosten in op de bijstorting en weigert toe te lichten waar in de Aanvullende Voorwaarden is opgenomen dat deze verschuldigd zijn. Het door Verzekeraar genoemde artikel 3 noemt geen kostenpercentage en is niet van toepassing op de periode na verlenging. Na de verlenging was immers geen premie meer verschuldigd. Dit blijkt ook uit het kosten- en waardeoverzicht over 2017.
- De Bank, noch Verzekeraar wenst duidelijkheid te geven over de hoogte van de kosten die op een toekomstige bijstorting zullen worden ingehouden. Zo blijft de klant in onzekerheid en kunnen de Bank en Verzekeraar op elk moment door hen gewenste percentages inhouden. Dit klemt temeer omdat geen grondslag voor de kosten wordt aangegeven.
- De Bank biedt aan een blauwdruk te verstrekken van de waarde van de Verzekering op 9 april 2017 waaruit blijkt dat deze op dat moment binnen de fiscale vrijstelling blijft, zodat Consument richting de fiscus kan aantonen dat hij geen belasting verschuldigd is. De Bank en Verzekeraar reageren vervolgens niet op herhaalde verzoeken de blauwdruk te verstrekken.
- Op 10 april 2017 heeft Consument op de rekening bij Verzekeraar bijgestort. Desondanks wordt op het nieuwe polisblad als wijzigingsdatum 13 april 2017 gehanteerd en wordt als valutadatum 18 april 2017 gehanteerd.
- De Bank heeft plotseling besloten de vragen van Consument als klacht aan te duiden. Consument heeft echter nooit een klacht ingediend. Tijdens de correspondentie is Consument zo slecht behandeld, dat het wel een klacht geworden is.

Consument krijgt ineens te maken met twee klachtbehandelaren, van de Bank en van Verzekeraar. Deze kunnen niet in elkaars dossiers kijken en verwijzen naar elkaar. De klachtbehandelaar van de Bank is voortdurend telefonisch onbereikbaar en reageert niet op voicemailberichten. Hij blijkt zonder nader afwezigheidsbericht of waarneming ziek te zijn. Beide klachtbehandelaren houden zich niet aan toezeggingen.

- De correspondentie was dermate traag en ontwijkend dat de termijn in verband met de verlenging begon te dringen.
- De Bank informeerde Consument dat de offerte voor bijstorten door Verzekeraar moet worden gemaakt en Verzekeraar dat de offerte door de Bank moet worden gemaakt. De informatie die zij geven over de fiscale gevolgen van de bijstorting is tegenstrijdig. De Bank heeft geadviseerd de offerte voor de bijstorting onder protest te tekenen, terwijl later bleek dat Verzekeraar dit niet accepteert. Consument moest van de Bank zelf maar contact hierover opnemen met Verzekeraar. Wanneer Consument een polisblad met daarop fouten van Verzekeraar ontvangt, adviseert de Bank deze met pen te verbeteren. De Bank verwijst Consument voor het doen van de overboeking van de extra storting naar een bankkantoor. Op het kantoor blijkt dat Consument de overboeking thuis kan regelen. Thuis blijft zijn betaling echter urenlang hangen, naar later blijkt omdat het kantoor heeft verzuimd een blokkade van de bankrekening te halen.
- Consument is onder druk gezet. Hij moest vlak voor het verstrijken van de verlengings-termijn van de Verzekering ineens verklaren dat hij alle fiscale gevolgen van de verlenging accepteert, terwijl hij hierover niet goed en tegenstrijdig was geïnformeerd. Omdat de termijn voor verlengen verliep, ging Consument noodgedwongen akkoord. Ook werd Consument bij de bijstorting een deadline gesteld. Als hij geen offerte zonder voorbehoud zou tekenen, zou de bijstorting worden teruggestort. Consument had de Bank die dag 's ochtends nog geïnformeerd dat hij afwezig zou zijn in verband met de begrafenis van zijn moeder. Consument heeft diezelfde dag noodgedwongen de offerte zonder voorbehoud getekend.
- Degene die de klachtprocedure voor de Bank bij het Kifid behandelt is ook degene die de interne klachtenprocedure bij de Bank heeft behandeld. Dit is in strijd met jurisprudentie van het Kifid.
- Op 5 april 2017 heeft Consument reeds de ondertekende offerte naar de Bank en Verzekeraar gestuurd. Consument meldt daarbij dat hij ervan uitgaat dat de rentevergoeding start op de datum van ontvangst van de bijstorting op het rekeningnummer van Verzekeraar. Niemand heeft hierop gereageerd. Pas op 11 april geeft de Bank aan dat Verzekeraar de offerte niet accepteert, terwijl de Bank op 5 april nota bene een kopie van de ondertekende offerte heeft ontvangen. Zelfs al zou de redenering van Verzekeraar juist zijn, dan zou de valutadatum 12 en niet 18 april moeten zijn.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar staat het doen van een bijstorting toe. Daarvoor geeft hij een offerte af, waarin hij zijn aanbod specificeert, beschrijft wat de eenmalige premie is en hoe groot het hieraan gekoppelde investeringsbedrag. Dit is in lijn met artikel 3 uit de Aanvullende Voorwaarden, waarin wordt aangegeven dat niet de hele premie voor investering in aanmerking komt. Dit verschil tussen premie en investeringsbedrag is in de offerte weergegeven in een kostenpercentage van 2,49%. Hiermee is Verzekeraar transparant geweest. Het was aan Consument om het aanbod al dan niet te aanvaarden, zoals gebruikelijk bij totstandkoming van een hernieuwde overeenkomst.
- Verzekeraar heeft de offerte met het bezwaar van Consument niet geaccepteerd, omdat niet duidelijk was of er met Consument wilsovereenstemming bestond. Consument heeft daarna een tweede exemplaar ondertekend, zonder voorbehoud.
- Van de bijstorting wordt een groter deel geïnvesteerd dan het geval is voor de premies die vanaf 1997 zijn betaald.
- De datum die op het polisblad is aangetekend is de dag waarop het bijstortingsbedrag bij Verzekeraar in het bezit was en waarop Consument de offerte zonder voorbehoud had geaccepteerd. Vanaf dat moment bestond overeenstemming over de bijstorting en kon Verzekeraar het bedrag investeren.
- Voor zover er twijfel zou bestaan of Consument in april 2017 begreep dat hij 2,49% kosten verschuldigd was, was hij in ieder geval in februari 2018 op de hoogte van hoe de informatie op de bijstortingsofferte begrepen moest worden. Door ondertekening heeft Consument bij Verzekeraar het vertrouwen gewekt de bijstorting te willen doen tegen het in die bijstorting genoemde kostenpercentage.
- Het kosten- en waardeoverzicht 2017 dat Verzekeraar aan Consument heeft gezonden is onjuist. De premiebetaling is ten onrechte op € 0 gezet en de kosten van de bijstorting zijn niet verwerkt. Verzekeraar zal Consument een gecorrigeerd overzicht toesturen. Het overzicht kan geen invloed hebben op de klachtenprocedure, nu op het overzicht is opgenomen dat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend bij technische storingen.

Verweer Bank

- De Bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de Bank niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor klachten over de verzekering, omdat de Bank niet als aanbieder van de verzekering, maar enkel als adviseur is opgetreden. Op de overige door de Bank opgeworpen stellingen, zal voor zover nodig worden ingegaan.

4 Beoordeling

In beide klachtzaken

- 4.1 Aan de Commissie ligt allereerst de vraag voor of Verzekeraar Consument voor een bijstorting na verlenging kosten in rekening mag brengen. De tweede vraag die de Commissie heeft te beantwoorden is of Verzekeraar de juiste valutadatum voor de verwerking van de bijstorting heeft gehanteerd. Ten slotte moet antwoord worden gegeven op de vraag of de Bank jegens Consument de op haar rustende zorgplicht in acht heeft genomen.
- 4.2 Consument heeft zich eveneens beklaagd over de wijze waarop hij met name door de Bank, maar ook door de Bank en Verzekeraar tezamen is bejegend. Dat beklag zal allereerst worden behandeld. De Commissie constateert aan de hand van de klachtdossiers dat op een aantal momenten de behandeling van het dossier van Consument niet correct is geweest. Zo werden de vragen van Consument bij e-mail van 23 januari 2017 door de Bank zonder goede reden als klacht gekwalificeerd, omdat het aanspreekpunt van Consument bij de Bank op dat moment een aantal van deze vragen niet meer kon beantwoorden. De Commissie acht dit geen passende wijze om met deze situatie om te gaan, temeer nu Consument als gevolg van de kwalificatie met extra aanspreekpunten bij de Bank en bij Verzekeraar te maken heeft gekregen, die niet op eenduidige wijze communiceerden. Uit de klachtdossiers blijkt dat de Bank en Verzekeraar een aantal keren naar elkaar hebben verwezen en dat zij niet altijd tijdig informatie of de door Consument verzochte informatie over de voor verlenging en bijstorting gestelde vereisten hebben verstrekt. Dit alles zonder werkelijk goede reden. Daarbij heeft de Commissie de stellige indruk dat met name de Bank in haar rol als adviseur van Consument, steken heeft laten vallen. Het is immers de Bank die Consument moet informeren over de mogelijkheden van verlenging van zijn verzekering en van bijstorting, de werkwijze van Verzekeraar en over wat de consequenties zouden zijn van de beslissingen die Consument nam ten aanzien van zijn verzekering. De Bank legt de verantwoordelijkheid voor de omstandigheid dat Consument zowel contact met de Bank als met Verzekeraar opnam, ten onrechte bij Consument. Deze situatie heeft de Bank juist zelf in de hand gewerkt door de vragen van Consument als klacht te kwalificeren en naar Verzekeraar te verwijzen. Voor zover de communicatie door Bank of Verzekeraar voor Consument tot nadelige financiële consequenties heeft geleid of had kunnen leiden, zal de Commissie daar nog op terugkomen.
- 4.3 De Bank heeft bezwaar gemaakt tegen het toelaten van de e-mail die Consument op 20 april 2018 heeft verzonden en de daarbij behorende stukken, omdat deze stukken bij de beraadslaging door de Commissie zouden zijn meegenomen voordat de Bank op de stukken heeft kunnen reageren. De Commissie wijst erop dat Consument zelf pas in de maand april de beschikking heeft verkregen over de nagezonden stukken en dat hij deze niet eerder in de procedure heeft kunnen inbrengen.

Bij de behandeling van de klachten heeft de Commissie daarom besloten de Bank en Verzekeraar nog de gelegenheid te geven op de stukken te reageren, zodat – anders dan de Bank aanvoert – niet in strijd is gehandeld met de beginselen van hoor- en wederhoor of van een goede procesorde en de stukken nog konden worden toegelaten in de procedure.

In de klachtzaak tegen Verzekeraar

- 4.4 Op grond van de toepasselijke voorwaarden komt aan Consument het recht toe de Verzekering na de einddatum voor een periode van 10 jaren te verlengen. Na verlenging is Consument geen premies meer verschuldigd. Consument heeft Verzekeraar gevraagd of hij na verlenging kon bijstorten in de verzekering. Verzekeraar heeft hem bericht dat hij vrijelijk bedragen mocht bijstorten en opnemen. Voor bijstorten worden volgens Verzekeraar echter kosten in rekening gebracht. Consument betwist dat Verzekeraar deze kosten in rekening kan brengen. Hij stelt zich op het standpunt dat hiervoor geen grondslag aanwezig is in de toepasselijke voorwaarden.
- 4.5 Bij de uitleg van een overeenkomst is volgens vaste jurisprudentie bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan elkaars verklaringen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat daarbij in de eerste plaats om de bedoeling van partijen.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat in de toepasselijke voorwaarden geen recht op bijstorting na verlenging is opgenomen, en evenmin een regeling voor bijstorting. Nu voor een bijstorting in de toepasselijke voorwaarden geen regeling is opgenomen, is voor de kosten van een dergelijke bijstorting evenmin een regeling opgenomen. Dit houdt echter niet in dat Consument ervan uit mocht gaan dat voor de bijstorting geen kosten in rekening gebracht zouden worden. Consument kon er op grond van de voorwaarden immers ook niet van uitgaan dat hij mocht bijstorten na verlenging. Daarbij geldt nog het volgende.
- 4.7 Verzekeraar heeft Consument meteen nadat deze had gevraagd naar de mogelijkheden van bijstorting, erover geïnformeerd dat aan een bijstorting kosten verbonden zijn. Van dit standpunt is Verzekeraar in zijn contacten met Consument niet afgeweken. Hoewel Verzekeraar niet heeft toegelicht waarom hij Consument eerst na de verlenging kon informeren over de hoogte van deze kosten of het kostenpercentage, wist Consument dat Verzekeraar voornemens was hem kosten in rekening te brengen. Dit werd nog eens bevestigd door de omstandigheid dat Verzekeraar de door Consument onder protest getekende bijstortingsofferte niet heeft geaccepteerd en pas de bijstorting wilde verwerken als Consument een nieuw exemplaar van de offerte zonder voorbehoud had ondertekend. Bovendien zijn Consument bij de eerdere, reguliere premiebetalingen kosten in rekening gebracht, zodat hij kon verwachten dat bij een bijstorting eveneens kosten in rekening zouden worden gebracht.

Dat Consument verwachtte dat hem kosten in rekening zouden worden gebracht, blijkt ook uit de eerste e-mails die Consument met de Bank over de verlenging en bijstorting heeft gewisseld. Consument heeft er dan ook niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat Verzekeraar hem voor de bijstorting geen kosten in rekening zou brengen. De door Verzekeraar in rekening gebrachte kosten zijn onderdeel van de tussen partijen gesloten overeenkomst geworden.

- 4.8 Nu vaststaat dat partijen de inhouding van de kosten zijn overeengekomen, kan het antwoord op de vraag of de bijstorting al dan niet als een premiebetaling kan worden gekwalificeerd, in het midden blijven.
- 4.9 Verzekeraar heeft Consument, ondanks diens informatieverzoeken, niet eerder dan bij het verstrekken van de offerte voor de bijstorting geïnformeerd over de hoogte van de kosten die worden ingehouden. Blijkens de overgelegde offertes informeert Verzekeraar Consument daarbij ook over wat het effect van de kosten op het rendement van de bijstorting is. De Commissie is van oordeel dat Consument aan de hand van deze informatie de afweging kon maken of hij wilde overgaan tot bijstorting in de verzekering. Deze afweging zal Consument in de toekomst op vergelijkbare wijze kunnen maken. Verzekeraar wordt dan ook geacht Consument op tijd te hebben geïnformeerd over de hoogte van de in te houden kosten.
- 4.10 Consument stelt zich ten slotte op het standpunt dat Verzekeraar voor de bijstorting een onjuiste valutadatum heeft gehanteerd. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar Consument omtrent de bijstorting per brief van 3 april 2017 heeft bericht dat het na de storting af te geven aangepaste polisblad de definitieve ingangsdatum van de extra storting vermeldt. Omdat rekening moet worden gehouden met een verwerkingstijd, is deze datum niet noodzakelijkerwijs dezelfde als de datum die op de offerte voor de extra storting staat vermeld. Op het polisblad is als bijstortingsdatum 13 april 2017 opgenomen. Vanaf deze datum is de storting derhalve verwerkt en deze datum moet dan ook als valutadatum worden aangehouden. Nu uit het door Consument overgelegde bankafschrift blijkt dat 18 april 2017 als valutadatum is aangehouden, dient Verzekeraar het rendement dat Consument als gevolg van de vertraging bij het hanteren van de latere valutadatum gederfd heeft, te vergoeden door middel van een bijstorting van dit bedrag in de Verzekering. De Commissie gaat ervan uit dat ook wat betreft de tweede bijstorting, van februari 2018, zal worden aangesloten bij de datum in het polisblad. In dit verband wijst de Commissie erop dat Verzekeraar ook zelf heeft verklaard dat de op het polisblad gehanteerde wijzigingsdatum de datum is waarop de bijstorting kan worden geïnvesteerd in de gewenste participaties.
- 4.11 Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen jegens Verzekeraar af.

In de klachtzaak tegen de Bank

- 4.12 Verzekeraar biedt de Verzekering aan en administreert deze, zodat Consument de Bank niet met succes kan aanspreken voor de bijstortingskosten of ten aanzien van de gehanteerde valutadatum.
- 4.13 De Bank heeft Consument over de verlenging van de verzekering en de bijstorting geadviseerd. De Bank is als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijke Wetboek tegenover haar opdrachtgevers verplicht om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1).
- 4.14 De Bank dient als adviseur en tussenpersoon van Consument, Consument adequaat te informeren. De Bank dient in het kader daarvan met Verzekeraar af te stemmen welke informatie aan Consument moet worden gecommuniceerd zodat hij op juiste en eenduidige wijze wordt voorgelicht. Zoals hierboven onder nummer 4.2 is overwogen, was het handelen van de Bank op zichzelf niet correct geweest. Voor zover dit handelen voor Consument tot vermogensschade heeft geleden of heeft kunnen leiden, gaat de Commissie hier thans op in.
- 4.15 Consument stelt dat de Bank hem heeft geadviseerd de offerte voor de bijstorting onder protest te tekenen. De Bank heeft dit niet tegengesproken, zodat deze stelling als onweersproken vaststaat. Verzekeraar wenste de onder protest getekende offerte evenwel niet te accepteren. De Bank heeft Consument derhalve op onjuiste wijze geadviseerd en de negatieve consequenties van dit advies dienen dan ook voor rekening van de Bank te komen. Als gevolg van het onjuiste advies van de Bank moest Consument op het laatste moment en onder zeer ongelukkige omstandigheden, een vervangende offerte ondertekenen, zodat hij geen financiële schade zou leiden.
- Door niet met Verzekeraar af te stemmen of Consument de bijstortings-offerte al dan niet onder protest kon tekenen, heeft de Bank in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld. In zoverre is de klacht gegrond. Niet is echter komen vast te staan dat Consument als gevolg daarvan financiële schade heeft geleden.
- 4.16 De Bank heeft Consument, ondanks de omstandigheid dat zij reeds vanaf begin januari over de verlenging in gesprek waren, pas anderhalve week voor de uiterste verlengingsdatum van 9 maart 2017 geïnformeerd dat Consument moest verklaren dat hij de fiscale gevolgen van de bijstorting zou accepteren. Ondanks dit late moment, heeft de Bank Consument blijkens de klachtdossiers voldoende over deze fiscale consequenties van verlenging voorgelicht.

Consument stelt voorts dat de Bank had toegezegd hem een blauwdruk te zullen verstrekken van de waarde van de Verzekering op 9 april 2017 waaruit blijkt dat deze op dat moment binnen de fiscale vrijstelling blijft, zodat Consument richting de fiscus kan aantonen dat hij geen belasting verschuldigd is. De Bank heeft deze stelling niet betwist, zodat deze als onweersproken vaststaat. Uit de klachtdossiers blijkt dat Consument meermaals om de blauwdruk verzocht heeft en dat de Bank op dit verzoek niet heeft gereageerd. De Commissie gaat ervan uit dat nu de Bank de blauwdruk heeft toegezegd, de Bank deze alsnog zal verstrekken.

- 4.17 Consument stelt ten slotte dat de klachtbehandelaar van de Bank in strijd met jurisprudentie van het Kifid een tegen hemzelf gerichte klacht heeft behandeld. Hoewel de Commissie er begrip voor heeft dat Consument dit als onprettig heeft ervaren, sluit het Reglement noch de jurisprudentie van de Geschillencommissie uit dat de klachtbehandelaar bij de interne klachtenprocedure in de procedure bij het Klachteninstituut optreedt.
- 4.18 De Commissie wijst de vorderingen jegens de Bank af.

5. Beslissing

In de klachtzaak tegen de Bank

Verklaart de klacht over de advisering als behandeld onder nummer 4.15 gegrond;
Wijst de vordering af.

In de klachtzaak tegen Verzekeraar

Beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag gelijk aan het door Consument gederfde rendement als gevolg van het hanteren van een onjuiste valutadatum bij verwerking van de bijstorting van 13 april 2017, middels bijstorting van dit schadebedrag in de Verzekering;
Wijst de klacht voor het overige af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.