

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-711
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. B.F. Keulen, leden en
mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 19 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De stelling van Consument dat hij op basis van het adviesgesprek dat in 2003 plaatsvond erop mocht vertrouwen dat het opgebouwde kapitaal aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om daarmee de hypothecaire geldlening af te lossen houdt geen stand, nu uit alle aan de Commissie overgelegde stukken is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor het op de polis vermelde verzekerde bedrag en dat het verzekerde bedrag overeenkwam met nagenoeg een derde van de hypothecaire geldlening. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst van het aanvraagformulier, de polis, de verzekeringsvoorwaarden én waarde overzichten daarvan kennisnam en voor zover hij daarover vragen had contact zou opnemen met Adviseur. Het had op de weg van Consument gelegen om - voor zover hij meer zekerheid wilde hebben om de hypothecaire geldlening volledig af te lossen - had gekozen voor een hoger te verzekeren garanti kapitaal. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- de aanvullende reactie van Consument van 18 augustus 2018.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben zich in 2003 tot Adviseur gewend voor een advies over de hypotheek en de daaraan gekoppelde verzekering.
- 2.2 Zij hebben op 17 juni 2003 een aanvraagformulier ondertekend voor een gemengde verzekering met de naam 'Delta Life' van Delta Lloyd Verzekeringen N.V. (hierna: de Verzekeraar). Voor zover relevant is het volgende opgenomen:

<i>Verzekeringsvorm</i>	<i>Delta Life</i>
<i>Voorbeeldkapitaal</i>	<i>€ 73.299,00</i>
<i>(...)</i>	
<i>Prognoserendement</i>	<i>8,00 %</i>

- 2.3 Op 18 juli 2003 heeft Verzekeraar aan Consument een brief toegezonden, waarin is opgenomen dat de aanvraag van de verzekering was geaccepteerd. In de brief is voor zover relevant opgenomen:

		<i>voorbeeldpercentage</i>
<i>Garantiekapitaal</i>	<i>€ 30.022,00</i>	<i>3%</i>
<i>Pessimistisch rendementspercentage</i>	<i>€ 30.128,00</i>	
<i>Bruto 4%</i>	<i>€ 33.323,00</i>	<i>4%</i>
<i>Historisch rendementspercentage</i>	<i>€ 88.016,00</i>	
<i>Gekozen rendementspercentage</i>	<i>€ 73.299,00</i>	<i>8%</i>

Wij maken u erop attent dat er aan de voorbeeldkapitalen geen rechten kunnen worden ontleend en dat de rendementen uit het verleden geen garantie bieden voor de toekomst.'

- 2.4 Verzekeraar heeft met afgiftedatum van 15 oktober 2003 de polisbladen toegezonden aan Consument en zijn partner. De ingangsdatum van de Verzekering is 22 augustus 2003, de einddatum is 22 augustus 2021. De Verzekering is geadministreerd onder polisnummer [polisnr.]. De premie bedraagt ineens € 13.508,00 per de ingangsdatum, waarna jaarlijks een premie van € 1.450,53 is verschuldigd.
- 2.5 Voor zover relevant is op het polisblad het volgende opgenomen:

'De verzekering voorziet in de uitkering van:

** de tegenwaarde in euro's van de aan de polis toegekende participaties bij in leven zijn van de verzekerde en de medeverzekerde op 22.08.2021.*

** € 93.024.00 direct na overlijden van de verzekerde Voor 22.08.2021, of het eerder overlijden van de medeverzekerde.*

De hiervoor vermelde uitkering bij overlijden bedraagt ten minste 110% van de tegenwaarde in euro's van de aan de polis toegekende participaties.

De voorwaarden die voor de uitkeringsgarantie gelden zijn nader omschreven in polisaanhangsel 8005.

De hoogte van de uitkeringsgarantie is vermeld op het periodiek toe te sturen participatie-overzicht.'

(...)

*'Hoogte uitkeringsgarantie De hoogte van de uitkeringsgarantie, zoals omschreven in de polis, bedraagt per 22.08.2021 € 31.590,00
Bij ongewijzigde voortzetting van de polis tot die datum.'*

- 2.6 Vanaf 2007 heeft Consument jaarlijks waardeoverzichten van Verzekeraar ontvangen.
- 2.7 Gedurende de periode 2007 en 2011 is Consument benaderd door Adviseur om een servicegesprek in te plannen.
- 2.8 Consument heeft in 2013 een maatwerkbrief van Verzekeraar ontvangen.
- 2.9 Consument heeft op 28 augustus 2014 met een adviseur van Verzekeraar gesproken over de Verzekering. De Verzekering is nadien ongewijzigd voortgezet.
- 2.10 Op 21 april 2015 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Adviseur, waarbij de Verzekering is besproken. Geadviseerd werd om het overlijdensrisico los te koppelen van de Verzekering. De Verzekering is echter nadien ongewijzigd voortgezet.
- 2.11 Consument heeft wederom op 25 maart 2016 contact gehad met een adviseur van Verzekeraar. Geadviseerd werd om het overlijdensrisico los te koppelen van de Verzekering. Het adviesrapport is op 28 april 2016 naar Consument toegestuurd.
- 2.12 Op 26 september 2017 heeft Verzekeraar een offerte toegezonden met het oog op de loskoppeling van de overlijdensrisico dekking uit de bestaande Verzekering. De daartoe opgestelde offerte heeft Consument niet ondertekend. De Verzekering is ongewijzigd, dus inclusief de overlijdensrisico dekking voortgezet.
- 2.13 Op 3 november 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Adviseur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 59.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument klaagt zich er in de kern over dat hij jarenlang in de veronderstelling is geweest dat hij de hypothecaire geldlening van € 93.000,- op einddatum van de Verzekering zou kunnen aflossen. Consument was in de veronderstelling dat hij zeker was van een garanti kapitaal waarmee de hypotheek afgelost kon worden. Pas nadat Consument een brief van de Verzekeraar had ontvangen werd duidelijk dat het een zuivere beleggingsverzekering betrof en niet een verzekering met een gegarandeerd eindkapitaal. Consument is daarvan geschrokken. Consument wil gecompenseerd worden voor het feit dat hij zijn einddoel niet gaat behalen, terwijl hij in de veronderstelling was dat dit einddoel gegarandeerd gehaald zou worden.
- Adviseur heeft Consument een volstrekt verkeerd en niet goed onderbouwd advies gegeven. Adviseur heeft een verkeerd product verkocht. Consument verwijst in dit kader naar een reactie van de huidige hypotheekadviseur die het advies en het geadviseerde product heeft geanalyseerd. Adviseur heeft destijds heel overtuigend aangegeven dat de risico's nihil waren met deze vorm van beleggen. Consument en diens partner zijn mensen die kiezen voor zekerheid. Consument en diens partner wilden juist zekerheid over het te behalen doelkapitaal. Consument had voorheen een spaarhypotheek en die bood zekerheid ten aanzien van het gegarandeerde eindkapitaal. Consument wilde natuurlijk graag lagere maandlasten, maar wel met behoud van ongeveer dezelfde zekerheid ten aanzien van het te bereiken doelkapitaal. Consument is door Adviseur overtuigd dat met deze vorm van beleggen (met nihil risico) het gewenste doelkapitaal ongeveer zou worden bereikt. Als Consument de risico's van te voren hadden gekend, had hij nooit voor dit product gekozen. Deskundigen hebben Consument verteld dat het er simpelweg op lijkt dat Adviseur zich in zijn advies heeft laten leiden door de binnen te halen provisies. Dit valt af te leiden uit de omzetting van de hypotheek en de (peperdure) verzekering. Daarnaast is aan Consument verteld dat iedere weldenkende adviseur in 2003 al had kunnen weten dat het historisch rendement veel te hoog werd ingeschat. Dit historisch rendement was namelijk gebaseerd op de voorbije 20 jaar waarin zulke hoge rentes gangbaar waren dat die hoogstwaarschijnlijk nooit meer zouden optreden. Toch is aan Consument door Adviseur de waarde opbouw van dit historisch rendement voorgehouden.
- Ter zake het argument van Adviseur dat sprake is van verjaring geldt dat Consument niet op de hoogte is van de regels daaromtrent. Adviseur wil kennelijk de aandacht afleiden van waar het werkelijk om draait: slecht advies en een niet passend product. Los daarvan is Consument pas vanaf 2013 op de hoogte gesteld via de maatwerkbrief van Verzekeraar. Van verjaring kan dan ook geen sprake zijn. Pas in 2014 begon Consument echt in de gaten te krijgen dat er dingen niet klopten. Dit was naar aanleiding van brieven van Verzekeraar, maar niet omdat Adviseur Consument hierover informeerde. Adviseur liet de situatie gewoon voortduren. Na de nodige moeite is het Consument gelukt om in april 2015 met Adviseur een afspraak in te plannen.

Uit de gespreksnotities van Adviseur blijkt dat Consument tevreden zou zijn geweest met het rendement. Niets is minder waar. Consument kreeg het advies dat hij de premie van de overlijdensrisicoverzekering moest gaan benutten om meer waarde opbouw te realiseren. Daarnaast werd Consument geadviseerd om een goedkopere overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Consument had op dat moment weinig vertrouwen in het gegeven advies.

Resumerend: Consument realiseerde zich pas in 2014 dat de Verzekering een pure beleggingsverzekering was waarbij het slecht ging met de waardeontwikkeling. Adviseur had Consument eerder (2007) in moeten seinen over deze slechte waardeontwikkeling en had hierin in overleg met hem bij moeten sturen en een ander product moeten adviseren.

- Adviseur stelt dat Consument om de schade te beperken eerder op haar advies had moeten ingaan. Die schade had vanaf 2015 nog beperkt kunnen worden. Consument wil er echter op wijzen dat dit zeker niet alsnog tot de bedoelde waarde opbouw (lees: doelkapitaal) zou hebben geleid. Om de schade te beperken had Adviseur en/of Verzekeraar echter al in 2007 kunnen melden dat zij toen al uit de waarde opbouw konden opmaken dat deze opbouw niet naar verwachting verliep. Het feit dat zij via het Relatiebeheersysteem kunnen aantonen in die periode geprobeerd te hebben enige malen met hem in contact te treden, is naar de mening van Consument onvoldoende.
- De stelling van Adviseur dat Consument dit geheel aan zichzelf te wijten heeft, is naar de mening van Consument niet terecht. Consument is te goed van vertrouwen geweest. Consument vraagt zich af of het niet de taak van Adviseur was geweest om deze kennis direct en duidelijk met Consument reeds vanaf 2007 te delen.

Verweer Adviseur

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

- Er is sprake van verjaring op grond van artikel 3:310 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Adviseur verwijst in dit kader naar GC 2018-014.
- Daarnaast heeft Consument niet tijdig geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW, waardoor hij op het gestelde gebrek in de advisering geen beroep meer heeft kunnen doen.
- Consument heeft de schade niet onderbouwd. Daarnaast is sprake van eigen schuld en kan de schade beperkt worden door het verkregen voordeel van de lagere premie die zij in de periode 2003 tot op heden hebben betaald in te brengen in de beleggingsverzekering. Bovendien heeft Consument de schadebeperkingsplicht geschonden.
- Consument is met het premie-informatieblad van 15 oktober 2003 reeds geïnformeerd over de hoogte van de uitkeringsgarantie van € 31.590,00.
- Adviseur heeft Consument in de periode 2007 en 2011 meerdere malen benaderd om - indien gewenst – een servicegesprek in te plannen.
- Bovendien is Consument jaarlijks (in ieder geval vanaf 2007) door Verzekeraar geïnformeerd via waarde overzichten. Uit de toelichting van de die overzichten blijkt ondubbelzinnig dat het garanti kapitaal op einddatum € 31.500,00 bedraagt. Adviseur verwijst in dit kader naar pagina 4 van elk overzicht. Vanaf 2009 is op het informatieblad het volgende opgenomen:

‘Het doelkapitaal is de oorspronkelijk door u beoogde eindwaarde van de verzekering. Het doelkapitaal van uw verzekering is niet gegarandeerd, omdat uw verzekering een beleggingspolis is. Dit houdt in dat de eindwaarde afhankelijk is van het gemaakte rendement. In dit overzicht staan naast uw doelkapitaal ook drie voorbeeldkapitalen vermeld. Uw doelkapitaal is berekend met een rendement dat mogelijk verschilt van de rendementen die zijn gebruikt om de drie voorbeeldkapitalen te berekenen. Door uw doelkapitaal te vergelijken met de voorbeeldkapitalen kunt u een indicatie krijgen of uw beoogde eindwaarde kan worden gerealiseerd. Het is raadzaam dit regelmatig met uw assurantieadviseur te bespreken. Samen met de assurantietussenpersoon kunt u beoordelen of de verzekering nog voldoet om de door u beoogde eindwaarde te behalen en of uw verzekering nog past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en/of aanpassingen gewenst zijn.’

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Geschillencommissie dient te beantwoorden is of Consument - op basis van de aan hem verstrekte informatie - gerechtvaardigd de verwachting mocht koesteren dat hij met het opgebouwde kapitaal van de door hem gesloten Verzekering de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen op de einddatum van de Verzekering. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij op grond van de aan hem verstrekte informatie - zowel in de precontractuele fase als gedurende de looptijd van de Verzekering - gerechtvaardigd de verwachting mocht hebben dat met het opgebouwde kapitaal de volledige hypothecaire geldlening kon worden afgelost.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de door Consument met tussenkomst van Adviseur overeengekomen Verzekering een beleggingsverzekering is mét een garanti kapitaal. Van een zuivere beleggingsverzekering is dan ook geen sprake. Kenmerk van een beleggingsverzekering met garanti kapitaal is dat op einddatum de uitkering uiteindelijk afhankelijk is van het resultaat van beleggingen, waarbij uitsluitend een toezegging bestaat voor het op het polisblad opgenomen garanti kapitaal.
- 4.3 De stelling van Consument dat hij op basis van het adviesgesprek dat in 2003 plaatsvond erop mocht vertrouwen dat het opgebouwde kapitaal aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om daarmee de hypothecaire geldlening af te lossen houdt geen stand, nu uit alle aan de Commissie overgelegde stukken is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor het op de polis vermelde verzekerde bedrag en dat het verzekerde bedrag overeenkwam met nagenoeg een derde van de hypothecaire geldlening. Bovendien blijkt dat het prognosekapitaal - expliciet opgenomen op het door Consument ondertekende aanvraagformulier hetgeen overigens iets anders is dan een garantie - van € 73.299,00 ruimschoots onvoldoende zou zijn geweest om de volledige hypothecaire geldlening op einddatum van de Verzekering te kunnen voldoen.

- 4.4 Dit alles brengt mee dat van meet af aan de hypothecaire geldlening niet afgedekt was door het verzekerde bedrag. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst van het aanvraagformulier, de polis, de verzekeringsvoorwaarden én waarde overzichten daarvan kennisnam en voor zover hij daarover vragen had contact zou opnemen met Adviseur. Het had op de weg van Consument gelegen om - voor zover hij meer zekerheid wilde hebben om de hypothecaire geldlening volledig af te lossen - had gekozen voor een hoger te verzekeren garanti kapitaal. Ten overvloede merkt de Commissie op dat het verzekeren van het benodigde garanti kapitaal een substantiële verhoging van de maandpremie zou hebben betekend.
- 4.5 De stelling van Consument dat sprake is van een verkeerd advies en een verkeerd product, omdat hij nooit enig risico heeft willen lopen en dat Consument - indien hij van de risico's van de Verzekering op de hoogte was gesteld - nooit de Verzekering had afgesloten volgt de Commissie niet. Gebaseerd op de stukken die door partijen aan de Commissie zijn overgelegd blijkt dat Consument wist of althans had moeten begrijpen dat hij een beleggingsverzekering afsloot en dat hij niet heeft aangegeven dat het onderhavige product niet bij hem paste nadat hij de nodige documentatie had ontvangen. Het is een feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's meebrengt. Consument had dan ook moeten of kunnen begrijpen dat - daargelaten het garanti kapitaal - de hoogte van de uiteindelijke uitkering afhankelijk was van het resultaat van de beleggingen. Deze stelling van Consument gaat derhalve niet op.
- 4.6 Het verwijt dat Adviseur Consument eerder, althans vanaf 2007, een andere Verzekering had moeten adviseren treft geen doel nu uit de administratie van Adviseur blijkt dat hij Consument tussen 2007 en 2011 – zonder succes – heeft benaderd om een servicegesprek in te plannen. Daarenboven blijkt dat Consument het advies van Adviseur (en Verzekeraar) vanaf 2014 om het overlijdensrisico los te koppelen uit de Verzekering niet heeft opgevolgd.
- 4.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Dat brengt mee dat de verweren van Adviseur (verjaring en te laat geklaagd) buiten behandeling kunnen blijven.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.