

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-213
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 augustus 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : UMG Verzekeringen B.V, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 26 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bij de beoordeling van de verplichtingen inzake het hersteladvies spelen behalve de overeenkomst tussen partijen en de civiele wet- en regelgeving ook publiekrechtelijke regels een rol. Aangezien deze regels niet rechtstreeks van toepassing zijn, houdt een schending van deze regels niet automatisch in dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de financieel dienstverlener jegens de consument.

De Tussenpersoon was gehouden Consument een advies te verstrekken waarin zou worden vastgesteld (i) wat Consument op dit moment heeft, (ii) wat zijn doel was ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst en (iii) wat Consument kan doen om dit doel alsnog (zoveel mogelijk) te benaderen.

Het realiseren, althans benaderen, van het oorspronkelijke doel vormt steeds het startpunt van het hersteladvies. Daarbij dienen de volgende mogelijkheden aan bod te komen: ongewijzigd voortzetten, aanpassing van de bestaande overeenkomst, afkopen of het kiezen voor een passend alternatief. Het is niet noodzakelijk (of verplicht) dat een Tussenpersoon een volledige uitsplitsing van de kosten van het afgesloten product dan wel van de besproken opties opneemt in het hersteladvies. Tot advisering die op méér betrekking heeft dan aanpassing, wijziging of omzetting van de oorspronkelijke beleggingsverzekering met als doel het oorspronkelijke doel alsnog te bereiken, is de Tussenpersoon niet gehouden.

Op basis van de informatie die Consument aan de Tussenpersoon heeft verschaft, heeft de Tussenpersoon vastgesteld wat de situatie is van Consument op dit moment en heeft de Tussenpersoon vastgesteld dat het oorspronkelijke doel naar verwachting niet gehaald zal worden. Vervolgens heeft de Tussenpersoon Consument opties voorgehouden om tot een verbetering van zijn situatie te komen.

De Commissie is met inachtneming van het voorgaande van oordeel dat de Tussenpersoon heeft voldaan aan hetgeen ter zake van het hersteladvies van hem mocht worden verwacht.

De zeer specifieke eisen die Consument stelt aan de aard, inhoud en omvang van het hersteladvies door de Tussenpersoon berusten op een misvatting van de op de Tussenpersoon jegens Consument rustende verplichtingen.

Anders dan Consument betoogt houden deze niet in dat de Tussenpersoon Consument tot in detail zou moeten informeren over de volledige kostenlading van huidige of alternatieve producten of dat de Tussenpersoon gehouden zou zijn Consument ter zake van elk van zijn mogelijke alternatieve keuzes van een persoonlijk beleggingsadvies te voorzien.

Anders dan Consument lijkt te veronderstellen brengt de verplichting van de assurantie-tussenpersoon om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen die hij in zijn portefeuille heeft, niet mee dat hij, in het geval een verzekeraar een nieuw product introduceert dat mogelijk aantrekkelijker voor zijn klant kan zijn dan het huidige product, dat product terstond bij of direct na de introductie onder de aandacht van zijn klant dient te brengen. Van de betrokken assurantie-tussenpersoon mag wel worden verwacht dat hij, indien hij in het kader van een periodiek onderzoek naar de passendheid van het huidige product, de informatie die hij in dat kader van zijn klant ontvangt en de informatie die hij over het nieuwe product van de betreffende verzekeraar heeft ontvangen, oordeelt dat het nieuwe product aantrekkelijk kan zijn voor zijn klant, dat product dan ook onder de aandacht van de betreffende klant brengt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de door Consument toegezonden aanvullende stukken, ontvangen op 7 augustus 2015;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- e-mailberichten van 14 februari 2016 namens Consument;
- de repliek namens Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- de aanvullende uitlating van 12 december 2016 van de Tussenpersoon onder meer naar aanleiding van vier uitspraken van de Geschillencommissie op 21 september 2016 over hersteladviesklachten;
- de aanvullende uitlating van namens Consument onder meer naar aanleiding van vier uitspraken van de Geschillencommissie op 21 september 2016 over hersteladviesklachten;
- het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument;
- de brief van 15 februari 2019 van de Tussenpersoon.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1999 een beleggingsverzekering (Swiss Life BelegSpaarplan, hierna: de “Verzekering”) gesloten bij (een rechtsvoorganger van) SRLEV, hierna te noemen: de Verzekeraar. De verzekering kwam tot stand door bemiddeling van de toenmalig adviseur van Consument, [tussenpersoon bij aanvang]. De Verzekering, die op enig moment is gaan behoren tot de portefeuille van de Tussenpersoon, was gesloten ter gedeeltelijke aflossing van een hypothecaire geldlening. De rechten uit hoofde van de Verzekering waren verpand aan de geldverstrekker en op de polis was de zogenoemde clause Kapitaalverzekering Eigen Woning (hierna: “KEW”) aangetekend. De Verzekering voorzag ten tijde van het sluiten in een overlijdensdekking op twee levens.
- 2.2 De Verzekeraar heeft Consument in 2013 en 2014 meerdere malen geïnformeerd over het feit dat de Verzekering mogelijk minder zal opleveren dan bij aanvang aan Consument is voorgerekend en hem daarbij gewezen op de mogelijkheden om de Verzekering aan te passen of over te stappen naar een ander product. De Verzekeraar heeft Consument medegedeeld dat de Tussenpersoon hem kan helpen bij zijn keuze.
- 2.3 Bij e-mailbericht van 29 september 2014 heeft de Tussenpersoon Consument geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassing van de Verzekering en heeft een hersteladvies uitgebracht. In dit e-mail bericht staat onder meer het volgende:

“(....)

Hierbij ontvangt u zoals telefonisch besproken een bevestiging van het hersteladvies met betrekking tot bovengenoemd(e) polisnummers(s).

Bij het samenstellen van het hersteladvies zijn wij zorgvuldig te werk gegaan om te komen tot een passend advies. Dit hersteladvies is gebaseerd op door u en door de verzekeringsmaatschappij verstrekte gegevens. Wij gaan uit van de correctheid daarvan. Mochten deze gegevens niet juist zijn, dan kan dit mogelijk van invloed zijn op het door ons gegeven advies. Ook dit advies is een momentopname. Iedere verandering in uw leven kan invloed hebben op uw financiële situatie, waardoor uw huidige verzekering mogelijk niet meer past binnen uw financiële planning. Wij verzoeken u in dat geval contact met ons op te nemen.

De uitgangspunten voor het hersteladvies zijn:

E-mailadres: [e-mailadres Consument]

Viziernummer: [nummer]

Verzekeraar: zwitserleven/ Reaal

Polisnummer: [polisnummer]

Ingangsdatum: 01-12-1999

Einddatum verzekering: 01-12-2025

Einddatum premiebetaling: 01-12-2025

Soort: Hypotheek

Premiestatus: Premiebetalend

Fondsen: Z.L. Mixfonds

Beleggersprofiel verzekeraar: Onbekend

Verzekerd kapitaal bij overlijden: Ja/€ 175.000,- Beide levens

Premievrijstelling bij invaliditeit: Nee

Afkoopwaarde: € 26.176,38 per 25-04-2014

Garantiekapitaal: Niet van toepassing

Prognose I: € 43.766,71 o.b.v. 4% voorbeeldrendement

Premie aftrekbaar: Nee

Clausule KEW: Ja

Overgangsrecht: Ja

Verpand: Ja

Hersteladvies Hypotheek

Uw polis is een premiebetalende polis. Premiebetaling is gestart na 15 september 1999. Uw polis is verpand. Voor aanpassingen is toestemming noodzakelijk van de geldverstrekker. De geldverstrekker kan hier kosten voor rekenen. Op de polis is de clausule Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW) aangetekend. Afhankelijk van de ingangsdatum en de duur van de premiebetaling kan de waardeopbouw in BOX I onbelast zijn.

Er is sprake van een verzekerd kapitaal bij overlijden. Verzekerd kapitaal bij overlijden is nog steeds wenselijk. De risicopremies worden onttrokken uit de waarde van de polis, waardoor dit gevolgen heeft voor de waardeontwikkeling van deze polis. Wij adviseren u het verzekerd kapitaal bij overlijden uit de bestaande polis te halen en in een losse polis voort te zetten.

Op de einddatum is er geen garantie kapitaal. Alle beleggingsfondsen passen bij het risicoprofiel. De oorspronkelijke doelstelling van uw beleggingsverzekering is ongewijzigd gebleven dan wel verhoogd. Het doelkapitaal van uw verzekering is onvoldoende om uw doelstelling te realiseren. Het niet bereiken van het doelkapitaal op de einddatum kan problemen opleveren. U kunt bijsparen in een ander product; dit laatste behoort niet tot het hersteladvies. Aan dit nieuwe advies zijn kosten verbonden.

U kunt overwegen de hypotheek om te zetten naar banksparen, u kunt de vereiste € 75.000,- op deze manier op basis van zekerheid aflossen inclusief een bijbehorende overlijdensdekking. Bij een extra betaling van ongeveer € 60,- tot € 70,- per maand extra heeft u na 11 jaar € 75.000,-, op basis van zekerheid, afgelost.

Voor banksparen (plus een klein deel annuïteit) moet de hypotheek aangepast worden, dit moet begeleid worden door een adviseur, deze wijziging is niet gratis.

Indien er vragen zijn of indien u aanpassingen wenst, dan kunt u mij per mail bereiken.

(...)"

2.4 Consument heeft bij e-mailbericht van 28 mei 2015 de Tussenpersoon medegedeeld dat het hersteladvies van 29 september 2014 niet deugdelijk is en heeft de Tussenpersoon verzocht alsnog een deugdelijk AFM- & Wft-conform hersteladvies te verstrekken dat gebaseerd is op het door Consument bijgevoegde klantprofiel waarbij gebruik was gemaakt van het formulier dat door Verzekeraar aan adviseurs ter beschikking was gesteld. Consument benoemt daarbij een aantal door de AFM genoemde uitgangspunten voor een inhoudelijk geslaagd hersteladvies:

- het hersteladvies is geslaagd als de klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- de mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- de klant heeft de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige verzekering tegen elkaar kunnen afwegen en kan op basis hiervan een weloverwogen beslissing nemen om wel of geen actie te ondernemen;
- de situatie voor de toekomst wordt hersteld en/of waar mogelijk verbeterd;
- het hersteladvies is gratis, evenals adviezen over alternatieve producten.

2.5 De Tussenpersoon heeft Consument op 26 juni 2015 een op 8 juni 2015 gedateerde offerte toegezonden die uitging van omzetting van de Verzekering naar een Reaal Vermogensverzekering. Op 28 juni 2015 heeft Consument, in vervolg op een e-mailbericht van 15 juni 2015 met dezelfde strekking, een e-mail gezonden aan de zelfomzettingsservice van Verzekeraar en (opnieuw) gevraagd om een omzettingsofferte van Verzekeraar naar een Reaal Vermogensverzekering volgens de door Consument gewenste uitgangspunten. Tevens schrijft Consument in deze e-mail het volgende:

"(...)

Ten tweede wens ik dat u mij een adviseur aanwijst die over die offerte een deugdelijk financieel, verzekeringstechnisch en een beleggingstechnisch advies verstrekt dat net als de omzetting kosteloos dient te verlopen.

Zoals u uit bijgaande correspondentie kunt opmaken faalt de formele adviseur [de Tussenpersoon] aan zijn zorgplicht te voldoen en bestaat het zelfs een al verlopen dus niet meer geldige offerte door te sturen (die ook overigens niet aan mijn uitgangspunten voldoet), ook nog eens zonder verder advies.
(...)"

2.6 De Tussenpersoon heeft Consument bij e-mails van 30 juni 2015 en 10 juli 2015 meerdere offertes met een klant-risicoprofiel voor wat betreft de beleggingen voor omzetting van de Verzekering naar een Reaal Vermogensverzekering gezonden. Ook Verzekeraar heeft een of meerdere omzettingsoffertes aan Consument gezonden.

2.7 Bij brief van 13 juli 2015 heeft Consument de Tussenpersoon een door hem ondertekende offerte ter omzetting van de Verzekering in een Reaal Vermogensverzekering gezonden en daarbij vastgesteld dat de Tussenpersoon niet voornemens is een hersteladvies uit te brengen dat voldoet aan de door de AFM en uit de Wft voortvloeiende voorwaarden "terwijl de wetgever heeft bepaald dat die hersteladviezen aan die AFM- & Wft-conformiteit dienen te voldoen." Consument formuleert in deze brief tevens enkele onderdelen die volgens hem deel uit moeten maken van een hersteladvies:

- (i) een kostentransparante analytische toelichting op de voor hem beschikbare alternatieven,
- (ii) een inkomensgetoetst advies dat ziet op het met de Verzekering op de einddatum te realiseren doel, uitgaande van verschillende inkomenssituaties en met een overzicht van de bruto- en netto maandlasten van de opgesomde alternatieven,
- (iii) een effectentypisch beleggingsadvies dat rekening houdt met de door Consument conform de wettelijke regelingen verstrekte informatie teneinde de passendheid van het product te kunnen bepalen en
- (iv) een advies over nut en noodzaak van het sluiten van een aanvullende overlijdensrisico-verzekering.

Aangezien deze onderdelen ontbreken in de door Consument getekende offerte schrijft hij de offerte onder "force majeure" te hebben getekend: onder de aantekening dat hij zich alle rechten voorbehoudt.

2.8 In een e-mail van 15 juli 2015 schrijft Consument de zelfomzettingsservice van Verzekeraar onder meer het volgende:

"(...)

In mijn bericht van 9 juli 2015 (zie ook bijgaand) verzocht ik u onder meer om een "correcte offerte (...) op basis van Reaal Beleggen 4 en de juiste risicodekking."

Die heb ik inmiddels nog niet van u mogen ontvangen. Dat was voor mij aanleiding een eind aan dit gesoebat te maken door bijgaande van [de Tussenpersoon] ontvangen offerte te ontvangen en te retourneren.

(...)

Ten derde herhaal ik mijn verzoek dat u mij een adviseur aanwijst die over die offerte nog een deugdelijk financieel, verzekeringstechnisch en een beleggingstechnisch advies verstrekt, nu [de Tussenpersoon] mij dat weigert te verstrekken (zie bijgaande correspondentie).

(...)"

- 2.9 Bij e-mail van 21 juli 2015 heeft de zelfomzettingsservice van Verzekeraar Consument de door hem gevraagde omzettingsofferte gezonden en schrijft daarbij onder meer het volgende:

"(....)

Voor alle duidelijkheid willen wij u er op wijzen dat er twee gescheiden kanalen bestaan om een Reaal Vermogensverzekering af te sluiten; hetzij na inwinning van advies en bemiddeling door een financieel adviseur, hetzij zelf via Zelfomzetten (zonder advies).

Doordat u voor de aanvraag van de Reaal Vermogensverzekering beide kanalen benadert komt dit een efficiënte behandeling van uw omzettingsverzoek niet ten goede. Wij maken uit ons meest recente contact op dat u nu zelf via Zelfomzetten een Reaal Vermogensverzekering wenst af te sluiten. In dat kader leggen wij u een aangepaste offerte voor de Reaal Vermogensverzekering voor.

(...)"

- 2.10 Bij e-mail van 22 juli 2015 heeft Consument de door hem op die datum ondertekende omzettingsofferte aan Verzekeraar gezonden en opnieuw gevraagd om een andere adviseur.

- 2.11 Verzekeraar heeft Consument in een e-mail van 24 juli 2015 daarop onder meer het volgende geschreven:

"(....)

In onze e-mail van 21 juli 2015 hebben wij u er op gewezen dat er twee gescheiden kanalen bestaan om een Reaal Vermogensverzekering af te sluiten. Inmiddels is gebleken dat ook via uw financieel adviseur een aanvraag voor een Reaal Vermogensverzekering is ingediend -vergezeld van een door u ondertekende offerte-, zij het op basis van andere uitgangspunten dan waar u bij Zelfomzetten om heeft verzocht. U belast daarmee ons aanvraagproces onnodig zwaar. Bovendien is nu niet duidelijk wat u precies wilt, waardoor het aanvraagproces wordt vertraagd. Als de nieuwe verzekering niet per 1 augustus 2015 kan worden opgemaakt, dan is dat aan uw handelwijze te wijten.

Financieel adviseur

Van uw financieel adviseur hebben wij begrepen dat aan u eerder een kosteloos hersteladvies is afgegeven dat u niet heeft opgevolgd. Een paar maanden geleden is uw financieel adviseur opnieuw voor u aan de slag gegaan en heeft u een aantal offertes voor de Reaal Vermogensverzekering verstrekt. Daarbij werd het adviestraject c.q. de communicatie bemoeilijkt door de heer [naam]. Niet is gebleken dat uw financieel adviseur in dit adviestraject onzorgvuldig heeft gehandeld.

Nu er reeds een kosteloos hersteladvies aan u is verstrekt en u tevens diverse mogelijkheden voor een Reaal Vermogensverzekering zijn voorgehouden, kunt u niet van ons verlangen dat wij een nieuwe financieel adviseur voor u zoeken. Uiteraard staat het u vrij om zelf een andere financieel adviseur te benaderen. U dient er dan wel rekening mee te houden dat deze financieel adviseur voor zijn advies en bemiddeling mogelijk kosten in rekening brengt. Reaal zal deze kosten niet aan u vergoeden. Als u het advies van de financieel adviseur niet wenst op te volgen, is dat uw keuze.
(...)

Hoe nu verder?

Graag vernemen wij eerst van u welk kanaal u voor de aanvraag van de Reaal Vermogensverzekering wenst te gebruiken en voor welke uitgangspunten u in de verzekering kiest; hetzij na inwinning van advies en bemiddeling door uw huidige financieel adviseur of door een door u aangezochte adviseur, hetzij via Zelfomzetten (zonder advies). Indien u voor Zelfomzetten kiest, zult u de kennis- en ervaringstoets moeten invullen. Eerder zal uw aanvraag niet in behandeling worden genomen.
(...)"

- 2.12 In zijn e-mail van 26 juli 2015 schrijft Consument Verzekeraar vervolgens de kennis- en ervaringstoets niet te zullen invullen en verzoekt hij Verzekeraar over te gaan tot omzetting van de Verzekering in een Reaal Vermogensverzekering op basis van de door hem op 22 juli 2015 ondertekende omzettingsofferte.
- 2.13 Consument had naast een klacht tegen de Tussenpersoon ook klachten tegen de Verzekeraar terzake hersteladvies c.q. andere onderwerpen ingediend. Deze klachten zijn na een schikking inmiddels ingetrokken.
- 2.14 Uit het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument blijkt dat de Verzekering in juli 2017 in verband met een verhuizing van Consument door afkoop is beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument beklaagt zich erover dat de Tussenpersoon in strijd met de op hem jegens Consument rustende zorgplicht en mededelingsplichten heeft geweigerd zorg te dragen voor een deugdelijk gratis AFM- en Wft-conform hersteladvies. Consument verwijst in dit kader onder meer naar de nieuwsbrief van 2 februari 2016 van de AFM. Tevens klaagt Consument dat de Tussenpersoon heeft verzuimd de Verzekering uiterlijk per 1 januari 2013 om te (doen) zetten in een Reaal Vermogensverzekering. Consument stelt dat hij ten gevolge van voornoemd handelen van de Tussenpersoon nadeel ondervindt. Consument begroot dit nadeel op het verschil van de waarde van de Verzekering op de beëindigingsdatum en de waarde per die beëindigingsdatum van de Reaal Vermogensverzekering ervan uitgaande dat de Verzekering per 1 januari 2013 zou zijn omgezet naar een Reaal Vermogensverzekering.

Nominaal gaat het dan om een vermogensverschil tussen resp. € 34.551,- en € 57.917,-, zijnde € 23.366,-. Consument voert in dat kader aan dat de Tussenpersoon heeft nagelaten een advies uit te brengen waarin de volgende aspecten aan de orde kwamen:

- i. een inkomen-getoetst financieel advies over met de Verzekering te behalen doelstellingen (met in voorkomende gevallen bijvoorbeeld een toetsing van de financieel te dragen last tijdens en na afloop van de looptijd van de Verzekering met het oog op de hypotheekaflossingsverplichtingen en draagbaarheid daarvan bij diverse inkomensituaties als bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd);
- ii. een kostentransparante vergelijking van verschillende opties ten aanzien van ongewijzigde dan wel gewijzigde voortzetting van de Verzekering met overlegging van bijpassende Wft-conforme offertes, met kostentransparantie zowel met betrekking tot de verzekeringstechnische als fondsbeheerstechnische kosten;
- iii. een effectentypisch en kostentransparant beleggingsadvies met betrekking tot de meest passende fondsenmix met het oog op een optimaal bij de resterende beleggingshorizon van de Consument passend voorbeeldrendement dat maakt dat de beleggingsactiviteit een groter economisch nut behoudt ten opzichte van andere vormen van vermogensvorming;
- iv. het concreet aanduiden van productalternatieven indien mocht blijken dat de varianten binnen de contractuele relatie met de Verzekeraar minder economisch nut opleveren dan oplossingen van derden.

3.2 Consument vordert met inachtneming hiervan dat de Tussenpersoon gehouden wordt tot:

- i. betaling van het verschil van de waarde van de Verzekering op de beëindigingsdatum (€ 34.551,-) en de waarde per die beëindigingsdatum van de Reaal Vermogensverzekering (€ 57.917,-) ervan uitgaande dat de Verzekering per 1 januari 2013 zou zijn omgezet naar een Reaal Vermogensverzekering. Volgens Consument gaat het hierbij om een bedrag van € 23.366,-;
- ii. intrekking van de AFM-vergunning van de Tussenpersoon;
- iii. vergoeding van de advieskosten in de Kifid procedure, voorshands te bepalen op € 2.895,-.

Verweer Tussenpersoon

3.3 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, als verweer gevoerd dat hij niet is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument. Meer in het bijzonder voert de Tussenpersoon de volgende verweren aan:

- Consument heeft in 1999 de Verzekering gesloten met als doel een bedrag van € 90.756,- van een hypothecaire geldlening af te sluiten. In 2005 heeft Consument via een andere tussenpersoon de hypotheek verhoogd naar € 270.000,- zonder de Verzekering aan te passen;

- op zijn website geeft de Tussenpersoon informatie over het hersteladvies en de werkzaamheden die onder het kosteloos hersteladvies vallen;
- de Tussenpersoon heeft in het kader van het activeren van verzekeringnemers van een beleggingsverzekering in 2013 een procedure ontwikkeld waarbij deze verzekeringnemers worden aangeschreven en worden verzocht online een klant-risicoprofiel in te vullen. Na ontvangst daarvan neemt de Tussenpersoon contact op en wordt gezamenlijk met de klant onder meer de betaalbaarheid besproken. Op basis van het klant-risicoprofiel en de telefonische inventarisatie wordt door de betrokken adviseur een bondig advies naar de klant gestuurd. Het is bondig omdat de adviseur een advies op maat geeft en geen integraal advies. Het advies heeft alleen betrekking op de lopende beleggingsverzekering en is gebaseerd op de oorspronkelijke doelstellingen en het risicoprofiel van de klant. Het is de adviseurs van de Tussenpersoon niet toegestaan om beleggingsadvies te geven omdat zij geen gediplomeerde beleggingsadviseurs zijn. De Tussenpersoon informeert slechts welk fonds het beste bij het risicoprofiel past. De Tussenpersoon stelt dat zijn procedure voldoet aan de wettelijke eisen;
- Consument heeft zich naar aanleiding van een mailing van 5 maart 2014 en een herinnering, op 14 maart 2014 bij de Tussenpersoon gemeld en gevraagd om een hersteladvies. Hij heeft online een klant-risicoprofiel ingevuld. Op 29 september 2014 is er telefonisch contact geweest en is het hersteladvies per e-mail bevestigd. Op 16 februari 2015 heeft Consument telefonisch enkele vragen over het hersteladvies gesteld en gevraagd naar de KEW-clausule;
- naar aanleiding van de klachtmail van 28 mei 2015 van Consument heeft de Tussenpersoon het hersteladvies opnieuw bekeken en vastgesteld dat een alternatief ontbrak en een offerte voor de Reaal Vermogensverzekering opgevraagd. Op 8 juni 2015 is een offerte opgemaakt. In juni 2015 is op verschillende data getracht in contact te komen met Consument om de offerte te bespreken maar heeft Consument niet gereageerd. Er is dus wel gereageerd op de klacht van 28 mei 2015. Na de ingebrekestelling door Consument op 24 juni 2015 heeft de Tussenpersoon per e-mail van 25 juni 2015 gevraagd om contact op te nemen. Op 26 juni 2015 is de offerte van 8 juni 2015 telefonisch besproken. Dat Consument ondertussen contact had opgenomen met Verzekeraar voor een offerte heeft hij de Tussenpersoon niet verteld. Bij e-mail van 28 juni 2015 heeft Consument vervolgens de Tussenpersoon gevraagd om een nieuwe offerte met een offensiever (hoger risico) profiel dan op basis van het klant-risicoprofiel was vastgesteld en met een dalende risicoverzekering. Op 30 juni 2015 heeft de Tussenpersoon de aangepaste offerte aan Consument doen toekomen en gewezen op het verschil met de vorige offerte en een toelichting op de bijbehorende risico's. Op 10 juli 2015 worden vervolgens nieuwe, op verzoek van Consument aangepaste offertes geleverd;

- de Tussenpersoon is niet bevoegd het door Consument geëiste beleggingsadvies te verstrekken bij gebreke van de daarvoor vereiste Wft vergunning;
- het door Consument gewenste gratis hypotheekadvies (omzetting van de hypotheek naar een annuïteitenhypotheek en een vergelijking voor de periode na 1 december 2025) valt buiten het hersteladvies en is dus niet gratis;
- op 23 juli 2015 informeert Verzekeraar de Tussenpersoon dat hij de via de Tussenpersoon ontvangen offerte on hold zet omdat Consument rechtstreeks bij Verzekeraar een risicoverzekering heeft aangevraagd en Verzekeraar eerst de bedoelingen van Consument wil weten;
- de Tussenpersoon heeft aan zijn verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving voldaan; het is aan het handelen van Consument te wijten dat in het adviestraject en de omzetting van de Verzekering onduidelijkheid en vertraging is ontstaan;
- aanpassing van de Verzekering tot het moment waarop de Reaal Vermogensverzekering beschikbaar was veronderstelt een zorgplicht van de Tussenpersoon waarvan geen sprake is;
- de vordering tot het intrekken van de vergunning van de Tussenpersoon kan niet door de Geschillencommissie worden toegewezen en is volstrekt disproportioneel;
- het gevorderde bedrag van € 2.895,- voor de procedure bij de Geschillencommissie is onredelijk hoog;
- de Tussenpersoon merkt op dat Consument een zeer grote hoeveelheid ongeordende stukken heeft ingediend, hetzelfde document vaak in meervoud. Verder zijn veel stukken uit klachten van derden tegen andere financieel dienstverleners bijgevoegd. De behandeling van de klacht van Consument wordt door de veelheid van stukken en een gebrek aan structuur onnodig gecompliceerd.

Replik Consument

3.4 Consument heeft zijn oorspronkelijke klacht bij repliek aangevuld in die zin dat hij zich (verder) op het standpunt stelt dat:

- het advies van de Tussenpersoon niet voldoet aan de vereisten van de AFM en Wft, zodat het niet als hersteladvies mag worden beschouwd. Wel is Consument “geactiveerd” door de Tussenpersoon maar dat is niet hetzelfde als hersteladvies. Consument wijst erop dat nu de Tussenpersoon in zijn verweer aangeeft niet bevoegd te zijn tot beleggingsadvies, er per definitie geen sprake van een Wft- & AFM conform hersteladvies kan zijn;
- in het advies van 29 september 2014 ontbreekt een degelijke (fiscale) behandeling van de KEW-clausule en de gevolgen bij onder meer voortzetting van de Verzekering na de beoogde einddatum van 1 december 2015 tot 1 december 2025 c.q. eventuele omzetting naar een ander product;
- de Tussenpersoon eigener beweging had moeten nagaan of het financiële product nog passend was voor Consument;

- de Tussenpersoon heeft nagelaten het klantprofiel te actualiseren of een deugdelijke afweging te maken tussen beleggen of sparen. De Tussenpersoon heeft nagelaten te onderzoeken wat er mis is met de huidige verzekering en of dit in het nieuwe product van de verzekeraar is verholpen.

Dupliek van de Tussenpersoon

3.5 Naar aanleiding van de repliek heeft de Tussenpersoon nog het volgende aangevoerd;

- voor de beoordeling van het afgegeven hersteladvies dient als uitgangspunt te worden aangehouden het e-mailbericht van de Tussenpersoon van 29 september 2014. In het hersteladvies wordt geadviseerd de overlijdensdekking uit de Verzekering te halen en los af te sluiten. Als alternatief wordt gewezen op de mogelijkheid van banksparen. Dat alternatief is in het hersteladvies nog niet verder uitgewerkt zodat het e-mailbericht van 29 september 2014 nog niet kan worden gezien als een afgerond hersteladvies. Door de aanvullende eisen die Consument stelde heeft de Tussenpersoon het hersteladvies niet kunnen afronden;
- uit geen enkel document, instructie of Leidraad van de AFM blijkt dat de adviseur inzicht moet geven in de oorzaken van het niet bereiken van het doelkapitaal. De klant moet inzage krijgen in zijn financiële situatie, in verbetermogelijkheden en fiscale gevolgen van de mogelijke keuzes. Een van de onderdelen van het hersteladvies is dat wordt onderzocht of het fonds waarin wordt belegd nog geschikt is of dat op basis van gewijzigde omstandigheden beter naar een ander fonds kan worden overgestapt. Daartoe heeft de Tussenpersoon een nieuw klant-risicoprofiel opgesteld aan de hand van de door Consument beantwoorde vragen. De klant dient zelf een keuze te maken voor een ander fonds aan de hand van factsheets van de betrokken verzekeraar waarin ook de fondskosten zichtbaar zijn. In door de Tussenpersoon verstrekte offertes wordt de impact van de keuze voor een bepaald fonds voor de eindwaarde zichtbaar gemaakt. De Tussenpersoon bekijkt met de klant welke beleggingsmix het beste past bij het risicoprofiel van de klant, hiertoe is de Tussenpersoon zonder meer bevoegd en deskundig. Het geven van een effectentypisch beleggingsadvies valt niet onder het hersteladvies. Tussen Consument en de Tussenpersoon bestaat ook geen beleggingsadviesrelatie die leidt tot een effectentypische zorgplicht en op de Tussenpersoon rust geen zelfstandige verplichting om inzicht geven in de kostenstructuur van beleggingsfondsen.

3.6 In zijn aanvullende uitlating van 12 december 2016 schrijft de Tussenpersoon onder meer het volgende:

“(....)

In voormelde uitspraken is door de Geschillencommissie onder meer bepaald dat de adviseur de klant niet tot in detail hoeft te informeren over de kostenstructuur van de aangeboden producten noch ter zake van elk van de aangeboden alternatieven een persoonlijk beleggingsadvies hoeft te geven. Ervan uitgaande dat deze uitgangspunten ook gelden voor het hersteladvies aan [naam Consument], en onder de voorwaarde dat [naam Consument] zich bereid verklaart aan [naam Tussenpersoon] alle relevante informatie te verstrekken die nodig is om tot een uitgewerkt hersteladvies te komen en zich dus conformeert aan de procedure die [naam Tussenpersoon] heeft beschreven in haar brief van 20 oktober 2015, zijn wij graag bereid een hersteladvies aan [naam Consument] af te geven.

(....)”

3.7 In de aanvullende uitlating namens Consument onder meer naar aanleiding van vier uitspraken van de Geschillencommissie op 21 september 2016 over hersteladviesklachten wordt onder meer nog het volgende aangevoerd:

- nu ook de Geschillencommissie aanneemt dat toch wel enigermate sprake van kosten-transparantie moet zijn, houdt de stelling van de Tussenpersoon dat hij in het geheel niet gehouden is tot kosten transparantie van de aangeboden producten, geen stand;
- de Commissie heeft zich niet uitgelaten over de verplichting van een tussenpersoon om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille. Consument verwijst hier onder andere naar GC 2018-339;
- tussen Consument en de Tussenpersoon was wel degelijk sprake van een beleggings-adviesrelatie;
- het handelen van de Tussenpersoon dient (ook) getoetst te worden aan de artikelen 4:20, 4:23, derde lid, onderdelen a en b, 4:24, eerste lid, vierde lid, onderdeel e, en vijfde lid Wft en de artikelen 60 en 80a tot en met 80b Bgfo.

E-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument

3.8 In het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument wordt ingegaan op de bereikte schikking met de Verzekeraar en de gevolgen daarvan voor de onderhavige procedure. In dit kader wordt gesteld dat de Reaal Vermogensverzekering per 30 mei 2012 door Verzekeraar beschikbaar is gesteld en dat de Tussenpersoon uiterlijk per 1 januari 2013 de omzetting van de Verzekering naar dat productalternatief had moeten realiseren. In het e-mailbericht staat hierover:

“(....)

Daarom beperken Belanghebbenden hun klacht tegen tussenpersonen voor wat betreft tekorschietende hersteladvisering dan ook tot de periode vanaf de introductie van het bedoelde productalternatief, te weten de Reaal Vermogensverzekering in 2012.

(....)”

Bij het e-mailbericht is een nieuwe schadeberekening gevoegd. Het in het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument gestelde is in de onderdelen 3.1, 3.2 en 3.4 verwerkt.

De brief van 15 februari 2019 van de Tussenpersoon

3.9 In deze brief reageert de Tussenpersoon op het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument. De Tussenpersoon voert - kort gezegd - in aanvulling op zijn eerdere stellingen nog het volgende aan:

- hoewel in 2012 door verzekeraars is gestart met het aanbieden van hersteladvies, daarbij gesteund door de tussenpersoon, is gebleken dat het onmogelijk was om alle betrokken verzekeringnemers binnen de gewenste termijn van een hersteladvies te voorzien en de eventuele bemiddeling af te ronden. De AFM heeft dit ook ingezien en de branche de tijd gegeven tot augustus 2015. De Tussenpersoon overlegt de pagina uit het betreffende rapport nazorg beleggingsverzekeringen van de AFM waaruit dat blijkt;
- feitelijk zou er derhalve pas vanaf augustus 2015 sprake van een eventueel verzuim van de Tussenpersoon kunnen zijn ware het niet dat de omzetting van de Verzekering in een Reaal Vermogensverzekering ook daarna niet is geschied door het handelen van Consument;
- de Tussenpersoon is het om diverse redenen (onmogelijkheid tot narekening, het uitgegaan zijn van een offensief in plaats van neutraal risicoprofiel, een beleggingshorizon van korter dan 10 jaar en het niet rekening houden met het niet beleggen van overlijdensrisicopremie en kosten) niet eens met de in de e-mail van 7 januari 2019 namens Consument gepresenteerde schadeberekening.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient te beoordelen of het door de Tussenpersoon verstrekte hersteladvies voldoet aan de daaraan in de gegeven omstandigheden te stellen eisen en, zo niet, welke consequenties daaraan verbonden moeten worden.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). Bij de uitvoering van deze opdracht rust op de Tussenpersoon jegens Consument een zorgplicht, die inhoudt dat de adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (vgl. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1). Het gaat in dit geval om de beoordeling van de civielrechtelijke rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon en dus niet om de vraag of de Tussenpersoon al dan niet heeft voldaan aan eventuele op hem ingevolge publiekrechtelijke toezichts- en/of gedragsnormen rustende verplichtingen.

Dat laat onverlet dat bij de invulling van hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht de inhoud van die publiekrechtelijke verplichtingen wel een rol kan spelen. Concreet betekent dit dat van de Tussenpersoon mag worden verwacht dat hij zich bij de uitvoering van de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht rekenschap geeft van hetgeen daarbij op basis van voor hem geldende publiekrechtelijke regels wordt verwacht. Dat wil echter niet zeggen dat indien de Tussenpersoon niet geheel heeft voldaan aan deze voorschriften, daarmee in het concrete geval ook steeds sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht.

- 4.3 Voor de invulling van de ter zake van het hersteladvies op de Tussenpersoon rustende zorgplicht is allereerst van belang dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bij nieuwsbrief van 29 oktober 2011 heeft aangekondigd dat zij van adviseurs die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van beleggingsverzekeringen verwacht dat zij hun klanten benaderen voor een kosteloos hersteladvies. Teneinde invulling te geven aan hetgeen in dat kader van de adviseur wordt verwacht heeft de AFM in oktober 2012 een ‘Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen’ (het Stappenplan) gepubliceerd.

Het Stappenplan houdt, onder meer, het volgende in:

Uitgangspunten

Adviseurs benaderen klanten met een beleggingsverzekering pro-actief voor een hersteladvies. Tijdens het adviesgesprek bespreekt de adviseur problemen over een hogere restschuld op de hypotheek, een lager dan verwacht pensioen of andere problemen en onderneemt hij waar nodig actie. Een hersteladvies is erop gericht de klant te adviseren waarbij de vraag of het oorspronkelijke doel nog kan worden bereikt het uitgangspunt is. En indien dit niet het geval is, welke aanpassingen er mogelijk/wenselijk zijn gezien de financiële positie van de klant. (...) De AFM gaat er vanuit dat u bij het hersteladvies de adviesregels volgt.

Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven, adviseert dezelfde klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. De adviseur heeft voor dit advies doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Bij kosteloos hersteladvies gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering (...). Dit stappenplan bestaat uit drie stappen die hierna worden beschreven. (...)

Stap 1. Inventarisatie van de portefeuille

Bij stap 1 inventariseert u bij welke klanten de financiële risico's naar aanleiding van hun beleggingsverzekering het grootst zijn.(...)

Stap 2. Voorbereiden van het hersteladvies

Stap 2 richt zich op een goede voorbereiding van het hersteladvies zodat het uiteindelijke hersteladvies zo effectief mogelijk verloopt.(...)

Stap 3. Het hersteladvies

Stap 3 richt zich op het uitvoeren van het daadwerkelijke hersteladvies. (...)

De AFM gaat er vanuit dat, eenmaal aan tafel met de klant, u de procedure van een regulier adviesproces volgt met daarbij enkele aandachtspunten.

Het reguliere adviesproces houdt in:

Inventarisatie

o Kennis en ervaring

o Financiële positie

o Doelstelling

o Risicobereidheid

Analyse

(Herstel)advisering

Nazorg

(...)

Bij de inventarisatie en analyse kunt u onder meer beoordelen in hoeverre de huidige beleggingsverzekering nog aansluit bij het oorspronkelijke doel van de klant en wat de oorzaken zijn indien dit niet het geval is (...). Ook een lager dan verwacht rendement, hefboomeffect of niet passende beleggingsmix moet passende aandacht krijgen in het advies.(...)

Eén van de uitgangspunten in het hersteladvies is de beantwoording van de vraag of het nog (realistisch) mogelijk is om de oorspronkelijke doelstelling te behalen. Bepaal samen met de klant wat voor hem/haar het beste is: aanpassen van het huidige product, beëindigen van het huidige product en/of een passend alternatief adviseren. Opties hierbij kunnen zijn het premievrij maken van het product, oversluiten naar een ander product, de overlijdensrisicoverzekering aanpassen, de inleg verhogen etc. Uiteraard kan het ook in het belang van de klant zijn om niets te wijzigen.(...)

Uit het hersteladvies moet blijken of de klant nog steeds wil beleggen en of dit passend is in zijn of haar situatie. Hierbij is het van belang dat u als onafhankelijk intermediair, binnen de mogelijkheden van uw bedieningsconcept, ook andere aanbieders dan de huidige meeneemt in de vergelijking. Het hersteladvies is niet beperkt tot aanpassingen in het huidige product of het overstappen naar een ander product van dezelfde aanbieder (...).

De aanbieder moet u in staat stellen om uw werk uit te voeren. Zo moet de aanbieder u proactief de informatie verstrekken die u nodig heeft voor het verstrekken van het advies. De aanbieder dient

hierbij onder andere transparant te zijn over de werking van producten, de kosten die hieraan verbonden zijn en voor welke doelgroep een product geschikt is. (...)

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;

De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;

De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.

De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd. (...)

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven, adviseert de klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. (...) Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Hierbij gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering. Was de beleggingsverzekering bedoeld voor pensioenaanvulling en wil de klant nu ook een advies over de aflossing van een hypotheekschuld, dan is dit laatste uiteraard geen onderdeel van het hersteladvies, maar een nieuw advies waarvoor wel kosten in rekening kunnen worden gebracht. (...)

Als u als adviseur een nieuwe klant helpt (die niet eerder onderdeel was van uw (eventueel aangekochte) portefeuille) dan kunt u voor dit hersteladvies aan de klant kosten in rekening brengen. (...)

- 4.4 Op basis van de op de Tussenpersoon betrekking hebbende relevante richtlijnen over hersteladvisering, waaronder de hiervoor vermelde nieuwsbrief van de AFM en het Stappenplan, was de Tussenpersoon dus gehouden Consument een advies te verstrekken waarin zou worden vastgesteld:
- i. wat Consument op dit moment heeft;
 - ii. wat zijn doel was ten tijde van het sluiten van de Verzekering en of dit doel alsnog behaald kan worden; en
 - iii. wat Consument kan doen om dit doel alsnog (zoveel mogelijk) te benaderen.
- 4.5 Om een hersteladvies te kunnen verstrekken is in een bestaande adviesrelatie soms een update van informatie noodzakelijk; in een nieuwe relatie is in ieder geval basale informatie nodig om tot het hersteladvies te kunnen komen (vgl. Uitspraken GC 2016-440 en 2016-441 r.o. 4.5).
- 4.6 Het realiseren, althans benaderen, van het oorspronkelijke doel vormt steeds het startpunt van het hersteladvies.

Daarbij dienen de volgende mogelijkheden aan bod te komen: ongewijzigd voortzetten, aanpassing van de bestaande overeenkomst, afkopen of het kiezen voor een passend alternatief. Het is niet noodzakelijk (of verplicht) dat een adviseur een volledige uitsplitsing van de kosten van het afgesloten product dan wel van de besproken opties opneemt in het hersteladvies. Voldoende is dat de Consument op zodanige wijze wordt geïnformeerd dat hij op basis daarvan in staat is gesteld een geïnformeerde keuze te maken over het wijzigen of ongewijzigd laten van zijn verzekeringsovereenkomst. Tot advisering die op méér betrekking heeft dan aanpassing, wijziging of omzetting van de oorspronkelijke beleggingsverzekering met als doel het oorspronkelijke doel alsnog te bereiken, is de Tussenpersoon niet gehouden (vgl. eveneens Uitspraken GC 2016-440 en 2016-441).

- 4.7 De Commissie stelt vast dat de Tussenpersoon in het kader van zijn verweer stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat hij Consument op 5 maart 2014 en 17 maart 2014 heeft aangeschreven over de Verzekering, de doelstelling daarvan, de mogelijkheid dat de uitkering op de einddatum onvoldoende zal zijn om het beoogde doel te bereiken, de eventuele gevolgen daarvan en de mogelijkheid om hersteladvies van de Tussenpersoon te ontvangen. Voor het geval Consument gebruik wenst te maken van hersteladvies dient hij een inventarisatieformulier op de site van de Tussenpersoon in te vullen. De brieven geven tevens aan welke stappen in het kader van het hersteladvies gezet zullen worden (onder meer een telefonisch overleg gevolgd door een rapport per e-mail) en dat het hersteladvies over de Verzekering evenals eventuele aanpassing van de Verzekering kosteloos door de Tussenpersoon zal worden verzorgd. Hiernaast heeft de Tussenpersoon informatie over hersteladvies in het kader van een beleggingsverzekering alsmede de daarbij mogelijke uitkomsten op zijn website geplaatst.

Het door Consument ingevulde inventarisatieformulier bevat vragen naar beleggingservaring, doelstelling, risicobereidheid en risicobeleving. Bij risicobereidheid is als antwoord vermeld dat de opbrengst uit hoofde van de Verzekering niet echt nodig is.

Aan de hand van de aldus door Consument verstrekte informatie, de polis en een telefoongesprek heeft de Tussenpersoon per e-mailbericht van 29 september 2014 (zie 2.3) een hersteladvies aan Consument gezonden waarin geadviseerd wordt het (op twee levens) verzekerd kapitaal bij overlijden uit de Verzekering te halen en in een losse overlijdensrisicoverzekering voort te zetten. Ook heeft de Tussenpersoon vastgesteld dat het doelkapitaal op de einddatum onvoldoende zou zijn om de doelstelling van Consument te realiseren en in dat kader geschreven dat bijgespaard zou kunnen worden in een ander product, waarbij concreet banksparen wordt genoemd. Aan het slot van het hersteladvies schrijft de Tussenpersoon dat indien Consument vragen heeft of indien hij aanpassingen wenst, hij (de betreffende medewerker van) de Tussenpersoon per mail kan bereiken. In zijn verweer meldt de Tussenpersoon dat Consument op 16 februari 2015 contact met hem heeft gezocht en een aantal vragen heeft gesteld over het hersteladvies.

Verder zou de polis geen KEW-clausule bevatten. Consument heeft naar aanleiding van het hersteladvies van 29 september 2014 geen stappen tot aanpassing van de Verzekering of anderszins ondernomen. Naar aanleiding van het e-mailbericht van 28 mei 2015 (zie 2.4) van Consument heeft de Tussenpersoon op diverse momenten offertes over de Reaal Vermogensverzekering (zie 2.5 en 2.6) aan Consument gezonden.

- 4.8 De Commissie is met inachtneming van het voorgaande van oordeel dat de Tussenpersoon heeft voldaan aan hetgeen ter zake van het hersteladvies van hem mocht worden verwacht (omschreven in 4.4). De Tussenpersoon heeft Consument op zodanige wijze geïnformeerd dat Consument op basis daarvan in staat is gesteld een geïnformeerde keuze te maken over het wijzigen of ongewijzigd laten van zijn Verzekering. Dit leidt tot de conclusie dat de Tussenpersoon heeft voldaan aan de op hem rustende verplichtingen uit hoofde van de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht.
- 4.9 De zeer specifieke eisen die Consument stelt aan de aard, inhoud en omvang van het hersteladvies door de Tussenpersoon berusten op een misvatting van de in dit geval op de Tussenpersoon jegens Consument rustende verplichtingen. Anders dan Consument betoogt houden deze niet in dat de Tussenpersoon Consument tot in detail zou moeten informeren over de volledige kostenlading van huidige of alternatieve producten of dat de Tussenpersoon gehouden zou zijn Consument ter zake van elk van zijn mogelijke alternatieve keuzes van een persoonlijk beleggingsadvies te voorzien. Voldoende is dat Consument zodanig wordt geïnformeerd dat hij volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte; de mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd; Consument de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige Verzekering tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing heeft gemaakt om wel of geen actie te ondernemen. Daaraan is in dit geval voldaan.
- 4.10 In het e-mailbericht van 7 januari 2019 namens Consument wordt gesteld dat de Verzekeraar per 30 mei 2012 het productalternatief Reaal Vermogensverzekering ter beschikking heeft gesteld en dat de Tussenpersoon ervoor had moeten zorgdragen dat de Verzekering uiterlijk per 1 januari 2013 was omgezet in een Reaal Vermogensverzekering. De Tussenpersoon heeft niet tegengesproken dat het productalternatief Reaal Vermogensverzekering per 30 mei 2012 beschikbaar is gesteld door de Verzekeraar zodat de Commissie daarvan uitgaat. De Commissie verwerpt de stelling van Consument dat de Tussenpersoon ervoor had moeten zorgdragen dat de Verzekering uiterlijk per 1 januari 2013 zou zijn omgezet in een Reaal Vermogensverzekering. In diverse uitspraken heeft de Commissie aangegeven dat uit de zorgplicht van een assurantietussenpersoon voortvloeit dat hij de verplichting heeft om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen die hij in zijn portefeuille heeft.

De omvang van die zorgplicht is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekering en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekering wordt ontvangen (vgl. uitspraken GC 2018-339 en 2018-262). Anders dan Consument lijkt te veronderstellen brengt de verplichting van de assurantietussenpersoon om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen die hij in zijn portefeuille heeft, niet mee dat hij, in het geval een verzekeraar een nieuw product introduceert dat mogelijk aantrekkelijker voor zijn klant kan zijn dan het huidige product, dat product terstond bij of direct na de introductie onder de aandacht van zijn klant dient te brengen. Van de betrokken assurantietussenpersoon mag wel worden verwacht dat hij, indien hij in het kader van een periodiek onderzoek naar de passendheid van het huidige product, de informatie die hij in dat kader van zijn klant ontvangt en de informatie die hij over het nieuwe product van de betreffende verzekeraar heeft ontvangen, oordeelt dat het nieuwe product aantrekkelijk kan zijn voor zijn klant, dat product dan ook onder de aandacht van de betreffende klant brengt.

Uitgaande van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Tussenpersoon in de gegeven omstandigheden niet gehouden was om bij de introductie of direct daarna dan wel in zijn hersteladvies van 29 september 2014 de Reaal Vermogensverzekering onder de aandacht van Consument te brengen. De Tussenpersoon heeft in zijn hersteladvies andere mogelijkheden genoemd (de overlijdensrisicodekking uit de Verzekering halen en los sluiten en banksparen) die Consument in overweging zou kunnen nemen teneinde de oorspronkelijke doelstelling van de Verzekering alsnog te realiseren. Veronderstellenderwijs vanuitgaand dat de Tussenpersoon wél zou kunnen worden verweten dat hij juist wel op 29 september 2014 (of eerder) Consument op de Reaal Vermogensverzekering had moeten attenderen en hij dat heeft nagelaten, merkt de Commissie ten overvloede het volgende op:

Naar aanleiding van het e-mailbericht van Consument van 28 mei 2015 heeft de Tussenpersoon in juni en juli 2015 bij Verzekeraar in het kader van het hersteladvies diverse offertes voor de Reaal Vermogensverzekering opgevraagd en deze doorgeleid naar Consument. Door de zeer specifieke eisen die Consument aan het hersteladvies stelde en de omstandigheid dat Consument gedurende het offertetraject zich ook rechtstreeks tot de Verzekeraar heeft gewend waardoor het onduidelijk werd langs welk kanaal Consument de Verzekering zou willen omzetten in een Reaal Vermogensverzekering valt het naar het oordeel van de Commissie de Tussenpersoon niet te verwijten dat hij niet nader over de Reaal Vermogensverzekering heeft geadviseerd en het niet (alsnog) tot een omzetting van de Verzekering in een Reaal Vermogensverzekering is gekomen. Gezien deze gebeurtenissen ná 28 mei 2015 acht de Commissie het niet aannemelijk dat indien de Tussenpersoon Consument wel bij c.q terstond na de introductie van de Reaal Vermogensverzekering daarop had gewezen het dan wel tot een omzetting van de Verzekering daarin was gekomen.

4.11 De conclusie is dat de Tussenpersoon niet toerekenbaar is tekortgeschoten jegens Consument. De klacht van Consument is ongegrond en de Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 46 van het Reglement