

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-361
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, mr. S. Riemens, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verpanding beleggingsverzekering. Zowel uit de offerte als uit de pandakte blijkt van de verpanding. Van een gemiddelde oplettende Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte schriftelijke informatie aandachtig leest en dat hij, indien hij de aldus verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk vindt, daarover vragen stelt. Indien de offerte en pandakte of delen daarvan vragen bij Consument hadden opgeroepen, dan had hij voorafgaand aan de ondertekening van deze bescheiden zijn vragen aan de adviseur moeten stellen. Aan de vereisten van artikel 7:984 BW is voldaan. Daarmee heeft Verzekeraar bij de afkoop gehandeld binnen de kaders van de wet en conform de door de bank en Consument gemaakte afspraken, die zijn neergelegd in de pandakte. Het is de taak van de adviseur om Consument te informeren over de werking van de hypotheek en de daaraan gekoppelde verzekering. De klacht over de afkoop van de verzekering en de gebrekkige informatieverstrekking daarover aan Consument, wordt afgewezen. De klacht over de (informatieverstrekking over) de kosten van de beleggingsverzekering wordt aangehouden.

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 Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

Deze zaak is tijdens de zitting behandeld samen met de klachtzaken van Consument met nummers [nummer I], [nummer II] en [nummer IV].

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op advies en met bemiddeling van [naam adviseur] (hierna: ‘de Adviseur’) een beleggingsverzekering met de naam ‘[naam beleggingsverzekering]’ en polisnummer [nummer] afgesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar (hierna: ‘de Verzekering’). Consument, de verzekeringnemer, is de Verzekering aangegaan in het kader van een hypothecaire geldlening bij SNS Bank (hierna: ‘de Bank’).
- 2.2 De ingangsdatum van de Verzekering is 1 juni 2010. De einddatum van de premiebetaling is 1 juni 2040. Op deze datum is een uitkering van minimaal € 52.726,- gegarandeerd. Bij overlijden van Consument voor deze datum is een kapitaal van € 100.000,- verzekerd. De premie bedraagt € 154,- per maand.
- 2.3 Consument heeft de rechten uit de Verzekering met de ondertekening van de ‘Pandakte Levensverzekering’ op 30 juni 2010 verpand aan de Bank. Deze akte houdt onder meer in:

“Verzekeringnemer verpand door deze aan de bank (...) tot zekerheid voor de betaling van al hetgeen de bank van verzekeringnemer, uit welken hoofde ook, nu of te eniger tijd te vorderen heeft of zal krijgen, al zijn huidige en toekomstige rechten en vorderingen op [Verzekeraar] (...) uit hoofde van de overeenkomst(en) van levensverzekering met als verzekerde(n) [Consument], aanvraag- of polisnummer(s) [nummer], (...).

4. De verzekeringnemer verleent hierbij volmacht aan de bank (...)

a. begunstigde aan te wijzen en wijzigingen in de begunstiging aan te brengen, alsmede toestemming te verlenen voor het aanvaarden van de begunstiging, mededeling te doen van een aanvaarde begunstiging en toestemming hiervoor aan de verzekeraar;

b. de aan de verzekeringnemer toekomende overige rechten terzake van voormelde overeenkomst(en) van levensverzekering uit te oefenen, daaronder begrepen het recht om de verzekeringen(en) af te (doen) kopen, (...).

De bank wijst hierbij zichzelf als eerste begunstigde aan van de uitkeringen die voortvloeien uit voormelde overeenkomst(en) van levensverzekering tot het bedrag dat de bank van de verzekeringsnemer te vorderen heeft of zal hebben op het moment van de uitkering(en). (...)

6. De bank is steeds bevoegd haar pandrecht(en) aan voormelde verzekeringsmaatschappij(en) mede te delen. (...)”

2.4 Aanhangsel 6 van het op 19 mei 2010 afgegeven polisblad van de Verzekering luidt:

*“(...) Blijkens overgelegde akte, getekend d.d. 30-6-2010 zijn alle rechten voortvloeiende uit deze verzekeringsovereenkomst verpand aan SNS Bank N.V. gevestigd te Utrecht.
Van voormeld pandrecht is mededeling gedaan aan [Verzekeraar].
Voor wat betreft de inhoud van het pandrecht en de begunstiging wordt verwezen naar hetgeen hieromtrent is overeengekomen in de pandakte.”*

2.5 De Bank heeft Consument bij aangetekende brief van 3 februari 2017 geïnformeerd dat zij voornemens is de Verzekering af te kopen. Op 9 maart 2017 ontving Verzekeraar van de Bank het verzoek de waarde van de Verzekering uit te keren. Verzekeraar heeft dit verzoek ingewilligd en het afkoopbedrag ter hoogte van € 8.619,- aan de Bank overgemaakt.

3. Afsplitsing klacht

Consument heeft onder meer geklaagd over de hoogte van de aan de Verzekering verbonden kosten: de eerste kosten, de poliskosten, de fondskosten, de bemiddelingskosten, de administratiekosten en de overige jaarlijkse kosten. Ook heeft Consument geklaagd over de informatievoorziening over deze kosten en over het voorgespiegelde rendement. Hij stelt dat hij heeft gedwaald. Over deze klachtonderdelen en de daarop gebaseerde vordering zal de Commissie op dit moment geen uitspraak doen. De beslissing over deze klachtonderdelen wordt aangehouden en overgedragen aan de Commissie die belast is met de afhandeling van de klachten die zien op de met beleggingsverzekeringen samenhangende kosten. Voor deze klachtonderdelen wordt een apart dossier aangemaakt, dat op een later moment en afzonderlijk van het hierna onder nummer 4.1 en 4.2 genoemde klachtonderdeel zal worden behandeld. Alleen de tegen het hieronder genoemde klachtonderdeel gevoerde verweren worden in deze uitspraak behandeld.

4. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

4.1 Consument vordert voor zover in dit deel van de klacht van belang betaling van een bedrag van € 8.619,-. Dit bedrag vormt de afkoopwaarde van de Verzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst en heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft Consument er niet over geïnformeerd dat de Verzekering was gekoppeld aan de hypotheek. De afkoopwaarde is ten onrechte overgemaakt aan de Bank. Er is sprake van samenspanning met de Bank en de Adviseur, omdat Verzekeraar heeft uitgekeerd aan de Bank, terwijl de Verzekering op naam van Consument stond.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft de Verzekering gesloten via een onafhankelijk adviseur. Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het advies van de adviseur en weet ook niet wat er is geadviseerd.
- De Verzekering voldoet aan de huidige wet- en regelgeving. Verzekeraar heeft Consument afdoende over (de werking van) de Verzekering geïnformeerd.
- Met het overmaken van de afkoopwaarde naar de Bank heeft Verzekeraar volgens de wettelijke regels gehandeld en valt Verzekeraar geen verwijt te maken.

5. Beoordeling

5.1 Consument vordert van Verzekeraar betaling van € 8.619,-, zijnde de afkoopwaarde van de Verzekering. Dit bedrag heeft Verzekeraar op verzoek van de Bank aan de Bank overgemaakt. Aan de Commissie ligt aldus de vraag voor of Verzekeraar de afkoopwaarde aan de Bank heeft mogen overmaken.

5.2 Vast staat dat Verzekeraar voorafgaande aan de totstandkoming van de Verzekering aan Consument een op 8 april 2010 gedateerde offerte heeft gestuurd, die Consument heeft ondertekend. In de offerte (blz. 3 onderaan) is, voor zover van belang, vermeld: "U sluit uw beleggingsverzekering af om met de uitkering de hypotheeklening voor uw woning helemaal of gedeeltelijk af te lossen. Hiervoor verpandt u uw beleggingsverzekering aan uw hypotheekverstrekker (..) SNS-Bank". Vast staat dat Consument op 30 juni 2010 al zijn rechten voortvloeiende uit de Verzekering heeft verpand aan de Bank, door middel van ondertekening van de pandakte. Uit deze pandakte blijkt ook dat Consument de Verzekering aan de Bank heeft verpand, tot zekerheid voor de betaling van al hetgeen de Bank van Consument te vorderen heeft. Verder blijkt dat de Bank zichzelf als begunstigde van de Verzekering heeft aangewezen en dat de Bank het recht heeft de Verzekering af te kopen.

Van een gemiddelde oplettende Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte schriftelijke informatie, zoals de offerte en de pandakte, aandachtig leest en dat hij, indien hij de aldus verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk vindt, daarover vragen stelt. Indien de offerte en pandakte of delen daarvan vragen bij Consument hadden opgeroepen, dan had hij voorafgaand aan de ondertekening van deze bescheiden zijn vragen aan de Adviseur moeten stellen.

- 5.3 Ook artikel 7:984 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de pandhouder de verzekering kan doen afkopen, als een pandrecht op de rechten van de verzekeringnemer (Consument) rust. De pandhouder (de Bank) kan dit alleen doen als de verzekeringnemer in verzuim is. De verzekeraar hoeft echter niet te onderzoeken of de verzekeringnemer in verzuim is. Verder moet de pandhouder de verzekeringnemer vier weken voor de afkoop, per aangetekende brief of deurwaardersexploot, mededelen dat hij voornemens is tot het doen afkopen van de verzekering. Een kopie van deze brief moet aan de verzekeraar worden gezonden.
- 5.4 Verzekeraar heeft aangevoerd met het overmaken van de afkoopwaarde naar de Bank volgens de wettelijke regels te hebben gehandeld. De Commissie volgt Verzekeraar in dit oordeel. Zij gaat ervan uit dat Verzekeraar het afkoopverzoek heeft ontvangen, samen met een kopie van de aangetekende brief van de Bank van 3 februari 2017, waarin de Bank aan Consument de afkoop heeft aangekondigd. Daarmee heeft Verzekeraar bij de afkoop gehandeld binnen de kaders van de wet en conform de door de Bank en Consument gemaakte afspraken, die zijn neergelegd in de pandakte. Voor het verwijt dat de uitbetaling het gevolg is van enige samenspanning tussen de verschillende bij de hypotheekverlening betrokken partijen zijn geen feiten gesteld en dat verwijt is naar het oordeel van de Commissie ook niet aannemelijk geworden.
- 5.5 Consument stelt ten slotte dat hij niet door Verzekeraar was geïnformeerd dat de Verzekering was gekoppeld aan de hypotheek. Consument miskent met deze klacht dat het de taak is van de Adviseur om Consument te informeren over de werking van de hypotheek en de daaraan gekoppelde Verzekering. Het is niet Verzekeraar die Consument adviseert of informeert over de gekozen hypotheekconstructie. Ten overvloede wijst de Commissie erop dat, zoals hiervoor in 5.2 is overwogen, reeds in de offerte is vermeld dat de beleggingsverzekering aan de hypotheekverstrekker, de Bank, moest worden verpand en daarnaast ook op het door Verzekeraar afgegeven polisblad, op aanhangsel nummer 6, is opgenomen dat de Verzekering aan de Bank is verpand.
- 5.6 Op grond van het voorgaande wordt de deelklacht over de afkoop van de verzekering en de gebrekkige informatieverstrekking daarover aan Consument, afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering betreffende de (informatieverstrekking over de) afkoopwaarde van de verzekering af; en verstaat dat de beslissing over de hiervoor onder nummer 3 genoemde andere klachtonderdelen wordt gegeven in een ander dossier met nader te bepalen nummer door de Commissie die belast is met de afhandeling van de klachten die zien op de met beleggingsverzekeringen samenhangende kosten.

In artikel 2 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.