

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-288  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. E.C. Ruinaard, leden en  
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 november 2018  
Ingediend door : de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], wonende te  
[plaatsnaam], verder te noemen Consumenten  
Tegen : ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar,  
en ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 1 april 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Expireren verzekeringen zonder gebruik te maken van verlengingsmogelijkheid. Klacht tegen verzekeraar en tegen bank als assurantiepersoon. Commissie concludeert dat verzekeraar tekort is gekomen in de nakoming maar dat niet is komen vast te staan dat nakoming blijvend onmogelijk is. Commissie concludeert dat bank zorgplicht heeft geschonden maar dat schade niet is komen vast te staan. Beide klachten worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consumenten;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reacties van Consumenten op deze verweren;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de dupliek van de Bank; en
- de door Consumenten en Verzekeraar ter hoorzitting voorgelezen pleitaantekeningen.

De Commissie stelt vast dat Consumenten in beide zaken hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 november 2019 waar beide klachtzaken gevoegd zijn behandeld, partijen zijn aldaar verschenen.

## 2. Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consumenten hebben bij Verzekeraar de volgende vier beleggingsverzekeringen met de naam Rendement Beleggings Polis afgesloten:
- [nummer 1], met als verzekeringnemer de heer [naam Consument I], ingangsdatum 1 september 1998 en einddatum 1 september 2018 (hierna: “Verzekering A”);
  - [nummer 2], met als verzekeringnemer mevrouw [naam Consument II], ingangsdatum 2 november 1998 en einddatum 2 november 2018 (hierna: “Verzekering B”);
  - [nummer 3], met als verzekeringnemer de heer [naam Consument I], ingangsdatum 9 januari 2001 en einddatum 9 januari 2019 (hierna: “Verzekering C”); en
  - [nummer 4], met als verzekeringnemer van mevrouw [naam Consument II], ingangsdatum 9 januari 2001 en einddatum 9 januari 2019 (hierna: “Verzekering D”).

Hierna alle samen ook te noemen: “de Verzekeringen”.

- 2.2 Ten aanzien van de Verzekeringen treedt de Bank op als assurantietussenpersoon
- 2.3 Verzekeringen A en B zijn belast in Box 3. Verzekeringen C en D zijn Kapitaalverzekeringen Eigen Woning (hierna: “KEW”) en belast in Box I.
- 2.4 Artikel 8 van de op de Verzekeringen A en B toepasselijke Aanvullende voorwaarden Rendement Beleggings Polis RBP-960I luidt:

**“Uitstellen van de einddatum**

8.1 De verzekeringnemer heeft, onverminderd de werking van de overige voorwaarden het éénmalig recht, in het jaar van uitkering tot uiterlijk één maand vóór de in het polisblad genoemde einddatum verzekering, deze datum met maximaal tien jaar uit te stellen.  
(...)”

- 2.5 Artikel 9 van de op de Verzekeringen C en D toepasselijke Aanvullende Voorwaarden Rendement Beleggings Polis RBP-010I luidt:

**“Uitstellen van de einddatum**

9.1 De verzekeringnemer heeft, onverminderd de werking van de overige voorwaarden het éénmalig recht, in het jaar van uitkering tot uiterlijk één maand vóór de in de polis genoemde einddatum van de verzekering, deze datum met maximaal tien jaar uit te stellen.  
(...)”

- 2.6 Op 19 september 2016 hebben Consumenten in een hersteladviesgesprek met de Bank kenbaar gemaakt voor de Verzekeringen gebruik te willen maken van het recht om de einddatum uit te stellen.

Daarbij zouden de Verzekeringen moeten worden verpand aan Accountantskantoor [naam Accountantskantoor] B.V.. De Bank heeft bij brief van 20 september 2016 bevestigd dat de Verzekeringen in principe kunnen worden verlengd en dat dit kan worden geregeld nadat toestemming van de pandhouder is verkregen.

- 2.7 De Bank heeft aan Consumenten voorgelegd dat de opbrengst van de oudste twee verzekeringen kon worden belegd op de Kapitaalmarktrenterekening (oud), welke belegging een gegarandeerd minimaal rendement van 4% kent. Ook de opbrengst van de andere twee verzekeringen kon worden belegd op de Kapitaalmarktrenterekening (hierna: “KMRR”), maar dan zonder het gegarandeerde minimale rendement van 4%. Consumenten hebben verklaard van deze mogelijkheid gebruik te willen maken.
- 2.8 Op 17 mei 2018 hebben Consumenten tijdens een gesprek bij de Bank de voor verlenging van de Verzekeringen benodigde opdrachtformulieren ondertekend.
- 2.9 Verzekeraar heeft Consumenten bij brief van 29 augustus 2018 ten aanzien van Verzekering A bericht:

“Wij ontvingen het wijzigingsverzoek van uw ABN AMRO Rendement Beleggings Polis. Uw wijzigingsverzoek was enige tijd onopgemerkt gebleven, waarvoor onze excuses. Deze verzekering is op dit moment vrijgesteld voor de rendementsheffing in Box 3. Door de wijziging gaat deze vrijstelling verloren. Daarom hebben wij de wijziging nog niet doorgevoerd en sturen het verzoek bijgaand retour. In deze brief leest u meer hierover.

#### **Fiscale wetgeving**

De Wet Inkomstenbelasting 2001 kent onder andere een vrijstelling voor de rendementsheffing in Box 3. Deze vrijstelling geldt voor op 14 september 1999 al bestaande verzekeringen die na die datum niet zijn/worden verhoogd en/of verlengd, voor zover de waarde van de verzekering(en) minder bedraagt dan EUR 123.428,00 per persoon.

Wij kunnen ons voorstellen dat u zich niet bewust was van het feit dat de kapitaalvrijstelling door uitvoering van de mutatie zou kunnen komen te vervallen. In de meeste gevallen is dit niet gewenst.

#### **Wilt u de wijziging toch doorvoeren?**

Als u besluit de wijziging toch te laten plaatsvinden dan kunt u het wijzigingsverzoek aan ons terugsturen en daarop schrijven:

*“Ondergetekende/verzekeringnemer verklaart kennis genomen te hebben van het verval van de vrijstelling voor de rendementsheffing in box 3 als gevolg van deze mutatie (bijstorting, verhoging en/of verlenging).”*

De wijziging, voorzien van uw verklaring en handtekening, zal vervolgens door ons worden verwerkt.

(...)

#### **Heeft u nog vragen?**

Bel dan gerust met een van de adviseurs van ABN AMRO Bank (...).”

Consumenten hebben telefonisch aan de Bank te kennen gegeven niet akkoord te gaan met de ondertekening van de gevraagde verklaring. Zij zijn het niet eens met de wijze waarop Verzekeraar de op de verlenging toepasselijke fiscale regels interpreteert.

- 2.10 Op 1 september 2018 is Verzekering A geëxpireerd en op 4 september 2018 zijn de beleggingen verkocht. Op 8 september 2018 hebben Consumenten van deze verkoop een afrekening ontvangen. Diezelfde dag hebben Consumenten per e-mail aan de Bank geschreven dat dit in strijd is met de gemaakte afspraken en nogmaals verzocht de Verzekeringen te verlengen.
- 2.11 Op 17 september 2018 hebben Consumenten over de ontstane verwickelingen een gesprek gevoerd met de Bank, waarna Consumenten op aangeven van hun adviseur een klacht hebben ingediend. In antwoord op deze klacht heeft de Bank bij brief van 28 september 2018 geschreven:

“Op 18 september 2018 heeft u ons gebeld met een klacht. U bent ontevreden omdat u uw Rendementsbeleggingspolissen niet kunt verlengen. Uw adviseur (...) heeft u hier uitleg over gegeven. Hierbij bevestig ik u deze uitleg schriftelijk.

**Uw box 3 polissen**

De polissen [B] en [A] vallen in box 3. De eerste polis heeft als einddatum november 2018 en de tweede heeft de einddatum reeds bereikt. U wens was deze polissen premievrij met 10 jaar te verlengen. U heeft een bericht ontvangen van [Verzekeraar] dat dit alleen kan als u akkoord gaat met het feit dat hiermee uw vrijstelling in box 3 vervalt.

**Uw box 1 polissen**

De polissen [C] en [D] vallen in box 1. De einddatum van deze polissen is januari 2019. Als deze polissen worden verlengd is er in de wet opgenomen dat deze dan fictief tot uitkering komen. Hiermee vervalt dan ook de vrijstelling in box 3.”

Bij brief van 10 oktober 2018 hebben Consumenten een directieklacht ingediend. Omdat Consumenten van Verzekeraar bericht kregen dat deze klacht zou worden behandeld door de ondertekenaar van de brief van 29 augustus 2018, hebben Consumenten een klacht bij het Kifid ingediend.

- 2.12 Op 2 november 2018 is Verzekering B geëxpireerd. De participaties zijn verkocht. Bij brief van 9 november 2018 heeft Verzekeraar aangekondigd dat de opbrengst van € 72.824,81 aan Consumenten zal worden uitbetaald. Consumenten hebben daartegen geprotesteerd. Bij e-mail van 12 november 2018 schrijven zij de Bank:

“Op 10 november 2018 is door ons telefonisch contact opgenomen met [de Bank]. In dit telefoongesprek is door ons aangegeven dat wij ons niet met de uitbetaling kunnen verenigen daar hieromtrent door ons (...) klachten worden ingediend bij het Kifid. De medewerker van [de Bank] heeft hiervan intern melding gemaakt.

Op 10 november 2018 had de uitbetaling nog niet plaatsgevonden. Door ons is verzocht i.v.m. voorkoming van schade aan onze zijde de uitbetaling nog niet te doen totdat hierover door het Kifid uitspraak is gedaan. (...) Vandaag hebben wij echter ingelogd. Hieruit volgt dat [Verzekeraar] tegen alle afspraken en redelijkheid in tot uitkering is overgegaan.”

Bij e-mail van 17 november 2018 hebben Consument verzocht de uitbetaling terug te draaien.

- 2.13 Op 9 januari 2019 zijn de Verzekeringen C en D geëxpireerd. Verzekering D is uitbetaald. De waarde van Verzekering C heeft Verzekeraar onder zich gehouden.

### **3. Waar gaat het om?**

#### *Verskil van mening over verlies fiscale vrijstellingen*

- 3.1 Verzekeraar heeft aan Consumenten laten weten dat zij voor het verlengen van de Verzekeringen een verklaring moeten ondertekenen dat zij kennis hebben genomen van het verval van de op de Verzekeringen toepasselijke fiscale vrijstellingen. Wat betreft Verzekeringen A en B gaat het volgens Verzekeraar om de bijzondere waardevrijstelling in Box 3. Voor de Verzekeringen C en D geldt volgens Verzekeraar dat deze bij verlenging fictief tot uitkering zouden komen, met als gevolg dat deze verzekeringen vanaf dat moment niet meer zijn vrijgesteld van belastingheffing in Box I. Consumenten hebben de verklaring niet willen ondertekenen. Zij zijn van mening dat de vrijstellingen bij verlenging niet verloren gaan, althans dat zij zeer goed tegenover de Belastingdienst zouden kunnen bepleiten dat de vrijstellingen niet verloren gaan. Zij zijn daarbij van mening dat indien zij de verklaring ondertekenen, er sprake zou kunnen zijn van een zogenoemde “gerichte actie” en zij als gevolg daarvan juist de vrijstellingen zouden verliezen.

#### *In de zaak tegen Verzekeraar*

- 3.2 Consumenten zijn van oordeel dat Verzekeraar de Verzekeringen ten onrechte niet heeft verlengd. Verzekeraar kan Consumenten er niet toe verplichten de onder nummer 2.8 geciteerde verklaring te ondertekenen en is verplicht de met Consument gesloten overeenkomst na te komen, op grond waarvan Consument de looptijd van de Verzekeringen kan verlengen zonder dat daarvoor aanvullende voorwaarden worden gesteld. Consumenten wijzen er daarbij op dat Verzekeraar alleen voor Verzekering A per brief heeft verlangd dat de verklaring werd ondertekend, maar niet voor de Verzekeringen B, C en D. Deze verzekeringen zijn echter ook niet verlengd.
- 3.3 Consumenten zijn verder van oordeel dat Verzekeraar hen bij het afsluiten van de Verzekeringen ten onrechte niet op de mogelijkheid heeft gewezen in de KMRR te beleggen. Verzekeraar had hen als een goed verzekeraar in een gesprek op deze mogelijkheid moeten wijzen, aldus Consumenten.

Het toezenden van informatie is niet voldoende om aan de zorgplicht te voldoen. Indien Consumenten waren geweest op de mogelijkheid om in de KMRR te beleggen, dan zouden zij daarvoor hebben gekozen. De financier van hun eigen woning was namelijk niet de aanbieder van de kapitaalverzekeringen en destijds was gebruikelijk dat spaarverzekeringen alleen werden aangeboden als de hypotheekverlener dezelfde instantie was als de aanbieder van de hypotheek. Omdat Verzekering A en B als oudedagsvoorziening bedoeld waren, wilden Consumenten geen onnodig risico nemen. Dat geldt ook voor Verzekering C en D.

- 3.4 Consumenten vorderen een bedrag van ruim € 800.000,- en hebben een uitgebreide schadeberekening overgelegd. Volgens deze berekening is de schade opgebouwd uit de volgende componenten: gederfd rendement als gevolg van het feit dat niet is belegd middels de KMRR, gederfd (toekomstig) rendement vanwege het niet verlengen van de Verzekeringen, belastingschade wegens de nabetaling van schadevergoedingen, belastingschade wegens het niet kunnen kiezen van het tijdstip waarop de Verzekeringen tot uitkering komen, belastingschade wegens het mislopen van hypotheekrenteaf trek en belastingschade wegens verschuldigde vermogensrendementsheffing. Consumenten vorderen eveneens een vergoeding voor (fiscaal) juridische bijstand.
- 3.5 Consumenten zijn ten slotte van oordeel dat sprake is geweest van onterechte zelftoetsing door Verzekeraar.
- 3.6 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

*In de zaak tegen de Bank*

- 3.7 Consumenten stellen ook de Bank aansprakelijk. Daarbij wijzen zij er in het bijzonder op dat de Bank als gevolmachtigde of gemandateerde van Verzekeraar is opgetreden.
- 3.8 Consumenten zijn van oordeel dat de Bank het verslag van het gesprek van 19 september 2016 niet tijdig aan Verzekeraar ter beschikking heeft gesteld en aan Verzekeraar niet tijdig de opdrachtbevestigingen die in het gesprek van 17 mei 2018 zijn getekend, heeft verzonden. Voorts heeft de Bank Verzekeraar niet tijdig de e-mailberichten doorgezonden waarin stond dat Consumenten een klacht bij het Kifid aanhangig hebben gemaakt en dat Consumenten niet wilden dat de Verzekeringen werden uitgekeerd, althans dat zij wilden dat dit ongedaan werd gemaakt.
- 3.9 De Bank had Consumenten ten slotte moeten wijzen op de mogelijkheid in de KMRR te beleggen. Consumenten hebben uiteengezet dat zij – indien zij van deze mogelijkheid op de hoogte waren geweest – zeker zouden hebben besloten hiervan gebruik te maken.

3.10 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

##### *In beide zaken*

- 4.1 Consumenten stellen zich op het standpunt dat Verzekeraar functionarissen van de Bank heeft gevolmachtigd of gemandateerd om rechtshandelingen ten aanzien van de Verzekeringen te verrichten. Daarmee stellen Consumenten zich in feite op het standpunt dat de Bank als hulppersoon van Verzekeraar is opgetreden. De Bank is als assurantie-tussenpersoon echter geen hulppersoon van Verzekeraar. Zij is een zelfstandige en onafhankelijke (rechts)persoon met een eigen van Verzekeraar gescheiden verantwoordelijkheid jegens Consumenten voor de advisering en de bemiddeling met betrekking tot de Verzekeringen. Daarbij handelt de Bank in opdracht van Consumenten. De Bank en Verzekeraar kunnen niet met elkaar worden vereenzelvigd en het handelen van de Bank kan dan ook niet aan Verzekeraar worden toegerekend. De omstandigheid dat de assurantietussenpersoon ten tijde van het afsluiten van de Verzekering tot hetzelfde concern behoorde als Verzekeraar, maakt dit niet anders. De taken en verantwoordelijkheden van beide rechtspersonen zijn gescheiden.
- 4.2 De Commissie zal hieronder eerst de klachten tegen Verzekeraar behandelen en daarna de klachten tegen de Bank.

##### *In de zaak tegen Verzekeraar*

- 4.3 In de zaak tegen Verzekeraar moet de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar gehouden is aan Consumenten de schade te vergoeden die zij stellen te hebben geleden als gevolg van de omstandigheid dat Verzekeraar de looptijd van de Verzekeringen niet heeft verlengd.
- 4.4 Consumenten vorderden aanvankelijk nakoming door Verzekeraar. Ten aanzien van de Verzekeringen A en C hebben Consumenten bij repliek het standpunt ingenomen dat Verzekeraar niet meer kan nakomen, omdat de verzekeringen reeds zijn uitgekeerd en Verzekeraar de Belastingdienst hierover heeft geïnformeerd. Ten aanzien van de Verzekeringen B en D hebben Consumenten zich ter zitting eveneens op het standpunt gesteld dat niet meer kan worden nagekomen. Verzekeraar moet ten aanzien van deze verzekeringen binnen 3 jaar na de expiratiedatum verplicht melding doen aan de Belastingdienst. Ten aanzien van de Verzekeringen kan geen beroep meer worden gedaan op de hardheidsclausule, aldus Consumenten. Het alsnog verlengen van de Verzekeringen zou daarom betekenen dat nieuwe verzekeringen moeten worden afgesloten, waarvoor minder gunstige fiscale regimes gelden dan voor de Verzekeringen, aldus Consumenten.

Ten slotte wijzen Consumenten erop dat de Verzekeringen A en C waren verpand aan Accountantskantoor [naam Accountantskantoor] in het kader van een financiering van de eigen woning van Consumenten en dat het accountantskantoor voor het terugboeken van de gelden toestemming moet geven. Consumenten stellen dat het accountantskantoor hiervoor geen zakelijk motief ziet.

- 4.5 Omdat naar het oordeel van Consumenten een blijvende tekortkoming aan de nakoming van Verzekeraar kleeft, wijzen Consumenten nakoming definitief af. Zij eisen vervangende schadevergoeding.
- 4.6 Verzekeraar heeft voor het eerst bij verweer en ook gedurende het verdere verloop van de klachtprocedure aangeboden de Verzekeringen alsnog te verlengen. Verzekeraar zou daarvoor de stopgezette Verzekeringen en de reeds uitgekeerde Verzekeringen herstellen. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat verlenging op deze manier, met medewerking van de Belastingdienst, mogelijk is. Omdat Consumenten dit in twijfel hebben getrokken, heeft Verzekeraar aangeboden de vraag aan de Belastingdienst voor te leggen of verlenging van de Verzekeringen op deze manier mogelijk is. Consumenten hebben dit voorstel enkel willen aanvaarden onder de voorwaarde dat het aanvankelijk niet verlengen van de Verzekeringen geen gevolgen zal hebben voor een eventueel verlies van de vrijstellingen in Box 1 en Box 3. Verzekeraar zegt deze toezegging niet te kunnen doen, omdat Verzekeraar zelf van oordeel is dat deze vrijstellingen hoe dan ook verloren gaan.
- 4.7 Op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het “BW”) verplicht iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt, te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend. Deze regel vindt echter alleen toepassing voor zover nakoming blijvend onmogelijk is, of als sprake is van verzuim.
- 4.8 Naar het oordeel van de Commissie is sprake van een tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Verzekeraar. Immers, Consumenten hadden op grond van de op de Verzekeringen toepasselijke voorwaarden recht op verlenging van de Verzekeringen en hebben opdracht gegeven tot deze verlenging. Verzekeraar heeft de Verzekeringen niet verlengd.
- 4.9 Verzekeraar heeft zich beroepen op de verplichting Consumenten te wijzen op de fiscale gevolgen van verlenging van de Verzekeringen. Om deze reden vraagt Verzekeraar zijn klanten, die hun verzekeringen wensen te verlengen, de onder nummer 2.8 genoemde verklaring te ondertekenen. Verzekeraar stelt dat zij de Bank begin juni 2018 reeds per e-mail op de hoogte heeft gesteld dat verlenging fiscale consequenties zou hebben en dat Consumenten de verklaring zouden moeten ondertekenen.



Verzekeraar heeft zich echter pas per brief van 29 augustus 2018 rechtstreeks tot Consumenten gewend met het verzoek de verklaring te ondertekenen. Daarbij heeft Verzekeraar geschreven dat het verzoek enige tijd is blijven liggen. Consumenten stellen de brief pas enige dagen later te hebben ontvangen, waarna Consumenten bij de Bank hebben geprotesteerd tegen het ondertekenen van de Verklaring. Op 1 september 2018 is Verzekering A geëxpireerd en Verzekeraar is kort daarna overgegaan tot verkoop van de participaties. Wat er ook zij van de vraag of Verzekeraar van Consumenten mag verlangen de verzonden verklaring te ondertekenen, de Commissie is van oordeel dat met name het late verzoek dit te doen en het daarna vrijwel onverwijld verkopen van de participaties tot gevolg heeft gehad dat Verzekering A niet is verlengd. Daarbij wijst de Commissie erop dat Verzekeraar ter zitting heeft verklaard dat indien Verzekeraar en Consumenten meer tijd hadden gehad om te overleggen, de Verzekeringen naar alle waarschijnlijkheid waren verlengd. Daarmee staat naar het oordeel van de Commissie vast dat Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is ten aanzien van de verlenging van Verzekering A.

- 4.10 Wat betreft de Verzekeringen B, C en D staat onbetwist vast dat Verzekeraar de verlengingsverzoeken heeft ontvangen. Deze verzekeringen zijn eveneens geëxpireerd. Verzekeraar heeft daarbij niet aangetoond dat ten aanzien van deze verzekeringen om ondertekening van de verklaring is verzocht. Ten aanzien van de Verzekeringen B, C en D staat naar oordeel van de Commissie daarom ook vast dat Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is.
- 4.11 Hoewel de expiratedata voor de Verzekeringen verlopen zijn, is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan dat nakoming blijvend onmogelijk is. Het volgende is daartoe redengevend.
- 4.12 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering draagt de eisende partij in een procedure de bewijslast van de feiten waarop deze zijn vordering baseert. Consumenten hebben gesteld dat nakoming blijvend onmogelijk is. Deze stelling hebben Consumenten onderbouwd. Verzekeraar heeft deze stelling echter betwist en het standpunt ingenomen dat nakoming nog altijd mogelijk is. Daarbij heeft Verzekeraar aangeboden hierover inlichtingen in de winnen bij de Belastingdienst, zodat hierover ook enige mate van zekerheid kan worden verkregen. Verzekeraar heeft dus een serieus aanbod gedaan om te bevorderen dat de Verzekeringen met terugwerkende kracht kunnen worden verlengd en na te gaan wat de mogelijkheden hiertoe zijn. Consumenten hebben geweigerd aan dit onderzoek mee te werken door een naar het oordeel van de Commissie onredelijke aanvullende voorwaarde aan dit onderzoek te verbinden (zie hiervoor nummer 4.6). Onder deze omstandigheden kan de Commissie niet aannemen dat nakoming door Verzekeraar reeds blijvend onmogelijk is en komt de Commissie niet toe aan toewijzing van een vervangende schadevergoeding of van enige andere schadevergoeding.

- 4.13 Wat betreft de stelling van Consumenten dat Verzekeraar hen had moeten informeren over de mogelijkheid in de KMRR te investeren geldt dat de zorgplicht van Verzekeraar niet zover strekt dat Verzekeraar Consumenten in een gesprek op deze mogelijkheid had moeten wijzen. Het is eventueel de Bank die als adviseur met Consumenten hun wensen bespreekt en moet nagaan welk product voor Consumenten passend is. Verzekeraar verstrekt de productinformatie aan de hand waarvan Consumenten dit gesprek met de Bank kunnen voeren. Verzekeraar heeft Consumenten in ieder geval rond het afsluiten van de verzekeringen C en D aan het begin van 2001 met de ter zake van deze verzekeringen verstrekte productdocumentatie geïnformeerd over de mogelijkheid te beleggen in het Kapitaalmarkt Rente Fonds en de mogelijkheid aldus hun beleggingen in liquiditeiten uit te zetten en zo te sparen. Indien Consumenten voor hun Verzekeringen in een solide belegging geïnteresseerd waren geweest, dan had het in ieder geval op dat moment op hun weg gelegen vragen aan de Bank of Verzekeraar te stellen over de mogelijkheden hiertoe. Consumenten hebben dit niet gedaan. Nu zij bij het aangaan van de Verzekeringen bewust hebben gekozen voor beleggingsverzekeringen, acht de Commissie het dan ook niet aannemelijk dat zij op dat moment een belegging tegen een vast rendement wensten, zoals Consumenten thans stellen wel te hebben gewild.
- 4.14 Verzekeraar heeft ten slotte betwist dat tijdens de bij Verzekeraar gevoerde klachtprocedure sprake was van zelftoetsing. Hoewel de hierboven onder nummer 2.8 aangehaalde brief is ondertekend door diegene die eveneens de brief heeft ondertekend waarin de ontvangst van de door Consumenten ingediende directieklacht is bevestigd, zijn de klachten van Consumenten door andere personen beoordeeld dan diegenen die de Verzekeringen beheerden, aldus Verzekeraar. De Commissie heeft geen reden om aan de juistheid van deze stelling van Verzekeraar te twifelen.
- 4.15 De conclusie is dat de Commissie de vorderingen van Consumenten tegen Verzekeraar afwijst.

*In de procedure tegen de Bank*

- 4.16 De verhouding tussen Consumenten en de Bank is een overeenkomst van opdracht. Daarop zijn de artikelen 7:400 e.v. BW van toepassing. In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer: de assurantietussenpersoon. Deze zorgplicht houdt in ieder geval in dat de assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever (Consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003 rechts-  
overweging 3.4.1 (te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klanten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn klant op zorgvuldige wijze adviseert. Zie Geschillencommissie (GC) Kifid 2017-631. Hoe de zorgplicht in een concreet geval moet worden ingevuld, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

- 4.17 De Bank draagt als assurantietussenpersoon de verantwoordelijkheid de opdrachten van Consumenten aan Verzekeraar door te geven zodat Verzekeraar deze uit kan voeren. Ook moet de Bank erop toezien dat deze opdrachten op juiste wijze worden uitgevoerd. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij zijn klanten zodanig informeert over de aard van een product en de risico's van hun keuzes, dat zij vóór het sluiten van een overeenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Zie Geschillencommissie (GC) Kifid 2012-343 en 2014-411.
- 4.18 Consumenten hebben op 19 september 2016 hun wens tot verlenging van de Verzekeringen uitgesproken. Op dat moment hebben zij nog geen opdracht tot verlenging gegeven. Dit blijkt ook uit de brief die de Bank Consumenten naar aanleiding van het gesprek heeft gestuurd (zie hierboven onder nummer 2.5). Vast staat dat Consumenten op 17 mei 2018 bij de Bank de opdrachtformulieren voor de Verlenging hebben ondertekend. De Bank heeft verklaard dat de verzoeken aan Verzekeraar zijn doorgestuurd. Verzekeraar heeft gesteld dat zij de Bank naar aanleiding van de verzoeken reeds begin juni 2018 per e-mail op de hoogte heeft gesteld dat verlenging fiscale consequenties zou hebben en dat Consumenten de verklaring zouden moeten ondertekenen. Consumenten stellen dat zij voor de ontvangst van de brief van Verzekeraar van 29 augustus 2018 niet met de Bank over de fiscale consequenties van de verlenging hebben gesproken. De Bank heeft deze stelling niet weerproken of bewijs overgelegd waaruit blijkt dat zij voordat Consumenten de brief van 29 augustus 2018 hadden ontvangen, wel de fiscale consequenties van verlenging met Consumenten hebben besproken. Daarmee is komen vast te staan dat de Bank Consumenten niet zodanig heeft geïnformeerd over de (consequenties van de) verlenging, dat zij hierover een weloverwogen beslissing hebben kunnen nemen. Daarmee staat vast dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.
- 4.19 Deze vaststelling kan echter niet tot de toewijzing van enige schadevergoeding leiden. Zoals onder nummer 4.12 is besproken, heeft Verzekeraar een serieus aanbod gedaan om te bewerkstelligen dat de Verzekeringen met terugwerkende kracht kunnen worden verlengd. Omdat Consumenten hebben geweigerd op dit aanbod in te gaan, kan niet worden vastgesteld of verlenging blijvend onmogelijk is en of schade is ontstaan door het handelen van de Bank. In de procedure tegen de Bank kan de Commissie daarom evenmin toekomen aan het toewijzen van schadevergoeding.

4.20 Consumenten hebben zich voorts op het standpunt gesteld dat de Bank hen ten onrechte niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid in de KMRR te beleggen. Zoals hiervoor onder nummer 4.17 is besproken, moet een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn klanten voor het sluiten van een overeenkomst zo informeren dat zij een weloverwogen beslissing kunnen nemen. De Bank heeft verklaard dat zij gezien het tijdsverloop niet meer kan achterhalen hoe de adviesgesprekken met betrekking tot de Verzekeringen zijn verlopen. Er zijn geen stukken overgelegd waaruit blijkt wat het beleggingsprofiel is dat destijds van Consumenten is opgemaakt. De Commissie kan dan ook niet nagaan of de Bank destijds aan de op haar rustende verplichtingen heeft voldaan. Dat dit niet meer mogelijk is, komt voor risico van de Bank. De Commissie heeft hiervoor echter reeds vastgesteld dat Verzekeraar Consumenten in ieder geval rond het afsluiten van de Verzekeringen C en D aan het begin van 2001 met de ter zake van deze verzekeringen verstrekte productdocumentatie geïnformeerd heeft over de mogelijkheid te beleggen in het Kapitaalmarkt Rente Fonds en de mogelijkheid aldus hun beleggingen in liquiditeiten uit te zetten en zo te sparen (zie hierboven onder nummer 4.13). Op dat moment moeten Consumenten in staat zijn geweest een weloverwogen beslissing te nemen over de vraag of zij een meer solide belegging wensten, althans om vragen aan de Bank of Verzekeraar te stellen over de mogelijkheden hiertoe. Consumenten hebben dit niet gedaan. Dit leidt de Commissie tot de zelfde conclusie als verwoord onder nummer 4.13, inhoudende dat het niet aannemelijk is dat Consumenten in 2001 een belegging tegen een vast rendement wensten.

4.21 De conclusie is dat de Commissie de vorderingen van Consumenten tegen de Bank afwijst.

## **5. Beslissing**

*In beide procedures*

De Commissie wijst de vorderingen van Consumenten af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*