

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-381  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. drs. S.O.H. Bakkerus, drs. W. Dullemond, leden en  
mr. B.C. Donker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juli 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 1 mei 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht Assurantietussenpersoon, beleggingsverzekeringen afgesloten via Tussenpersoon. Consument stelt dat Tussenpersoon bij de bemiddeling en advisering in 1999 is tekort geschoten en heeft nagelaten hem van juiste en volledige informatie te voorzien en ook tijdens de looptijd van de verzekering niet heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. De Commissie stelt vast dat Consument niet concreet heeft gesteld dat en waarom het door Tussenpersoon gegeven advies in 1999 onjuist of niet passend is geweest. De Commissie kan niet vaststellen dat de Tussenpersoon Consument in 1999 onjuist heeft geadviseerd, noch dat Consument als gevolg daarvan mogelijk enige schade heeft geleden. In 2012 heeft Tussenpersoon nader advies aangeboden. Consument is daar niet op ingegaan. In 2014 heeft Verzekeraar contact met Consument opgenomen om te bezien of nadere advisering nodig was. Consument meende dat dit niet nodig was. Consument heeft niet gesteld waarom de Tussenpersoon had moeten begrijpen dat de Verzekering mogelijk aanpassing behoefde. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat als de Tussenpersoon nader advies had aangeboden hij daar, anders dan in 2012 en 2014, gebruik van had willen maken en ook niet tot welk resultaat dat zou hebben geleid. De vorderingen worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

I.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument in verband met een viertal uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening over hersteladvies;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de reactie (dupliek) van de Tussenpersoon.

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

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende, kort en zakelijk weergegeven feiten:

- 2.1 Consument heeft via bemiddeling van de Tussenpersoon met ingang van 1 juli 1999 een beleggingsverzekering, een zogenoemde Waerdye-Levensverzekering afgesloten bij een rechtsvoorganger van ASR Levensverzekering Maatschappij N.V. (verder: Verzekeraar) met een looptijd van 30 jaar, hierna te noemen: de Verzekering. Deze Verzekering was gekoppeld aan een hypothecaire geldlening.
- 2.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensdekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen. Hierbij komt het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument.
- 2.3 De premie bedroeg, eenmalig op 1 juli 1999 een bedrag van f 36.933,40 (€ 16.759,65) en vervolgens f 3.693,34 (€1.675,96) per jaar, zolang verzekerde in leven is, echter uiterlijk tot 1 juli 2029.
- 2.4 Op het polisblad van 1 juli 1999 staat onder andere vermeld:  
“(…)

*Verzekerd is een kapitaal in waerdye-eenheden, waarvan de tegenwaarde in guldens wordt uitgekeerd bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verzekering of bij het overlijden van de verzekerde voor einddatum van de verzekering.*

*Bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum wordt voor wat betreft het SR Mix fonds een bedrag in guldens gegarandeerd. Dit bedrag is gelijk aan de som van de voor dit deel van de verzekering overeengekomen en betaalde termijnpremies in de periode gelegen tussen de datum waarop voor het eerst in dit fonds is belegd en de einddatum.*

*Ingeval van verhoging van de verzekering wordt de som van de met een verhoging van de verzekering corresponderende overeengekomen en betaalde termijnpremies in het SR Mix fonds gegarandeerd.*

*Deze garantie geldt evenwel indien en voor zolang vanaf het tijdstip waarop voor het eerst in het betreffende fonds is belegd tot de overeengekomen einddatum een vast percentage van de premie of de volledige premie wordt belegd in het betreffende fonds en de verzekering voor wat betreft de in dit fonds belegde en te beleggen premies tot de einddatum ongewijzigd wordt voortgezet. (...)*

En:

*“Verzekerd kapitaal*

*Onderstaand is vermeld het verzekerde kapitaal in eenheden, vastgesteld per 01-07-1999 en geldend tot de eerstvolgende premievervaldag. Daarnaast treft u aan de tegenwaarde van dit kapitaal in guldens tegen de op vermelde datum geldende guldenwaarde van de eenheid.*

<i>Fonds</i>	<i>WE-eenheden</i>	<i>guldenwaarde eenheid</i>	<i>tegenwaarde in guldens</i>
<i>SR Mixfonds</i>	<i>155.679</i>	<i>1,4034</i>	<i>f 218.480,-</i>

*Premieverdeling*

*De verdeling van de premie naar fonds op de ingangsdatum van de verzekering luidt:*

*SR Mix fonds                    f 36.993,40*

*De verdeling van de premie naar fonds vanaf 01-07-2000 luidt:*

*SR Mix fonds                    f 3.693,34”*

- 2.5 In het kader van de Compensatieregeling is Consument in november 2011 per brief door Verzekeraar geïnformeerd dat eenmalig een bedrag van € 3.856,61 in de Verzekering wordt gestort en dat hij jaarlijks (zolang hij premie betaalt) een vergoeding van € 250,63 ontvangt als compensatie voor te hoge kosten.
- 2.6 Bij brief van 4 juni 2012 heeft Consument Verzekeraar en Tussenpersoon aansprakelijk gesteld. Op 13 juni 2012 heeft Tussenpersoon schriftelijk gereageerd en Consument uitgenodigd voor een adviesgesprek om de wensen van Consument en de mogelijkheden te bespreken. Consument is daar niet op ingegaan.
- 2.7 In september 2014 heeft Consument een brief van Verzekeraar ontvangen waarin stond vermeld:

*“(...) U hebt bij ons een beleggingsverzekering(...). Deze beleggingsverzekering hebt u om een deel van uw hypotheek af te lossen. Mede door de economische crisis valt de waardeopbouw van uw beleggingsverzekering tegen. De kans is groot dat uw beleggingsverzekering minder opbrengt dan u verwacht. Daar bestaat het risico dat u een restschuld overhoudt. Wij raden u aan om te controleren of uw verzekering nog bij uw huidige wensen past en deze zo nodig aan te passen. Hierover gaan wij de komende maanden met u in gesprek. Dat doen wij in 3 stappen (...)”*

- 2.8 Op 1 oktober 2014 heeft er tussen Verzekeraar en Consument telefonisch contact over zijn Verzekering plaatsgevonden. In de brief van 26 maart 2015 van Verzekeraar staat vermeld:

**“(…) Hebt u een bewuste keuze gemaakt?**

*U hebt tijdens het telefoongesprek op 1 oktober 2014 aangegeven dat u niet voor advies bij uw verzekeringsadviseur geweest bent. En dat u tot de conclusie bent gekomen dat u uw beleggingsverzekering niet aanpast, omdat*

*- u verwacht dat u de kosten van de restschuld kunt dragen. Wij raden u aan om de waardeontwikkeling van uw beleggingsverzekering goed in de gaten te houden. Zodat u op tijd eventueel aanvullende maatregelen kunt nemen als de waardeontwikkeling tegenvalt.*

**Hebt u nog aanvullende hulp nodig?**

*Wij hopen van harte dat wij erin geslaagd zijn om u meer inzicht te geven in uw beleggingsverzekering. En dat u een bewuste keuze hebt kunnen maken of u uw beleggingsverzekering wel of niet aan wilt passen. Hebt u nog geen keuze kunnen maken of hebt u nog aanvullende hulp nodig? Laat ons dat dan alstublieft weten. Bel ons op (...). Alleen dan kunnen wij u verder helpen.” (...)*

- 2.9 Op 28 april 2017 heeft Consument Tussenpersoon een brief gestuurd waarin staat vermeld:

*“(…) Al eerder heb ik u aansprakelijk gesteld voor alle schade die verband houdt met de bovengenoemde polis(sen). Nadrukkelijk handhaaf ik mijn vordering op u. Deze dient u te beschouwen als een handeling om de verjaring te stuiten.*

*Hieronder licht ik mijn klachten nogmaals toe.*

*Ten tijde van het afsluiten van genoemde polissen ben ik onjuist door u voorgelicht. Door u is een verkeerde, althans onvolledige voorstelling van zaken gegeven ten aanzien van de kosten die op het product worden ingehouden, de kapitalen die kunnen worden opgebouwd en de hoogte van premies van productonderdelen. Ook ben ik niet voorgelicht over de invloed van de kosten op het rendement en was mij niet bekend welk minimumrendement ik moest behalen om alleen nog maar de kosten terug te verdienen.*

*Voorts ben ik niet althans onvoldoende geweest op de risico's van bovengenoemde polissen, zoals het hefboom-/lenteffect en ben ik onvoldoende voorgelicht over de aard van de beleggingen en de specifieke beleggingsrisico's.*

*Als gevolg van het bovenstaande heb ik gedwaald en/of heeft u onrechtmatig gehandeld jegens mij en/of jegens mij wanprestatie gepleegd, tengevolge waarvan ik schade heb geleden en mogelijk nog zal lijden.(…)”*

2.10 Op 16 april 2018 heeft (de gemachtigde van) Consument een klacht over de dienstverlening bij Tussenpersoon ingediend. De Tussenpersoon en vervolgens zijn beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar hebben daarop gereageerd waarna Consument zijn klacht bij het KiFiD ter behandeling heeft ingediend.

### **3. Vordering, Klacht en Verweer**

3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van de, kort gezegd, als gevolg van het tekortschieten van de Tussenpersoon door hem geleden schade. Hij vordert primair een bedrag van € 40.913,00. Subsidiair vordert Consument terugbetaling van een bedrag van € 23.991,00. Meer subsidiair vordert Consument een bedrag van € 30.000,00. Daarnaast vordert Consument een bedrag aan kosten van rechtsbijstand ter grootte van € 1.512,50. Bij repliek heeft Consument zijn vordering aangepast en vordert hij primair een bedrag van € 100.000,00, De eerder ingediende vorderingen handhaaft Consument als subsidiair en meer subsidiair. Voor wat betreft de kosten van rechtsbijstand vordert Consument een bedrag van € 500,00 en € 1.500,00 als kosten ter vaststelling van de schade en aansprakelijkheid.

3.2 Volgens Consument is de Tussenpersoon tot schadevergoeding gehouden omdat, samengevat:

- De Tussenpersoon tegenover Consument bij het afsluiten van de Verzekering tekort is geschoten in de advisering en de daarbij op hem rustende zorgplicht om Consument van juiste en volledige informatie te voorzien en te wijzen op de aan de Verzekering verbonden risico's, kosten en mogelijk negatieve werking van het hefboom- en inteereffect.
- De Tussenpersoon Consument ten onrechte maar één mogelijke keuze heeft geboden; een hypothecaire geldlening met een beleggingsverzekering.
- De Tussenpersoon tijdens de looptijd van de Verzekering niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan; Tussenpersoon heeft nooit contact gehad met Consument opgenomen, terwijl dit wel tot zijn zorgplicht behoorde.

Indien Tussenpersoon niet tegenover Consument zou zijn tekortgeschoten dan zou Consument bij aanvang dan wel gedurende de looptijd andere keuzes hebben gemaakt.

#### *Verweer tussenpersoon*

3.3 Tussenpersoon heeft zich, kort gezegd, als volgt verweerd:

- Tussenpersoon heeft bij de advisering en het afsluiten van de Verzekering gehandeld zoals van hem verwacht mocht worden. Het is standaardbeleid om tijdens de advisering meerdere mogelijkheden en alternatieven met de klant te bespreken.

- Tussenpersoon treft ook geen verwijt ter zake van de gestelde gebrekkige nazorg. Tussenpersoon heeft (net als Verzekeraar) in 2012 contact gezocht met Consument om hem (kosteloos) te adviseren over zijn Verzekering. Consument heeft geweigerd om gebruik te maken van dit aanbod. Zoals ook uit het contact van Verzekeraar in 2015 met Consument blijkt vond Consument het niet nodig om advies in te winnen of zijn beleggingsverzekering aan te passen. Het is daarmee onwaarschijnlijk dat Consument hiertoe eerder wel bereid zou zijn geweest, als Tussenpersoon hierover vóór 2012 (ook) contact met hem had opgenomen.
- De Verzekering betreft een zogenaamde unit-linkedverzekering en geen universal-lifeverzekering; er is geen hefboom- of inteereffect.
- Consument is niet consistent in zijn stellingen. Enerzijds wordt gesteld dat belegd had moeten worden in een ander beleggingsfonds met een (volgens Consument) gunstigere kostenstructuur. Anderzijds wordt gesteld dat bij een juiste advisering gekozen zou zijn voor een (bank)spaarproduct met een rente van 6,5% dan wel een spaar- of annuïteiten-hypotheek. Gelet op deze onderling tegenstrijdige stellingen heeft Consument het causaal verband tussen de gestelde schade en de beweerdelijke zorgplichtschending van Tussenpersoon niet aangetoond.

3.4 Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling op de stellingen van partijen ingaan.

#### **4. Beoordeling**

De klachten van Consument komen er in de kern op neer dat Tussenpersoon tekort is geschoten omdat hij Consument zowel bij de advisering van de Verzekering als tijdens de looptijd niet heeft gewaarschuwd voor de aan de Verzekering verbonden nadelen en risico's en Consument niet de gelegenheid heeft geboden om (tijdig) een alternatieve keuze te maken.

##### *Klachtplicht*

4.1 Tussenpersoon heeft daartegenover allereerst gesteld dat Consument niet tijdig heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 BW. De Commissie oordeelt als volgt. De klacht van Consument gaat over de zorgplicht- en informatieschendingen van Tussenpersoon vooraf, bij aanvang en gedurende de looptijd van de Verzekering en over het door Tussenpersoon gegeven advies. Van Consument mag niet worden verwacht dat hij telkens zelfstandig onderzoek doet naar de vraag of Tussenpersoon al dan niet aan de op hem als assurantie-tussenpersoon rustende verplichtingen heeft voldaan. Dit betekent dat voor Consument geen aanleiding bestond bij de Tussenpersoon te klagen totdat hij zich ervan bewust werd dat de Tussenpersoon mogelijk een verwijt viel te maken. Het is aan Tussenpersoon om te stellen wanneer dat het geval was.

Tevens wordt bij de beoordeling of al dan niet aan de klachtplicht zou zijn voldaan groot gewicht toegekend aan de vraag of de Tussenpersoon is geschaad in zijn belangen als gevolg van het moment van klagen. Louter tijdsverloop is een belangrijk factor, maar niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:HR:2013: BY4600).

- 4.2 Uit de ontvangen stukken en hetgeen Tussenpersoon naar voren brengt valt niet op te maken dat Consument al ruim voor de aansprakelijkstelling van 2012 bekend was met de gestelde tekortkomingen van Tussenpersoon. De door Tussenpersoon overgelegde waardeopgave van februari 2004, biedt hiervoor onvoldoende steun. Het moet er dan voorgehouden worden dat Consument in 2012 tijdig heeft geklaagd. De Commissie is evenmin gebleken dat Tussenpersoon daardoor in zijn belangen is geschaad. Het beroep op artikel 6:89 BW slaagt dan ook niet.

#### *Artikel 3:310 BW*

- 4.3 Tussenpersoon doet een beroep op de verjaringstermijn van vijf jaren jaar zoals opgenomen in artikel 3:310 BW. Dit verweer slaagt niet en de Commissie licht dit hierna toe. Art. 3:310 lid I BW bepaalt, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid I BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694 (te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)). Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. De hiervoor genoemde regels zien op gevallen waarin de benadeelde onbekend is met of redelijkerwijs in onzekerheid verkeert over het bestaan van schade, de oorzaak van de schade of de voor het ontstaan van de schade verantwoordelijke persoon. Deze regels houden niet in dat voor het gaan lopen van de verjaringstermijn is vereist dat de benadeelde – behalve met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon – daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van die feiten en omstandigheden. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739. Dit betekent evenmin dat is vereist dat de benadeelde steeds ook met de (exacte) oorzaak van de schade bekend is. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004: AN8903.



Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240.

Uitgangspunt is dat nu Tussenpersoon zich erop beroept dat vorderingsrechten van Consument zijn verjaard, op Tussenpersoon de last rust de feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan volgen dat en wanneer de verjaringstermijn is gaan lopen. Met andere woorden Tussenpersoon moet stellen wanneer Consument bekend is geworden met de door hem geleden schade en de daarvoor aansprakelijke persoon.

De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon hiertoe onvoldoende heeft gesteld. De ontvangen stukken waaronder de door Tussenpersoon overgelegde waarde-opgave van februari 2004, bieden naar het oordeel van Commissie onvoldoende steun voor de stelling van Tussenpersoon dat Consument ruim vóór juni 2007 (moment dat Consument een waarde-overzicht conform de Commissie de Ruiters ontving) er mee bekend zou zijn geweest dat het door hem gewenste eindkapitaal niet (meer) behaald zou worden en hij hierover eerder dan in juni 2012 had moeten klagen. De waarde-opgave van 2004 bevat, buiten de waardeontwikkeling over het jaar 2003, geen informatie, zoals voorbeeldkapitalen, waaruit dat af te leiden zou zijn. Dat dit anders zou zijn voor de waarde-opgaves over de jaren daarna tot 2007 blijkt niet uit de stukken. Bij die stand van zaken moet er van worden uitgegaan dat Consument niet eerder dan in juni 2012 bekend is geworden met de door hem geleden schade en de Tussenpersoon als de daarvoor aan te spreken persoon. De verjaringstermijn van vijf jaren is op dat moment gaan lopen en vervolgens met de brief van 28 april 2017 tijdig gestuit. Gelet hierop slaagt het beroep op verjaring niet.

*Redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon*

4.4 Consument heeft gesteld dat Tussenpersoon in zijn zorgplicht tekort is geschoten.

Uitgangspunt voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht van Consument is de overeenkomst tussen Consument en de Tussenpersoon. Het gaat om een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW.

4.5 In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht is voor assurantietussenpersonen uitgewerkt in de rechtspraak. Daaruit blijkt dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantie-tussenpersoon mag worden verwacht. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Onder meer is bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekering-nemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben.



Het gaat dan om feiten die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn (zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.). De zorgplicht van de assurantietussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de assurantietussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een assurantietussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

*Passende advisering en informatieverstrekking in de precontractuele fase*

- 4.6 Voor het voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering gegeven advies geldt dat de Commissie nu, ruim 20 jaar na dat advies, niet meer kan vaststellen wat er in 1999 tijdens het adviesgesprek met Consument precies is besproken en of daarbij zoals door Tussenpersoon gesteld, maar door Consument betwist, meerdere mogelijkheden zouden zijn besproken. Tussenpersoon beschikt niet meer over de relevante stukken en de desbetreffende medewerker is niet meer in dienst.

De Commissie stelt evenwel vast dat Consument niet concreet heeft gesteld dat en waarom het door Tussenpersoon gegeven advies destijds onjuist of niet passend zou zijn geweest. Consument stelt weliswaar dat hij niet is geweest op de werking van het product en de daaraan verbonden kosten en risico's, maar laat na te onderbouwen waarom hij, indien hij daar in 1999 wel op zou zijn geweest, de Verzekering niet zou hebben afgesloten en/of waarom de destijds gesloten Verzekering niet zou passen bij zijn op dat moment bestaande wensen en doelstellingen. Met name wordt niet concreet gemaakt waarom de Verzekering in het licht van de destijds algemeen geldende rendementsverwachtingen bij beleggen en de fiscale mogelijkheden, mede gelet op de daarbij behorende maandlasten, voor Consument niet geschikt zou zijn geweest om kapitaal ter aflossing van zijn hypothecaire geldlening op te bouwen en aldus redelijkerwijs niet geadviseerd had mogen worden. Hier wreekt zich dat de gemachtigde van Consument heeft volstaan met in meer algemene zin te schetsen welke mogelijke gebreken en risico's er aan beleggingsverzekeringen verbonden zouden zijn, maar op geen enkele manier heeft toegelicht waarom deze specifieke Verzekering voor deze Consument ongeschikt zou zijn en waarom de Tussenpersoon zulks dus niet had mogen adviseren. In het verlengde van het voorgaande is evenmin concreet gesteld, laat staan onderbouwd, welke mogelijke alternatieven Consument in 1999 in het kader van de gewenste hypothecaire financiering ten dienste zouden hebben gestaan, noch dat en waarom Consument daar bij een betere of andere advisering voor zou hebben gekozen. Onder die omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat Consument bij een ander advies beter af zou zijn geweest dan nu het geval is.

De slotsom is derhalve dat de Commissie op grond van hetgeen Consument daartoe heeft aangedragen niet kan vaststellen dat de Tussenpersoon Consument in 1999 onjuist heeft geadviseerd, noch dat Consument als gevolg daarvan mogelijk enige schade heeft geleden. Bij die stand van zaken is de vordering van Consument niet toewijsbaar.

#### *Zorgplicht en passende advisering tijdens de looptijd van de Verzekering*

4.7 Voor de gestelde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Verzekering geldt dat de Tussenpersoon Consument in 2012 nader advies heeft aangeboden maar dat Consument daar toen niet op in is gegaan. In 2014 heeft Verzekeraar contact met Consument opgenomen om te bezien of nadere advisering nodig was. Uit de brief van Verzekeraar uit 2015 volgt dat Consument meende dat dit niet nodig was. Hij was tot de conclusie gekomen dat hij de beleggingsverzekering niet zou aanpassen omdat hij verwachtte dat hij de kosten van de restschuld kon dragen. Verzekeraar heeft Consument aangeraden om de waardeontwikkeling van zijn beleggingsverzekering goed in de gaten te houden, zodat hij op tijd eventueel aanvullende maatregelen kan nemen als de waardeontwikkeling tegenviel. Consument heeft naar aanleiding daarvan geen contact meer opgenomen met de Tussenpersoon. Voor zover Consument betoogt dat de Tussenpersoon óók al voor 2012 contact had moeten opnemen met Consument voor een tussentijds advies, heeft hij niet ook gesteld uit welke concrete feiten of omstandigheden de Tussenpersoon had moeten begrijpen dat de Verzekering mogelijk aanpassing behoefde. Daarbij komt dat Consument niet heeft gesteld dat en waarom hij vóór 2012 wel behoefte zou hebben gehad aan nadere advisering en hij, anders dan 2012 en 2014, wel zou zijn ingegaan op een daartoe strekkend aanbod. Verder geldt ook hier dat Consument niet concreet heeft gesteld, laat staan onderbouwd, welke mogelijke alternatieven hem bij een eventueel tussentijds advies door de Tussenpersoon in het kader van de hypothecaire financiering ten dienste zouden hebben gestaan, noch dat en waarom Consument daar voor zou hebben gekozen. Onder deze omstandigheden kan niet worden vastgesteld dat de Tussenpersoon vóór 2012 gehouden was om met Consument contact op te nemen, terwijl evenmin aannemelijk is geworden dat Consument beter af zou zijn geweest als de Tussenpersoon dat zou hebben gedaan.

#### *Conclusie*

4.8 De slotsom is dat de Commissie op grond van hetgeen Consument daartoe heeft aangedragen niet kan vaststellen dat de Tussenpersoon voorafgaand of gedurende de looptijd van de Verzekering jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht, noch dat Consument als gevolg daarvan mogelijk schade heeft geleden. Dit brengt mee dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

## **5 Beslissing**

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de CvB Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de CvB 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).”*

*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.*