

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-733
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. A.W.H. Vink, leden en
mr. J.J. Guijt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Markestate Nederland B.V., h.o.d.n. Kennis Hypotheken, gevestigd te Tilburg, verder te
noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 9 september 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben door de advisering en bemiddeling van een assurantieadviseur, die destijds franchisenemer van een organisatie was, in 1995 een beleggingsverzekering afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Allianz Nederland Levensverzekering N.V. In 2002 is die franchiseovereenkomst beëindigd en heeft een medewerker van de assurantieadviseur de activiteiten voortgezet onder een handelsnaam van Tussenpersoon. Consument stelt Tussenpersoon aansprakelijk voor eventuele fouten van de voormalig assurantieadviseur en verwijt Tussenpersoon ook dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden gedurende de looptijd van de beleggingsverzekering. Nu Tussenpersoon geen verweer heeft gevoerd tegen de stelling van Consument dat Tussenpersoon voor eventuele fouten van de voormalig assurantieadviseur aangesproken kan worden, is de Commissie daarvan uitgegaan. De vordering die ziet op schending van de zorgplicht en informatieverplichtingen voorafgaand aan en bij het afsluiten van de beleggingsverzekering is volgens de Commissie op grond van artikel 3:310 lid 1 BW verjaard. De vordering die ziet op schending van de zorgplicht gedurende de looptijd van de beleggingsverzekering is volgens de Commissie gedeeltelijk verjaard en wordt voor het overige afgewezen.

I. Procesverloop

I.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement dat geldig was van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie (dupliek) van Tussenpersoon.

I.2 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 op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 1995 een hypothecaire geldlening (Royal Future Hypotheekplan) ter grootte van NLG 175.000,- (EUR 79.412,-) bij MeesPierson N.V. afgesloten. Ter aflossing van die lening hebben Consument en zijn echtgenote door de advisering en bemiddeling van Hypotheek Visie Tilburg (een handelsnaam van de heer [X]) met ingang van 1 augustus 1995 bij (een rechtsvoorganger van) Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar) op hun leven een beleggingsverzekering, een zogenoemde Royal Future Hypotheekverzekering (hierna: de Verzekering) met overlijdensrisicodekking afgesloten. Bij in leven zijn van de verzekerden is het verzekerde bedrag volgens de polis gelijk aan de verkoopwaarde van de units die aan de Verzekering zijn gekoppeld. De verzekerde uitkering bij overlijden van een van de verzekerden bedraagt NLG 175.000,- (EUR 79.412,-) dan wel, indien dat hoger is, 110% van de poliswaarde van de aan de Verzekering gekoppelde units. De rechten uit hoofde van de Verzekering zijn verpand aan MeesPierson N.V. De Verzekering was gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en heeft geen vaste looptijd.

2.2 In het polisblad van de Verzekering van 22 september 1995 staat, voor zover hier relevant, het volgende:

“(…)
Premie: Tot 01/08/2000 : f 840,00 per maand en daarna
f 84,00 per maand

Investeringsdeel:
Vanaf jaar 01 : 100%
Premieverdeling over de fondsen :
Royal Hypotheekrentefonds 7.5 : 100%

Administratievergoeding : f 12,50 per maand

(…)
Assurantieadviseur: HYPOTHEEK VISIE TILBURG

Clausules:
(…)”.

2.3 Per 22 augustus 2000 is de premieverdeling in de Verzekering gewijzigd en werd voor 100% belegd in het Royal Hypotheekrentefonds 5.9.

2.4 In 2001 heeft Consument een nieuwe woning gekocht. Voor de financiering van deze woning heeft Consument zich tot een andere adviseur gewend.

- 2.5 In mei 2002 is de franchiseovereenkomst tussen Hypotheek Visie Centrale B.V. en de heer [X], die handelde onder de naam Hypotheek Visie Tilburg, beëindigd. De heer [X] heeft zijn activiteiten vervolgens voortgezet onder de naam Kennis Hypotheken. Kennis Hypotheken is een handelsnaam van Tussenpersoon.
- 2.6 Per 24 februari 2003 is de premieverdeling weer gewijzigd en werd voor 100% belegd in het Royal Hypotheekrentefonds 5.7. In het vervolgens door de verzekeraar afgegeven polisblad van 25 maart 2003 staat – voor zover hier relevant – het volgende:
- “(...)
Uw *assurantie-adviseur*:
KENNIS HYPOTHEKEN
(...)”.
- 2.7 Per 14 augustus 2003 is de premieverdeling nogmaals gewijzigd en werd voor 100% belegd in het Royal Hypotheekrentefonds 5.1.
- 2.8 In 2004 heeft Consument zijn eerste woning verkocht en op 9 januari 2004 de geldlening bij MNF Bank (voorheen MeesPierson N.V.) afgelost.
- 2.9 Per 9 januari 2004 zijn de in de Verzekering aanwezige units in het Allianz Hypotheekrentefonds 5.1 verkocht en daarvoor in de plaats units in het Allianz Garantiefonds 4,75% aangekocht.
- 2.10 Bij brief van 2 februari 2004 heeft de verzekeraar Tussenpersoon, voor zover hier relevant, als volgt geïnformeerd:

“(...)

Wij ontvingen bericht van MNF Bank N.V. dat de hypothecaire geldlening van de hierboven genoemde cliënt(en) per 09 januari 2004 is afgelost.

Daar de polis gekoppeld is aan de hypothecaire geldlening, is het in verband met de aflossing hiervan niet mogelijk de polis in zijn huidige vorm in stand te houden. Het is wel mogelijk om de polis op andere wijze voort te zetten, te weten in een Allianz Spaarverzekering. Dit kan gunstig zijn voor de fiscale situatie van uw cliënt(en).

Voor het omzetten naar een Allianz Spaarverzekering kunt u een offerte opvragen bij bovengenoemde afdeling.

In verband met aflossing van de hypothecaire geldlening is het niet meer mogelijk om de waarde en de toekomstige premie in het hypotheekrentefonds te beleggen. De toekomstige premies alsmede de poliswaarde zullen wij investeren in het Allianz Garantie Fonds 4,75%. Bijgaand treft u hiervoor de polisbescheiden aan.

Indien uw cliënt(en) de polis niet wens(t)(en) om te zetten, dan is het uiteraard mogelijk om tot afkoop van de verzekering over te gaan. Wij ontvangen dan graag een door (beide) verzekeringnemer(s) getekend afkoopverzoek met daarin opgenomen het (bank)rekeningnummer waarop Allianz Nederland de afkoopwaarde kan overmaken.

Indien wij binnen drie weken na dagtekening van deze brief geen schriftelijk tegenbericht hebben ontvangen, dan zullen wij de polis omzetten naar een Allianz Spaarverzekering en de premies blijven incasseren. De investering van de premies en de opgebouwde waarde zullen dan worden geïnvesteerd in het Allianz Garantie Fonds 4,75%.

(...)"

2.11 Bij faxbericht van 17 februari 2004 heeft Consument de verzekeraar, voor zover hier relevant, als volgt bericht:

"(...)

Naar aanleiding van uw schrijven van 2 februari betreffende onze levensverzekering wil ik u vragen om in de toekomst uw correspondentie rechtstreeks naar ons te sturen en niet naar onze voormalige tussenpersoon.

In uw brief schrijft U dat het fiscaal gunstig kan zijn onze huidige polis om te zetten in een spaarverzekering. Kunt u aangeven wat die voordelen zijn en ons hiervoor een offerte sturen?

(...)"

2.12 Op 5 maart 2004 heeft de verzekeraar Consument een offerte voor de omzetting van de Verzekering in een Allianz Future Spaarplan (hierna: de "Spaarverzekering") doen toekomen. Consument en zijn echtgenote zijn met de nieuwe offerte akkoord gegaan waarna de Verzekering met ingang van 1 februari 2004 is omgezet in een Spaarverzekering.

2.13 Bij brief van 11 mei 2008 heeft Consument de verzekeraar aansprakelijk gesteld voor onder meer hoge kosten en onvolledige informatieverstrekking.

2.14 De verzekeraar heeft Consument bij brieven van juli 2009 en oktober 2011 geïnformeerd over een door hem aangeboden compensatieregeling. Uit het waardeoverzicht van 2011 blijkt evenwel dat Consument geen recht heeft op een tegemoetkoming.

2.15 Bij e-mailbericht van 9 januari 2015 heeft de verzekeraar Consument als volgt bericht:

"(...)

Hierbij bevestigen wij uw adviesaanvraag via <http://www.allianz.nl>

De volgende adviseur zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen:

Van Sonnen Assurantiën B.V.

(...)

Uw vraag: Wij hebben een Allianz Future beleggingsverzekering lopen die vanaf 1 februari 2015 premievrij is. Ik zou graag willen weten welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot uitkeren of voortzetten en de voor- en nadelen.

Kunt u mij hierover adviseren?

(...)"

- 2.16 De verzekeraar heeft Consument bij brief van 28 januari 2015 geïnformeerd dat sprake is van een wijziging van de financieel adviseur ten behoeve van de Spaarverzekering. In het vervolgens door de verzekeraar afgegeven polisblad van 28 januari 2015 staat Van Sonnen Assurantiën B.V. met ingang van 1 januari 2015 als financieel adviseur vermeld.
- 2.17 Na advisering door Van Sonnen Assurantiën B.V. is het kapitaal bij overlijden in de Spaarverzekering per 1 februari 2015 gewijzigd.
- 2.18 Bij e-mailbericht van 25 mei 2016 heeft Consument zich bij de verzekeraar beklagd over de Verzekering. Bij e-mailbericht van 29 mei 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij respectievelijk Tussenpersoon, Hypotheek Visie Centrale B.V en Van Sonnen Assurantiën B.V. Vervolgens heeft Consument zich met zijn klachten tot Kifid gewend. De klacht tegen de verzekeraar is inmiddels ingetrokken nadat een schikking is bereikt.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 De Commissie merkt op dat de vorderingen van Consument en de grondslagen waarop deze steunen, dezelfde zijn als bij de klacht die Consument bij Kifid tegen de verzekeraar, Hypotheek Visie Centrale B.V. ([kenmerk 1]) en Van Sonnen Assurantiën B.V. ([kenmerk 2]) heeft ingediend en dat Consument in alle zaken exact dezelfde grondslagen aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd en het aan de Commissie overlaat hoe de schadeomvang wordt verdeeld over de verschillende financieel dienstverleners.
- 3.2 Consument vordert een bij schadestaat op te maken en direct uit te keren schadevergoeding. Consument stelt in zijn repliek dat zijn belang bij het geschil zou kunnen uitkomen op EUR 103.920,- per maart 2025. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de advieskosten in de Kifid-procedure, voorshands te bepalen op 5 punten van het Liquidatietarief III.
- 3.3 Consument verwijt Tussenpersoon, naar de Commissie begrijpt, het volgende:
- Consument is in de precontractuele fase misleid en heeft de Verzekering onder invloed van dwaling gesloten. Er is sprake van productinherente gebreken bij de Verzekering. Essentiële eigenschappen van de Verzekering zijn onjuist voorgesteld, dan wel verzwegen. Bij volledige en correcte informatieverstrekking was Consument de Verzekering niet aangegaan.
 - Er is sprake van precontractuele informatiegebreken en zorgplichtschendingen.
 - Consument is niet geïnformeerd over de kosten- en risicostructuur van de Verzekering, met uitzondering van de non-allocatie en de administratiekosten.

- Consument is onvoldoende geïnformeerd over de implicaties van een hoge vaste overlijdensrisicodekking binnen een beleggingsverzekering van het type universal life en is er niet voor gewaarschuwd dat alleen met een bruto rendement van 9% uitzicht bestaat op het behalen van de financiële doelstelling. Ook is niet gewaarschuwd voor het ontbreken van een beleggingsadvies dat nodig zou zijn geweest om dit rationeel gewenst rendement van 9% te kunnen behalen.
- Consument heeft geen effectentypisch beleggingsadvies en geen informatie over fondskarakteristieken gehad. Ook is nagelaten de risicobereidheid en kennis en ervaring van Consument met beleggen na te gaan.
- Tijdens de looptijd van de Verzekering is niet bezien of de Verzekering nog passend was en is niet voldaan aan de zorgplicht.
 - In de periode 1995 tot 2004 heeft geen enkel contact met Consument plaatsgevonden. Het had op de weg van de portefeuillehoudend tussenpersoon gelegen om in ieder geval bij elke wijziging van de hypotheekrente (in augustus 2000 en in februari en augustus 2003) contact met Consument op te nemen, maar zeker bij de omzetting van de Verzekering in de Spaarverzekering in 2004. Bij verkoop van de oude woning in 2004 had onderkend moeten worden dat met de wijzigingen van de hypotheekrente inmiddels een restschuld op de beoogde einddatum van 1 augustus 2015 van een kleine 30% van het doelkapitaal zou ontstaan. Het had ook aanstonds duidelijk moeten zijn dat met een omzetting naar het Allianz Garantiefonds 4,75% die restschuld alleen maar verder zou oplopen, tot ruim boven de 30%. Er waren overigens ook voldoende mogelijkheden om de daling van het rendement te beperken.
 - Bij het aangaan van de Spaarverzekering in 2004, noch daarna is Consument gewezen op het karakter van het Allianz Garantiefonds. Gebleken is dat niet 'tenminste 4,75%', maar standaard 4,75% rendement werd toegerekend.
 - Indien (ten laatste in 2004) een risicoprofiel was opgesteld en Consument deugdelijk zou zijn geadviseerd, zou hij gekozen hebben voor een beleggingsrekening met een vorm van wereldwijd gespreid index-beleggen met hooguit 0,5% fondsbeheerkosten.
 - Hoewel zich sinds 2004 op diverse momenten de noodzaak had voorgedaan om over te gaan tot hersteladvies – zoals de invoering van de Wet op het financieel toezicht per 1 januari 2007, de publicaties van de Autoriteit Financiële Markten over beleggingsverzekeringen in 2006 en 2008 en de aansprakelijkstelling die Consument op 11 mei 2008 aan de verzekeraar heeft gestuurd – zijn deze niet aangegrepen om in overleg te treden met Consument.
 - Verzuimd is Consument te wijzen op de effecten van de hoge vaste overlijdensrisicodekking op twee levens. In 2014 was de overlijdensrisicopremie al opgelopen tot EUR 247,28 bij een bruto beschikbare premie van EUR 457,44.
 - Er is sprake van ontbrekende beleggingsadviesing.
 - Het uiteindelijk in februari 2015 gegeven hersteladvies voldeed niet aan de daaraan vanuit wet- en regelgeving te stellen eisen.

Verzuimd is Consument er op te wijzen dat er nog een productverbetering mogelijk was door de overlijdensrisicodekking verder te verlagen naar 90% in plaats van 110% restitutiewaarde. Nagelaten is ook Consument deugdelijke uitleg te geven over de fondskarakteristiek van het Allianz Garantiefonds en de universal life-methodiek. Bovendien onderkent de portefeuillehoudend tussenpersoon in 2015 nog steeds de kenmerken van een beleggingsverzekering niet, blijktens zijn e-mailbericht van 29 april 2015.

- Er is sprake van onjuiste en onvolledige informatieverstrekking over de waardeontwikkeling in de periode 2004-2016. Ook ontbreekt een transparante voor- en nacalculatie van de kosten en risicopremies.
- Voor zover Tussenpersoon niet bij het aangaan van de Verzekering betrokken was, had het op zijn weg gelegen Consument na het overnemen van de portefeuille te wijzen op de door de rechtsvoorganger(s) gemaakte adviesfouten, en daarbij Consument ook te informeren over het binnenkort verstrijken van de verjaringstermijn. Dat heeft hij nagelaten.
- Consument mocht gezien de waardeoverzichten van de verzekeraar uitgaan van ononderbroken voortgezette verantwoordelijkheid van de ene op de andere portefeuillehoudend tussenpersoon. Consument heeft nimmer ingestemd met de portefeuilleoverdracht van Hypotheek Visie Centrale naar Hypotheek Visie Tilburg en ook niet met de portefeuilleoverdracht van Hypotheek Visie Tilburg naar Tussenpersoon. Op initiatief van de verzekeraar is Consument uiteindelijk bij Van Sonnen Advies B.V. terechtgekomen.

Verweer Tussenpersoon

3.4 Tussenpersoon heeft zich, samengevat, als volgt verweerd.

- De vordering met betrekking tot de gestelde fouten in de advies-/offertefase is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Verzekering kent als ingangsdatum 1 augustus 1995. De aansprakelijkstelling dateert van 29 mei 2016. Dat is ruim 20 jaar na de gestelde fouten. Consument erkent overigens op pagina 9 van zijn repliek dat de precontractuele adviesfouten en informatieschendingen als gevolg van het verstrijken van de 20-jaarstermijn zijn verjaard.
- Van verwijtbaar handelen door Tussenpersoon bij het aangaan van de Verzekering is geen sprake.
- Van verwijtbaar handelen door Tussenpersoon gedurende de looptijd van de Verzekering is ook geen sprake. Consument heeft zich in 1995 tot Tussenpersoon gewend en daarna niets meer van zich laten horen. In 2001 heeft Consument zich bij verhuizing naar en financiering van een volgende woning tot een andere adviseur gewend ter zake van de financiering van die woning en kennelijk ook een overbruggingskrediet via deze adviseur gesloten. Over het voornemen van de aankoop van die andere woning heeft Consument Tussenpersoon niet geïnformeerd.

Met het financieren van de nieuwe woning en met het aflossen van de hypothecaire geldlening na verkoop van de woning is de gegarandeerde rentevergoeding, die MNF Bank op de Royal Future Hypotheekverzekering gaf, komen te vervallen en is de Verzekering voortgezet als Spaarverzekering. Hiermee is de Verzekering substantieel gewijzigd. Het lag op de weg van de betrokken assurantieadviseur Consument hierover te informeren. Tussenpersoon kan daarvan geen verwijt worden gemaakt nu hij daarbij niet betrokken was. Gezien het faxbericht van de verzekeraar van 17 februari 2004 merkte Consument Tussenpersoon niet meer als zijn assurantietussenpersoon aan en liet hij de verzekeraar correspondentie niet langer naar Tussenpersoon verzenden, maar naar hemzelf. Tussenpersoon heeft sinds 2004 geen inzicht in de Verzekering en heeft Consument dus ook geen eventuele wijzigingen kunnen adviseren.

4. Beoordeling

Contractuele verhouding tussen partijen

4.1 Consument en zijn echtgenote hebben door de advisering en bemiddeling van Hypotheek Visie Tilburg met ingang van 1 augustus 1995 de Verzekering afgesloten. Hypotheek Visie Tilburg was destijds een franchisenemer van Hypotheek Visie Centrale B.V. In mei 2002 is de franchiseovereenkomst tussen Hypotheek Visie Centrale B.V. en de heer [X], die handelde onder de naam Hypotheek Visie Tilburg, beëindigd. De heer [X] heeft zijn activiteiten voortgezet onder de naam Kennis Hypotheken. Kennis Hypotheken is een handelsnaam van Tussenpersoon. Op welke wijze de portefeuilleovergang naar Tussenpersoon precies heeft plaatsgevonden, is voor de Commissie, op basis van de overgelegde stukken, niet vast te stellen. Nu Tussenpersoon evenwel geen verweer heeft gevoerd tegen de stelling van Consument dat Tussenpersoon voor eventuele fouten van Hypotheek Visie Tilburg aangesproken kan worden, gaat de Commissie in de verdere beoordeling daarvan uit.

Verjaring

4.2 Tussenpersoon heeft gesteld dat de klachten en vorderingen van Consument met betrekking tot de advisering en informatieverstrekking voorafgaand aan en bij het afsluiten van de Verzekering zijn verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), omdat sindsdien tot het verzenden van de aansprakelijkstelling door Consument op 29 mei 2016 meer dan 20 jaren zijn verstreken.

4.3 In artikel 3:310 lid 1 BW is bepaald dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade in ieder geval verjaart door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. De Commissie stelt vast dat Consument schadevergoeding vordert op onder meer de grond dat (een rechtsvoorganger van) Tussenpersoon is tekortgeschoten bij de advisering en informatieverstrekking voorafgaand aan of ten tijde van de totstandkoming van de Verzekering. De Verzekering is met ingangsdatum 1 augustus 1995 gesloten.

De 20-jaars verjaringstermijn voor de schadevergoedingsvordering van Consument is op dat moment gaan lopen en is - nu niet is gebleken dat de verjaring tussentijds is gestuit - per 1 augustus 2015 voltooid. Nu Consument pas op 29 mei 2016 voor het eerst bij Tussenpersoon heeft geklaagd, betekent dit dat zijn vordering, voor zover die ziet op de gestelde schending van de zorgplicht en informatieverplichtingen voorafgaand aan en bij het afsluiten van de Verzekering, is verjaard.

(Na)zorgplichtschendingen gedurende de looptijd van de Verzekering?

4.4 Vervolgens is aan de orde de vraag of Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn (na)zorgverplichtingen tegenover Consument gedurende de looptijd van de Verzekering. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.

De maatstaf

4.5 De overeenkomst tussen Consument en Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en volgende.

4.6 Op Tussenpersoon rust de zorgplicht jegens Consument als opdrachtgever. Dit brengt mee dat Tussenpersoon dient te handelen als een deskundig assurantietussenpersoon bij de uitvoering van advieswerkzaamheden, overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie overweging 3.4.1. van het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, NJ 2003, 375). Als uitgangspunt geldt dat van de assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering (zie GC 2017-631 en GC 2018-709). De algemene zorgplicht uit het arrest van de Hoge Raad is ingevuld in de jurisprudentie. In dat kader is onder meer bepaald dat de assurantietussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer 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. De assurantietussenpersoon is evenwel niet gehouden de consument eigener beweging te informeren over algemene marktontwikkelingen (zie CvB 2020-020).

Advisering en informatieverstrekking tijdens de looptijd van de Verzekering

- 4.7 Consument verwijt Tussenpersoon allereerst dat hij, dan wel zijn rechtsvoorganger, in de periode 1995 tot 2004 geen enkel contact met Consument heeft opgenomen.
- 4.8 Gelet op hetgeen hiervoor is omschreven in r.o. 4.2 en 4.3 overweegt de Commissie dat Tussenpersoon geen verwijt (meer) kan worden gemaakt van handelen dat zich heeft voorgedaan vóór 29 mei 1996 nu Consument zich pas bij brief van 29 mei 2016 voor het eerst bij Tussenpersoon heeft beklagd. De klacht van Consument die betrekking heeft op handelen of nalaten van Tussenpersoon vóór 29 mei 1996, wordt dan ook afgewezen.
- 4.9 Uit de door partijen overgelegde stukken volgt niet dat er gedurende de periode van 29 mei 1996 tot 2004 contact tussen Consument en Tussenpersoon heeft plaatsgevonden. Zoals uit r.o. 4.6 volgt, was Tussenpersoon slechts gehouden eigener beweging contact met Consument op te nemen indien daartoe aanleiding bestond. Consument stelt dat in ieder geval de wijzigingen van de hypotheekrente in augustus 2000, februari 2003 en augustus 2003, als ook de omzetting van de Verzekering in de Spaarverzekering in 2004 aanleiding waren contact met hem op te nemen. Tussenpersoon stelt dat hem niet verweten kan worden dat hij naar aanleiding van die gebeurtenissen geen contact met Consument heeft opgenomen, maar dat dit Consument zelf te verwijten valt.
- 4.10 De Commissie constateert dat Consument zich in 2001 tot een andere adviseur heeft gewend voor de financiering van een nieuwe woning zonder Tussenpersoon over (het voornemen van) de aankoop van die woning te informeren en dat hij vervolgens in januari 2004 de hypothecaire geldlening van zijn oude woning heeft afgelost. Uit de overgelegde stukken volgt dat de aflossing van de hypothecaire geldlening van de oude woning tot gevolg had dat de Verzekering niet in de huidige vorm in stand kon blijven en dat Consument de Verzekering, zonder Tussenpersoon daarvan in kennis te stellen, met ingang van 1 februari 2004 heeft laten omzetten in de Spaarverzekering. Vast staat ook dat Consument de verzekeraar op 17 februari 2004 te kennen heeft gegeven dat hij Tussenpersoon niet meer als zijn assurantietussenpersoon aanmerkte en alle correspondentie voortaan rechtstreeks wilde ontvangen.
- 4.11 In het licht van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Tussenpersoon niet verweten kan worden dat hij geen contact met Consument heeft opgenomen naar aanleiding van hypotheekrentewijzigingen en omzetting van de Verzekering in de Spaarverzekering. Consument heeft er immers zelf voor gekozen om Tussenpersoon niet te betrekken bij de aankoop van de nieuwe en verkoop van de oude woning en heeft zelf te kennen gegeven Tussenpersoon op 17 februari 2004 niet meer als zijn assurantietussenpersoon te beschouwen. Daaruit volgt dat Consument advies of bemoeienis van Tussenpersoon niet nodig vond.

Verder overweegt de Commissie dat Consument ten aanzien van de door hemzelf per 22 augustus 2000 doorgevoerde wijziging van de premieverdeling in de Verzekering niet heeft gesteld dat hij Tussenpersoon op dat moment nog wel beschouwde als zijn adviseur, noch waarom dit voor Tussenpersoon aanleiding had moeten zijn om contact met Consument terwijl evenmin duidelijk is welk advies Tussenpersoon Consument toen had moeten verstrekken en hoe hij als gevolg daarvan nu beter af zou zijn geweest.

- 4.12 Dat er op andere momenten aanleiding bestond voor Tussenpersoon om Consument te waarschuwen of adviseren, is de Commissie overigens ook niet gebleken. Voor zover Consument Tussenpersoon verwijt dat hij hem niet heeft geïnformeerd over algemene ontwikkelingen in de markt, overweegt de Commissie dat er op Tussenpersoon geen (na)zorgplicht rustte om Consument daarover te informeren (vgl. CvB 2020-020).
- 4.13 Ook de klachten over ontoereikende informatieverstrekking in 2004 bij de omzetting van de Verzekering in de Spaarverzekering en ontbrekende, dan wel onvoldoende hersteladvisering sinds 2004, gaan niet op nu Consument Tussenpersoon bij deze omzetting niet heeft betrokken, hem toen zelf ook niet meer als zijn assurantietussenpersoon aanmerkte en Tussenpersoon ook geen inzicht meer had in de Verzekering omdat op verzoek van Consument correspondentie van de verzekeraar niet mee naar Tussenpersoon werd verzonden. Hetzelfde geldt voor de stelling van Consument dat sprake is van onjuiste en onvolledige informatieverstrekking over de waardeontwikkeling in de periode 2004-2016. Dat Tussenpersoon op de door de verzekeraar uitgebrachte stukken – zoals de polisbladen en de waardeoverzichten – nog wel als assurantietussenpersoon stond vermeld doet aan het voorgaande niet af nu deze uitingen door de verzekeraar zijn gedaan en Tussenpersoon daarop geen invloed had.

Conclusie

- 4.14 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klachten en vorderingen van Consument worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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/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 46 van het Reglement.