

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-869
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, A.M.T. Wigger, leden
en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 december 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Bemiddeling B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 28 oktober 2020
Aard uitspraak : Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst : Niet-behandelbaar

Samenvatting

Consument stelt dat hij met Adviseur heeft besproken dat hij met een beleggingsverzekering zijn hypotheek wilde aflossen. Het doelkapitaal van de verzekering is ongeveer de helft van de waarde van de hypothecaire geldlening. De Commissie oordeelt dat Consument te laat heeft geklaagd door 17 jaar na ondertekening van de offerte waarin het doelkapitaal is vermeld aan de bel te trekken bij Adviseur. De klacht is niet behandelbaar.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Adviseur; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft in 2001 een woning gekocht. Voor de financiering van deze woning heeft Consument via Adviseur een AEGON Levensloop Hypotheek afgesloten voor een bedrag van € 120.433,00 en daarnaast een AEGON Levensloop Hypotheekverzekering met een doelkapitaal van € 63.529,00, verder te noemen “de verzekering”.

De klacht en vordering

- 2.2 Consument stelt dat het zijn bedoeling was om op de einddatum van de verzekering in 2031 met de opgebouwde waarde zijn hypotheekschuld van € 120.433,00 af te lossen. Dit heeft Consument ook zo besproken met Adviseur.

Dat Adviseur hier geen notities meer van heeft, komt voor zijn rekening. Consument weet niet waar het doelkapitaal van € 63.529,00 vandaan komt. In de offerte worden ook voorbeeldkapitalen genoemd die de waarde van de hypothecaire geldschuld benaderen of zelfs overschrijden. Nergens in de offerte wordt gewaarschuwd voor een restschuld. Het is voor Consument onbegrijpelijk dat de waarde van de verzekering na 17 jaar slechts een vijfde deel van de hypotheekschuld bedraagt.

- 2.3 Volgens Consument was de opgebouwde waarde twee keer zo hoog geweest wanneer de verzekering wel had beantwoord aan de wensen die hij bij het afsluiten van de verzekering heeft besproken met Adviseur. Na aftrek van bespaarde premie vordert hij betaling van een schadebedrag van € 20.000,00.

Het verweer

- 2.4 Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie daar bij de beoordeling op ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht niet behandelbaar is en legt hierna uit waarom.
- 3.2 Het verststreckende verweer van Adviseur is dat Consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens Adviseur wist Consument bij aanvang wat het doelkapitaal van de verzekering was. Als Consument na ontvangst van de offerte had aangegeven dat hij een hoger doelkapitaal wilde, dan had eenvoudig een nieuwe offerte kunnen worden uitgebracht.
- 3.3 De Commissie stelt voorop dat in artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij die wederpartij heeft geprotesteerd. Daarbij geldt geen vaste termijn. Volgens vaste rechtspraak moet worden gelet op alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of Adviseur door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad. Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

3.4 Daarnaast hanteert de Commissie als vaste lijn dat van een Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2018-300 en 2019-585. Dit geldt ook voor de offerte die door Consument is ondertekend bij het afsluiten van de verzekering. Daarbij maakt een aan deze offerte voorafgegaan adviesgesprek niet dat controle achterwege kan blijven.

3.5 In de door Consument ondertekende offerte staat onder “Verzekerd kapitaal”:

“De premie is bepaald op basis van een doelkapitaal van f 140.000,- (in euro: 63.529,-) en een rendement van 8%. [...]”

De gangbare betekenis van het woord “doel” is “datgene wat men wil bereiken”. Het moet voor Consument dan ook duidelijk zijn geweest dat de verzekering en de daarvoor te betalen premie gericht was op een kapitaal van € 63.529,00 aan het einde van de looptijd. Bij een hoger doelkapitaal zou een hogere premie betaald moeten worden.

3.6 Dat er in de offerte voorbeeldkapitalen met een hogere waarde worden genoemd, maakt dit niet anders. In de offerte staat met het oog op de voorbeeldkapitalen onder meer de volgende waarschuwing:

“De gepresenteerde bedragen zijn uitsluitend bedoeld als voorbeeld en niet als garantie of prognose.”

Adviseur heeft het onderscheid tussen een doelkapitaal en voorbeeldkapitaal hiermee voldoende duidelijk gemaakt.

3.7 Voor een beoordeling van de zojuist aangehaalde passages van de offerte is geen specifieke kennis nodig. Dat Consument minder deskundig is op het gebied van verzekeringen dan Adviseur, is in deze dan ook niet relevant. Ook heeft Consument uiteindelijk geklaagd naar aanleiding van een e-mail van 6 september 2018, waarin staat dat hij destijds heeft gekozen voor een doelkapitaal € 63.529,00. Dat is geen andere informatie dan de informatie in de offerte. Bovendien is Adviseur in zijn belangen geschaad doordat Consument 17 jaar na ondertekening van de offerte kenbaar heeft gemaakt dat deze niet voldeed aan zijn wensen. De Commissie volgt Adviseur hierbij in zijn stelling dat de offerte eenvoudig had kunnen worden aangepast wanneer Consument aan de bel zou hebben getrokken.

3.8 Op grond van het bovenstaande is de conclusie dat Consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW.

Consument kan geen beroep meer doen op eventueel tekortschieten van Adviseur. De klacht is daarmee niet behandelbaar. Aan een beoordeling van het handelen of nalaten van Adviseur komt de Commissie niet toe.

4. De beslissing

Commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

Deze uitspraak is een uitspraak over de behandelbaarheid bij Kifid. 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.