

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-117
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. W. Dullemond, leden en
mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 januari 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 februari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie heeft vastgesteld dat de Bank in het geheel niet heeft onderbouwd dat en zo ja hoe zij Consument en zijn echtgenote voldoende heeft geïnformeerd over de werking van de afgesloten beleggingsverzekeringen en de daaraan verbonden (beleggings)risico's. Het beroep op dwaling slaagt niet omdat dit slechts kan worden ingeroepen tegen de contractspartij met wie de verzekeringsovereenkomst is gesloten, te weten de verzekeraar. Bovendien is de Commissie van oordeel dat duidelijk was dat met een deel van de premie zou worden belegd en dat kosten in rekening zouden worden gebracht. Gebleken is wel dat de Bank niet steeds gebruik heeft gemaakt van de juiste adresgegevens van Consument en/of zijn echtgenote bij het versturen van productdocumenten en ook niet, althans onvoldoende, heeft kunnen onderbouwen dat de productdocumenten op andere wijze, bijvoorbeeld via Verzekeraar, aan Consument zijn verstrekt. De Commissie gaat er derhalve als onvoldoende gemotiveerd betwist vanuit dat Consument na ondertekening van het aanvraagformulier niet (steeds) de nodige productdocumentatie, en waarde-overzichten, (tijdig) heeft ontvangen. De Bank is daarmee tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verbintenis om in elk geval te zorgen dat Consument van alle relevante informatie over de aangeboden verzekering werd voorzien. De omvang van de schade heeft de Commissie geschat op een bedrag van € 2.500,-.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement, zoals dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 (hierna: Reglement), en op basis van de volgende stukken:

- de stukken uit het Ombudsman dossier;
- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de tussenuitspraak van 18 januari 2016 van de Commissie;
- de (aanvullende) klachtuiting d.d. 18 april 2016 van Consument met betrekking tot het deel van zijn klacht over de gesloten beleggingsverzekeringen;
- het verweerschrift d.d. 27 juni 2016 van de Bank;

- de reactie (repliek) d.d. 3 oktober 2016 van Consument;
- de reactie (dupliek) d.d. 29 november 2016 van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de in de tussenbeslissing van 18 januari 2016 genoemde feiten, die hieronder - voor zover relevant – deels zijn herhaald en/of als volgt zijn aangevuld:

- 2.1 Met ingang van 29 september 1997 heeft Consument op advies en door bemiddeling van de Bank, een beleggingsverzekering afgesloten bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. (hierna genoemd: Verzekeraar), een zogeheten 'Rendement Beleggingspolis' (hierna: de Verzekering).
- 2.2 De Verzekering was gekoppeld aan een bij de Bank afgesloten hypothecaire geldlening van f 323.000,- (€ 146.571,-), welke lening Consument samen met zijn echtgenote, zijn broer en diens echtgenote en zijn ouders was aangegaan en waarvoor de hiervoor genoemden alle hoofdelijk aansprakelijk waren.
- 2.3 In 2001 heeft de echtgenote van Consument ook een 'Rendement Beleggingspolis' via de Bank bij de Verzekeraar afgesloten, welke verzekering ook was gekoppeld aan de afgesloten (verhoging van de) hypothecaire geldlening. (Beide verzekeringen worden hierna samen aangeduid als: de Verzekeringen).
- 2.4 De Verzekeringen waren bedoeld om op de einddatum 29 september 2017 het aandeel van Consument en zijn echtgenote in de hypothecaire geldlening, te weten circa € 91.000,- (50% van € 182.000,-), af te lossen.
- 2.5 Na het bereiken van de einddatum van de Verzekeringen van Consument en zijn echtgenote zijn bedragen van respectievelijk € 23.925,- en € 21.332,- uitgekeerd.
- 2.6 Op de Verzekeringen waren bij aanvang van toepassing de Algemene Voorwaarden Levensverzekering van Verzekeraar samen met de Aanvullende Voorwaarden Rendement BeleggingsPolis.

- 2.7 Voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekeringen zijn aanvraagformulieren ingevuld en ondertekend. In het op 22 september 1997 ondertekende aanvraagformulier van Consument stond onder andere het volgende:

“(…)

Duur verzekering	: 20 jaar
Premie per jaar (incl PVI)	: f 1.819,-
Investeringsbedrag	: f 1.638,60
Prognose kapitaal	: f 80.984,-
(…)	

BELEGGINGSPROFIEL

Het investeringsbedrag van de ABN AMRO Rendement BeleggingsPolis dient als volgt te worden belegd (...):

Conform de offerte, namelijk	: matig defensief
ABN AMRO All-in Fund	: 100%
(…)”	

- 2.8 Op het aanvraagformulier met ontvangstdatum 25 januari 2001 van de echtgenote van Consument stond onder andere het volgende:

“(…)

Looptijd verzekering	: 20 jaar
Jaarpremie gedurende eerste jaar	: NLG 6.430,-*
Investeringsbedrag	: NLG 5.717,78
Vervolgpremie gedurende verdere looptijd	: NLG 2.000,-*
Investeringsbedrag vervolgpremies	: NLG 1.726,79
Voorbeeldkapitaal	: NLG 159.787,-
Voorbeeldrendement	: 11,25%
Premievrijstelling bij	
Arbeidsongeschiktheid	: is meeverzekerd tot 60 jaar pvi-opslag: NLG 77,-
Risicodekking gebaseerd op	: eenmaal de som van de vervolgpremies

* Is inclusief de toeslag voor het meeverzekeren van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

(…)

BELEGGINGSPROFIEL

Het investeringsbedrag van de ABN AMRO Rendement BeleggingsPolis dient als volgt te worden belegd (...):

Conform de offerte, namelijk	:	
Alrenta		30%
Global Fund		60%

Global Prop. Sec. Fund 10%
(...)"

- 2.9 De overlijdensrisicodekking bij de Verzekeringen was gebaseerd op de opgebouwde waarde van de verzekering op de dag van overlijden, vermeerderd met de som van de tot de einddatum van de verzekering nog verschuldigde premies.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag gelijk aan het verschil tussen het totaal van de uitgekeerde bedragen van de Verzekeringen en de hoogte van het door Consument en zijn echtgenote af te betalen deel van de hypothecaire geldlening, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 2014. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de voor de behandeling van deze zaak gemaakte reiskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is bij het aangaan van de Verzekeringen toerekenbaar tekort geschoten in haar informatieverplichting en/of zorgplicht door geen dan wel onvoldoende inzicht te verschaffen in de kosten en risico's van deze beleggingsverzekeringen en door het te doen voorkomen dat de Verzekeringen voldoende zouden opbrengen om de hypothecaire geldlening af te lossen. Consument voert verder de volgende argumenten aan:
- De Bank had erop moeten toezien dat Consument (precontractueel) voldoende informatie had gekregen over de werking van de Verzekering.
 - Er is sprake van dwaling, want bij een juiste voorstelling van zaken had Consument de Verzekering niet afgesloten.
 - De Bank heeft een Verzekering verstrekt met een zeer groot risico dat het gewenste eindkapitaal nooit gehaald zou worden. De Bank wist dat de Verzekering bedoeld was voor het aflossen van een hypothecaire geldlening en had daarom dit product niet aan Consument mogen verkopen.
 - Consument heeft geen (kopie van de) offerte, financiële bijsluiter en/of algemene voorwaarden ontvangen. Ook de polis heeft Consument na afsluiten niet ontvangen. Consument heeft destijds op een vestiging van de Bank uitsluitend een enkel document getekend zonder enige uitleg.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank kan niet meer achterhalen wat in 1997 exact is besproken. Het was echter ook in 1997 gebruikelijk dat bij de verstrekking van een hypothecaire geldlening en de geadviseerde beleggingsverzekering, uitgebreid werd gesproken over de mogelijkheden en ook verschillende scenario's werden aangeboden. Uit de ondertekende offerte en aanvullende voorwaarden blijkt in ieder geval dat van een gegarandeerd kapitaal geen sprake was.
- Indien de polis en/of de voorwaarden destijds niet aan Consument zijn verstrekt, had het op zijn weg gelegen om daarover bij de Bank of Verzekeraar aan de bel te trekken.
- De broer van Consument en diens echtgenote hebben al in 2008 drie vergelijkbare beleggingsverzekeringen afgekocht in verband met tegenvallende beleggingsresultaten. De Bank acht het niet aannemelijk dat Consument daarvan niet op de hoogte was, omdat Consument de hypothecaire geldlening met de bijbehorende verzekeringen onder andere samen met zijn broer en diens echtgenote (en hun ouders) was aangegaan. Daarom kan niet kan worden volgehouden dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal.
- Voor zover de klacht ziet op de door Verzekeraar in rekening gebrachte kosten van de Verzekeringen, dient Consument zijn klacht bij Verzekeraar in te dienen. Het deel van de klacht dat ziet op een gegarandeerd eindkapitaal is door Consument onvoldoende onderbouwd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt bij de beoordeling voorop dat tussen de Bank en Consument (en zijn echtgenote; die hierna waar van toepassing mede wordt begrepen onder Consument) in 1997 een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen voor advies en bemiddeling voor (onder andere) het afsluiten van de hypothecaire geldlening en de Verzekeringen. De daarbij behorende zorgplicht van de Bank, inhoudende dat zij gehouden is op te treden zoals dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht, dient te worden ingevuld aan de hand van de concrete omstandigheden van het individuele geval.
- 4.2 Voor zover Consument een beroep op vernietiging wegens dwaling heeft gedaan, omdat hij de Verzekeringen niet zou hebben afgesloten indien hij goed en volledig door de Bank was geïnformeerd en geadviseerd, merkt de Commissie op dat dit beroep op dwaling niet kan slagen omdat dit slechts kan worden ingeroepen tegen de contractspartij met wie de verzekeringsovereenkomst is gesloten, in dit geval de Verzekeraar.

Bovendien is de Commissie van oordeel dat reeds uit de (getekende) aanvraagformulieren van de Verzekeringen blijkt dat sprake was van beleggingsverzekeringen waarbij een deel van de premie, te weten het investeringsbedrag, voor risico van Consument zou worden belegd conform het opgegeven beleggingsprofiel (de gekozen verdeling over de fondsen) en dat daarbij kosten in rekening zouden worden gebracht. Voor zover Consument dat niet heeft begrepen komt dat voor zijn eigen risico.

- 4.3 Uit de betreffende aanvraagformulieren blijkt voorts (ook) dat geen sprake was van een gegarandeerd kapitaal op de einddatum van de Verzekeringen. Zo stond op het aanvraagformulier d.d. 22 september 1997 van Consument ‘*prognosekapitaal*’ en op het aanvraagformulier van 25 januari 2001 van de echtgenote van Consument stond ‘*voorbeeldkapitaal*’ (op basis van een voorbeeldrendement van 11,25% per jaar) vermeld. Voor zover Consument heeft gesteld dat de Bank desondanks de toezegging heeft gedaan dat op de einddatum minimaal een kapitaal zou worden uitgekeerd gelijk aan zijn deel van de hypothecaire geldlening, blijkt dat niet uit de overgelegde stukken. Ook is niet komen vast te staan of aannemelijk geworden dat (een medewerker van) de Bank een dergelijk expliciete toezegging heeft gedaan. Hoewel de Commissie, gelet op de destijds gehanteerde en gebruikelijke (hoge) voorbeeldrendementen, het niet onaannemelijk acht dat de Bank voor of bij de aanvraag van de Verzekeringen heeft toegelicht dat een kapitaal zou kunnen worden bereikt gelijk aan het door Consument verschuldigde deel van de hypothecaire geldlening, is niet komen vast te staan dat de Bank een garantie heeft gegeven dat een bepaald bedrag op de einddatum van de Verzekeringen zou worden bereikt. Voor zover Consument zijn vordering baseert op een dergelijke garantie, kan die vordering daarom niet worden toegewezen.
- 4.4 De Commissie stelt vervolgens vast dat de Bank in het geheel niet heeft onderbouwd dat en zo ja hoe zij Consument en zijn echtgenote voldoende heeft geïnformeerd over de werking van het product en de daaraan verbonden (beleggings)risico’s. In dat kader is van belang dat Consument heeft gesteld dat hij bij of na het afsluiten van de Verzekeringen geen (kopie van de) offerte, financiële bijsluiter, algemene voorwaarden of polis heeft ontvangen. Dat en zo ja hoe die stukken aan Consument of zijn echtgenote zijn verstrekt heeft de Bank niet meer kunnen toelichten. Dat zij niet meer zou beschikken over het desbetreffende dossier kan de Bank daarbij niet baten. Het is aan de Bank als opdrachtnemer om in ieder geval in lopende dossiers de voor haar dienstverlening relevante gegevens te bewaren. De Commissie stelt verder vast dat de Bank niet steeds gebruik heeft gemaakt van de juiste adresgegevens van Consument en/of zijn echtgenote. Vast staat immers dat in een aantal gevallen documenten niet naar het (juiste) adres van Consument (en echtgenote) zijn verstuurd. De Bank heeft voorts niet, althans onvoldoende, kunnen onderbouwen dat de betreffende productdocumenten op andere wijze, bijvoorbeeld via Verzekeraar, aan Consument zijn verstrekt.

De Commissie gaat er derhalve als onvoldoende gemotiveerd betwist vanuit dat Consument na ondertekening van het aanvraagformulier niet (steeds) de nodige productdocumentatie, en waarde-overzichten, (tijdig) heeft ontvangen. Aldus is de Bank tekortgeschoten in de nakoming van de op haar – op grond van de overeenkomst van opdracht – rustende verbintenis om in elk geval te zorgen dat Consument van alle relevante informatie over de aangeboden Verzekering wordt voorzien. De Bank is daarom in beginsel gehouden de door Consument en zijn echtgenote als gevolg daarvan geleden schade te vergoeden (vergelijk CvB 2017-035, r.o. 4.10).

- 4.5 De omvang van de door Consument en zijn echtgenote geleden schade moet vervolgens worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de huidige situatie waarin Consument en zijn echtgenote zich bevinden en de situatie waarin zij zich zouden hebben bevonden als de fout van de Bank achterwege was gebleven. Het gaat dan om de vraag wat Consument en zijn echtgenote zouden hebben gedaan als zij destijds door de Bank wel volledig waren geïnformeerd over het product en de daaraan verbonden risico's. De Commissie stelt daarbij voorop dat thans meer dan 20 jaar nadat de eerste verzekering werd afgesloten niet meer met zekerheid kan worden vastgesteld wat Consument en zijn echtgenote zouden hebben gedaan als zij wel volledig zouden zijn geïnformeerd. Voor zover Consument heeft gesteld dat zij dan de Verzekeringen hadden beëindigd en voor verzekeringen met een gegarandeerde opbrengst hadden gekozen, acht de Commissie dat niet zonder meer aannemelijk omdat Consument en zijn echtgenote dan een (veel) hogere premie hadden moeten betalen. Daarnaast wist Consument, of had hij moeten weten, zoals hierboven toegelicht, dat de opbrengst van de Verzekeringen niet gegarandeerd was en dat hij voor beleggingen had gekozen. Dat Consument in het geheel geen beleggingsrisico wenste te lopen is dan niet heel waarschijnlijk. Anderzijds kan geenszins worden uitgesloten dat Consument en zijn echtgenote als zij beter waren geïnformeerd zouden hebben gekozen voor een product met meer zekerheid omtrent het op te bouwen kapitaal en/of er voor zouden hebben gekozen om een groter deel af te lossen op de hypothecaire leningen en zij in dat geval thans beter af zouden zijn geweest. Onder deze omstandigheden, waarbij de omvang van de schade niet met zekerheid kan worden vastgesteld, maar wel voldoende aannemelijk is dat mogelijk nadeel is geleden, ziet de Commissie aanleiding de door Consument en zijn echtgenote geleden schade op de voet van artikel 6:97 BW naar redelijkheid te schatten op een bedrag van € 2.500,-. Deze schadevergoeding dient te worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 29 september 2017, de expiratiedatum van de Verzekeringen, tot het moment van betaling. Daarnaast dient de Bank het bedrag van € 50,-, dat Consument heeft betaald voor het aanhangig maken van zijn geschil bij de Commissie, te vergoeden. Voor een veroordeling tot het vergoeden van de reiskosten kent het Reglement geen grondslag, zodat deze zullen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument en zijn echtgenote vergoedt een bedrag van € 2.500,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 29 september 2017 tot aan de dag van algehele voldoening, alsmede een bedrag van € 50,-.

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.