

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0542
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 september 2016
Ingediend door : De consument
Tegen : Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., voorheen F. van Lanschot Bankiers N.V.,
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 16 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht bank. Het verwijt van de consument dat de bank bij de verhoging van de hypothecaire geldlening in 1999 zonder noodzaak een (te hoge) overlijdensrisicodekking verplicht heeft gesteld, heeft de bank gemotiveerd bestreden. Uit de stukken blijkt niet dat de bank een dekking van fl. 200.000,00 heeft geëist. De bank heeft uitsluitend als geldverstrekker en niet ook als adviseur gehandeld. De bank heeft geen bemoeienis gehad met het advies en de verdere informatievertrekking over en advisering bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering. Dit geldt ook voor de later afgesloten lijfrenteverzekering, die was ook niet aan de bank verpand. De commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vordering af.

I. De procedure

I.1 De commissie beslist op basis van het 'Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening' zoals dat geldig was van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017, hierna genoemd: het reglement; en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- 1) het klachtformulier ontvangen op 27 september 2016;
- 2) het verweerschrift van 22 december 2016 van de bank;
- 3) de reactie d.d. 2 november 2020 'beperking rechtsstrijd...' (zie I.2); en
- 4) de reactie d.d. 17 december 2020 van de bank.

I.2 Bij bericht van 5 oktober 2020 is de consument in de gelegenheid gesteld haar klacht tegen de adviseur nader te concretiseren, nadat de klacht van de consument tegen de verzekeraar tot een minnelijke regeling (schikking) heeft geleid. De consument heeft naar aanleiding daarvan haar reactie van 2 november 2020 ingediend, waar de bank bij brief van 17 december 2020 op heeft gereageerd.

- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De feiten

- 2.1 De consument heeft in 1996 een hypothecaire geldlening van fl. 180.000,00 (€ 81.680,44) bij de bank afgesloten. In mei 1999 heeft de consument bij de bank een verhoging van de hypothecaire geldlening aangevraagd. De bank heeft op 7 juli 1999 een offerte aan de consument verstrekt voor een verhoging van fl. 190.000,00 (€ 86.218,24). In deze offerte was onder andere het volgende opgenomen:

Aflossing:

De lening wordt (gedeeltelijk) afgelost uit de op uw leven bij een nog nader te bepalen verzekeringsmaatschappij te sluiten (gesloten) gemengde verzekering met een verzekerd kapitaal ad f 200.000,--; looptijd nader aan te geven. Op het gedeelte dat niet uit de gemengde verzekering kan worden afgelost is tot de einddatum van de lening geen verplichte aflossing van toepassing.

- 2.2 Na ontvangst van de offerte van de bank heeft de consument zich voor advies en bemiddeling gewend tot 'De Woon- en Vermogensadviseur', handelend onder de naam 'ACW Financieel Adviseurs', die enkele jaren later is voortgezet door Van Vulpen Assurantiën (hierna: de adviseur).
- 2.3 De consument heeft vervolgens op 13 juli 1999 de offerte van 7 juli 1999 van de bank voor akkoord ondertekend. Ook heeft zij op 13 juli 1999 een aanvraagformulier ondertekend voor een gemengde levensverzekering, genaamd Verzekerd Hypotheekfonds (hierna: de verzekering), bij een rechtsvoorganger van SRLEV N.V. (hierna: de verzekeraar). De verzekering betrof een beleggingsverzekering waarbij sprake was van een overlijdensrisico-dekking en kapitaalbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.
- 2.5 De verzekering had als ingangsdatum 1 september 1999 en een looptijd van 20 jaar met een beoogde uitkering op de einddatum van fl. 200.000,00 (€ 90.756,04), bedoeld voor het aflossen van (een deel van) de hypothecaire geldlening van fl. 370.000,00 (€ 167.898,67). De premie bedroeg fl. 393,00 (€ 178,34) per maand. Er werd belegd voor 75% in het 'Actief Beheer depot' en voor 25% in het 'Aandelen depot'. Het verzekerd bedrag bij overlijden van de consument (de verzekerde) vóór de einddatum van de verzekering bedroeg fl. 200.000,00 (€ 90.756,04), of als dat meer was, 110% van de beleggingswaarde.

2.3 Op het polisblad van 4 augustus 1999 stond onder andere het volgende:

Bijzondere aantekening

Blijkens akte van verpanding heeft verzekeringnemer, onder de bepalingen van die akte, pandrecht verleend op alle rechten en vorderingen voortvloeiende uit deze polis aan F. van Lanschot Bankiers NV, gevestigd te 's-Hertogenbosch, die zichzelf als eerste begunstigde voor de verzekerde uitkering(en) heeft aangewezen.

- 2.4 Per 1 maart 2000 heeft de consument op advies en door bemiddeling van een andere tussenpersoon, Intres Financial Consult B.V., nog een beleggingsverzekering bij de verzekeraar afgesloten, het zogeheten Privé Lijfrentefonds (hierna: de lijfrenteversicherung).
- 2.5 De lijfrenteversicherung had een looptijd van 32 jaar, tot 1 juni 2032. De premie bedroeg fl. 6.000,00 (€ 2.722,68) per jaar. Het verzekerd bedrag bij overlijden van de consument (de verzekerde) vóór de einddatum van de verzekering bedroeg 110% van de beleggingswaarde. Belegd werd in het 'Reaal Euro Mixfonds'.
- 2.6 In februari 2012 heeft de consument zich tot de adviseur gewend met het verzoek de verzekering af te kopen. Op 13 februari 2012 heeft de consument het afkoopformulier van verzekeraar ondertekend. Bij brief van 8 maart 2012 heeft de consument de bevestiging van verzekeraar ontvangen dat het afkoopbedrag van € 22.918,58 op 9 maart 2012 aan haar wordt overgemaakt.
- 2.7 Per 1 maart 2012 is de lijfrenteversicherung premievrij gemaakt.
- 2.8 In het kader van de compensatieregeling heeft de consument voor de verzekering op 10 mei 2013 van verzekeraar een kostenvergoeding van € 4.583,07 ontvangen.
- 2.9 Bij brief van 12 augustus 2016 heeft de consument geklaagd bij de bank over de zorgplicht bij de advisering van de verzekering en de lijfrenteversicherung. Daarop heeft de bank bij brief van 14 september 2016 gereageerd, waarbij zij aansprakelijkheid heeft afgewezen. Vervolgens heeft de consument op 27 september 2016 bij Kifid een klacht tegen de bank ingediend.
- 2.10 De consument heeft de lijfrenteversicherung per 18 december 2019 beëindigd. De verzekeraar heeft afkoopwaarde van € 58.918,93 in februari 2020 aan haar uitbetaald.

3. Het geschil

- 3.1 De consument heeft zowel tegen de bank, de verschillende adviseurs als tegen de verzekeraar klachten bij de commissie aanhangig gemaakt. De klacht tegen de verzekeraar is inmiddels afgedaan. Consument maakt niet steeds duidelijk welk deel van haar klachten specifiek gericht is tegen de bank en/of de adviseurs.

De klacht en vordering

- 3.2 De consument verwijt de bank dat zij bij de verhoging van de hypothecaire geldlening in 1999 een levensverzekering met een hoge vaste dekking van fl. 200.000,00 (€ 90.756,04) heeft voorgeschreven zonder dat daarvoor een noodzaak bestond. Daarnaast verwijt de consument de bank kennelijk ook dat zij adviesfouten heeft gemaakt bij het afsluiten van de verzekering en de lijfrenteverzekering, en tijdens de looptijd daarvan, waarmee de bank tekort zou zijn geschoten in haar zorgplicht.
- 3.3 De consument houdt de bank aansprakelijk voor haar schade, die zij begroot op € 25.324,00, te vermeerderen met een vergoeding voor de proceskosten op basis van 5 punten van het liquidatietarief rechtbanken III als bedoeld in het reglement, gemaximeerd op € 5.000,00.

Het verweer

- 3.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. De beoordeling

Heeft de bank een (te hoge) overlijdensrisicodekking verplicht gesteld?

- 4.1 De consument verwijt de bank dat zij bij de verhoging van de hypothecaire geldlening in 1999 zonder noodzaak een (te hoge) overlijdensrisicodekking van fl. 200.000,00 verplicht heeft gesteld. Dit verwijt is naar het oordeel van de commissie ongegrond. De bank heeft gemotiveerd betwist dat zij een overlijdensrisicodekking van fl. 200.000,00 heeft verlangd. Zij heeft aangevoerd dat een overlijdensrisicoverzekering volgens haar standaardbeleid pas werd verlangd voor het gedeelte van de geldlening dat groter was dan 75% van de executiewaarde van het onderpand. In het geval van de consument zou de bank daarom genoeg hebben genomen met een overlijdensrisicodekking van fl. 51.250,00. De consument heeft het gestelde beleid van de bank niet gemotiveerd bestreden. Het is dan ook niet zonder meer aannemelijk dat de bank in dit geval een overlijdensrisicodekking van fl. 200.000,00 heeft verlangd.

- 4.2 Tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank had de consument haar verwijt nader met bewijzen moeten onderbouwen. Die onderbouwing ontbreekt. Uit de stukken blijkt dat de bank bij het aangaan van de hypothecaire geldlening in 1996 de consument heeft geadviseerd een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Uit de stukken blijkt niet dat de bank een overlijdensrisicodekking als voorwaarde heeft gesteld bij de verhoging van de geldlening in 1999, laat staan dat zij daarbij een dekking van fl. 200.000,00 heeft geëist. In de offerte van 7 juli 1999 wordt onder ‘aflossing’ (zie hiervoor 2.1) weliswaar gerefereerd aan de polis, maar wat daar staat is niet zozeer een voorwaarde als wel een bevestiging van wat partijen hebben besproken. Bewijs voor de stelling dat de bank een overlijdensrisico-verzekering van fl. 200.000,00 eiste, levert die formulering in de offerte niet op.

De bank was niet de adviseur

- 4.3 Vast staat dat de bank uitsluitend als geldverstrekker en niet ook als adviseur heeft gehandeld. De consument heeft zich voor advies over de verzekering gewend tot de adviseur nadat de bank de offerte voor de verhoging van de hypothecaire geldlening van 7 juli 1999 had uitbracht. De bank heeft dus geen bemoeienis gehad met dit advies en ook niet met de verdere informatievertrekking over en advisering bij de totstandkoming van de verzekering. Dit geldt ook voor de lijfrenteverzekering, die ook niet aan de bank was verpand. Voor zover de klachten van de consument zien op de destijds gegeven informatie en het advies over de verzekering en de lijfrenteverzekering, kan de bank daarvan dus geen verwijt worden gemaakt. De bank is daarvoor niet aansprakelijk.

Conclusie

- 4.4 De klachten van de consument zijn ongegrond. Haar vordering zal worden afgewezen.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 46 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.