

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0544  
(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 : 28 september 2016  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Bert van Vulpen Assurantiën B.V., gevestigd te Krommenie, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 16 juni 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Zorgplicht adviseur. De consument was in 2009 al bekend met de gestelde tekortkomingen van de adviseur bij het in 1999 gegeven advies over de beleggingsverzekering en met de volgens haar als gevolg daarvan geleden schade. De schadevordering van de consument is voor dat deel van de klacht verjaard en de commissie geeft daarover geen inhoudelijk oordeel. Voor zover de vordering van de consument betrekking heeft op de nazorgplicht oordeelt de commissie dat niet gebleken is dat de consument de adviseur, op enig moment na de aansprakelijkheidsstelling in 2009, om advies heeft gevraagd of de adviseur heeft ingelicht over (voor de beleggingsverzekering relevante) veranderingen in haar persoonlijke situatie. In 2012 is op verzoek van de consument door de adviseur een afkoopofferte opgevraagd waarna de consument de beleggingsverzekering heeft afgekocht. Dat de adviseur daarbij tekort is geschoten in een (na)zorgverplichting is de commissie niet gebleken. In 2011 heeft de adviseur de consument geadviseerd haar lijfrenteverzekering af te kopen. De consument heeft zich bij het afkooptraject vervolgens niet meer laten bijstaan door de adviseur zodat de adviseur daarvoor dus ook niet aansprakelijk kan zijn. De klachten van de consument zijn dus deels verjaard en voor het overige ongegrond. De commissie 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 28 september 2016;
- 2) de reactie d.d. 2 november 2020 ‘beperking rechtsstrijd...’ (zie I.2); en
- 3) de reactie d.d. 10 maart 2021 van de adviseur.

- 1.2 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 adviseur bij brief van 10 maart 2021 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 adviseur 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 F. van Lanschot Bankiers N.V. (hierna: 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', welke onderneming 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.

- 2.4 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.
- 2.5 In de begeleidende brief bij het polisblad van 4 augustus 1999 van verzekeraar stond onder andere het volgende vermeld:

Uw beleggingen zullen plaatsvinden in:

Actief Beheer depot	:	75,00 %
Aandelen depot	:	25,00 %

Op basis van een netto rendementsverwachting van	:	8,75 %
bedraagt het spaarkapitaal, op 1 september 2019	:	f. 200.000,00

De beheerskostenvergoeding bedraagt 1/24%, berekend over de laatst bepaalde waarde van het desbetreffende beleggingsdepot in die maand. Deze kosten zijn reeds in mindering gebracht op het bovengenoemde netto voorbeeldkapitaal.

Het verzekerd kapitaal bij overlijden is op de polis vermeld.

Wij vertrouwen erop u met dit overzicht van dienst te zijn en adviseren u deze brief bij uw polis te bewaren.

Voor vragen kunt u contact opnemen met uw verzekeringsadviseur, ACW Fin. Adv. & Pensioendesk B.V., telefoonnummer 020-3119900.

- 2.6 Op het polisblad van 4 augustus 1999 stond onder andere het volgende vermeld:

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.

Aanhangsels

Bij de polis behoren de aanhangsels:

Algemene Voorwaarden van Verzekering op basis van universal life	U.L. 1.4
Reglement universal life	U.L. 3.7
Verlengingsclausule universal life	U.L. 9.2
Universal life kosten kapitaalverzekering	U.L. 14.3

Getekend te 's-Gravenhage, 4 augustus 1999

- 2.7 Op of omstreeks 1 maart 2000 heeft de consument op advies en door bemiddeling van een andere assurantietussenpersoon dan de adviseur (hierna: Trifium) nog een beleggingsverzekering bij verzekeraar afgesloten, een Privé Lijfrentefonds (hierna: de lijfrente-verzekering).
- 2.8 De lijfrente-verzekering 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'.
- 2.9 Op het polisblad van 1 maart 2000 van de lijfrente-verzekering stond onder andere het volgende vermeld:

Bij deze polis behoren de aanhangsels:

Algemene Voorwaarden van Verzekering op basis van universal life	U.L. 1.5
Reglement universal life	U.L. 3.8
Verlengingsclausule lijfrente-verzekering	U.L. 19.3
Optie tot verhoging van de lijfrente-verzekering	U.L. 25.2
Universal life kosten lijfrente-verzekering	U.L. 34.3
Variabele premie	VAR 1.1

Getekend te Den Haag, 1 maart 2000

2.10 De consument heeft bij brief van 18 augustus 2009 het volgende bericht aan de adviseur verstuurd:

Bij overname van de tweede helft van mijn huis in 1999 sloot ik op jullie advies een privé lijfrentefonds af. In plaats van af te lossen, zou ik op deze wijze 'sparen' voor een bedrag waarmee na 15 of 20 jaar mijn hypotheek afgelost kon worden. Er werd mij verteld dat er natuurlijk wel kosten aan verbonden waren, maar dat die na een aantal jaar in het niet zouden verdwijnen bij het rendement. Er werd mij uitgelegd dat ik zelf een risico combinatie kon maken van aandelen en obligaties. Ik vroeg advies om zo weinig mogelijk risico te nemen en men raadde mij aan dan voor 75% Actief beheer en 25% aandelen te kiezen. Dat advies heb ik opgevolgd. Laatst keek ik voor het eerst naar de overzichten die pas sinds twee jaar worden verstrekt. Ik schrok enorm. Zie hieronder de feiten:

Polis ██████████ (Prive lijfrentefonds)  
Jaarlijkse premie: 2.722,68  
Sinds 1999  
Totaal betaald: 29.949,48  
Waarde op 28 augustus 2009: 21.425,87  
Verwachte waarde op einddatum:  
Bruto historisch rendement: 214.620,80  
Bruto pessimistisch rendement: 71.203,89

Dus van de bijna 30.000 euro die ik tot nu toe heb betaald, is nog slechts 21.425 euro over? Niet alleen is er geen rendement behaald, het ingelegde bedrag is nog omlaag gegaan ook? Natuurlijk is de beurs slecht geweest, maar dit is absurd. Mij is verzekerd dat dit een laag risico product was. Bij zulke slechte prestaties is er ook een absurd bedrag aan kosten in rekening gebracht.

Ik kan dit niet accepteren en die hierbij een klacht in.

Ten eerste ben ik slecht geadviseerd over dit product. Ik had beter dit bedrag aan aflossing kunnen betalen, of zelfs het geld tegen een minimale rente op de bank kunnen zetten, dan was ik beter af geweest. Ten tweede ben ik niet correct geïnformeerd over de risico's.

Graag verneem ik op welke wijze en bij welke partij ik verhaal kan halen en schade kan claimen.

2.11 De consument heeft bij brief van 18 augustus 2009 het volgende bericht aan de bank verstuurd:

(...)

Bij aankoop van mijn huis in 1996 sloot ik op jullie advies een verzekerd hypotheekfonds af. In plaats van af te lossen, zou ik op deze wijze 'sparen' voor een bedrag waarmee na 20(?) jaar mijn hypotheek afgelost kon worden. Er werd mij verteld dat er natuurlijk wel kosten aan verbonden waren, maar dat die na een aantal jaar in het niet zouden verdwijnen bij het rendement. Laatst keek ik voor het eerst naar de overzichten die pas sinds twee jaar worden verstrekt. Ik schrok enorm. Zie hieronder de feiten:

Polis [REDACTED] (verzekerd hypotheekfonds)  
Jaarlijkse premie: 2.140,08  
Sinds 1996  
Totaal betaald: 29.961,12  
Waarde op 28 augustus 2009: 16.699,31  
Verwachte waarde op einddatum:  
Bruto historisch rendement: 57.194,57  
Bruto pessimistisch rendement: 24.790,92  
Doelkapitaal: 90.000

Dus van de bijna 30.000 euro die ik tot nu toe heb betaald, is nog slechts 16.699 euro over? Niet alleen is er geen rendement behaald, het ingelegde bedrag is nog omlaag gegaan ook? Natuurlijk is de beurs slecht geweest, maar dit is absurd. Mij is verzekerd dat dit een laag risico product was. Bij zulke slechte prestaties is er ook een absurd bedrag aan kosten in rekening gebracht.

Ik kan dit niet accepteren en die hierbij een klacht in.

Ten eerste ben ik slecht geadviseerd over dit product. Ik had beter dit bedrag aan aflossing kunnen betalen, of zelfs het geld tegen een minimale rente op de bank kunnen zetten, dan was ik beter af geweest. Ten tweede ben ik niet geïnformeerd over de risico's.

Graag verneem ik op welke wijze en bij welke partij ik verhaal kan halen en schade kan claimen.

2.12 Bij e-mail van 2 november 2011 heeft de adviseur het volgende aan de consument bericht:

*"(...) Naar aanleiding van ons gesprek het volgende:*

*Hypotheek:*

*(...)*

*Beleid bij van Lanschot Bankiers is dat een volledige NWWI taxatie (of taxatie door een vergelijkbaar erkende taxateur) plaats dient te vinden.*

*WOZ verklaring of zogenaamde geveltaxatie wordt niet geaccepteerd.*

*Ik kan je aanbieden de taxatie voor € 350,00 (incl. BTW) te regelen. Uiteraard staat het je vrij de taxatie zelf te regelen.*

*Lijfrenteverzekering Reaal (vlh Axa)  
Polisnummer oud [nummer 1] (Nieuw [nummer 2])  
Ingangsdatum 1-3-2000  
Einddatum 1-6-2032*

*Advies verzekering stopzetten en voortzetten als Lijfrentebankspaarrekening of lijfrente uitstelrekening.*

*In 1e geval wordt afkoopwaarde gestort op de rekening en kan je direct gedurende 25 jaar lijfrentetermijnen onttrekken;*

*bij lijfrente uitstelrekening wordt afkoopwaarde op rekening gestort en dient in de toekomst een lijfrente te worden aangekocht.  
(De mogelijkheid blijft bestaan om bedragen te storten).*

*Vertrouw je hiermee van dienst te zijn. (...)"*

- 2.13 In februari 2012 heeft de consument zich tot de adviseur gewend met het verzoek de verzekering af te doen kopen. Op 13 februari 2012 heeft de consument het afkoopformulier van de verzekeraar ondertekend en aan de verzekeraar teruggestuurd. Bij brief van 8 maart 2012 heeft de consument de bevestiging van de verzekeraar ontvangen dat het afkoopbedrag van € 22.918,58 op 9 maart 2012 aan haar zou worden overgemaakt. Op 13 maart 2012 heeft de adviseur van verzekeraar de bevestiging ontvangen dat de verzekering is afgekocht.
- 2.14 In het kader van de compensatieregeling heeft de consument met betrekking tot de verzekering op 10 mei 2013 van verzekeraar een kostenvergoeding van € 4.583,07 ontvangen.
- 2.15 Per 1 maart 2012 is de lijfrenteverzekering premievrij gemaakt.
- 2.16 De consument heeft de lijfrenteverzekering op 18 december 2019 beëindigd. De verzekeraar heeft de afkoopwaarde van € 58.918,93 in februari 2020 aan de consument betaald.

### **3. Het geschil**

- 3.1 De consument heeft zowel tegen de bank, de adviseur en Trifium, als tegen de verzekeraar klachten bij de commissie aanhangig gemaakt. De klacht tegen de verzekeraar heeft tot een schikking geleid. De consument maakt niet steeds duidelijk welk deel van haar klachten specifiek gericht is tegen de bank en/of Trifium en de adviseur.
- 3.2 Uit de laatste reactie namens consument leidt de commissie af dat de onderhavige klacht tegen de adviseur (nog) gaat over het bij het aangaan en gedurende de looptijd van de verzekering gegeven advies. De klacht tegen Trifium betreft de lijfrenteverzekering en wordt door de commissie in een separate uitspraak behandeld.

#### *De klacht en vordering*

- 3.3 De consument verwijt de adviseur dat hij voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering in 1999 en tijdens de looptijd ervan adviesfouten heeft gemaakt, waardoor de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht. De adviseur had volgens de consument een product met een voorzienbaar meer economisch nut moeten adviseren, zoals de ABN AMRO Meegroei-verzekering met 90% restitutiewaarde op basis van beleggen in het hypotheekrentefonds, en/of in ieder geval tijdens de looptijd van de verzekering de consument moeten adviseren de verzekering naar dat product om te zetten. Daarnaast heeft de adviseur volgens de consument een te hoge dekking van het overlijdensrisico geadviseerd en heeft de adviseur geen effectentypisch beleggingsadvies uitgebracht.
- 3.4 Met betrekking tot de omvang van de dekking van het overlijdensrisico had de adviseur volgens de consument moeten wijzen op en waarschuwen voor, de grote kans op een negatieve hefboomwerking waarbij een hoge vaste overlijdensrisicodekking desastreus kan uitpakken en kan leiden tot een verdamping van het belegde vermogen.
- 3.5 Met betrekking tot de beleggingskeuze had de adviseur volgens de consument een effectentypisch beleggingsadvies moeten uitbrengen over de keuze voor het fonds waarin zou worden belegd, door onder andere de karakteristieken van het fonds toe te lichten en het fonds te vergelijken met de andere fondsen waaruit kon worden gekozen. De consument kon zonder uitleg van de adviseur niet weten dat een mixfonds over een periode van 20 jaar vermoedelijk niet veel beter zou presteren dan een hypotheekrentefonds met een 20-jarig vast rendement van 5 %, terwijl in dat mixfonds wel veel meer risico werd gelopen. Had de consument wel over dit inzicht beschikt, dan had zij voor de zekerheid van 100% beleggen in het hypotheekrentefonds gekozen.
- 3.6 De consument vindt dat het geadviseerde product niet passend voor haar was.



In een goed advies zou zijn nagegaan welke dekking uit het oogpunt van de hypothecaire geldlening minimaal noodzakelijk was, om vervolgens te bezien of er geen risicodekking en/of inkomensvoorziening voor nabestaanden kon worden getroffen buiten de verzekering om (zodat binnen de verzekering uit kan worden gegaan van een restitutedekking). Verder zou geadviseerd zijn te kiezen voor de zekerheid van 5 % rendement in het hypotheekrentefonds.

- 3.7 De consument houdt de adviseur 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*

- 3.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. De beoordeling**

*Is de juiste rechtspersoon aangeschreven?*

- 4.1 De commissie is van oordeel dat de adviseur in beginsel kan worden aangesproken voor het door de Woon- en Vermogensadviseur (handelend onder de naam ACW Financieel Adviseurs) in 1999 gegeven advies. De adviseur was, zoals hij zelf heeft gesteld, bij oprichting van de betreffende onderneming (gedeeltelijk) betrokken en heeft de activiteiten, waaronder de verzekeringsportefeuille, van deze onderneming vervolgens enkele jaren later (geheel) zelfstandig overgenomen. De adviseur heeft niet betwist dat daarbij de aansprakelijkheid voor eventuele adviesfouten van de Woon- en Vermogensadviseur mee over is gegaan.

*Is de vordering met betrekking tot het in 1999 gegeven advies verjaard?*

- 4.2 De commissie zal eerst het verst strekkende verweer van de adviseur beoordelen, dat de vordering van de consument is verjaard. Als dat verweer slaagt, komt de commissie namelijk niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van (dat deel van) de klacht omdat de vordering dan wordt afgewezen.
- 4.3 Bij de beoordeling van het beroep op verjaring stelt de commissie voorop dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade ingevolge artikel 3:310 lid 1 BW verjaart door verloop van vijf jaren na de 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 met de schade die hij lijdt of zal lijden, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. Ook moet de benadeelde voldoende zekerheid heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon<sup>1</sup>. De verjaringstermijn van artikel 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.

- 4.4 De consument heeft op 28 augustus 2009 brieven geschreven gericht aan de bank en aan de adviseur waarin zij gemotiveerd stelt dat zij slecht over de verzekering respectievelijk de lijfrenteverzekering is geadviseerd, onvoldoende is geïnformeerd over de risico's daarvan, dat zij die risico's niet wenst te accepteren en dat zij de daardoor geleden schade wil verhalen. In haar brieven schrijft de consument verder dat een absurd hoog bedrag aan kosten in rekening is gebracht en dat zij de premies beter aan aflossing had kunnen betalen of tegen een minimale rente op de bank had kunnen zetten. Uit deze brieven volgt dat de consument op 28 augustus 2009 al bekend was met de in deze procedure aan haar vordering ten grondslag gelegde tekortkomingen van de adviseur bij de adviseringen over de verzekering en met de volgens haar als gevolg daarvan geleden schade. Weliswaar heeft de aan de adviseur gestuurde brief betrekking op de lijfrenteverzekering en niet op de verzekering, maar uit de aan de bank verzonden brief blijkt dat de consument meent dat ook ten aanzien van de verzekering sprake is van tekortkomingen in de advisering en aanspraak maakt op vergoeding van geleden schade. Het moet daarbij voor de consument duidelijk zijn geweest dat de adviseur – althans haar rechtsvoorganger – de ter zake van de verzekering aan te spreken persoon was, nu dat degene was die haar bij de totstandkoming van de verzekering in 1999 had geadviseerd. Bij die stand van zaken moet het er voor gehouden worden dat de consument op 28 augustus 2009 bekend was met haar schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, zodat de verjaringstermijn van vijf jaren op dat moment is gaan lopen.
- 4.5 De consument heeft vervolgens pas weer in 2016 bij de adviseur geklaagd over het in 1999 gegeven advies. Hoewel er in de tussentijd wel contact is geweest met de adviseur, onder andere in 2011 (zie hieronder vanaf 4.5) heeft de consument geen zogenoemde stuitingshandeling<sup>2</sup> verricht waaruit duidelijk blijkt dat zij de adviseur in de tussentijd (nog steeds) aansprakelijk houdt voor het in 1999 – in haar ogen – slecht gegeven advies en aanspraak maakt op vergoeding van de daaruit voortvloeiende (vermeende) schade.

---

<sup>1</sup> Zie daarvoor HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR: 2017:552.

<sup>2</sup> Zoals bedoel in artikel 3:316 lid I BW

Dit betekent dat de verjaringstermijn van vijf jaren per 28 augustus 2014 is verstreken. Voor zover de klacht van de consument ziet op het in 1999 gegeven advies over de verzekering, acht de commissie de schadevordering van de consument dus verjaard en zal de commissie daar geen inhoudelijk oordeel over geven.

*Is de adviseur (toerekenbaar) tekortgeschoten in zijn nazorgplicht?*

- 4.6 Voor zover de vordering van de consument betrekking heeft op het verwijt dat de adviseur tijdens de looptijd van de verzekering is tekortgeschoten in zijn (na)zorgplicht, is die vordering naar het oordeel van de commissie niet verjaard. De Consument heeft haar klacht op 27 september 2016 bij het Kifid ingediend. Met betrekking tot de lijfrenteverzekering heeft de consument per email van 2 november 2011 een advies van de adviseur ontvangen. Vervolgens heeft de consument haar klacht binnen 5 jaar, te weten op 27 september 2016, bij het Kifid ingediend. Om die reden zal de commissie dit deel van de klacht wel inhoudelijk beoordelen.
- 4.7 Bij de beoordeling van de vraag of de adviseur tijdens de looptijd van de verzekering zijn zorgplicht heeft geschonden, geldt als uitgangspunt dat een tussenpersoon (de adviseur) in beginsel niet stil mag blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.
- 4.8 Volgens de consument vallen onder die feiten en omstandigheden ook publicaties in de vakpers, zoals een artikel in het Assurantie Magazine 1995 nr. 22, getiteld “Koopsommen en premiestortingen een goudmijn maar voor wie” en de AFM rapporten over beleggingsverzekeringen in 2006 en 2008. De commissie volgt de consument daarin niet. De genoemde publicaties, maar ook bijvoorbeeld de introductie van nieuwe producten door verzekeraars verplichtten de adviseur niet om zijn cliënten te benaderen met het advies over te stappen van hun beleggingsverzekering naar een ander product.
- 4.9 Het is de commissie voorts niet gebleken dat de consument voor wat betreft de verzekering de adviseur, op enig moment na de aansprakelijkheidsstelling in 2009, om advies heeft gevraagd of de adviseur heeft ingelicht over (voor de verzekering relevante) veranderingen in haar persoonlijke situatie. De consument heeft uiteindelijk in 2012 de adviseur bericht dat zij de verzekering wilde afkopen, waarna een afkoopofferte is opgevraagd bij verzekeraar en de consument het afkoopformulier heeft getekend en de afkoopwaarde heeft ontvangen. Dat de adviseur daarbij tekort is geschoten in een (na)zorgverplichting is de commissie niet gebleken.

- 4.10 Wel is het zo dat vanaf 2015 voor assurantietussenpersonen de verplichting tot het geven van hersteladvies over beleggingsverzekeringen, in de Wet op het financieel toezicht (Wft) opgenomen<sup>3</sup>. De consument kan dit echter niet baten. Zij heeft de verzekering al in 2012 afgekocht en dat is vóór het verplichte hersteladvies. Aan de toets of de adviseur tekort is geschoten in het kader van hersteladvisering komt de commissie daarom niet toe.
- 4.11 De consument heeft zich in 2011 tot de adviseur gericht met de vraag wat te doen met haar lijfrente-verzekering. Daarbij is geadviseerd om de lijfrente-verzekering te beëindigen. Dat dit per e-mail van 2 november 2011 gegeven advies ondeugdelijk was of zelfs tot schade heeft geleid, is gesteld noch gebleken. De adviseur is vervolgens niet meer door de consument gevraagd om bij het vervolg te bemiddelen of te adviseren. Kennelijk onder meer omdat de adviseur daar een adviesvergoeding voor in rekening zou brengen – wat de commissie overigens begrijpelijk acht omdat de lijfrente-verzekering in 2000 op advies en door bemiddeling van een andere tussenpersoon tot stand was gekomen. De consument heeft uiteindelijk zelf en/of met behulp van andere partijen, acties ondernomen om de lijfrente-verzekering te laten beëindigen. Dat heeft in 2019 tot de afkoop van de lijfrente-verzekering geleid. Aangezien de consument zich daarbij verder niet heeft laten bijstaan door de adviseur, kan de adviseur daarvoor dus ook niet aansprakelijk zijn.

#### Conclusie

- 4.12 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klachten van de consument deels verjaard en voor het overige ongegrond zijn en dat 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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>3</sup> Zie ook uitspraken Kifd GC 2016-440 en -441.