

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0939  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman, leden  
en mr. S.M. Oei, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 maart 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 5 november 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Zorgplicht adviseur. De consument had bij de bank een hypothecaire geldlening. Aan de geldlening was een beleggingsverzekering gekoppeld die via de bank bij een verzekeraar was afgesloten. De consument klaagt over de informatieverstrekking bij de totstandkoming van de verzekering en over de tegenvallende beleggingsresultaten. De commissie oordeelt dat de bank geen zorgplicht heeft geschonden. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de bank hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de risico's van de verzekering. Daarnaast kan de bank niet worden aangesproken voor tegenvallende beleggingsresultaten van de beleggingsverzekering. De commissie wijst de vordering af.

### **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2021 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft in 2005 bij de (rechtsvoorganger van de) bank een hypothecaire geldlening, de Postbank Maatwerkhypotheek, afgesloten.

Ook heeft hij via (de rechtsvoorganger van) de bank als assuredtussenpersoon een beleggingsverzekering, de Postbank Maatwerkverzekering (hierna: de verzekering), afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Nationale-Nederlanden Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar). De verzekering bood een overlijdensrisicodekking en een kapitaalopbouw op basis van beleggen.

- 2.2 De verzekering had als ingangsdatum 4 mei 2005 en had een looptijd van 20 jaar met een beoogde uitkering op de einddatum van € 52.000,-. Deze beoogde uitkering was bedoeld voor het aflossen van de hypothecaire geldlening van € 52.000,-. De premie bedroeg € 104,44 per maand. Er werd voor 100 procent belegd in het Garant Fonds.
- 2.3 In 2020 realiseerde de consument zich dat de waarde van de verzekering op dat moment lager was dan zijn ingelegde premie en de waarde op de einddatum waarschijnlijk niet toereikend zou zijn voor de aflossing van zijn hypothecaire lening.
- 2.4 De consument heeft zijn Postbank Maatwerkhypothek per 1 februari 2021 omgezet in een Aflossingsvrije hypotheek, de verzekering beëindigd en de waarde daarvan afgelost op zijn hypotheek.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 Naar de commissie begrijpt, verwijt de consument de bank dat zij hem bij de totstandkoming van de verzekering onvoldoende heeft geïnformeerd over het beleggingsrisico van de verzekering, waardoor de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
- 2.6 De consument vindt dat de bank hem er onvoldoende op heeft gewezen dat het daadwerkelijk opgebouwde kapitaal onder de verzekering door tegenvallende beleggingen ontoereikend kan zijn om de hypothecaire lening van € 52.000,- af te lossen en zelfs lager kan zijn dan zijn ingelegde premie. Dit terwijl de bank ervan op de hoogte was dat de consument een risicomijdende houding had, wat blijkt uit eerder door hem afgesloten hypotheekleningen bij de bank. Daarnaast stelt de consument dat het rendement van de verzekering slechter was dan hij op basis van de voorbeeldrendementen mocht verwachten.
- 2.7 De consument houdt de bank aansprakelijk voor de schade die hij hierdoor heeft geleden die hij begroot op € 22.701,-. Dit bedrag heeft de consument berekend door het beoogde rendement op het moment van het indienen van de klacht te bepalen:  $\frac{4}{5}$ <sup>e</sup> van de looptijd x € 52.000,- = € 41.600,-. Hij heeft dit afgezet tegen het op dit moment daadwerkelijk behaalde rendement van € 18.899,-, waardoor hij op een schade komt van € 22.701,-.

#### *Het verweer*

- 2.8 De bank heeft inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de vordering van de consument is verjaard en hij niet binnen bekwame tijd ingevolge artikel 6:89 BW, de zogenoemde klachtplicht, bij haar heeft geprotesteerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en zo ja, of zij op grond daarvan de door consument berekende schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden en licht dit hierna toe.

#### *Juridisch kader zorgplicht*

- 3.2 Bij de beoordeling wordt vooropgesteld dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Daarbij is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Ook geldt dat een tussenpersoon de (aspirant-)verzekering-nemer voldoende informatie moet verstrekken om hem in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen de aangeboden verzekering al dan niet te sluiten. 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 tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.<sup>1</sup>

#### *Passende informatieverstrekking in de precontractuele fase*

- 3.3 De consument verwijt de bank hem bij de totstandkoming van de verzekering onvoldoende geïnformeerd te hebben over de risico's van de verzekering. De bank betwist dit.
- 3.4 Uit het dossier blijkt dat in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering in ieder geval zijn verstrekt een offerte, een financiële bijsluiter, het polisblad en de algemene hypotheekvoorwaarden.

---

<sup>1</sup> Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.

3.5 In de financiële bijsluiter staat, voor zover relevant, het volgende:

**“(…) Wat zijn de financiële risico’s van Postbank Maatwerkverzekering?**

*De waardeontwikkeling van dit product is afhankelijk van ontwikkelingen op kapitaal-, effecten-, valuta- en/of goederenmarkten. Een en ander betekent dat de mogelijkheid bestaat dat:*

- *dit beleggingsproduct weinig of geen inkomsten zal opleveren;*
- *bij een ongunstig koersverloop uw inleg geheel of ten dele verloren kan gaan; en*
- *mogelijk aan het einde van de looptijd de waarde van de uitkering niet voldoende is om een eventuele hypotheek/schuld af te lossen.*

*(…)”*

Op het polisblad staat, voor zover relevant, het volgende:

**“(…) Dekking**

*Bij in leven zijn van de verzekerde op 4 mei 2025 komt een uitkering vrij die gelijk is aan de intrinsieke waarde van de voor de verzekering uitstaande participaties verhoogd met een eventueel voor de verzekering aanwezig saldo in het Hypotheek Rente Fonds.*

*Bij overlijden van de verzekerde vóór 4 mei 2025 komt er een uitkering vrij ter grootte van:*

- a. *de som van de betaalde premies of als dat minder is*
- b. *een bedrag van 90% van de intrinsieke waarde van de voor deze verzekering uitstaande participaties op de dag na melding van het overlijden, verhoogd met 90% van het op dat moment voor de verzekering aanwezig saldo in het Hypotheek Rente Fonds. (…)”*

3.6 Gelet op deze informatie, die de consument heeft gekregen, heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij onvoldoende is geïnformeerd over het risico dat door tegenvallende beleggingsresultaten de waarde van de verzekering ontoereikend kan zijn voor de aflossing van zijn hypothecaire geldlening en lager kan zijn dan de ingelegde premie. Ter zitting heeft de consument ook verklaard dat hij wist dat sprake was van beleggingsverzekering. Het is een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico is verbonden dat de rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. De consument had dat kunnen en moeten begrijpen.<sup>2</sup> Voor zover hij dat toch niet heeft begrepen moet dat voor zijn risico komen. Van de consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte informatie aandachtig doorleest, dat hij zich daarbij de nodige moeite getroost om te begrijpen wat daarin staat en dat hij bij twijfel nadere vragen stelt. Niet is komen vast te staan dat de consument dit heeft gedaan.

---

<sup>2</sup> Zie ook GC 14 april 2021, 2021-0352, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### *Tegenvallende rendementen*

- 3.7 Daarnaast verwijt de consument de bank dat de beleggingsresultaten onder de verzekering tegenvielen. De commissie oordeelt dat de bank hierop niet kan worden aangesproken, omdat – zoals onder 3.6 al is aangegeven – algemeen bekend is dat aan beleggen ook het risico van tegenvallende resultaten bestaat. Dit wist of had de consument moeten weten, nu hij ervan op de hoogte was dat zijn verzekering een beleggingsverzekering betrof.

### *Conclusie*

- 3.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank niet tekort is geschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. Omdat de klacht van de consument ongegrond is, hoeft de commissie de door de bank aangevoerde formele verweren (verjaring en schending van de klachtplicht) niet meer te behandelen.

## **4. 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 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*