

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1086
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en
mr. S.H.M. Koeleman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 november 2016
Ingediend door : De consument
Tegen : Vandien Service Provider B.V., thans Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., gevestigd te
Middelharnis, verder te noemen VSP
Datum uitspraak : 22 december 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Waerdye Hypotheek Plan afgesloten in 2000. Zorgplicht tussenpersoon. Overgang tussenpersonen. De commissie stelt vast dat VSP geen adviseur van de consument is geweest en dat VSP dus niet aansprakelijk is voor de door de consument gestelde tekortkomingen. De vorderingen worden afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zoals dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
- de klachtuiting van de consument;
 - het verweerschrift van VSP;
 - de repliek van de consument;
 - de dupliek van VSP.

Toelichting procesverloop

Na ontvangst van het verweerschrift van VSP is de behandeling van de klacht aangehouden. Nadien heeft de Geschillencommissie in het klachtdossier van de consument tegen de verzekeraar uitspraak gedaan (GC 2020-1100). Vervolgens is de behandeling van de klacht weer hervat en is de consument verzocht bij wijze van repliek uiteen te zetten welke klachtonderdelen tegen VSP na voornoemde uitspraak nog resteren. Daarna heeft VSP hier bij wijze van dupliek op gereageerd. De schriftelijke procedure is vervolgens afgerond.

- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer M. van Rossum, professioneel gemachtigde. VSP is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw mr. E. van Hal, advocaat.

- 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 VSP 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 door bemiddeling en advisering van [tussenpersoon 1] (hierna: [tussenpersoon 1] met ingang van 1 augustus 2000 een beleggingsverzekering onder de naam Waerdye Hypotheek Plan (hierna: de verzekering) gesloten bij (een rechtsvoorganger van) ASR Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar). Dit product betreft een unit-linked verzekering. De einddatum van de verzekering is bij aanvang gesteld op 1 augustus 2030 en de inlegpremie op fl. 346,44 (€ 157,21) per maand. De verzekering is verpand aan ASR Bank N.V. en diende ter aflossing van (een deel van) een afgesloten hypothecaire geldlening van fl. 403.639 (€ 183.163,-). Zowel de consument als zijn partner zijn verzekeringnemer en verzekerde. Er wordt volledig belegd in het SR Mix Fonds, later genoemd ASR Solide Mixfonds (hierna: het mixfonds). Bij een (gedeeltelijke) belegging in dit fonds wordt, bij in leven zijn van beide verzekerden op de einddatum een bedrag gegarandeerd, gelijk aan de som van de voor dat deel van de verzekering overeengekomen en betaalde inlegpremies.
- 2.2 Bij de verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.
- 2.3 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering, zijn de volgende stukken aan de consument verstrekt:
 - een (hypotheek)offerte gedateerd 23 maart 2000
 - een aanvraagformulier getekend op 18 maart 2000
 - een polisblad gedateerd 11 augustus 2000
 - de voorwaarden genaamd “Algemene Voorwaarden WE5”
 - de Algemene voorlichtingsbrochure over levensverzekeringen met beleggingsrisico
 - de brochure Waerdye Hypotheekplan
- 2.4 In 2004 heeft de consument na advisering van tussenpersoon [tussenpersoon 2] (hierna: [tussenpersoon 2] zijn hypothecaire geldlening gewijzigd en overgesloten naar de Bank of Scotland. Op 3 mei 2004 heeft [tussenpersoon 2] de verzekeraar verzocht de verzekering over te voeren van de portefeuille van [tussenpersoon 1] naar de portefeuille van [tussenpersoon 2].

Per brief van 7 maart 2005 heeft de verzekeraar vervolgens een gewijzigd polisblad van de verzekering toegestuurd aan [tussenpersoon 2]. Op dit gewijzigde polisblad staat de nieuwe geldverstrekker als pandhouder vermeld.

- 2.5 In 2011 heeft [tussenpersoon 2] haar portefeuille, waaronder de verzekering, overgedragen aan [tussenpersoon 3] (hierna: [tussenpersoon 3], h.o.d.n. [tussenpersoon 2]). [Tussenpersoon 3] heeft de verzekeraar per brief van 25 november 2011 verzocht de portefeuille waartoe de verzekering behoort met terugwerkende kracht per 1 april 2011 over te voeren naar het agentschap van VSP. Tussen [tussenpersoon 3] en VSP is op 25 november 2011 een samenwerkingsovereenkomst gesloten, waarin onder andere het volgende is vermeld:
- “(...) [tussenpersoon 3] hodn [tussenpersoon 2] gevestigd te (...), verder te noemen ‘de Bemiddelaar’*
En
Vandien Service Provider B.V., gevestigd te (...), verder te noemen ‘VSP’ (...)

Artikel 3 Advisering en Bemiddeling

3.2 Indien en voor zover de Bemiddelaar adviseert doet hij dat op eigen verantwoordelijkheid en voor eigen rekening en risico. Hij zal daarover ten opzichte van derden geen twijfel laten bestaan. VSP geeft geen advies en controleert even min of het advies dat ten grondslag ligt aan een product of een dienst die via haar volmacht of bemiddeling wordt ondergebracht rekening houdt met de wensen, behoeften en financiële positie van de consument of afnemer. (...)

3.5 De dienstverlening van VSP beperkt zich tot het aanbieden van een assortiment aan verzekeringen en andere financiële producten en diensten van een of meerdere aanbieders waarvoor VSP kan optreden als gevolmachtigde agent of als bemiddelaar ten behoeve van de bij haar aangesloten Bemiddelaars. (...)

- 2.6 Op 8 februari 2012 heeft VSP een brief ontvangen van de advocaat van de pandhouder waaruit blijkt dat de verzekeringsportefeuille ten tijde van de overgang naar [tussenpersoon 3] was belast met een stil pandrecht en dat deze pandhouder haar pandrecht wenst te executeren. De advocaat verzoekt VSP de met betrekking tot de portefeuille ontvangen en nog te ontvangen bedragen aan de pandhouder over te maken.
- 2.7 De verzekeraar heeft VSP per e-mail van 20 maart 2012 geïnformeerd dat de portefeuille per mei 2012 wordt overgevoerd naar VSP.
- 2.8 Per brief van 13 juni 2012 heeft VSP van [tussenpersoon 4] (hierna: [tussenpersoon 4]) bericht ontvangen dat er met [tussenpersoon 3] een regeling is getroffen, waarbij de rechten uit en van de portefeuille worden overgedragen aan [tussenpersoon 4].

Tevens verzoekt [tussenpersoon 4] aan VSP de polissen uit de portefeuille aan haar zusterbedrijf, genaamd [tussenpersoon 5] (hierna: [tussenpersoon 5]), over te dragen.

- 2.9 De verzekeraar heeft de consument per brief van 11 juli 2012 een opgave gestuurd van de afkoopwaarde van de verzekering. In deze brief staat onder andere het volgende:
“(…) **Hebt u vragen?**
Wij vinden het belangrijk dat u goed en volledig geïnformeerd bent. Hebt u nog vragen over deze brief of wilt u advies? Neemt u dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Uw verzekeringsadviseur is Vandien Service Provider B.V., telefoonnummer (…)”
- 2.10 Per brief van 9 augustus 2012 heeft [tussenpersoon 3] aan VSP bevestigd dat alle rechten van de portefeuille worden overgenomen door [tussenpersoon 4]. [Tussenpersoon 4] heeft per brief van 8 november 2012 VSP nogmaals verzocht uitvoering te geven aan hun verzoek de polissen uit de portefeuille over te dragen naar [tussenpersoon 5].
- 2.11 VSP heeft per e-mail van 27 november 2012 de verzekeraar verzocht om per 1 januari 2013 alle polissen over te zetten naar [tussenpersoon 5], waaronder de verzekering. De portefeuille met de verzekering is per maart 2013 overgevoerd van [tussenpersoon 3] naar [tussenpersoon 5].
- 2.12 Met ingang van 1 januari 2013 is op de verzekering de clausule Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW) aangetekend waarvoor een nieuw (gewijzigd) polisblad d.d. 18 december 2012 is afgegeven.
- 2.13 De verzekering is per 3 november 2014 (fiscaal geruisloos) omgezet naar een ander product waarbij volgens de consument door de verzekeraar een (overdrachts)waarde van € 28.114,- is uitgekeerd.
- 2.14 De consument heeft VSP op 27 september 2016 een e-mail gestuurd waarin staat dat de consument VSP wenst te betrekken in de Kifid-procedure tegen Driekleur-De Vlieger Verzekeringen B.V (de rechtsopvolger van [tussenpersoon 1] en daarbij hetzelfde zal vorderen als tegen laatstgenoemde. Bij deze e-mail werd het verweerschrift en de repliek in de Kifid-procedure tegen Driekleur-De Vlieger Verzekeringen B.V. meegezonden. VSP heeft hierop per e-mail van 14 oktober 2016 gereageerd en daarin alle aansprakelijkheid afgewezen. De consument heeft zijn klacht vervolgens op 2 november 2016 ter behandeling voorgelegd aan de Geschillencommissie van Kifid.
- 2.15 Op 30 december 2020 heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van Kifid uitspraak gedaan in het klachtdossier van de consument tegen de verzekeraar (gepubliceerd onder uitspraak nummer GC 2020-1100).

De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de verzekeraar de (overdrachts)waarde van de verzekering per 3 november 2014 opnieuw moet vaststellen waarbij (naast de TER) alleen de kosten van beheer en administratie, genoemd in artikel 10 lid 3 onder c van de voorwaarden, en de kostenopslag bij maandbetaling van de premie in aanmerking mogen worden genomen. De Geschillencommissie heeft daarnaast geoordeeld dat de verzekeraar over het verschil tussen de opnieuw vast te stellen (overdrachts)waarde en de oorspronkelijke vastgestelde (overdrachts)waarde de wettelijke rente dient te vergoeden vanaf 3 november 2014 tot aan de datum van voldoening.

De klacht en vordering

2.16 De consument verwijst voor wat betreft zijn vordering in repliek, zoals de commissie het begrijpt, naar de tegen Driekleur-De Vlieger Verzekeringen B.V. ingestelde vordering tot schadevergoeding van € 16.328,-, te vermeerderen met een vergoeding voor proceskosten op basis van 5 punten Liquidatietarief rechtbanken II. Dit schadebedrag is kort gezegd gebaseerd op de stelling dat bij een juiste en volledige informatieverstrekking en advisering in 2000, de consument niet voor de verzekering zou hebben gekozen maar voor een Meegroeihypotheek met Meegroeiverzekering van ABN AMRO. De consument laat het aan de discretie van de Geschillencommissie het schadebedrag toe te delen aan de drie bij de procedure betrokken tussenpersonen. De consument vindt dat VSP haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden en hij voert hiertoe het volgende aan.

- De consument is bij het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening in 2004 niet juist, nauwkeurig en volledig over het Waerdye-product geïnformeerd. Als dit wel was gebeurd, zou hij toen hebben gekozen voor de Meegroeihypotheek en Meegroeiverzekering van ABN AMRO.
- Op enig moment heeft de verzekeraar VSP als assurantietussenpersoon van de consument opgevoerd.
- De ook voor de oorspronkelijke tussenpersoon in 2000 ([tussenpersoon 1]) kenbare doelstelling van de consument was een financiering te regelen voor de aankoop van zijn nieuwbouwwoning. De tussenpersoon ([tussenpersoon 2]) had zich in 2004 daarin moeten verdiepen, zodra hij het dossier van de consument onder ogen kreeg. Het valt deze tussenpersoon ([tussenpersoon 2]) ernstig aan te rekenen dat hij bij de advisering en bemiddeling bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening in 2004 niet heeft onderkend dat het Waerdye Hypotheekplan nooit een passende oplossing voor de consument was geweest en dat, nu de hypothecaire geldlening toch al werd overgesloten, productalternatieven met meer economisch nut beschikbaar waren, waarbij een veilige koppeling tussen hypotheekrente en vermogensopbouw mogelijk was. Dat zou zelfs het geval zijn bij de in 2004 voor wenselijk gehouden verlaagde hypotheekrente, hoewel dan ook op de voordelen van het uitzitten van de 10 jaar vaste hypotheekrente van 6,38% had moet worden gewezen.

Gelet op het feit dat al in 2000 sprake was van een integraal “Hypotheekplan” zou dan bijvoorbeeld zeker in 2004 de ABN AMRO Meegroei hypotheek met de ABN AMRO Meegroeiverzekering veel meer voor de hand hebben gelegen. [Tussenpersoon 2] heeft bemiddeld bij de hypotheekverstrekking door Bank of Scotland, welke geldverstrekker – naar later in 2012 bleek – deze flexibele oplossing van de Meegroei hypotheek niet kende. Het valt [tussenpersoon 2] ernstig aan te rekenen dat zij niet voor een beter product-alternatief heeft gekozen en geen eind heeft gemaakt aan de niet bij de doelstelling van de consument passende Waerdye-verzekering. Het betreft een zeer ernstige aan [tussenpersoon 2] toerekenbare adviesfout, die haar schadelijktig maakt. VSP is niet alleen aansprakelijk te houden voor de zogenaamde korte periode dat de portefeuille-rechten door haar zijn uitgebaat maar ook vooral voor de adviesfouten die in 2004 door [tussenpersoon 2] zijn gemaakt.

- VSP is verder tekort geschoten in haar zorgplicht door, zoals de commissie het begrijpt, gedurende de periode dat de verzekering tot haar portefeuille behoorde onvoldoende informatie over de afwijkende Waerdye-systematiek te verstrekken om daarop een verantwoorde keuze te kunnen baseren of de verzekering nog wel passend was bij de doelstellingen van de consument. De daarmee verband houdende schade laat zich vaststellen door de huidige situatie te vergelijken met de situatie waarin de consument zich zou hebben bevonden indien de adviesfout niet zou zijn gemaakt c.q. de zorgplicht-schending niet zou hebben plaatsgevonden. De consument zou in dat geval deugdelijk zijn geïnformeerd over de “eigenaardigheden” van de Waerdye-systematiek die haaks staan op zijn doelen. Gelet hierop zou aan hem een productalternatief zijn geadviseerd met aanmerkelijk meer economisch nut, te weten de ABN AMRO Meegroei hypotheek en de ABN AMRO Meegroeiverzekering..

Het verweer

2.17 VSP heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. VSP voert kort gezegd aan dat zij niet kan worden aangesproken voor de door de consument gestelde tekortkomingen. De portefeuille waarin de verzekering van de consument viel, heeft minder dan een jaar (mei 2012 t/m maart 2013) op het agentschap van VSP geregistreerd gestaan. Gedurende deze periode heeft VSP nooit geadviseerd of inhoudelijk het product van de consument beoordeeld. VSP trad alleen op als ‘onderbemiddelaar’ omdat [tussenpersoon 3] niet samenwerkte met de verzekeraar. [Tussenpersoon 3] was de adviserende subagent. VSP verzorgde enkel en alleen de administratie van het product. Dit hield in dat VSP berichten van [tussenpersoon 3] doorstuurde aan de verzekeraar en andersom. In lijn met de met [tussenpersoon 3] gesloten samenwerkingsovereenkomst, heeft VSP op geen enkele manier inhoudelijke werkzaamheden verricht voor de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling nader op het verweer van VSP ingaan.

3. De beoordeling

Kan VSP voor de periode dat zij betrokken was bij de verzekering van de consument worden aangesproken voor de gestelde schade als gevolg van de gestelde schending van de zorgplicht?

- 3.1 De commissie oordeelt als volgt. Uit de stukken blijkt dat [tussenpersoon 1] in 2000 betrokken is geweest bij de advisering en bemiddeling van de verzekering. Vanaf 2004 behoorde de verzekering tot de portefeuille van [tussenpersoon 2]. In 2011 is de verzekering als onderdeel van deze portefeuille overgegaan naar [tussenpersoon 3], waarbij VSP ingeschakeld werd als serviceprovider (zie 2.5). Per mei 2012 heeft de verzekeraar de portefeuille op het agentschap van VSP geregistreerd (zie 2.7). Nadat de pandhouder gebruik maakte van zijn pandrecht op de portefeuille, hebben [tussenpersoon 3] en VSP meegewerkt aan een overdracht van de portefeuille aan [tussenpersoon 5], thans [tussenpersoon 6]. Deze overdracht heeft plaatsgevonden per maart 2013 (zie 2.11). Uit het voorgaande maakt de commissie op dat de portefeuille waartoe de verzekering van de consument behoorde van mei 2012 tot en met maart 2013 werd gehouden door [tussenpersoon 3] en op het agentschap van VSP stond geregistreerd.
- 3.2 Uit de op 25 november 2011 tussen [tussenpersoon 3] en VSP gesloten samenwerkingsovereenkomst blijkt dat [tussenpersoon 3] op eigen verantwoordelijkheid en voor eigen rekening en risico adviseerde over de tot haar portefeuille behorende verzekeringen waaronder die van de consument en dat uitdrukkelijk was afgesproken dat dit niet tot de taken of verantwoordelijkheden van VSP behoorde. VSP heeft slechts opgetreden als serviceprovider voor [tussenpersoon 3], waarbij de communicatie met de consument en de verzekeraar over de verzekering via VSP verliep. Tegen deze achtergrond is ook goed verklaarbaar dat op de brief van de verzekeraar van 11 juli 2012 (zie 2.9) de naam van VSP staat vermeld.
- 3.3 De commissie is op grond van het voorgaande van oordeel dat tussen de consument en VSP nooit een adviesovereenkomst heeft bestaan, dat VSP ook feitelijk nooit is opgetreden als adviseur van de consument en dat op VSP ook nooit de plicht heeft gerust de consument te adviseren met betrekking tot zijn verzekering. Dit betekent dat VSP jegens de consument niet aansprakelijk is voor eventuele tekortkomingen in de advisering. De vorderingen van de consument tegen VSP stuiten daar alle op af.

Conclusie

- 3.4 De commissie stelt vast dat VSP geen adviseur van de consument is geweest en dat VSP dus niet aansprakelijk is voor de door de consument gestelde tekortkomingen. De overige stellingen en verweren hoeven daarom niet meer te worden besproken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.