

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1001

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. P. van Haastrecht- van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Feenstra Adviesgroep B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verjaring. De schadeveroorzakende gebeurtenis heeft zich in 1994 voorgedaan. Op dat moment is de absolute verjaringstermijn ex artikel 3:310 lid 1 BW aangevangen. Op het moment dat de consument bij de adviseur haar klacht indiende, op 10 september 2021, was de absolute verjaringstermijn van twintig jaar al verstreken. De vordering van de consument is dan ook verjaard.

1. 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) het verweerschrift van de adviseur en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 augustus 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen haar moeder. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam], directeur. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. E. van Hal, advocaat.
- 1.3 De consument en de adviseur 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 Op 1 april 1994 heeft de moeder van consument door bemiddeling en advies van de adviseur zes levensverzekeringen afgesloten op naam van haar kinderen.

Van twee van deze verzekeringen – met polisnummer [nummer 1] en [nummer 2] – is de consument verzekeringnemer. Beide verzekeringen vormen samen één geheel en kunnen dan ook niet los van elkaar bestaan.

- 2.2 De verzekering met polisnummer [nummer 1] is een gemengde levensverzekering met een looptijd van tweeënzestig jaar. Partijen zijn overeengekomen dat de verzekeraar – indien de consument op de einddatum (1 april 2056) in leven is – een bedrag zal uitkeren van € 43.977,-. Dit bedrag kan worden verhoogd door winstdeling. Bij het overlijden van de consument voor de einddatum van de verzekering, keert de verzekeraar een bedrag uit van € 8.304,26. Ook dit bedrag kan worden verhoogd door winstdeling. Voor het voornoemde betaalt de moeder van de consument vanaf de ingangsdatum een premie van € 272,27 per jaar, voor het laatst op 1 april 2046.
- 2.3 De verzekering met polisnummer [nummer 2] is eveneens een gemengde verzekering met een looptijd van tweeënzestig jaar. Partijen zijn overeengekomen dat de verzekeraar – indien de consument op de einddatum (1 april 2056) in leven is – een bedrag uitkeert van € 54.696,85. Dit bedrag kan worden verhoogd door winstdeling. Bij het overlijden van de consument voor de einddatum van de verzekering, keert de verzekeraar een bedrag uit van € 3.063,02. Ook dit bedrag kan worden verhoogd door winstdeling. Voor het voornoemde heeft de moeder van de consument een eenmalige koopsom van € 3.403,35 betaald.
- 2.4 Op 30 juni 2010 heeft de adviseur de moeder van de consument bezocht. Tijdens dit bezoek zijn de verzekeringen van haar kinderen ter sprake gekomen.
- 2.5 Op 10 september 2021 heeft de consument zich bij de adviseur beklagd over de op haar naam afgesloten verzekeringen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de adviseur haar schade van € 7.500,- vergoedt.
- 2.7 Volgens de consument is de adviseur hiertoe gehouden omdat de adviseur haar moeder, als wettelijke vertegenwoordiger van de consument, in 1994 niet-passende producten heeft geadviseerd. De moeder van de consument wilde graag dat haar kinderen het eindkapitaal van de verzekeringen konden gebruiken voor de aankoop van een huis of het bekostigen van een studie, maar dat is gelet op de looptijd van de verzekeringen, namelijk tweeënzestig jaar, helemaal niet mogelijk. De adviseur heeft volgens de consument dan ook niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht en is dan ook gehouden de door haar geleden schade te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 Voordat de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument over het advies van de adviseur, zal zij eerst moeten oordelen of het verst strekkende verweer van de adviseur slaagt. De adviseur heeft aangevoerd dat de vordering van de consument is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 BW. Volgens de adviseur is de verjaringstermijn gaan lopen op het moment van de advisering met betrekking tot de verzekeringen in 1994. De consument heeft door op 10 september 2021 voor het eerst een klacht in te dienen, de verjaringstermijn laten verlopen, waardoor de klacht van de consument volgens de adviseur niet meer voor inhoudelijke behandeling in aanmerking komt.
- 3.2 De commissie oordeelt als volgt. In artikel 3:310 lid 1 BW is, voor zover hier van belang, bepaald dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade in ieder geval verjaart door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. De consument stelt dat de adviseur in 1994 van een onjuist advies heeft gegeven en dat zij als gevolg daarvan schade heeft geleden. De schadeveroorzakende gebeurtenis heeft zich dus in 1994 voorgedaan. Op dat moment is de absolute verjaringstermijn van 20 jaar aangevangen. Niet is gebleken dat de consument nadien de verjaringstermijn heeft 'gestuit' door een daad van rechtsvervolgving of een schriftelijke aanmaning (artikel 3:316 en 3:317 BW). De consument heeft voor het eerst op 10 september 2021 een klacht bij de adviseur ingediend en toen was de absolute verjaringstermijn van twintig jaren al verstreken. De rechtsvorderingen van de consument zijn dan ook verjaard.
- 3.3 De commissie heeft begrip voor de teleurstelling van de consument, omdat het advies om voor een 13-jarige twee gemengde verzekeringen te sluiten met een looptijd van 62 jaar zeer ongebruikelijk is en vragen oproept. De waarden in de verzekeringen kunnen namelijk niet worden aangewend voor studie of de aankoop van een huis en mede door de lange looptijd was de in 1994 verschuldigde provisie dermate hoog dat pas op hoge leeftijd de afkoopwaarde de totaal ingelegde premies zal overstijgen. Maar de commissie kan in dit geval niet anders oordelen dan dat de vorderingen van de consument zijn verjaard. De commissie zal de vordering van de consument dan ook afwijzen.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl