

Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0433B

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	10 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Berends & Slump B.V., gevestigd te Twello, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tijdens de looptijd van de verzekering heeft geschonden. De commissie oordeelt in de einduitspraak dat het handelen van de tussenpersoon tot schade heeft geleid voor de consumenten. De consumenten hebben de hoogte van hun schade echter onvoldoende onderbouwd. De commissie begroot de schade op € 6.247,-. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat geldig was tot 1 oktober 2014 (hierna: het reglement) en op basis van 1) de tussenuitspraak van de commissie met nummer 2023-0433A en de daaraan ten grondslag liggende processtukken; 2) de reactie van de consumenten; 3) de reactie van de tussenpersoon.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door de heer M. van Rossum, professioneel vertegenwoordiger. De tussenpersoon is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. R. Bosman, V&A Advocaten.
- 1.3 De commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Partijen zijn dus gebonden aan de uitkomst.

2. Het geschil

De tussenuitspraak

- 2.1 De commissie heeft in de tussenuitspraak geoordeeld dat de klacht van de consumenten over de schending van de zorgplicht door de tussenpersoon tijdens de looptijd van de verzekering gegrond is.

De commissie heeft de consumenten in de gelegenheid gesteld aan te tonen of de consumenten als gevolg van deze schending schade hebben geleden en wat deze schade is. De tussenpersoon heeft hierop gereageerd. De overige klachten van de consumenten heeft de commissie in de tussenuitspraak ongegrond verklaard.

De reactie van de consumenten

- 2.2 De consumenten zijn van mening dat het handelen van de tussenpersoon tot schade heeft geleid. Het doel van de consumenten na het verval van de verpanding was vermogensopbouw. Daarvoor was de hoge overlijdensrisicodekking niet meer nodig. Aanpassing naar een dekking van 90% was een logisch alternatief geweest. Als de consumenten in maart 2008 daarover waren geïnformeerd dan hadden zij die aanpassing ook doorgevoerd. Zij wilden deze aanpassing immers, zo blijkt uit het feit dat de aanpassing daadwerkelijk is doorgevoerd in 2013.
- 2.3 Voor de onderbouwing van het schadebedrag verwijzen de consumenten naar artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Voor de schatting van de schade moet worden uitgegaan van de verzekering zoals die in maart 2008 was. De consumenten baseren de berekening op de in de Financiële Bijsluiter beschreven rendement van 6,2% voor mixfondsen. Op basis hiervan komen de consumenten tot een totaal bedrag van € 36.516,-. De consumenten vorderen daarnaast een vergoeding voor de kosten van de juridische bijstand op grond van het liquidatietarief berekend volgens het reglement.

De reactie van de tussenpersoon

- 2.4 De tussenpersoon heeft hierop gereageerd. Volgens de tussenpersoon is er geen sprake van schade als gevolg van de zorgplichtschending door de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft sinds 2008 herhaaldelijk zelf contact gezocht met de consumenten en daarop hebben de consumenten niet of soms afwijzend gereageerd. De tussenpersoon ziet daarnaast niet in dat de consumenten daadwerkelijk een aanpassing door zouden hebben willen voeren als er wel een gesprek had plaatsgevonden in 2008. De consumenten hebben dat niet aangetoond.
- 2.5 De schadeberekening van de consumenten gaat uit van een onjuiste voorstelling van de situatie als in 2008 de door de consumenten genoemde wijziging van de aanpassing van de overlijdensrisicodekking zou zijn doorgevoerd. Ten eerste gaan de consumenten uit van een situatie tot aan de expiratiedatum, terwijl de consumenten zelf de aanpassing van de overlijdensrisicodekking in 2013 hebben doorgevoerd. Het moet daarom gaan om de periode tussen maart 2008 en het moment van omzetten in 2013. De consumenten rekenen daarnaast met een rendementspercentage van 6,2%, terwijl dit niet als uitgangspunt kan gelden. Er is namelijk ook van fonds gewijzigd. Dat fonds is een defensief fonds waarbij het bruto historisch rendement slechts 3,3% is.

Waar vanuit moet worden gegaan is de vraag of de consumenten in een financieel betere positie zouden hebben verkeerd als de zorgplichtschending niet zou hebben plaatsgevonden. Dat hebben de consumenten niet aannemelijk gemaakt.

3. De beoordeling

Waar gaat het in de einduitspraak om?

- 3.1 De commissie moet in deze einduitspraak de vraag beantwoorden of de zorgplichtschending door de tussenpersoon tot schade heeft geleid en zo ja, wat de omvang van deze schade is.

Heeft het handelen door de tussenpersoon tot schade geleid?

- 3.2 Allereerst moet de commissie de vraag beantwoorden of het feit dat de tussenpersoon geen contact heeft opgenomen naar aanleiding van de brief van de consumenten op 5 maart 2008 tot schade heeft geleid. Er moet sprake zijn van een causaal verband tussen het handelen van de tussenpersoon en de eventuele schade. De commissie oordeelt dat dit het geval is.
- 3.3 Uit het bericht dat de consumenten op 5 maart 2008 naar de tussenpersoon hebben gestuurd, blijkt dat de consumenten zich zorgen maakten over het waardeverloop van de verzekering. Uit de door de consumenten overgelegde stukken blijkt dat op het moment dat de verpanding verviel het doel van de verzekering is gewijzigd. Het is naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk dat de consumenten dit ter sprake zouden hebben gebracht bij contact met de tussenpersoon naar aanleiding van de brief van 5 maart 2008. Dat de consumenten een aanpassing wilden, zoals zij hebben gesteld, namelijk een overlijdensrisicodekking van 90%, en deze aanpassing bij een advies ook zouden hebben doorgevoerd, blijkt voldoende uit het feit dat deze aanpassing alsnog is doorgevoerd in 2013.
- 3.4 Hiermee is voldoende komen vast te staan dat de consumenten schade hebben geleden als gevolg van het uitblijven van een reactie van de tussenpersoon op de brief van 5 maart 2008.

Wat is de schade?

- 3.5 Vervolgens moet de commissie bepalen wat de omvang van de schade is. De tussenpersoon meent dat de schade onjuist dan wel onvoldoende is onderbouwd. De consumenten menen dat op basis van het voorgeschreven rendement van 6,2% een totale schade is van € 36.516,-.
- 3.6 De commissie oordeelt dat voldoende duidelijk is dat de consumenten schade hebben geleden. De onderbouwing van het bedrag van € 36.516,- ontbreekt echter.

Zo wordt gerekend met een rendement van 6,2%, maar dit betreft niet het gemiddeld historisch rendement van het defensieve fonds waarin volgens de consumenten geïnvesteerd zou zijn als zij in 2008 geadviseerd zouden zijn. Daarnaast ontbreken de waardeoverzichten op grond waarvan de berekening van de consument beoordeeld kan worden. Op basis van de door partijen overgelegde stukken en een inschatting dat het bruto historisch rendement 3,3% bedraagt, komt de commissie tot een begroting van de schade van in totaal € 6.247,- berekend over de periode van maart 2008 tot aan de aanpassing in 2013.

Conclusie

3.7 Op basis van het voorgaande oordeelt de commissie dat de consumenten schade hebben geleden als gevolg van het handelen van de tussenpersoon. De schade wordt begroot op € 6.247,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 6.247,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De tussenpersoon moet daarnaast de kosten voor de juridische bijstand vergoeden. Dit bedrag is gebaseerd op 7 punten in Tarief III van het liquidatietarief rechtbanken en gerechtshoven en bedraagt in totaal € 5.362,-.

Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

In regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl