

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0358**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. G. Atasoy-Mähler, secretaris)

Datum uitspraak	25 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Quintes Noord Brabant B.V., gevestigd te Uden, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor zorgplichtschendingen voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering en tijdens de looptijd van de verzekering. De commissie stelt vast dat de consument uit eigen beweging in juni 2004 voor een intermediairwijziging heeft gekozen. Hierdoor is de tussenpersoon niet aansprakelijk voor eventuele zorgplichtschendingen of fouten in de advisering voor juni 2004. De commissie oordeelt daarnaast dat de consument niet bewezen heeft dat er sprake is van zorgplichtschendingen vanaf juni 2004. Voor zover geen hersteladvies is verstrekt heeft dit niet tot schade geleid. De vordering wordt 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 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
  - het klachtformulier van de consument;
  - de aanvullende stukken van de consument;
  - het verweerschrift van de tussenpersoon;
  - de repliek van de consument;
  - de dupliek van de tussenpersoon.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer M. van Rossum, professioneel vertegenwoordiger. De tussenpersoon is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam], rechtsbijstandverlener.
- I.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 tussenpersoon 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 [adviseur 1] B.V. met ingang van 1 januari 1998 een beleggingsverzekering met de naam Royal Future (hierna: de verzekering), gesloten bij Royal Nederland Levensverzekeringen, nu Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar). Deze verzekering met een lijfrenteclausule is van het type universal life. De beoogde einddatum van de verzekering was bij aanvang bepaald op 1 mei 2023. Per 7 januari 1999 is ook een arbeidsongeschiktheidsdekking aan de verzekering toegevoegd.

2.2 Met de verzekering is het volgende verzekerd:

- een uitkering bij leven op de einddatum gelijk aan de waarde van de opgebouwde participaties;
- een uitkering bij overlijden voor de einddatum van 110% van de verkoopwaarde van de opgebouwde participaties of, indien dat bedrag hoger is, een bedrag gelijk aan het totaal van de voor de verzekering betaalde premies;
- een uitkering bij arbeidsongeschiktheid.

2.3 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering is de volgende productdocumentatie aan de consument verstrekt:

- een offerte gedateerd 8 augustus 1997;
- een polisblad gedateerd 24 maart 1998;
- de Algemene voorwaarden Royal Future Model 9403.

2.4 Op 14 juni 2004 heeft de consument verzocht de assurantietussenpersoon te wijzigen naar [adviseur 2] B.V. en is de verzekering van de consument overgegaan naar deze assurantietussenpersoon. [adviseur 2] B.V. is op enig moment gewijzigd in [adviseur 3] B.V.

2.5 De consument heeft van [adviseur 3] B.V. op 7 november 2014 een brief gekregen waarin staat dat [adviseur 3] B.V. gaat samenwerken met de tussenpersoon, dat de naam van [adviseur 3] B.V. wordt veranderd naar Quintes en dat voor de consument niets verandert, behalve dat [adviseur 3] B.V. en de tussenpersoon samen één administratie gaan voeren.

- 2.6 De consument heeft op 7 december 2015 een klacht ingediend bij de tussenpersoon. Na een afwijzende reactie van de tussenpersoon op de klacht, heeft de consument haar klacht op 29 december 2015 ingediend bij Kifid.

*De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert € 105.633,00 van de tussenpersoon. Dit is het verschil tussen de bij historisch rendement voorgespiegelde eindwaarde en de werkelijke waarde zoals opgenomen in het waardeoverzicht over 2014. De werkelijke schade moet volgens de consument bij schadestaat worden opgemaakt waarbij rekening wordt gehouden met het maximale materiële belang van € 206.261,00. Daarnaast vordert de consument een vergoeding voor het alsnog verkrijgen van een deugdelijk hersteladvies, door de consument bepaald op € 2.500,00, en een vergoeding voor de gemaakte kosten voor rechtsbijstand.
- 2.8 Volgens de consument is de tussenpersoon tot schadevergoeding gehouden op de volgende gronden:
- De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover de consument zowel voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering als tijdens de looptijd van de verzekering geschonden. De tussenpersoon is aansprakelijk voor het gegeven advies voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering, omdat hij de portefeuille waartoe de verzekering van de consument behoort heeft overgenomen. De rechten en plichten zijn overgegaan en uiteindelijk is de tussenpersoon gefuseerd. Hierdoor is de tussenpersoon aansprakelijk voor de gegeven adviezen van de eerdere assurantietussenpersonen. De consument mocht ervan uitgaan dat alle door de verzekeraar in de jaaroverzichten vermelde assurantietussenpersonen duiden op een voortgezette verantwoordelijkheid van portefeuille-houdende assurantietussenpersonen, nu zij daartoe zelf na 21 juli 2004 geen aanleiding heeft gegeven door een andere assurantietussenpersoon te kiezen en de consument niet om instemming is gevraagd en zij deze niet heeft verleend. Van instemming van de consument voor een rechtsgeldige contractovername op grond van artikel 6:159 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is dan ook niet gebleken. Indien wordt aangenomen dat de gevolgen van de in het verleden gemaakte fouten voor rekening van de eerdere assurantietussenpersonen blijven, dan is nog steeds van belang dat de tussenpersoon in het kader van de doorlopende zorgplicht na de portefeuilleoverdracht zo snel mogelijk de portefeuille op fouten controleert en deze zo nodig herstelt.
  - De consument is voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering niet geïnformeerd over de disproportionele verzekeringstechnische kosten, fondsbeheerkosten en de disproportionele overlijdensrisicopremies en arbeidsongeschiktheidspremies, waardoor er een sterk hefboomeffect was.

Daarnaast heeft de consument voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering geen deugdelijk beleggingsadvies gekregen. De verzekering was niet passend bij het doel dat de consument voor ogen had. Was de consument wel juist geïnformeerd dan had zij de verzekering nooit afgesloten. Ook blijkt dat de arbeidsongeschiktheidspremie niet vast stond, terwijl dit haar wel voor was gehouden. De consument had een product met meer economisch nut geadviseerd moeten worden.

- De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tijdens de looptijd van de verzekering geschonden door te verzuimen het klantprofiel van de consument te actualiseren en na te gaan of de verzekering nog wel passend was. Dit is in strijd met de verplichtingen die de tussenpersoon heeft op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft). De tussenpersoon had de consument erover moeten informeren dat de arbeidsongeschiktheidsdekking van de verzekering gescheiden kon worden en in een aparte polis kon worden ondergebracht. Dit zou een schadebeperkende maatregel zijn geweest. Doordat de tussenpersoon de consument daar niet op heeft gewezen en de aanpassing nu niet meer mogelijk is, in ieder geval niet zonder medische herkeuring, leidt de consument schade. Als de tussenpersoon in 2004 en uiterlijk in 2007 was nagegaan of de verzekering nog passend was, dan had de tussenpersoon een effectentypisch beleggingsadvies kunnen en moeten verstrekken en was duidelijk geworden dat het product niet passend was.
- De tussenpersoon heeft geen deugdelijk hersteladvies gegeven. Zo heeft de tussenpersoon niet gewezen op eerdere zorgplichtschendingen. In het hersteladvies had de nadruk moeten liggen op het inzichtelijk maken van de situatie van de consument en het aan de kaak stellen van de gemaakte adviesfouten. Als dit was gedaan, dan had de consument direct de juiste instantie aansprakelijk kunnen stellen en een schadevergoeding kunnen krijgen die aan de poliswaarde zou kunnen worden toegevoegd. Ook had kunnen worden gekeken naar het behalen van een rationeel gewenst rendement.
- De consument heeft de klachtplicht niet geschonden. De vordering is ook niet verjaard. De consument kwam in 2012 in contact met haar vertegenwoordiger. Toen bleek dat de tussenpersoon die het advies in 1997 heeft verstrekt gefailleerd is. De klacht is toen eerst bij de verzekeraar ingediend. Pas op een later moment werd de consument bekend met de mogelijkheid om ook tegen de tussenpersoon een klacht in te dienen. De consument is daarmee ook binnen de termijn van vijf jaar gebleven waardoor de vordering niet is verjaard. De tussenpersoon heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij in zijn belang is geschaad of dat de consument eerder met de mogelijk aansprakelijke instantie bekend moest zijn.

### *Het verweer*

- 2.9 De tussenpersoon 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden of aansprakelijk is voor adviesfouten of zorgplichtschendingen van een van zijn voorgangers, voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering en/of tijdens de looptijd van de verzekering.

### *Beoordelingskader*

- 3.2 Bij de beoordeling van deze vraag stelt de commissie voorop dat een assurantie-tussenpersoon 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 mag worden verwacht.<sup>1</sup> Als uitgangspunt geldt dat van een assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering.<sup>2</sup> In dat kader is onder meer bepaald dat de assurantietussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. 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 assurantietussenpersoon bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.<sup>3</sup> De zorgplicht van de assurantietussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de assurantietussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een assurantietussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven. De assurantietussenpersoon is evenwel niet gehouden de consument uit eigener beweging te informeren over algemene marktontwikkelingen.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375, r.o. 3.4.1.

<sup>2</sup> GC Kifid 2017-631 en GC Kifid 2022-0855.

<sup>3</sup> Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375, r.o. 3.4.1.

<sup>4</sup> CvB 2020-020, r.o. 6.5.

*Is de klachtplicht geschonden?*

- 3.3 De commissie zal eerst ingaan op het beroep van de tussenpersoon op schending van de klachtplicht van artikel 6:89 BW. Dit verweer treft geen doel. De tussenpersoon heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij door de gestelde schending van de klachtplicht een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit er toe moet leiden dat de consument zich niet meer op een gebrek in de door de tussenpersoon geleverde prestatie kan beroepen.

*Is de vordering verjaard?*

- 3.4 De tussenpersoon beroept zich verder op verjaring van de vordering van de consument op grond van artikel 3:310 lid 1 BW. Daarin is bepaald, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren nadat de consument met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. De consument heeft sinds 2012 contact met haar vertegenwoordiger. Het is onduidelijk waarom de consument eerder op de hoogte zou moeten zijn van de mogelijke schade en de daarvoor mogelijk aansprakelijke persoon of instantie. Op het moment van indienen van haar klacht bij de tussenpersoon op 7 december 2015 was de rechtsvordering van de consument dus nog niet verjaard.
- 3.5 Uit het voorgaande volgt dat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

*Is de tussenpersoon aansprakelijk voor eventuele adviesfouten en/of zorgplichtschendingen voorafgaand aan het overgaan van de verzekering naar [adviseur 2] B.V.?*

- 3.6 De eerste vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de tussenpersoon aansprakelijk is voor eventuele zorgplichtschendingen of fouten in adviezen die zijn gegeven voor het overgaan van de verzekering naar [adviseur 2] B.V. De consument is van mening dat dit wel het geval is. De tussenpersoon meent van niet, omdat de intermediairwijziging in 2004 heeft plaatsgevonden op verzoek van de consument en de verzekering in 2014 door intermediairwijziging en zonder toestemming of initiatief van de consument is overgenomen door de tussenpersoon als onderdeel van een portefeuilleovername.
- 3.7 Allereerst merkt de commissie op dat het aan de consument is om voldoende te stellen en bij gemotiveerde betwisting te bewijzen dat er sprake is van een overgang van de verzekering met alle rechten en plichten. Uit de door de tussenpersoon overgelegde documenten blijkt dat de consument op 14 juni 2004 zelf heeft verzocht de assurantietussenpersoon te wijzigen. Daardoor is de overeenkomst van de consument met [adviseur 1] B.V. geëindigd en een nieuwe overeenkomst met [adviseur 2] B.V. aangegaan.

Het betekent ook dat de aansprakelijkheid voor de eventueel gemaakte adviesfouten of zorgplichtschendingen van [adviseur 1] B.V. niet is overgegaan naar [adviseur 2] B.V. met als gevolg dat laatstgenoemde daarvoor ook niet kan worden aangesproken.

*Is de tussenpersoon aansprakelijk voor zorgplichtschendingen vanaf juni 2004?*

- 3.8 De volgende vraag die aan de commissie voorligt, is of de tussenpersoon aansprakelijk is voor zorgplichtschendingen vanaf juni 2004, na de overgang van de verzekering naar [adviseur 2] B.V. De commissie zal eerst ingaan op de vraag of daadwerkelijk sprake is van zorgplichtschendingen in die periode, tot aan het moment van het indienen van de klacht bij Kifid.
- 3.9 De commissie oordeelt als volgt. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat vanaf juni 2004 aanleiding bestond voor (een voorganger van) de tussenpersoon om contact op te nemen met de consument en dat de verzekering niet meer passend was bij de wensen en belangen van de consument. Een zorgplichtschending is de commissie dus niet gebleken. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

*Hersteladvies*

- 3.10 Tot slot moet de commissie oordelen over de klacht van de consument inzake het hersteladvies.
- 3.11 Op basis van de op (een voorganger van) de tussenpersoon betrekking hebbende relevante richtlijnen over hersteladvisering, waaronder de destijds geldende nieuwsbrief van de AFM en het Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen, was (een voorganger van) de tussenpersoon gehouden de consument een advies te verstrekken waarin zou worden vastgesteld:
- i. wat de consument op dit moment heeft;
  - ii. wat haar doel was ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst en of dit doel alsnog behaald kan worden; en
  - iii. wat de consument kan doen om dit doel alsnog (zoveel mogelijk) te benaderen.<sup>5</sup>
- 3.12 Het is de commissie niet gebleken dat een hersteladvies is verstrekt door de tussenpersoon. Voor zover de tussenpersoon geen hersteladvies heeft verstrekt is de tussenpersoon tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Dat dit tot nadeel zou hebben geleid doordat de consument, indien wel een hersteladvies was verstrekt, een andere keuze had gemaakt is de commissie niet gebleken. De consument heeft dit ook onvoldoende aannemelijk gemaakt, zodat dit klachtonderdeel niet slaagt.

---

<sup>5</sup> Zie ook GC Kifid 2019-214.

## Conclusie

3.13 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat haar niet is gebleken dat de tussenpersoon of een voorganger van de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden in de periode vanaf juni 2004 en dat de tussenpersoon niet aansprakelijk is voor eventuele adviesfouten of zorgplichtschendingen in de periode daarvoor. Voor zover de tussenpersoon geen hersteladvies heeft verstrekt is hij tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Dit heeft niet tot schade geleid. De klachten zijn ongegrond en de commissie wijst de vordering af.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

### Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

*In regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022 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](http://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.*

### Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)