



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 20

d.d. 24 januari 2011

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. A.I. Kool,
drs. L.B. Lauwaars en mr. P.A. Offers)**

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 7 oktober 2009 met het op 5 oktober 2009 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 28 mei 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 20 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 19 juli 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 25 oktober 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument had in 2008 een beleggingsverzekering (gouden handdruk) lopen bij een verzekeraar ("A") en wilde deze door advisering en bemiddeling van Aangeslotene omzetten in een verzekering met een gegarandeerd lijfrentekapitaal bij een andere verzekeraar ("B");
- op verzoek van Aangeslotene heeft B op 7 augustus 2008 een offerte voor een lijfrenteverzekering afgegeven;
- op 20 augustus 2008 heeft Consument A verzocht de beleggingsverzekering af te kopen en de afkoopwaarde over te maken naar B. Uit de op de beleggingsverzekering toepasselijke verzekeringsvoorwaarden vloeide voort dat de afkoop -mits aan alle door A gestelde voorwaarden was voldaan- zou plaatsvinden per de eerste dag van de maand volgend op de ontvangst van het afkoopverzoek;
- op 22 augustus 2008 heeft Consument ten kantore van Aangeslotene het aanvraagformulier voor de verzekering bij B getekend alsmede de zogenoemde "Uitkeringskwitantie" voor de uitkering van de afkoopwaarde door A;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- op 26 augustus 2008 vroeg Aangeslotene door middel van een e-mail aan Consument of hij een afkoopofferte van A had ontvangen c.q. om Aangeslotene een kopie van de afkoopofferte te doen toekomen. Consument mailde dezelfde dag terug dat hij geen afkoopofferte van A had ontvangen;
- bij brieven van 2 september 2008 en 17 september 2008 heeft A aan B verzocht haar een zogenoemde vrijwaringsverklaring te doen toekomen op grond waarvan A zou kunnen overgaan tot uitkering aan B. B reageerde niet op deze brieven omdat zij niet bekend was met de aanvraag voor een lijfrenteversicherung door Consument;
- op 18 september 2008 heeft Aangeslotene het aanvraagformulier naar B gezonden. B heeft dit formulier op 22 september 2008 ontvangen;
- bij brief d.d. 30 september heeft B aan A de vrijwaringsverklaring gezonden. A heeft deze op 8 oktober 2008 ontvangen;
- de beleggingsversicherung is door A per 1 november 2008 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg toen € 80.022,36.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 23.000,- betaalt zijnde grosso modo het verschil tussen de afkoopwaarde van de beleggingsversicherung per 1 september 2008 en per 1 november 2008.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Consument stelt dat Aangeslotene er voor had moeten zorgen dat A de beleggingsversicherung per 1 september 2008 kon afkopen. Door dit niet te doen heeft Aangeslotene in strijd met haar zorgplicht jegens Consument gehandeld. In dit verband stelt Consument dat hij het aanvraagformulier op 22 augustus 2008 heeft ondertekend maar dat Aangeslotene hem pas op 26 augustus 2008 om een afkoopofferte heeft gevraagd. Volgend op de mail van Aangeslotene van 26 augustus 2008 heeft Consument telefonisch contact gezocht met A en kort daarna de heer X. van Aangeslotene gebeld om hem te laten weten dat A geen afkoopofferte zou afgeven maar een vrijwaringsverklaring van B. wilde. Aangeslotene heeft daarop niets ondernomen om B tijdig een vrijwaringsverklaring te doen afgeven. Het verweer van Aangeslotene dat het tijdsbestek tussen 22 augustus 2008 en 1 september 2008 te kort was om de afkoop te regelen verwerpt Consument omdat Aangeslotene met gebruikmaking van de hedendaagse communicatiemiddelen tijdig de vereiste acties had kunnen ondernemen. Consument is tevens van mening dat uit de “Samenvatting inventarisatiegesprek” van 19 augustus 2008 blijkt dat Aangeslotene op die datum al van Consument had vernomen dat hij een spaarproduct wilde zodat er geen aanleiding was voor Aangeslotene om de afkoopofferte op te vragen teneinde Consument een goed advies te kunnen geven.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene stelt dat zij niet in strijd met haar zorgplicht jegens Consument heeft gehandeld. De beoogde ingangsdatum van de lijfrenteverzekering bij B was 24 september 2008. Het uitgangspunt van Consument dat de afkoop bij A per 1 september 2008 zou moeten plaatsvinden was, mede gezien de korte periode tussen 26 augustus 2008 en 1 september 2008, niet realistisch. Het opvragen van de afkoopofferte geschiedde omdat de beleggingsverzekering bij A een complex product was en Aangeslotene het in het kader van een goede advisering noodzakelijk achtte om Consument op de met afkoop gepaard gaande kosten en risico's van oversluiting te kunnen wijzen. Toen half september 2008 duidelijk werd dat A geen afkoopofferte zou afgeven heeft Aangeslotene het aanvraagformulier op 18 september 2008 naar B verzonden.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Door Aangeslotene is desgevraagd onder meer aangegeven dat een afkoop per 1 oktober 2008 realiseerbaar was geweest.

5. Beoordeling

- 5.1 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak te zorgen voor de belangen van de verzekeringnemers van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003,375, rechtsoverweging 3.4.1).

- 5.2 De Commissie is van oordeel dat het tot de zorgplicht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon behoort dat hij tijdig de nodige inspanningen verricht teneinde ertoe bij te dragen dat een verzekering ingaat op de beoogde ingangsdatum.

Uit de door B verstrekte offerte en het op 22 augustus 2008 door Consument ondertekende aanvraagformulier blijkt dat partijen beoogden de verzekering bij B per 24 september 2008 te laten ingaan. Teneinde dit te realiseren zou de afkoop bij A per 1 september 2008 hebben moeten plaatsvinden.

De vraag is nu of Consument in redelijkheid van Aangeslotene heeft kunnen verwachten dat zij de afkoop door A per 1 september 2008 zou realiseren.

- 5.3 Deze vraag beantwoordt de Commissie ontkennend. De Commissie constateert in de eerste plaats dat nergens uit het aan haar voorgelegde dossier blijkt dat partijen waren overeengekomen dat Aangeslotene er voor zorg moest dragen dat de verzekering bij A per 1 september 2008 zou worden afgekocht c.q. dat afkoop per 1



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- september 2008 door Aangeslotene aan Consument is toegezegd. Hiernaast is de Commissie van oordeel dat de periode tussen 22 augustus 2008 en 1 september 2008 -waarin twee weekends waren gelegen- redelijkerwijs voor Aangeslotene te kort was om de afkoop per 1 september 2008 te doen realiseren, te meer omdat Aangeslotene daarbij afhankelijk was van de medewerking van A en B.
- 5.4 Gezien het voorgaande is Aangeslotene niet aansprakelijk jegens Consument voor het feit dat de verzekering bij A niet per 1 september 2008 is afgekocht.
- 5.5 De volgende vraag is of Aangeslotene jegens Consument wel aansprakelijk is voor het feit dat de verzekering bij A niet per 1 oktober 2008 is afgekocht. De Commissie stelt in dit verband vast dat Aangeslotene op 26 augustus 2008 door middel van e-mail aan Consument heeft verzocht om toezending van de afkoopofferte en dat Consument dezelfde dag door e-mail heeft geantwoord geen afkoopofferte te hebben ontvangen. Pas op 18 september 2008 heeft Aangeslotene het aanvraagformulier naar B gezonden.
- 5.6 Naar het oordeel van de Commissie was het opvragen van een afkoopofferte in de gegeven omstandigheden niet noodzakelijk. Consument had immers al op 20 augustus 2008 het afkoopverzoek ondertekend en op 22 augustus 2008 het aanvraagformulier en de uitkeringskwitantie. Uit het door Consument getekende afkoopverzoek blijkt welke kosten door A in rekening zouden worden gebracht. Verder had Consument door ondertekening van het aanvraagformulier en de uitkeringskwitantie al gekozen voor de verzekering bij B. Door het opvragen van de afkoopofferte en het wachten door Aangeslotene op toezending daarvan is vertraging in de totstandkoming van de verzekering bij B ontstaan welke vertraging aan Aangeslotene is te wijten.
- 5.7 Het bovenstaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Aangeslotene jegens Consument aansprakelijk is voor het feit dat de verzekering bij A niet per 1 oktober 2008 is afgekocht en de daardoor geleden schade aan Consument dient te vergoeden. Deze schade bedraagt het verschil tussen de afkoopwaarde -na aftrek van afkoopkosten- per 1 oktober 2008 (€ 88.213,84) en 1 november 2008 (€ 80.022,36), zijnde een bedrag van € 8.191,48.
- 5.8 Omdat de schade wordt begroot per 1 november 2008, acht de Commissie het redelijk Consument tevens ter compensatie een rente gelijk aan de wettelijke rente toe te kennen vanaf die datum tot aan de dag van voldoening. Gelet op artikel 19 leden 2 en 9 van het Reglement van de Commissie, en mede gelet op de laagdrempelige aard van de procedure bij de Commissie, staat daaraan niet in de weg dat Consument niet uitdrukkelijk om toekenning van een bedrag ter zake van renteschade heeft verzocht.
- 5.9 Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van € 8.191,48 te vergoeden, vermeerderd met een rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 1 november 2008 tot aan de dag van algehele voldoening, en vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

Het meer gevorderde wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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.