



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-77 d.d. 9 maart 2012**

**(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)**

**Samenvatting**

Aangeslotene had als professioneel handelend financiële dienstverlener er expliciet op dienen te wijzen dat aan het afkopen van de beleggingspolis het verlies van de overlijdensrisicodekking was verbonden. Het bewijs dat Aangeslotene dit heeft gedaan, acht de Commissie niet geleverd. Aan Consument en wijlen haar echtgenoot kan echter worden tegengeworpen dat zij zich hadden dienen te realiseren dat door de verplichting tot inlevering van de beleggingspolis, verval van de dekking van het overlijdensrisico tot de mogelijkheden behoorde.

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 25 januari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 23 mei 2011;
- ter hoorzitting overgelegde pleitnota van de gemachtigde van Consument.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 7 oktober 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument en haar echtgenoot de heer X hebben op 15 juni 1998 een hypothecaire geldlening met een daaraan gekoppelde beleggingsverzekering (verder: "de polis") afgesloten. De polis is tot stand gekomen door tussenkomst van Aangeslotene. De polisdekking trad in werking met ingang van 17 juni 1998; de beoogde einddatum van de dekking was 17 juni 2023.
- 2.2 De polis bevatte tevens een dekking voor het overlijdensrisico. Op basis hiervan zou bij eerder overlijden van de heer X een bedrag van € 53.506,00 worden uitgekeerd als aflossing op de hypothecaire geldlening.
- 2.3 Op 4 juli 2008 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de heer X en Aangeslotene.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.4 Op 9 juli 2008 heeft de heer X een bezoek gebracht aan Aangeslotene met als doel het bespreken van de mogelijkheid tot afkoop van de polis. Aangeslotene heeft naar aanleiding van dit gesprek een bezoekverslag opgesteld.
- 2.5 Op 10 juli 2008 heeft de heer X een “Overeenkomst van omzetting naar aflossingsvrij” gesloten, waarbij de hypothecaire geldlening is omgezet naar een aflossingsvrije geldlening. Deze overeenkomst is zowel door Consument als de heer X ondertekend.
- 2.6 De polis is op 25 juli 2008 afgekocht. Het daartoe strekkende “Formulier voor afkoop” is alleen door de heer X ondertekend. De uiteindelijke (ontvangen) afkoopwaarde van de polis bedroeg € 9.062,17.
- 2.7 De heer X is op 24 oktober 2009 overleden. Nu de polis in 2008 was afgekocht en hiermee de overlijdensrisicodekking is komen te vervallen, kwam Consument niet (meer) in aanmerking voor uitkering van het bedrag van € 53.506,00.

### **3 Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft haar schade begroot op een bedrag ad € 53.506,00 zijnde het bedrag dat conform de overlijdensrisicodekking van de beleggingsverzekering zou zijn uitgekeerd. Tevens vordert Consument vergoeding van de (hypothecaire) rente die Consument betaalt over een bedrag van € 53.506,00, zolang de hoofdsom van de hypothecaire geldlening niet met hetzelfde bedrag is verminderd.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - Aangeslotene is ten tijde van de advisering rond de afkoop van de polis, medio 2008, nalatig geweest. Consument en de heer X waren zich hierdoor niet bewust van het feit dat vanwege het afkopen van de polis, ook een einde zou komen aan de overlijdensrisicodekking. Aangeslotene had Consument en de heer X expliciet en duidelijk moeten wijzen op de consequenties die het afkopen van de polis zou hebben voor de overlijdensrisicodekking. Consument en de heer X zijn dan ook door Aangeslotene niet, onvolledig of onjuist geïnformeerd over de gevolgen die het afkopen van de beleggingsverzekering zou hebben voor de overlijdensrisicodekking. Hierdoor heeft Aangeslotene niet de zorg betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener verwacht mag worden.
  - De polis is niet in begrijpelijke of duidelijke taal geschreven; hierdoor is een klant niet in staat om de gevolgen van het beëindigen van de polis te overzien.
  - Het bewijs dat Consument en de heer X door Aangeslotene wel over de gevolgen voor de overlijdensrisicodekking bij afkoop van de polis zijn geïnformeerd dient door Aangeslotene te worden geleverd; Aangeslotene is daar niet in geslaagd. Noch uit het verslag van het telefoongesprek van 4 juli 2008, ten aanzien waarvan bij de authenticiteit bovendien vraagtekens worden geplaatst, noch uit het bezoekverslag d.d. 9 juli 2008 blijkt dat Aangeslotene Consument c.q. de heer X (uitdrukkelijk) op de risico's van het vervallen van de overlijdensrisicodekking heeft gewezen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De heer X heeft op 4 juli 2008 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene heeft daarbij onder meer uitgelegd dat in geval van voortijdig overlijden danwel het bereiken van de einddatum van de hypothecaire geldlening er geen uitkering volgt. Tijdens het telefoongesprek heeft de heer X aangegeven zich hiervan bewust te zijn, doch het geld nodig te hebben.
  - De heer X heeft Aangeslotene in verband met de voorgenomen afkoop de originele polis doen toekomen; op de polis staat de overlijdensrisicodekking vermeld. Hieruit volgt dat de heer X op de hoogte was van het vervallen van de overlijdensrisicodekking bij vroegtijdige afkoop van de verzekering.

#### **4. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De heer X heeft Aangeslotene om advies gevraagd over de afkoop van de verzekeringspolis gekoppeld aan zijn hypothecaire lening. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene als professioneel handelend financiële dienstverlener de heer X er bij haar advies expliciet op diende te wijzen, dat aan het afkopen van de polis het verlies van de overlijdensrisicodekking was verbonden. Het bewijs dat Aangeslotene dit heeft gedaan, acht de Commissie niet geleverd.
- 4.2 Een schriftelijk stuk gericht aan de heer X waarin van het vervallen van de overlijdensrisicodekking melding wordt gemaakt, ontbreekt. Voorts is alleen van het gesprek dat de heer X op 9 juli 2008 met een medewerkster van Aangeslotene heeft gehad, een verslag gemaakt dat op 11 juli 2008 aan de heer X is gezonden. In dit verslag wordt echter niet gerept over het verval van de overlijdensrisicodekking. Van het door de heer X op 4 juli 2008 met Aangeslotene gevoerde telefoongesprek is door Aangeslotene geen notitie gemaakt. Wel heeft Aangeslotene een als “telefoonnotitie 04-07-2008” aangeduid stuk in het geding gebracht, waarin onder meer, kort gezegd, is vermeld dat met de heer X de afgelopen week is gesproken over het afkopen van de polis en dat daarin is uitgelegd dat bij voortijdig overlijden de hypotheek niet kan worden afgelost. Deze notitie is echter niet - zo is ter zitting door Aangeslotene aangegeven - op 4 juli 2008 of korte tijd daarna door de betreffende medewerkster opgesteld, doch eerst later (toen de heer X al was overleden) en zulks op basis van de verklaring van de betreffende medewerkster. Aan dit laatstbedoelde als telefoonnotitie aangeduide stuk wordt dan ook door de Commissie onvoldoende bewijskracht toegekend om daarop het bewijs geleverd te achten.
- 4.3 De stelling van Aangeslotene dat de heer X dan wel Consument zich gerealiseerd moet hebben dat door de enkele inlevering van de polis alle polisrechten (inclusief de overlijdensrisicodekking) werden prijsgegeven, wordt door de Commissie niet gevolgd. De Commissie is echter wel van oordeel dat Aangeslotene niet alleen voor de situatie die voor Consument is ontstaan, verantwoordelijk kan worden gehouden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

De heer X dan wel Consument had zich door de verplichting tot inlevering van de polis behoren te realiseren dat de afkoop van de polis mogelijk tot gevolg zou kunnen hebben, dat ook de dekking van het overlijdensrisico verviel. Van de zijde van de heer X dan wel Consument had dan ook op dat punt van Aangeslotene opheldering gevraagd dienen te worden. Het is niet gesteld of gebleken dat dit is gebeurd. In zoverre is er dan ook sprake van een medeverantwoordelijkheid van Consument voor de ontstane situatie. Daarbij gaat de Commissie er vanuit dat indien de heer X dan wel Consument wel op de hoogte waren geweest van het verval van de overlijdensrisicodekking, zij ofwel van afkoop hadden afgezien, dan wel op een andere wijze het overlijdensrisico gedekt zouden hebben.

4.4 Het voorgaande brengt naar het oordeel van de Commissie met zich mee dat Aangeslotene en Consument in deze beiden een verwijt valt te maken, hetgeen tot gevolg heeft dat het door Consument geleden financieel nadeel door partijen in gelijke mate dient te worden gedragen.

4.5 De schade wordt door de Commissie als volgt vastgesteld. Het bedrag van de overlijdensrisicodekking bedroeg € 53.506,00. Vast staat dat tengevolge van de afkoop van de polis door Consument en de heer X in 2008 een bedrag van € 9.062,17 is ontvangen. Dit leidt tot een verschil van € 44.443,83, waarvan de helft door Aangeslotene aan Consument vergoed dient te worden, resulterende in vergoeding van een bedrag van € 22.221,92.

De door Consument gevorderde rente wordt afgewezen, aangezien tegenover de teveel betaalde hypotheekrente ook de besparing van de overlijdensrisicopremie moet worden gesteld en de Commissie bij het ontbreken van nadere gegevens daaromtrent niet met enige juistheid kan bepalen of en zo ja in welke mate er sprake is van renteschade.

4.6 Nu Consument gedeeltelijk 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 € 50,00 te vergoeden.

4.7 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 22.221,92 en met vergoeding aan Consument van haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,00. Bij gebreke van tijdige betaling is Aangeslotene tevens de wettelijke rente verschuldigd.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.