

Niet-bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

nr. 2016-191 d.d. 25 april 2016

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. S. Riemens, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Advies. De broer van Consument klaagt zich erover dat Tussenpersoon zijn broer heeft geadviseerd zijn ontslagvergoeding in een direct uitkerende lijfrenteverzekering te storten zonder contra-verzekering af te sluiten. De broer van Consument is een aantal maanden na de eerste lijfrente-uitkering overleden. Doordat een contra-verzekering ontbrak is er geen uitkering aan de nabestaanden gedaan. De broer van Consument had een zichtbaar slechte gezondheid. Consument stelt dat Tussenpersoon zijn broer had moeten wijzen op de financiële risico's van voortijdig overlijden. De Commissie is van oordeel dat de broer van Consument welbewust heeft afgezien van het afsluiten van een contraverzekering. Dit blijkt uit een gespreksverslag van een gesprek tussen de broer van Consument en Tussenpersoon. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat het gespreksverslag geen juiste weergave geeft van het adviesgesprek. Daarnaast is het een advies dat paste bij de persoonlijke situatie van de broer van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

De Indepensionaris, gevestigd te Krommenie, hierna te noemen Tussenpersoon.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de door Consument ondertekende klachtbrief met bijlagen van 20 augustus 2015;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als niet-bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor de hoorzitting op 23 maart 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. De broer van Consument (hierna genoemd: Verzekeringnemer) heeft in juni 2012 van zijn toenmalige werkgever een ontslagvergoeding ontvangen. In verband met het aanwenden van deze vergoeding heeft hij zich gewend tot Tussenpersoon.

- 2.2. Op 23 mei 2012 heeft tussen Verzekeringnemer en Tussenpersoon een adviesgesprek plaatsgevonden. In het door Tussenpersoon opgestelde gespreksverslag is onder meer vermeld:

*“Aanleiding voor het gesprek is de aanwending van de ontslagvergoeding.
Deze bedraagt € 91.000,-
(...)”*

*[Verzekeringnemer] wil een zo hoog mogelijk bedrag per maand uitgekeerd hebben en wil daarom alleen uitkering bij leven ontvangen. Een contraverzekering vindt [Verzekeringnemer] zonde van het geld. Er is geen partner en geen kinderen.
(...)”*

Overlijdensrisico

[Verzekeringnemer] wenst verder geen advies mbt overlijdensrisicoverzekeringen. Er is geen partner en er zijn geen kinderen.”

- 2.3. Op advies en met bemiddeling van Tussenpersoon heeft Verzekeringnemer een Lijfrente inkomens plan (hierna genoemd: de lijfrenteverzekering) afgesloten bij Erasmus Leven. Verzekeringnemer heeft in de lijfrenteverzekering een koopsom gestort van € 91.530,-. De lijfrenteverzekering is ingegaan op 19 juli 2012 en keerde per maand aan Verzekeringnemer een bedrag uit van € 1.921,- tot uiterlijk 19 juli 2016, dan wel tot het moment van overlijden van Verzekeringnemer.
- 2.4. Op 31 december 2012 is Verzekeringnemer overleden. Hiermee is de lijfrenteverzekering van rechtswege beëindigd zonder verdere uitkering aan de nabestaanden.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 80.000,-.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Tussenpersoon zich niet heeft gedragen zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon betaamt:
- Tussenpersoon heeft haar informatieplicht geschonden door Verzekeringnemer niet te wijzen op de financiële risico's van voortijdig overlijden. Verzekeringnemer had een zichtbaar slechte gezondheid. Hij was obees, had diabetes en COPD waardoor hij het constant benauwd had. Gezien de gezondheidsproblemen van Verzekeringnemer en gelet op het feit dat een lijfrenteverzekering te kwalificeren is als een complex financieel product als bedoeld in artikel 1 BGFO had Tussenpersoon Verzekeringnemer een contraverzekering moeten adviseren.
 - Tussenpersoon heeft haar informatieplicht ook geschonden door Verzekeringnemer geen alternatieve producten aan te bieden. Hierdoor heeft Verzekeringnemer geen weloverwogen keuze kunnen maken voor een verzekering die het beste bij hem paste.

- Tussenpersoon heeft niet voldaan aan het 'ken-uw-klant' beginsel. Er is geen volledig klantprofiel van Verzekeringnemer opgesteld.
- Tussenpersoon heeft verzuimd om aan dossiervorming te doen. De aard en omvang van de dienstverlening is niet duidelijk.
- De juistheid van het gespreksverslag van 23 mei 2012 is discutabel. Het verslag is niet door Verzekeringnemer ondertekend en het verslag voldoet niet aan de eisen die de AFM stelt.

3.3. Tussenpersoon heeft verweer gevoerd. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Consument is de enige erfgenaam van Verzekeringnemer, aan wie destijds door Tussenpersoon een financiële dienst – in de vorm van het advies waarover deze zaak gaat – is verstrekt. Consument kan als rechtsopvolger van Verzekeringnemer ontvangen worden in zijn klacht.
- 4.2. Niet in geschil is dat Verzekeringnemer zich tot Tussenpersoon voor advies heeft gewend voor het fiscaal voordelig aanwenden van zijn ontslagvergoeding. De kernvraag is of Tussenpersoon heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht door Verzekeringnemer een lijfrenteverzekering te adviseren waarbij geen contraverzekering is afgesloten.
- 4.3. De Commissie is van oordeel dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, gezien de doelstelling van Verzekeringnemer zoals is neergelegd in het door Tussenpersoon opgemaakte gespreksverslag van 23 mei 2012, het onderhavige financieel product aan Verzekeringnemer mocht adviseren. Volgens het gespreksverslag wilde Verzekeringnemer gedurende zijn leven – en alleen bij leven - een zo hoog mogelijke maandelijkse uitkering ontvangen als directe aanvulling op zijn inkomen. Het door Tussenpersoon aan Verzekeringnemer gegeven advies om de onderhavige lijfrenteverzekering te sluiten die een aanspraak gaf op een (hoge) maandelijkse vaste uitkering voor de duur van vier jaar, eindigend uiterlijk bij overlijden, acht de Commissie dan ook geschikt voor Verzekeringnemer. Consument heeft zijn standpunt dat Tussenpersoon Verzekeringnemer ten onrechte geen alternatieve producten heeft geadviseerd onvoldoende onderbouwd. Het feit dat mogelijk ook andere financiële producten aan de doelstelling van Verzekeringnemer zouden kunnen voldoen en Tussenpersoon enkel het onderhavige product heeft geadviseerd betekent niet dat Tussenpersoon niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld. Dat het gespreksverslag niet zou voldoen aan de daartoe in afdeling 4.2.3 van het Wft gestelde eisen heeft Consument niet aannemelijk gemaakt.
- 4.4. Inherent aan een lijfrenteverzekering is dat de aanspraak op de uitkering eindigt uiterlijk bij overlijden van Verzekeringnemer en dat het resterende kapitaal in beginsel niet toekomt aan de nabestaanden, tenzij een dekking bij overlijden is meeverzekerd. Uit het gespreksverslag van 23 mei 2012 blijkt dat tijdens het adviesgesprek Tussenpersoon het afsluiten van een contraverzekering nadrukkelijk met Verzekeringnemer heeft besproken en dat Verzekeringnemer een contraverzekering niet nodig vond en zonde van zijn geld aanzien

hij geen partner of kinderen had. Consument betwijfelt of de inhoud van het gespreksverslag wel juist is en het verslag destijds is opgesteld. Het verslag is immers niet ondertekend. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat het gespreksverslag geen juiste weergave geeft van het adviesgesprek. Het feit dat in het verslag een aantal onjuistheden staan (ten aanzien van de hoogte van koopsom) en het verslag niet is ondertekend is daartoe onvoldoende.

4.5. Gelet op de inhoud van het gespreksverslag en de persoonlijke situatie van Verzekeringnemer is de Commissie van oordeel dat Verzekeringnemer welbewust heeft afgezien van het afsluiten van een contraverzekering. Het door Consument ter zitting aangevoerde standpunt dat Verzekeringnemer nimmer met hem gesproken heeft over het al dan niet afsluiten van een contraverzekering en Verzekeringnemer dat zeker zou hebben gedaan als Tussenpersoon hem daarop zou hebben gewezen, maakt voorgaande niet anders.

4.6. Gelet op het voorgaande moet de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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. 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>.