

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-542
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. D.J. Olthoff als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : UMG Verzekeringen B.V., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 15 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Consument vordert van Tussenpersoon € 4000,00 wegens koersverlies. Consument heeft via Tussenpersoon een zogeheten "Beurs Index Pensioenplan" gesloten. Op 1 februari 2014 is de verzekering tot uitkering gekomen. Consument heeft de uitkering gedeeltelijk laten uitbetalen. Voor het restant diende Consument nog een levenslange uitkering aan te kopen. Zowel Verzekeraar als Tussenpersoon hebben dit aan Consument bericht waarbij Tussenpersoon desgevraagd aan Consument heeft geantwoord dat het resterende bedrag doorgaans renteloos wordt gereserveerd. Na een jaar heeft Verzekeraar het resterende bedrag met een rentevergoeding overgemaakt aan Consument. Consument heeft zich beklaagd bij Tussenpersoon omdat, zo stelt zij, Tussenpersoon bij haar de verwachting heeft gewekt dat het bedrag nog een jaar als beleggingsverzekering kon blijven renderen. De Commissie oordeelt dat Tussenpersoon tussentijds had kunnen rappelleren maar op Consument ook een onderzoeksplicht rust. Voorts meent de commissie dat - zelfs al zou geconcludeerd worden tot een beroepsfout - Consument de door haar gestelde schade niet aannemelijk heeft gemaakt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via Tussenpersoon bij een verzekeraar (hierna: Verzekeraar) een zogeheten “Beurs Index Pensioenplan” gesloten met als ingangsdatum 1 januari 1997 en als einddatum 1 februari 2014. De verzekering is op verzoek van Consument per 1 januari 2014 premievrij gemaakt.
- 2.2 Bij brief van 23 november 2013 heeft Verzekeraar Consument onder meer als volgt geïnformeerd:
“Op 1 februari 2014 komt uw lijfrenteverzekering met polisnummer [..nummer..] tot uitkering. Graag informeren wij u daarover in deze brief.

De verzekering

Opgebouwde waarde	: € 60.665,-
Maximaal aan te wenden voor overbruggingslijfrente	: € 33.553,-
Clausule	: Gerichte lijfrente (Wet IB 2001)

De uiteindelijke uitkering kan afwijken van de opgebouwde waarde. Dit komt door koerswisselingen. We stellen de hoogte van de definitieve uitkering vast op de einddatum van de verzekering.

Wat kunt u doen met het vrijgekomen kapitaal

Optie 1: U brengt het expiratiekapitaal onder bij een andere verzekeraar of bankinstelling.

Optie 2: U laat het expiratiekapitaal overmaken naar een privérekeningnummer.

Optie 3: U besluit uw bestaande lijfrenteverzekering door te laten lopen.

(...)”

- 2.3 Bij brief van 10 januari 2014 heeft Tussenpersoon aan Consument onder meer het volgende geschreven:

“Uw lijfrenteverzekering komt tot uitkering! Op 01 februari 2014 komt een kapitaal van (indicatief) € 60665 vrij. (...)

U mag nu beslissen wat u met dit geld gaat doen. Wij vertellen u in deze brief met bijlagen graag wat de mogelijkheden zijn. U leest ook wat wij voor u kunnen betekenen en wat u voor onze diensten betaalt.

U kiest

Wilt u meteen een periodieke uitkering aankopen? Of is het voor u beter om dit uit te stellen? Blijft u bij de huidige verzekeraar of bank? Of stapt u over naar een andere verzekeraar of bank? U leest in de bijgevoegde folder wat de mogelijkheden zijn.

Ons advies

Ons advies helpt u bij het maken van de juiste keuze. En u krijgt een offerte die bij uw situatie past. Dat is belangrijk voor uw toekomstig inkomen en eventueel dat van uw nabestaanden.

Wilt u door [naam Tussenpersoon] geadviseerd worden? Dan gaan wij een uitgebreid traject met u in dat leidt tot een meest passende keuze voor u, rekening houdend met uw wensen, persoonlijke situatie en fiscale voorwaarden. U leest hier meer over in het bijgevoegde Dienstverleningsdocument.

(...)

Onze dienstverlening zonder advies

Weet u al hoe u het kapitaal wilt besteden? Dan kunt u kiezen voor onze dienstverlening op basis van Execution Only (= geen advies). Wij verzorgen dan de aanvraag van het nieuwe product. U bent dan zelf verantwoordelijk voor de keuze die u maakt in product en aanbieder.

(...)

Heeft u vragen?

Het is altijd goed even contact te hebben. U staat immers voor een belangrijke beslissing. En wij helpen u graag verder. (...)"

- 2.4 Op 17 januari 2014 heeft Consument aan Tussenpersoon per e-mail het volgende bericht: "(...) Vandaag ontving ik per post van [naam Tussenpersoon] een pakketje formulieren inzake de afronding van mijn lijfrenteverzekering. We hebben besloten het vrijkomende deel van 33 duizend euro direct te laten uitbetalen tot aan het moment waarop ik 65 jaar wordt. Dit is al geadviseerd en geregeld door ons verzekeringskantoor. Het bedrag dat dan nog overblijft, onlangs bedroeg dat zo'n 27 duizend euro (nu wellicht meer), willen we nog even laten staan. Dat kan volgens ons maximaal een jaar. Moeten wij dan nog wel iets invullen op de formulieren die we zojuist gekregen hebben? Of lopen deze zaken nu even langs elkaar heen? Want ons verzekeringskantoor (...) regelt dit volgens mij."

Daarop heeft Tussenpersoon diezelfde dag per e-mail als volgt gereageerd:

"(...)

Voor het overblijvende kapitaal dient u uiterlijk 31 december 2015 een bestemming aan dit kapitaal te hebben.

Zolang u geen reactie geeft wordt dit kapitaal in de meeste gevallen renteloos gereserveerd. Indien u het resterende kapitaal wenst uit te stellen tot uw 65 jarige leeftijd, kunt u hiervoor contact opnemen met onze expiratie-afdeling (...).

Uiteraard kunt u contact opnemen met mij als u nog vragen of opmerkingen heeft."

- 2.5 Bij brief van 5 februari 2014 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht: "Onlangs informeerden we u dat de levensverzekering met polisnummer [..nummer..] tot uitkering komt. Inmiddels ontvingen wij het uitkeringsverzoek. (...)

De uitkering

Wij hebben het totale bedrag van € 33.553,00 uitgekeerd (...). Voor het restant van Eur 27.251,44 dient u nog een levenslange uitkering aan te kopen.

(...)"

- 2.6 Op 23 juni 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij Tussenpersoon nadat zij van Verzekeraar het resterende bedrag had ontvangen met een rentevergoeding van € 518,00. Per e-mail heeft Tussenpersoon op 25 juni 2015 Consument als volgt bericht: "(...)

In uw bezwaarschrift geeft u aan dat u recht heeft op behaalde koerswinst. In geen enkele correspondentie hebben wij u informatie gegeven dat de polis ook na de einddatum 1 februari 2014 door zou lopen. U heeft daarom geen recht op eventuele koerswinst na de einddatum.

Zoals uit bijgaande documenten blijkt heeft uw polis op 1 februari 2014 de einddatum bereikt en is het kapitaal op dat moment beschikbaar gekomen. Aangezien u op een later tijdstip een bestemming aan het vrijgevallen kapitaal heeft gegeven, heeft uw verzekeraar [naam Verzekeraar] u een vergoeding verstrekt.

In mijn hersteladvies van 9 december 2013 heb ik u het advies gegeven om uw lijfrenteverzekering per 1 januari 2014 premievrij te maken. Dit omdat u op deze manier de mogelijkheid behoudt om het gehele kapitaal op uw 65-jarige leeftijd te kunnen aanwenden voor een uitkerende lijfrente voor een periode van minimaal 5 jaar in termijnen.

In verband met de toen naderende einddatum van uw lijfrenteverzekering van 1 februari 2014 heb ik onze expiratie-afdeling verzocht om contact met u op te nemen.

Dit is ook gebeurd. Onze expiratie-afdeling heeft u de benodigde documenten voor het vrijvallende kapitaal toegezonden. Hierop heeft u niet meer schriftelijk richting ons gereageerd.

(...)

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding voor gemiste koerswinst op het resterende bedrag van € 27.000,-, door haar begroot op € 4000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Tussenpersoon heeft zijn bijzondere zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tussenpersoon had duidelijk moeten communiceren dat de verzekering voor het resterende deel niet zou doorlopen en (dus) niet werd belegd. Op geen enkele wijze heeft Tussenpersoon laten blijken dat het resterende bedrag op een andere rekening was gezet en niet meer op beleggingsbasis zou renderen.
- Door de gebrekkige informatie van Tussenpersoon en het ontbreken van een actieve houding heeft Consument geen goede beslissing kunnen nemen. Zou dit anders zijn geweest, dan zou Consument ervoor hebben gekozen om het resterende bedrag te beleggen, waardoor een hoger rendement zou zijn gerealiseerd.
- Op 15 februari 2014 heeft Consument van Verzekeraar een overzicht ontvangen van de waarde van de onderhavige verzekering. Daarvan is een gedeelte opgenomen om een lijfrente aan te kopen. Van het resterende deel kon de expiratedatum worden uitgesteld. Consument mocht er door de gedragingen/reacties van Tussenpersoon vanuit gaan dat dit bedrag nog 1 jaar op de rekening van het Beurs Index Pensioenfonds zou blijven staan.
- *Verweer*

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument verwijt Tussenpersoon ten onrechte dat deze het resterende kapitaal van € 27.251,44 zonder haar toestemming op een rekening heeft gezet tegen een geringe rente waardoor Consument koerswinst zou hebben gemist. Consument heeft immers zelf op 17 januari 2014 een e-mailbericht gestuurd aan Tussenpersoon waarin zij te kennen geeft dat zij het resterende kapitaal nog even wil laten staan en zij vraagt of zij nog iets moet doen. Als antwoord heeft Tussenpersoon laten weten dat zolang geen bestemming aan het overblijvende kapitaal wordt gegeven, dit meestal renteloos wordt gereserveerd en het aan Consument is om contact op te nemen over een eventuele bestemming.

- Ook in de brief van Verzekeraar van 5 februari 2014 staat dat voor het restantbedrag nog actie nodig was, waarbij Consument is verwezen naar Tussenpersoon.
- Consument heeft desondanks zelf geen actie ondernomen met betrekking tot het resterende bedrag. Dit bedrag is derhalve door Verzekeraar gereserveerd en op het moment van uitkering is een rentevergoeding betaald.
- Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij door toedoen van Tussenpersoon rendement is misgelopen op het resterende kapitaal. De bijzondere zorgplicht van Tussenpersoon reikt niet zover dat deze eigener beweging contact moet opnemen in een situatie als de onderhavige waarin Consument meerdere malen is geweest op het belang van het nemen van initiatief indien zij met het resterende kapitaal een bepaalde bestemming voor ogen had. Tussenpersoon mocht er - bij het uitblijven van actie van Consument - vanuit gaan dat Consument er bewust voor had gekozen om aan het resterende bedrag (nog) geen andere bestemming te geven. Het eindkapitaal is op de einddatum van de Verzekering op 01-02-2014 vastgesteld waardoor er geen koerswinst is misgelopen.
- De vordering van Consument is niet onderbouwd. Indien Consument advies had gevraagd, zou Tussenpersoon Banksparen hebben geadviseerd, een passend advies in een situatie als de onderhavige. Consument heeft niet aangetoond dat zij op basis van beleggen het door haar genoemde bedrag aan koerswinst zou hebben behaald.

4 Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling vormt de rechtsverhouding tussen Tussenpersoon als assurantietussenpersoon en Consument. Deze rechtsverhouding dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek waarbij op de assurantietussenpersoon een zorgplicht rust jegens Consument. Deze zorgplicht brengt mee dat de assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever - Consument - de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.
Vergelijk HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.
- 4.2 De door Consument voorgelegde klacht betreft daarom in de kern de vraag of Tussenpersoon na de expiratie van de onderhavige verzekering en de betaling van een gedeelte van het vrijgevallen kapitaal, Consument meer actief had moeten begeleiden voor wat betreft de bestemming van het resterende kapitaal.
- 4.3 Tussenpersoon had, bij het uitblijven van een reactie op het onder 2.4 genoemde op 17 januari 2014 aan Consument verzonden e-mailbericht, kunnen rappelleren nu niet met zekerheid vaststond dat Consument zich realiseerde dat het bedrag niet zou renderen. Het nalaten daarvan kan echter op zichzelf niet tot de conclusie leiden dat Tussenpersoon zijn bijzondere zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Consument heeft immers zelf ook een onderzoeksplicht. Uit de brief van Tussenpersoon 10 januari 2014 en het e-mailbericht van 17 januari 2014 blijkt onomwonden dat het aan Consument is om contact op te nemen met Tussenpersoon om haar wensen te bespreken. Bij het nalaten daarvan had Tussenpersoon niet hoeven begrijpen dat Consument in de veronderstelling verkeerde dat het resterende bedrag zou blijven renderen op beleggingsbasis.

- 4.4 Voorts meent de Commissie dat - zelfs al zou geconcludeerd worden dat er sprake is van een beroepsfout van de Tussenpersoon - Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij bepaalde maatregelen zou hebben genomen die tot het door haar genoemde rendement zouden hebben geleid. Naar het oordeel van de Commissie zou een keuze voor Banksparen eerder voor de hand hebben gelegen.
- 4.5 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5 Beslissing

De Commissie wijst - bij bindend advies - de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.

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.