

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-605  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 30 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: VLC & Partners B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen 'de tussenpersoon'
Datum uitspraak	: 2 juli 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Niet-behandelbaar

## **Samenvatting**

Schending klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 BW. De consument heeft niet tijdig nadat hij dit had moeten ontdekken geklaagd over de door hem gestelde gebrekkige prestatie van de tussenpersoon. Consument heeft pas na 25 jaar bij de tussenpersoon geklaagd en de tussenpersoon is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Het beroep van de tussenpersoon op artikel 6:89 BW slaagt daarom. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de tussenpersoon en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Bij een verkorte behandeling is de uitspraak niet-bindend.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft na zijn verzekeringsaanvraag twee offertes voor een lijfrenteverzekering van (de rechtsvoorganger van) de tussenpersoon ontvangen. De eerste offerte betrof een lijfrenteverzekering met een gegarandeerd kapitaal van Erasmus Leven N.V. (hierna: 'Erasmus'). De tweede offerte betrof een beleggingslijfrenteverzekering van Legal & General Nederland Levensverzekering maatschappij N.V., de rechtsvoorganger van de huidige verzekeraar Scildon N.V. (hierna: 'de verzekeraar').

- 2.2 In maart 1996 heeft de consument via (de rechtsvoorganger van) de tussenpersoon een Lijfrente Beleggings Plan (hierna: 'de verzekering') tegen een eenmalige koopsompremie van NLG 7.500,- bij de verzekeraar afgesloten. De ingangsdatum van de verzekering is 15 maart 1996 en de einddatum is 29 maart 2021.
- 2.3 Eind 2020 heeft de tussenpersoon de consument geïnformeerd dat de verzekering binnenkort de einddatum bereikt en hij heeft de consument verzocht om een expiratie-formulier in te vullen. Vervolgens is er tussen partijen discussie ontstaan over de vorm van de verzekering en daarmee de hoogte van de uit te keren lijfrentekapitaal. Partijen zijn er onderling niet uitgekomen, waarop de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden, omdat door toedoen van de tussenpersoon een beleggingslijfrenteverzekering is afgesloten, terwijl het de bedoeling van de consument was dat een lijfrenteverzekering met een gegarandeerd eindkapitaal afgesloten zou worden. Dit had de consument zo destijds besproken met de tussenpersoon en dit blijkt ook uit de ondertekende offerte van Erasmus. De consument vordert € 7.500,- aan schadevergoeding, omdat de uitkering onder de verzekering ongeveer € 10.000,- bedraagt en hij op basis van de offerte van Erasmus een gegarandeerd kapitaal van ongeveer € 17.500,- zou hebben ontvangen.

#### *Het verweer*

- 2.5 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daar bij de beoordeling op ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie merkt op dat de tussenpersoon onder meer een beroep doet op de zogenoemde 'klachtplicht' van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie moet eerst beoordelen of de consument te laat geklaagd heeft in de zin van dat artikel, voordat zij kan overgaan tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht. De commissie is van oordeel dat de consument te laat bij de tussenpersoon heeft geklaagd en zij licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 De commissie zet eerst het juridisch kader van de klachtplicht uiteen. Daarna past zij dit kader toe op de situatie van de consument.

### *Juridisch kader van de klachtplicht*

3.3 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen de consument en de tussenpersoon. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij is ook van belang of de tussenpersoon nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor de consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren - te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming - en anderzijds de concrete belangen waarin de tussenpersoon is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.<sup>1</sup>

### *Niet voldaan aan klachtplicht*

3.4 De commissie merkt op dat van de consument mag worden verwacht hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.<sup>2</sup>

3.5 In de door de consument op 17 maart 1996 ondertekende offerte van (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar staat bovenaan “AANVRAAGFORMULIER voor een Van Lanschot Lijfrente Beleggings Plan” met als verzekeraar “Legal & General Nederland Levensverzekering maatschappij N.V.” en onder het kopje “Beleggingskeuze” heeft de consument “100%” ingevuld bij “in Van Lanschot Combinatie Depot”. Daarnaast staat op het polisblad van 27 maart 1996 het volgende:

“(…)

WINSTDELING: 100,00 % vL. Combinatiedepot

(…)

VERZEKERINGSVORM: Van Lanschot Lijfrente Beleggings Plan (k)

VERZEKERD BEDRAG: Bij in leven zijn van de verzekerde op 29.03.2021 wordt de Geldswaarde van het Beleggingsdepot uitgekeerd.

<sup>1</sup> Zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2018-300 en 2019-585.

*Bij eerder overlijden wordt de tot dan opgebouwde Geldswaarde uitgekeerd. (...).*

*De uitkering(en) gelden als lijfrente-kapitaal.”*

In de toepasselijke voorwaarden wordt het begrip ‘Geldswaarde’ gedefinieerd als “De waarde in guldens van het aantal in het Beleggingsdepot aanwezige Beleggingseenheden per Fonds, elk vermenigvuldigd met de van toepassing zijnde Koers, (...)”. Het polisblad is ondertekend door Legal & General Nederland Levensverzekering maatschappij N.V. en voorzien van haar logo.

- 3.6 Gelet op de hiervoor geciteerde tekst uit de offerte en het polisblad had de consument al op 17 maart 1996, maar in ieder geval op 27 maart 1996 redelijkerwijs moeten signaleren dat zijn verzekering een beleggingsverzekering betrof van (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar en geen verzekering met een gegarandeerd kapitaal van Erasmus. Indien de consument zich hier niet in kon vinden of hierover vragen had, had de consument zich op dat moment tot de tussenpersoon moeten wenden met een bezwaar of vragen. Het is niet gebleken dat de consument eerder dan januari 2021 bezwaar heeft gemaakt bij de tussenpersoon. Wat van de door de tussenpersoon gehanteerde bewaringstermijn ook zij, de commissie vindt ook van belang dat de tussenpersoon, als de consument zich direct in 1996 tot de tussenpersoon had gewend, nog in het bezit was geweest van het adviesdossier en had kunnen nagaan wat er tijdens de advisering is besproken. Bovendien had de tussenpersoon mogelijk de verzekering nog kunnen wijzigen naar de wens van de consument. Omdat de tussenpersoon pas 25 jaar na het afsluiten van de verzekering door de consument met de gestelde gebrekkige prestatie is geconfronteerd, heeft de tussenpersoon die mogelijkheden niet meer en is daardoor in zijn belangen geschaad.
- 3.7 Gelet op het voorgaande heeft de consument niet aan de klachtplicht voldaan en is de tussenpersoon daardoor benadeeld, zodat het beroep van de tussenpersoon op artikel 6:89 BW slaagt. Dit betekent dat de vordering van de consument niet inhoudelijk kan worden behandeld.

#### **4. De beslissing**

De Commissie oordeelt dat Kifid de klacht van de consument niet kan behandelen.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*