

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-149 d.d.  
19 me 2015**

**(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W.Dullemond en mr. B.F. Keulen, leden en mr.  
E.E. Ribbers, secretaris)**

**Samenvatting**

Gemengde levensverzekering met winstdeling. Gesloten door advisering en bemiddeling van Aangeslotene (assurantietussenpersoon en geldverstrekker) ter aflossing van een hypothecaire geldlening. De waardeontwikkeling is achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachtingen waardoor naar verwachting bij het einde van de verzekering een restschuld overblijft.

De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht doordat zij de waardeontwikkeling van de verzekering niet heeft gevolgd teneinde Consument adequaat te adviseren om maatregelen te treffen. Aangeslotene wordt verplicht tot schadevergoeding.

Consument,

en

Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen: Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument op 4 augustus 2014 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnotitie namens Consument.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 maart 2015 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 In november 1985 heeft Consument een woning gekocht en zich tot Aangeslotene gewend voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Bij brief van 14 februari 1986 heeft Aangeslotene een hypotheekofferte uitgebracht aan Consument voor een hypothecaire geldlening van € 117.982,86 (HFL. 260.000,-) met een gemengde levensverzekering met winstdeling ter aflossing. Bij deze brief heeft Aangeslotene een bijlage gevoegd waarin ervan wordt uitgegaan dat de levensverzekering wordt gesloten bij Interpolis. Bij brief van 13 maart 1986 verwijst Aangeslotene naar de hypotheekofferte van 14 februari 1986 en zendt zij een nieuwe bijlage waarin ervan wordt uitgegaan dat de levensverzekering wordt gesloten bij Prudential Leven.
- 3.2 In het door Consument op 17 maart 1986 ondertekende aanvraagformulier voor een gemengde levensverzekering met winstdeling (hierna: de “Verzekering”) bij Prudential Leven staat Aangeslotene als assurantietussenpersoon (“ATP”) genoemd.
- 3.3 Uit de door Prudential Leven afgegeven polis met datum 24 april 1986 blijkt dat de ingangsdatum van de Verzekering 1 april 1986 is, de duur 30 jaar is, het verzekerde kapitaal €58.991,43 (HFL. 130.000,- ) bedraagt en het gegarandeerde kapitaal € 76.688,86 (HFL. 169.000,-). Consument is verzekeringnemer en verzekerde.
- 3.4 In een brief van 17 april 1986 van Prudential Leven aan Aangeslotene staat dat de afkoopwaarde van de Verzekering na 30 jaar € 131.126,15 (HFL. 288.964,-) bedraagt. Toegevoegd is de volgende zinsnede:  
“(....)  
De afkoopwaarde van het verzekerd kapitaal inclusief de tot op het tijdstip van afkoop bijgeschreven winst is gebaseerd op de huidige grondslagen en prognose. Een definitieve opgave kan dan ook alleen op de daadwerkelijke datum van afkoop verstrekt worden.  
(....)”

### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag ter grootte van het verschil tussen de in 1986 verwachte einduitkering van de Verzekering (€131.000,-) en de thans verwachte einduitkering (€82.000,-). Dit bedrag ligt rond de € 50.000,-.
- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door (i) een niet passend advies te geven, (ii) in het kader van de advisering over het sluiten van de Verzekering onvolledige en onjuiste informatie over de kenmerken van de Verzekering te verschaffen, (iii) niet te waarschuwen dat een winstdelende levensverzekering onvoldoende zekerheid zou geven om de lening volledig af te kunnen lossen en (iv) de achterblijvende waardeontwikkeling van de Verzekering niet te signaleren en derhalve Consument niet daarover te informeren en te adviseren waardoor tijdige maatregelen achterwege zijn gebleven. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- in november 1985 heeft Consument een huis gekocht. Aangezien al zijn financiële zaken via Aangeslotene liepen heeft hij zich voor advisering over de lening en de aflossing tot haar gewend. De advies- en afsluitfase liep tot april 1986. Consument heeft Aangeslotene van het begin af aan duidelijk te verstaan gegeven dat hij een aflossingsvorm wilde waarmee de lening volledig zou kunnen worden afgelost. Het advies van Aangeslotene om een winstdelende levensverzekering te sluiten was niet passend omdat er een risico bestond dat de lening niet volledig zou kunnen worden afgelost;
- Aangeslotene is als adviseur over de hypotheek en de aflossing opgetreden. Het door Consument bij de adviesgesprekken ingebrachte verzekeringsvoorstel van Mees & zonen ("Mees") voor de Verzekering was niet meer dan een aanvulling hierop. Consument is door een collega in contact gekomen met Mees en Mees heeft alleen de offerte uitgebracht en niet geadviseerd. Door Aangeslotene is verder nog een offerte voor een winstdelende levensverzekering bij Interpolis aangevraagd. Aangezien deze qua premie ongunstiger uitkwam, is uiteindelijk in overleg met Aangeslotene voor het voorstel van Mees gekozen. Op 13 maart 1986 heeft Aangeslotene een hypotheekofferte aan Consument aangeboden, gebaseerd op het voorstel van Mees. In het aanvraagformulier voor de Verzekering heeft Aangeslotene zichzelf als tussenpersoon vermeld.
- Aangeslotene hoorde te weten dat zich later voordoende omstandigheden tot een afwijkende waardeontwikkeling hadden kunnen leiden en had Consument op dat risico moeten wijzen. Als Aangeslotene direct al had gewezen op het risico dat de lening niet volledig met de opbrengst van de Verzekering zou kunnen worden afgelost, had Consument de Verzekering niet gesloten.
- Aangeslotene heeft de achterblijvende waardeontwikkeling van de Verzekering ten onrechte niet gesignaleerd en derhalve Consument daarover nooit geïnformeerd. Had zij dat wel gedaan dan hadden tijdig maatregelen genomen kunnen worden. In 2005 heeft een medewerkster van Aangeslotene, mevrouw B, Consument gezegd dat de waardeontwikkeling beter verliep dan voorzien. Achteraf is gebleken dat Consument hierdoor op het verkeerde been is gezet;
- volgens Aangeslotene was de bij de prognose van de einduitkering in het voorstel van Mees gehanteerde marktrente van 8,3% realistisch. Consument wijst er in dit verband op dat de actuaris van de Ombudsman Financiële Dienstverlening stelt dat de marktrente in 1985 6,76% was. Het verschil is te groot om het gehanteerde rendement van 8,3% realistisch te noemen. Bij een realistisch rendement van 6,76% zou de einduitkering te laag uitkomen. Consument zou dan niet voor de Verzekering hebben gekozen. Aangeslotene heeft bij de adviesgesprekken niets over de gehanteerde marktrente gezegd;
- sinds mei 2007 is Consument in gesprek geweest met Aangeslotene over de achterblijvende waardeontwikkeling. Alvorens een klacht in te dienen wilde hij voldoende informatie van Aangeslotene hebben naar aanleiding van zijn vragen en opmerkingen. Aangeslotene is daarbij niet op al zijn vragen ingegaan zodat het lang duurde voor Consument zoveel informatie had dat hij een klacht kon indienen. Van rechtsverwerking is daarom geen sprake;;
- op 12 september 2007 heeft een gesprek tussen Consument en Aangeslotene plaatsgevonden over de tegenvallende waardeontwikkeling.

Besproken zijn premievrijmaking, minimale premie en/of afkopen. Consument heeft de Verzekering laten doorlopen omdat deze mogelijkheden geen enkele verbetering inhielden.

- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- a. Consument heeft in de polis geen aanleiding gezien navraag te doen bij Aangeslotene. Consument is door de verzekeraar jaarlijks geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de Verzekering. Pas in 2005 heeft Consument navraag bij Aangeslotene gedaan en in 2007 heeft hij zich beklaagd bij Aangeslotene over de waardeontwikkeling. Dit is te laat en Aangeslotene beroept zich op rechtsverwerking als bedoeld in artikel 6:89 BW. Aangeslotene is hierdoor in haar belangen benadeeld omdat zij geen onderzoek meer kan doen naar de in 1985 en 1986 gevoerde gesprekken.
  - b. Aangeslotene stelt dat geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen jegens Consument. Aangeslotene voert het volgende aan:
    - bij gebrek aan wetenschap (gespreksverslagen ontbreken) ontkent Aangeslotene dat Consument destijds heeft aangegeven dat hij een aflossingsvorm wilde waarmee de lening volledig zou kunnen worden afgelost. Consument heeft dit ook niet onderbouwd;
    - Mees is terzake van de Verzekering opgetreden als adviseur. Mees heeft Consument over de Verzekering geïnformeerd en heeft de Verzekering geoffreerd. Aangeslotene vond de aan haar voorgelegde offerte van Mees acceptabel. Of de kenmerken van de te sluiten verzekering destijds door Aangeslotene nog met Consument zijn besproken kan zij niet meer achterhalen;
    - Consument is door de verzekeraar jaarlijks geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de Verzekering. Aangeslotene ontving geen overzichten van de verzekeraar over de waardeontwikkeling. Consument heeft naar aanleiding van deze overzichten geen contact opgenomen met Aangeslotene;
    - uit de brief van 17 april 1986 van Prudential Leven blijkt duidelijk dat slechts een bedrag van € 76.688,86 (HFL. 169.000,-) is gegarandeerd en dat met betrekking tot de genoemde afkoopwaarden sprake is van een prognosekapitaal dat is gebaseerd op de grondslagen in 1986 en de op dat moment geldende prognose. Dit blijkt ook uit de polis en de door Consument bij de polis ontvangen “Aanvullende voorwaarden gegarandeerde winstdeling” waaruit blijkt dat niet meer dan een bedrag van € 76.688,86 is gegarandeerd. Van de door Consument gestelde schade van ongeveer € 50.000,- is dan ook geen sprake;
    - Aangeslotene is niet aansprakelijk voor de tegenvallende waardeontwikkeling. De verzekeraar is verantwoordelijk voor haar product;
    - de in 1986 gegeven prognose van de einduitkering was destijds realistisch. Dit is ook de conclusie geweest van de door de Ombudsman ingeschakelde actuaaris.

## 5. Beoordeling

5.1 In het kader van de aan de Commissie voorgelegde klacht dienen de volgende vragen te worden beantwoord:

- (i) is Aangeslotene bij de totstandkoming van de Verzekering als assurantietussenpersoon (ATP) opgetreden?
- (ii) heeft Consument, indien vraag (i) bevestigend wordt beantwoord, overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd bij Aangeslotene geprotesteerd?
- (iii) is Aangeslotene, indien ook vraag (ii) bevestigend wordt beantwoord, in het kader van de advisering en bemiddeling, jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q heeft zij jegens Consument onrechtmatig gehandeld?

Bij de beantwoording van deze vragen gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 genoemde feiten.

5.2 *Trad Aangeslotene op als ATP?*

Uit het dossier blijkt uit een brief van 10 januari 1986 en een brief van 7 februari 1986 van Mees aan Consument dat Mees betrokken is geweest bij de aanvraag van een levensverzekering bij Prudential Leven. Op 14 februari 1986 is door Aangeslotene een hypotheekofferte verstrekt aan Consument. In deze offerte staat dat naar aanleiding van een gesprek op 13 februari 1986 tussen Consument en Aangeslotene een bedrag van f. 260.000,- als gecombineerde basis/top hypotheek met levensverzekering wordt geoffreerd. In een bijlage bij deze hypotheekofferte verstrekt Aangeslotene gegevens als duur en premie over de te sluiten levensverzekering en wordt gesteld dat de levensverzekering zal worden gesloten bij Interpolis. Bij brief van 13 maart 1986 verwijst Aangeslotene naar de hypotheekofferte van 14 februari 1986 en zendt zij een nieuwe bijlage waarin gegevens zijn opgenomen over een bij Prudential Leven te sluiten levensverzekering. Het door Consument op 17 maart 1986 ondertekende aanvraagformulier voor de bij Prudential Leven te sluiten levensverzekering bevat in het kopje "Gegevens tussenpersoon/inspectie" een stempel van een lokaal kantoor van Aangeslotene. Bij brief van 8 april 1986 heeft Prudential Leven de dekkingsverklaring aan Aangeslotene toegezonden. Ter zitting is vast komen te staan dat Aangeslotene de afsluitprovisie heeft ontvangen.

Wat ook zij van de rol van Mees vóór 14 februari 1986, uit deze feiten blijkt onmiskenbaar dat Aangeslotene terzake van het sluiten van de Verzekering als ATP is opgetreden. De Commissie acht hierbij van doorslaggevende betekenis dat Aangeslotene zichzelf op het aanvraagformulier als ATP heeft aangewezen en dat zij daarmee aangaf als bemiddelaar en adviseur te zijn opgetreden en uit dien hoofde gerechtigd te zijn tot het ontvangen van afsluitprovisie.

5.3 *Binnen bekwame tijd geprotesteerd als bedoeld in artikel 6:89 BW?*

Aangeslotene stelt dat Consument niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd. De klacht zou daarom niet-ontvankelijk moeten worden verklaard.

- 5.3.1 Aangeslotene heeft ter onderbouwing van haar stellingen erop gewezen dat Consument door de verzekeraar jaarlijks is geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de Verzekering. Pas in 2005 heeft Consument navraag bij Aangeslotene gedaan en in 2007 heeft hij zich beklagd bij Aangeslotene over de waardeontwikkeling. Volgens Consument heeft mevrouw B van Aangeslotene hem in 2005 gezegd dat de waardeontwikkeling beter verliep dan voorzien. Pas in mei 2007 bleek dat de waardeontwikkeling achterbleef en vanaf juni 2007 heeft hij daarover navraag gedaan bij Aangeslotene. Aangezien Aangeslotene niet op al zijn vragen is ingegaan heeft het lang geduurd voor Consument zoveel informatie had dat hij een klacht kon indienen.
- 5.3.2 Voor het antwoord op de vraag of tijdig in de zin van artikel 6:89 BW is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. (Vergelijk r.o. 3.4 van HR 8 oktober 2010, LJN BM 9615)
- 5.3.3 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht en de risico's die uit de verzekering voortvloeien.
- 5.3.4 In het kader van de totstandkoming van de Verzekering geldt Aangeslotene als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener terwijl in het onderhavige geval bij Consument een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Dit brengt mee dat Consument niet zonder meer op de hoogte hoeft te zijn van het bestaan van de hierboven bedoelde verplichting van Aangeslotene terwijl hij, indien hij daarvan wel op de hoogte is, in beginsel ervan mag uitgaan dat Aangeslotene die verplichting jegens hem naleeft. Het niet naleven van de betreffende verplichting is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer hoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene haar informatieverplichting jegens hem heeft nageleefd, vanaf het moment dat hij van die verplichting op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten (Vergelijk r.o. 4.3.1-4.3.2 van HR 8 februari 2013, LJN BY 4600.)
- Uit de omstandigheid dat uit de verstrekte waardeoverzichten een tegenvallende waardeontwikkeling blijkt, volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer dat sprake is van een tekortschieten van Aangeslotene; deze waardeoverzichten hoefden voor Consument dan ook in beginsel geen reden voor onderzoek te zijn. In dit kader is mede van belang dat mevrouw B van Aangeslotene Consument nog in 2005 heeft gezegd dat de waardeontwikkeling beter verliep dan voorzien. Ofschoon achteraf is gebleken dat deze mededeling van mevrouw B onjuist was, hetgeen Aangeslotene ter zitting heeft erkend, doet dat er niet aan af dat Consument daardoor op het verkeerde been is gezet.

- 5.3.5 Uitgaande van bovenstaande acht de Commissie het aannemelijk dat het Consument pas in mei 2007 duidelijk geworden is dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Vanaf juni 2007 heeft Consument vervolgens uitgebreid met Aangeslotene gecorrespondeerd om hierover duidelijkheid te krijgen. Uit de brief van Aangeslotene van 18 april 2008 van Aangeslotene aan Consument blijkt dat de door Consument gedane navraag door haar is opgevat als een klacht. Dit wordt in diverse brieven van Aangeslotene in 2010, 2011 en 2012 bevestigd. Dit in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Consument overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW aan zijn onderzoeksplicht heeft voldaan en binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd zodat het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW wordt verworpen.
- 5.4 *Toerekenbare tekortkoming c.q. onrechtmatig handelen van Aangeslotene?*  
Op grond van bovenstaande moet worden aangenomen dat Aangeslotene in de onderhavige situatie is opgetreden als ATP en als hypotheekverstrekker. Met het oog hierop zal Aangeslotene tevens worden aangeduid als “financieel dienstverlener”. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als financieel dienstverlener 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 financieel dienstverlener verwacht mag worden.
- 5.4.1 Consument stelt dat Aangeslotene jegens haar toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door (i) een niet passend advies te geven, (ii) in het kader van de advisering over het sluiten van de Verzekering onvolledige en onjuiste informatie over de kenmerken van de Verzekering te verschaffen en (iii) niet te waarschuwen dat een winstdelende levensverzekering onvoldoende zekerheid zou geven om de lening volledig af te kunnen lossen en (iv) de achterblijvende waardeontwikkeling van de Verzekering niet te signaleren en derhalve Consument niet daarover te informeren en te adviseren waardoor tijdige maatregelen achterwege zijn gebleven.
- 5.4.2 *Niet-passend advies?*  
Consument stelt dat hij in het kader van het sluiten van de geldlening en de Verzekering Aangeslotene duidelijk te verstaan heeft gegeven dat hij een aflossingsvorm wilde waarmee de geldlening volledig zou kunnen worden afgelost. Bij gebreke aan wetenschap (omdat gespreksverslagen ontbreken) betwist Aangeslotene deze stelling van Consument. De Commissie wijst erop dat sprake is van een nog lopende rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene. Het feit dat Aangeslotene niet (meer) over stukken uit 1985/1986 beschikt over het verloop van de bemiddeling en het advies komt voor haar risico en kan door haar niet aan Consument worden tegengeworpen. Hiervan uitgaande acht de Commissie het aannemelijk dat Consument in 1985/1986 Aangeslotene te verstaan heeft gegeven dat hij een aflossingsvorm wilde waarmee de geldlening volledig zou kunnen worden afgelost. Dit leidt echter niet tot het oordeel dat het advies van Aangeslotene om een gemengde levensverzekering met winstdeling te sluiten als een niet-passend advies dient te worden beschouwd. Uit de stelling van Consument noch uit de door hem overgelegde stukken is namelijk af te leiden dat hij in 1985/1986 uitdrukkelijk om een *garantie* heeft verzocht dat de geldlening na 30 jaar zou worden afgelost. Hiervan uitgaande en gelet op de brief van 17 april 1986 van Prudential Leven aan Aangeslotene waarin wordt geschreven dat, gebaseerd op de destijds geldende grondslagen en prognose, de afkoopwaarde van de Verzekering, na 30 jaar HFL 288.964,- (€131.126,15) zou bedragen,

moet ervan worden uitgegaan dat het door Aangeslotene gegeven advies passend was en aansloot bij de wensen van Consument. In dit verband wijst de Commissie erop dat het verwijt van Consument dat Aangeslotene bij de adviesgesprekken niets over de bij de prognose van de afkoopwaarden gehanteerde marktrente heeft gezegd, geen doel treft. Het was immers Prudential Leven die de prognose heeft opgesteld, daarover valt Aangeslotene geen verwijt te maken. Dat Prudential Leven haar rendementsprognose mocht baseren op een percentage van 8,3 heeft de Commissie al beslist in haar bindend advies van 13 december 2010 (GC 2010,206) in de door Consument tegen Prudential Leven ingediende klacht.

#### 5.4.3 *Onvolledige en onjuiste informatie over de kenmerken van de Verzekering?*

Consument stelt dat Aangeslotene hem in het kader van de advisering over het sluiten van de Verzekering onvolledige en onjuiste informatie over de kenmerken van de Verzekering heeft verschaft. De Commissie verwerpt deze stelling. In het kader van de totstandkoming van de Verzekering heeft Consument destijds in ieder geval de volgende stukken ontvangen: de hypotheekofferte van 14 februari 1986, de brief van 13 maart 1986 van Aangeslotene, het door hem op 17 maart 1986 ondertekende aanvraagformulier, de brief van 17 april 1986 van Prudential Leven alsmede de op 24 april 1986 gedateerde polis met de toepasselijke voorwaarden van verzekering, waaronder de aanvullende voorwaarden gegarandeerde winstdeling. Uit deze stukken blijken de belangrijkste kenmerken van de Verzekering: verschuldigde maandpremie, verzekerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum dan wel bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum, toepasselijke winstdelingsregeling met deels gegarandeerde winstuitkering, duur van de verzekering, de toepasselijke begunstiging, meeverzekerd recht op premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en een optieregeling. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene naar de destijds geldende maatstaven hiermee aan haar informatieverplichting voldaan.

#### 5.4.4 *Waarschuwingsplicht?*

Consument stelt dat Aangeslotene hem had moeten waarschuwen dat een winstdelende levensverzekering onvoldoende zekerheid zou geven om de lening volledig af te kunnen lossen. De Commissie verwerpt deze stelling. In het door Consument op 17 maart 1986 ondertekende aanvraagformulier wordt als te verzekeren kapitaal een bedrag van HFL. 130.000,- (€ 58.991,43) genoemd. Uit de op 24 april 1986 gedateerde polis blijkt dat het verzekerde kapitaal HFL. 130.000,- bedraagt en het gegarandeerde kapitaal HFL. 169.000,- (€ 76.688,86). Van Consument mag worden verwacht dat hij na ontvangst kennis neemt van de polis en de voorwaarden. Uit de polis blijkt duidelijk dat niet een bedrag ter grootte van het bedrag van de hypothecaire geldlening was verzekerd maar een lager bedrag en dat het verschil uit hoofde van de winstdeling moest worden opgebouwd. Uit artikel 22 van de algemene voorwaarden van verzekering blijkt verder dat de winstdeling afhankelijk was van de winst van Prudential Leven. Ten slotte blijkt uit de brief van 17 april 1986 van Prudential Leven aan Aangeslotene weliswaar dat de afkoopwaarde van de Verzekering na 30 jaar HFL 288.964,- (€ 131.126,15) zou bedragen, maar wordt daarbij het voorbehoud gemaakt dat die afkoopwaarde was gebaseerd op de destijds geldende grondslagen en prognoses. Op grond van het bovenstaande moet worden aangenomen dat Consument bewust heeft gekozen om slechts de helft van het bedrag van de hypothecaire geldlening te verzekeren en de andere helft uit hoofde van de winstdeling te doen opbouwen waarbij het hem duidelijk moet zijn geweest dat de winstdeling slechts



voor een beperkt bedrag was gegarandeerd. Hiervan uitgaande was Aangeslotene naar de in 1986 geldende maatstaven niet gehouden om Consument nog eens expliciet erop te wijzen dat de einduitkering uit hoofde van de Verzekering mogelijk niet voldoende zou zijn om de lening volledig te kunnen aflossen.

#### 5.4.5 *Waardeontwikkeling*

Consument stelt dat Aangeslotene de achterblijvende waardeontwikkeling van de Verzekering niet heeft gesignaleerd. Zij heeft verder nagelaten te adviseren over de achterblijvende waardeontwikkeling waardoor tijdige maatregelen achterwege zijn gebleven. De Commissie stelt voorop op dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener in een situatie als de onderhavige verplicht is ervoor zorg te dragen dat hij gedurende de looptijd van het product de waardeontwikkeling daarvan volgt, om zijn cliënt adequaat te kunnen adviseren. Aangeslotene heeft niet gesteld en uit het dossier komt ook niet naar voren dat zij dit heeft gedaan. Hieruit vloeit voort dat moet worden aangenomen dat Aangeslotene hierdoor jegens Consument is tekortgeschoten in haar zorgplicht.

5.4.5.1 De door Aangeslotene aangevoerde omstandigheid dat Consument jaarlijks waardeoverzichten van de verzekeraar ontving doet niet af aan de zorgplicht van Aangeslotene op dit punt. De Verzekering was gekoppeld aan een hypothecaire lening van Aangeslotene aan Consument. De uitkering diende ter aflossing van de hypotheekschuld en de rechten uit hoofde van de Verzekering waren aan Aangeslotene tot zekerheid gecedeerd. Aangeslotene was van één en ander volledig op de hoogte en toen de waardeontwikkeling achterbleef had het dan ook op haar weg gelegen om Consument te wijzen op de restschuld die zou kunnen ontstaan op het moment dat de Verzekering afliep en de hypothecaire lening moest worden afgelost en ook hem te adviseren over het voorkomen van het dreigende tekort. De Commissie gaat uit van een wil van Consument die daarop was gericht, gegeven het feit dat hij dat ook wilde bij het sluiten van de overeenkomst. De fout die Aangeslotene heeft gemaakt door één en ander op zijn beloop te laten, is zoveel ernstiger dan de eventuele fout van Consument doordat hij geen actie op eigen initiatief heeft ondernomen, dat de schade die is ontstaan volledig voor rekening van Aangeslotene komt. (zie ook in een vergelijkbaar geval Commissie van Beroep 16 juni 2011, 2011-07, r.o 4.3).

5.4.5.2 Bij de vaststelling van de door Aangeslotene aan Consument te betalen schadevergoeding gaat de Commissie zoveel mogelijk uit van de door de Commissie van Beroep in haar bovengenoemde uitspraak gehanteerde berekeningsmethode. Dit houdt in dat vastgesteld dient te worden welk bedrag aan hypotheekschuld naar verwachting resteert na aflossing met het per 1 april 2016 tot uitkering gekomen bedrag uit hoofde van de Verzekering. Hierbij gaat de Commissie uit van een oorspronkelijke hypotheekschuld van €117.983,-. Dit is het (op gehele euro's afgeronde) bedrag dat Consument in 1986 heeft geleend en waarop de aflossing uit hoofde van de Verzekering was gericht. Op het bedrag van de oorspronkelijke hypotheekschuld dient de te verwachten uitkering uit hoofde van de Verzekering in mindering te worden gebracht. Het resultaat is de resterende hypotheekschuld. De resterende hypotheekschuld dient verminderd te worden met het totale bedrag aan verzekeringspremies dat Consument extra had moeten betalen teneinde de verzekeringsuitkering gelijk te doen zijn aan de oorspronkelijke hypotheekschuld. Het dan overblijvende bedrag is de door Aangeslotene aan Consument te betalen schadevergoeding.

- 5.4.5.3 Toegepast op de onderhavige situatie komt de Commissie tot de volgende bedragen. Uitgaande van de door Consument in zijn klaagschrift van 4 augustus 2014 verwachte einduitkering per 1 april 2016 uit hoofde van de Verzekering van €82.000,- stelt de Commissie het bedrag van de per 1 april 2016 resterende hypotheekschuld na aflossing van de oorspronkelijke hypotheekschuld met de per 1 april 2016 verwachte einduitkering uit hoofde van de Verzekering vast op €35.983,- (€117.983,- -/€82.000,-). Dit bedrag van €35.983,- dient verminderd te worden met het totaal bedrag aan verzekeringspremies dat Consument extra had moeten betalen teneinde de verzekeringsuitkering gelijk te doen zijn aan de oorspronkelijke hypotheekschuld. Bij gebreke aan verzekeringsgegevens gaat de Commissie bij haar berekening uit van een rekenrente van 4% en van de veronderstelling dat Consument vanaf 1 juni 2007 (de eerste van de maand waarin de achterblijvende waardeontwikkeling met Aangeslotene werd besproken) tot 1 april 2016 maandelijks een bedrag van €283,- had gespaard teneinde per 1 april 2016 de oorspronkelijke hypotheekschuld van €117.983,- volledig te kunnen aflossen. In totaal betreffen deze te sparen bedragen €29.998,-. Indien dit bedrag in mindering wordt gebracht op het bedrag van de resterende hypotheekschuld resteert een bedrag van €5.985,- (€35.983,- -/€29.998,-). Het bedrag van €5.985,- is de door Aangeslotene aan Consument te betalen schadevergoeding. Het bedrag van €5.985,- dient Aangeslotene per 1 april 2016 in mindering te brengen op de per 1 april 2016 resterende hypotheekschuld. Aangeslotene is gehouden over het resultaat geen rente aan Consument in rekening te brengen, immers was het de bedoeling van Consument dat de oorspronkelijke hypotheekschuld van €117.983,- per 1 april 2016 geheel zou worden afgelost.
- 5.5 Uit het bovenstaande vloeit voort dat de vordering van Consument tot een bedrag van €5.985,- zal worden toegewezen. Aangeslotene is hiernaast gehouden over het per 1 april 2016 resterende bedrag van de hypothecaire geldlening geen rente aan Consument in rekening te brengen. Ten slotte dient Aangeslotene Consument de door hem betaalde eigen bijdrage van €50,- voor de behandeling van dit geschil te betalen. Het meer gevorderde zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om per 1 april 2016 de per die datum resterende hypotheekschuld te verminderen met een bedrag van €5.985,- en over het daarna resterende bedrag geen rente aan Consument in rekening te brengen. Hiernaast is Aangeslotene gehouden om binnen drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de door hem betaalde eigen bijdrage van €50,-, voor de behandeling van dit geschil te voldoen. Het meer 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappenplan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappenplan).