

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-199
(mr. J.S.W. Holtop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. G.R.B. van Peurseem,
leden en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Van den Hul & Luigjes Assurantiën V.O.F., gevestigd te Voorthuizen, verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 21 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich in deze op het standpunt dat Adviseur om haar toestemming had moeten vragen toen haar toenmalige echtgenoot Adviseur verzocht om een adreswijziging (naar een postbusadres) op de verzekering door te voeren en verzocht een afkoopofferte op te vragen. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, strekt de zorgplicht van de Adviseur niet zo ver dat hij – ingeval één van de echtelieden een dergelijk verzoek doet – bij de andere echtgenoot dient na te gaan of het verzoek ook conform zijn/haar wens is. De Adviseur mag er redelijkerwijs van uitgaan dat het door de echtgenoot gedane verzoek conform de wens van de andere echtgenoot is, behalve ingeval de Adviseur signalen krijgt die hem anders doen vermoeden. Uit het dossier is echter niet gebleken dat deze signalen er – ten tijde van het verzoek – waren. Daar komt bij dat Consument het afkoopverzoek zelf heeft ondertekend en daarmee akkoord is gegaan met de afkoop van de verzekering. De Commissie wijst de vordering dan ook af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en brief;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- de reactie van Consument d.d. 3 december 2018;
- de reactie van Adviseur d.d. 24 december 2018.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een bemiddelzitting op 21 november 2018. Deze zitting heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak nogmaals mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 1 juli 1999, via een adviseur, een beleggingsverzekering afgesloten bij een verzekeraar. Consument was ook verzekerde en begunstigde bij in leven zijn op de einddatum 1 juli 2014. De toenmalige echtgenoot van Consument was premiebetaler en begunstigde bij vooroverlijden van de verzekerde.
- 2.2 In mei 2003 is de verzekering, door middel van een intermediairswijziging, ondergebracht in de portefeuille van Adviseur.
- 2.3 In januari 2008 heeft er een adreswijziging plaatsgevonden op de verzekering van Consument. Het correspondentieadres is daarbij gewijzigd van een woonadres in een postbusadres.
- 2.4 Op 5 april 2008 heeft Consument, door ondertekening van een afkoopverzoek, de beleggingsverzekering afgekocht. De afkoopwaarde van € 6.842,99 is conform het verzoek op het formulier door de verzekeraar overgemaakt op de rekening van de echtgenoot van Consument.
- 2.5 In 2011 heeft de verzekeraar Consument een bedrag van € 1.948,55 toegekend uit hoofde van de compensatieregeling. Ook dit bedrag is overgemaakt naar de rekening van de echtgenoot van Consument.
- 2.6 In 2014 is Consument gescheiden.
- 2.7 In 2017 heeft Consument contact opgenomen met de verzekeraar. Naar aanleiding van dit contact heeft de verzekeraar besloten de compensatie (van € 1.948,55) nogmaals uit te keren op de bankrekening van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 13.000,-, zijnde het verschil tussen de uitgekeerde afkoopwaarde en de geschatte waarde van de beleggingsverzekering op 1 juli 2014.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Adviseur heeft zonder toestemming van Consument een adreswijziging (naar een postbus-adres) doorgevoerd. Hierdoor heeft haar (toenmalige) echtgenoot de beleggingsverzekering in 2008 kunnen afkopen en aanspraak kunnen maken op de toegekende compensatie uit hoofde van de compensatieregeling.
- Adviseur heeft zonder toestemming van Consument een afkoopofferte opgevraagd bij verzekeraar.
- Consument stelt dat – indien zij in 2008 wist waar zij voor tekende – zij het afkoopverzoek nimmer had ondertekend.
- Adviseur heeft in 2011 nagelaten om melding te maken van de afkoop van de beleggingsverzekering.
- Adviseur heeft in 2015 ten onrechte aangegeven dat de beleggingsverzekering niet tot zijn portefeuille behoorde.

Verweer Adviseur

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

- De postadreswijziging dateert al uit medio 2005. Ten tijde van de adreswijziging waren Consument en haar ex-man in gemeenschap van goederen gehuwd. De postbus werd voor meerdere instanties gebruikt, onder andere voor hun onderneming en voor een charitatieve instelling waarin zij samen in het bestuur zaten. Daarnaast gebeurt het vaker dat een postbus als correspondentieadres wordt opgegeven, hiervoor is geen expliciete toestemming nodig. Het is voor Consument bovendien jarenlang geen probleem geweest dat alle correspondentie naar het postbusadres werd gestuurd.
- Zowel Consument als haar ex-man hebben het afkoopverzoek ondertekend. De beleggingsverzekering is dan ook met instemming van Consument afgekocht.

4. Beoordeling

4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van deze klacht is de rechtsverhouding tussen Adviseur en Consument die de Commissie kwalificeert als een overeenkomst van opdracht ex artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (BW). In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht is voor een adviseur uitgewerkt in de rechtspraak op grond waarvan een adviseur geacht wordt tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Vgl. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

- 4.2 In dat kader mag van de adviseur onder meer worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, de financiële belangen van zijn cliënten naar beste eer en geweten behartigt, zich vergewist van de wensen en doelstellingen van zijn cliënten en hen op een zodanige wijze informeert dat zij tot weloverwogen beslissingen kunnen komen ten aanzien van het al of niet aangaan van een verzekering. Vgl. GC Kifid 28 mei 2018, 2018-329.
- 4.3 Consument stelt zich in deze op het standpunt dat Adviseur om haar toestemming had moeten vragen toen haar toenmalige echtgenoot Adviseur in januari 2008 verzocht om een adreswijziging (naar een postbusadres) op de verzekering door te voeren en in april 2008 verzocht een afkoopofferte op te vragen.
- 4.4 Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, strekt de zorgplicht van de Adviseur niet zo ver dat hij – ingeval één van de echtelieden een dergelijk verzoek doet – bij de andere echtgenoot dient na te gaan of het verzoek ook conform zijn/haar wens is. De Adviseur mag er redelijkerwijs van uitgaan dat het door de echtgenoot gedane verzoek conform de wens van de andere echtgenoot is, behalve ingeval de Adviseur signalen krijgt die hem anders doen vermoeden. Vgl. GC Kifid 2018-706. Uit het dossier is echter niet gebleken dat deze signalen er – ten tijde van het verzoek – waren.
- 4.5 Daar komt bij dat Consument het afkoopverzoek zelf heeft ondertekend en daarmee akkoord is gegaan met de afkoop van de verzekering. De stelling van Consument – dat zij niet wist waarvoor zij tekende – maakt het voornoemde niet anders. Het ligt immers op de weg van Consument om – alvorens zij documenten ondertekent – deze documenten zorgvuldig door te nemen en zich ervan te vergewissen dat deze overeenstemmen met haar wil. Dat Consument dit kennelijk heeft nagelaten, kan Adviseur niet worden verweten.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Adviseur in dezen zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie ziet dan ook geen reden om Adviseur gehouden te achten Consument een vergoeding toe te kennen. De Commissie wijst de vordering dan ook af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

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 40 van het Reglement.