



Verzekerde schiet drie keer mis met klacht over beleggingspolis

Nieuws [Financiële planning](#)

Een echtpaar heeft bij Kifid driemaal bot gevangen met klachten over de (later omgezette) beleggingsverzekering die zij in 1995 bij Allianz hebben gesloten. Er is deels te laat geklaagd en zowel de oorspronkelijke adviseur als franchisegever Hypotheek Visie hebben geen fouten gemaakt, oordeelt de geschillencommissie. De latere adviseur kan eventuele fouten van zijn voorgangers niet worden verweten.

Het echtpaar heeft in 1995 bij Mees Pierson een Royal Future Hypotheekplan afgesloten: de hypotheek bedroeg 175.000 gulden. Via Hypotheek Visie Tilburg is een Royal Future Hypotheekverzekering met overlijdensrisicodekking afgesloten. Voor de beleggingspolis is tot augustus 2000 maandelijks 840 gulden betaald; daarna 1/10 van dat bedrag.

Nieuwe hypotheek, nieuwe adviseur

In 2001 is door het paar bij een andere adviseur een hypotheek voor de financiering van een nieuwe woning gesloten. Een jaar later is de Hypotheek Visie-franchisenemer los van de keten verdergegaan als Kennis Hypotheken. In 2004 wordt de eerste woning verkocht en de lening wordt afgelost. De beleggingen in het Allianz Hypotheekrentefonds zijn ingeruild voor het Allianz Garantiefonds. Enkele maanden later wordt de beleggingspolis omgezet in een spaarverzekering van Allianz.

Compensatieregeling, maar geen vergoeding

In 2008 stelt het echtpaar Allianz aansprakelijk voor hoge kosten en tekortschietende informatieverstrekking; de verzekeraar komt met een compensatieregeling, maar die blijkt in 2011 niet tot een vergoeding te leiden. Vier jaar later wil het stel de mogelijkheden weten met betrekking tot de polis, die inmiddels premievrij is. Allianz wijst Van Sonnen Assurantiën toe als adviseur. Die wordt in het vervolg ook op het polisblad vermeld. Het advies van Van Sonnen leidt ertoe dat het kapitaal bij overlijden per 1 februari 2015 wordt gewijzigd.

Misleiding en zorgplichtschending?

Het echtpaar dient in 2016 een klacht in bij Allianz, Kennis Hypotheken, Hypotheek Visie Centrale én Van Sonnen. Met Allianz wordt een schikking getroffen, de overige drie partijen moeten zich verweren bij Kifid. De klacht is voor alledrie de partijen hetzelfde en bestaat uit drie onderdelen: het echtpaar voelt zich in de precontractuele fase misleid en vindt dat de verzekering onder invloed van dwaling is gesloten, er is sprake van precontractuele informatiegebreken en zorgplichtschendingen en tijdens de looptijd is niet nagegaan of de verzekering nog wel passend was.

Eerste adviseur: Verjaring

De voormalig Hypotheek Visie-franchisenemer stelt dat de klacht is verjaard, aangezien de beleggingspolis al meer dan 20 jaar geleden is gesloten. De klacht kwam immers pas in 2016. Dat verweer slaagt. De vraag is dan of de adviseur tijdens de looptijd tekort is geschoten in zijn (na)zorgplicht – afgezien van de periode tot 29 mei 1996, omdat de klacht voor die periode is verjaard. “Uit de door partijen overgelegde stukken volgt niet dat er gedurende de periode van 29 mei 1996 tot 2004 contact tussen consument en tussenpersoon heeft plaatsgevonden”, constateert de geschillencommissie. De verzekerden vinden dat hypotheekrentewijzigingen en de omzetting van de verzekering in 2004 aanleiding hadden moeten zijn om contact op te nemen.

Nazorgplicht niet aan de orde

Daarmee is Kifid het niet eens: de klanten hebben zich in 2001 al tot een andere adviseur gewend en de omzetting naar een spaarverzekering is zonder zijn medeweten gebeurd. Dan kan Kennis Hypotheken niet worden verweten dat hij geen contact heeft opgenomen. “Consument heeft er immers zelf voor gekozen om tussenpersoon niet te betrekken bij de aankoop van de nieuwe en verkoop van de oude woning en heeft zelf te kennen gegeven tussenpersoon op 17 februari 2004 niet meer als zijn assurantietussenpersoon te beschouwen. Daaruit volgt dat consument advies of bemoeienis van tussenpersoon niet nodig vond.” Dat Kennis nog wel als adviseur op de waarde-overzichten van Allianz werd vermeld, is geen reden om te verwachten dat er contact zou worden opgenomen, aldus Kifid. Die uitingen zijn door Allianz gedaan en daarop had Kennis geen invloed.

Franchisegever evenmin aansprakelijk

Ook bij franchisegever Hypotheek Visie kan het echtpaar niet aankloppen, oordeelt de geschillencommissie. Dat is overigens niet omdat er niet eerst bij de keten zelf een klachtenprocedure is doorlopen: “Uit de overgelegde stukken volgt dat [...] tussenpersoon hem voor verdere behandeling van zijn klacht heeft verwezen naar Kennis Hypotheken. Consument heeft dit mogen aanmerken als een afwijzing van zijn klacht door tussenpersoon, waarna hij zich tot Kifid kon wenden.” De vorderingen zijn deels verjaard en de voormalig franchisenemer valt niets te verwijten. Dan kan de centrale organisatie ook niet aansprakelijk worden gehouden.

Nieuwe adviseur niet aansprakelijk voor voorgangers

Valt dan de nieuwe adviseur Van Sonnen iets te verwijten? Ook hier is het antwoord van Kifid ‘nee’. Die is pas begin 2015 op het toneel verschenen. “Tussenpersoon kan pas vanaf dat moment worden aangesproken voor eventuele bij de uitvoering van die overeenkomst gemaakt fouten. Hij kan – anders dan consument suggereert – niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele fouten van de voormalige assurantieadviseurs.” In het hersteladvies heeft Van Sonnen evenmin beroepsfouten gemaakt.

Kifid verwijst naar het [‘Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen’](#) van de AFM. “Het realiseren, althans benaderen, van het oorspronkelijke doel vormt steeds het startpunt van het hersteladvies. Daarbij dienen de volgende mogelijkheden aan bod te komen:



ongewijzigd voortzetten, aanpassen van de bestaande overeenkomst, afkopen of kiezen voor een passend alternatief. Het is niet noodzakelijk (of verplicht) dat een adviseur een volledige uitsplitsing van de kosten van het afgesloten product dan wel van de besproken opties opneemt in het hersteladvies.”

[Lees ook: Adviseur moet betalen na ondeugdelijk hersteladvies](#)

Hersteladvies deugt

De commissie oordeelt dat de nieuwe adviseur heeft voldaan aan wat als hersteladvies van hem mocht worden verwacht. “Tussenpersoon heeft consument immers op zodanige wijze geïnformeerd dat consument op de hoogte was van de huidige situatie van de verzekering en hoe dit zich verhiel tot de doelstelling waarvoor hij de verzekering destijds aanschafte. Ook is aannemelijk geworden dat tussenpersoon meerdere mogelijkheden tot aanpassing heeft besproken waardoor consument in staat werd gesteld een geïnformeerde keuze te maken over het wijzigen of ongewijzigd laten van de verzekering.”

Hij heeft bovendien toegelicht waarom het advies om de overlijdensdekking uit de verzekering te halen en de keuze voor een overlijdensdekking van 110% in plaats van 90% realistisch waren. Er is geen reden om aan te nemen dat dat advies onjuist was. “Dat geldt te meer nu consument [...] erkent dat het in 2015 niet verstandig meer was om uit het garantiefonds 4,75% te stappen, gelet op de resterende beleggingshorizon.”

Geen juridisch advies

Dat de klanten door Van Sonnen niet op eventuele fouten van zijn voorgangers zijn geweest, of het verstrijken van de verjaringstermijn, is geen reden voor een verwijt, aldus Kifid: “Van een redelijk handelend en vakbekwaam assurantietussenpersoon kan niet worden verwacht dat hij tevens juridisch advies vertrekt.”

Eenvoudige omschrijving mag

Tot slot gaat het verwijt dat de adviseur in 2015 niet heeft onderkend dat het om een beleggingsverzekering ging, in de prullenmand. Hij heeft in een e-mailbericht geschreven: “Jullie hebben Allianz future (garantiefonds 4,75%) dus geen beleggings/woekerpolis. E.e.a. niet van toepassing voor jullie en omzetten raad ik niet aan want dan vervalt het recht op het garantiefonds 4,75%.” Hij heeft voor deze omschrijving gekozen om het begrijpelijker te maken, stelt Van Sonnen. Dat verweer vindt Kifid redelijk.

[Uitspraak 2020-733 \(Kennis Hypotheken, bindend\)](#)

[Uitspraak 2020-734 \(Hypotheek Visie Centrale, niet-bindend\)](#)

[Uitspraak 2020-735 \(Van Sonnen, bindend\)](#)

Eerste publicatie door [Rob van de Laar](#) op 17 sep 2020
Laatste update 17 sep