

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-174 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 juli 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Assurantiekantoor Kaasjager B.V., gevestigd te Waardenburg, verder te noemen  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 13 maart 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Vaststaat dat Tussenpersoon zonder aanwijsbare reden geruime tijd heeft laten verstrijken tussen het verzoek van Consument het nodige te doen om de levensverzekering tot uitkering te laten komen, en de melding van het overlijden van de echtgenoot van Consument aan de verzekeraar. Tussenpersoon is aldus toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon. Verder had Tussenpersoon - toen Consument in verband met het overlijden van haar echtgenoot contact zocht - de financiële en fiscale consequenties van dit overlijden met Consument moeten bespreken. Er was een nieuwe situatie ontstaan en Tussenpersoon had met Consument moeten bespreken welke acties nodig waren om een voor Consument gunstige afwikkeling van de financiën te bewerkstelligen, waarbij ook de spaarrekening eigen woning ter sprake had dienen te komen. Tussenpersoon heeft dit niet gedaan, waarmee andermaal vaststaat dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen. Niet is komen vast te staan dat Consument als gevolg van het tekortschieten van Tussenpersoon schade heeft geleden. De Commissie verklaart de klachten gegrond, maar wijst de vordering af.

### **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument met bijlage(n);
- het namens Tussenpersoon ingediende verweerschrift;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de reactie van Tussenpersoon daarop

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2017. Tussenpersoon heeft ervoor gekozen niet aan deze oproep gehoor te geven, zodat de Commissie op grond van de stukken heeft beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft samen met haar echtgenoot een levensverzekering afgesloten bij ASR Levensverzekering N.V. ("ASR"). De verzekering met polisnummer [nummer 1] was kruislings op beider levens afgesloten.

- 2.2 Op het polisblad van de verzekering staat vermeld:  
*“Onmiddellijk na overlijden van de eerste van beide verzekerden, of na het gelijktijdig overlijden van beide verzekerden, wordt het verzekerde overlijdenskapitaal uitgekeerd.”*
- 2.3 Artikel 9 van de op de verzekering toepasselijke voorwaarden luidt:  
*“Uitkering na overlijden  
De bij ASR Leven opvorderbare uitkering wegens overlijden van de verzekerde geschiedt na overlegging van:  
De polis;  
Een uittreksel uit of een gewaarmerkt afschrift van de overlijdensakte van de verzekerde.  
Indien het laatstgenoemde document niet kan worden overgelegd, dan kan worden volstaan met overlegging van andere bescheiden waaruit ter beoordeling van ASR Leven het overlijden van de verzekerde blijkt.”*
- 2.4 Op 28 januari 2014 is de echtgenoot van Consument bij een verkeersongeval om het leven gekomen.
- 2.5 Op 30 mei heeft ASR een bedrag van € 155.220,83 uitgekeerd. De uitkering is aangewend voor de aflossing van de hypothecaire geldlening die Consument en haar echtgenoot bij RegioBank waren aangegaan.
- 2.6 Voor de maanden februari, maart, april en mei 2014 heeft Consument de rentetermijnen van de hypothecaire geldlening nog voldaan.
- 2.7 De rechtsbijstandsverzekeraar van Consument, ARAG SE Nederland (“ARAG”) heeft bij brief van 5 augustus 2014 opheldering gevraagd waarom het een aantal maanden heeft geduurd voor de verzekering had uitgekeerd, terwijl het polisblad vermeldt dat onmiddellijk na overlijden zal worden uitgekeerd.
- 2.8 ASR heeft bij brief van 15 augustus 2014 het volgende geantwoord:  
*“(...*  
*In uw brief van 5 augustus 2014 in verband met het overlijden op 28 januari 2014 van de heer [echtgenoot], geeft u aan dat ASR Verzekeringen de verpande polis [nummer 1], 5 maanden te laat heeft uitgekeerd.*

*De melding van het overlijden van de heer [echtgenoot] hebben wij op 16 april via E Mail ontvangen. Dit is 3 maanden na het overlijden van de heer [echtgenoot]. Deze E Mail was verzonden door de tussenpersoon [Tussenpersoon].*

*Op 30-04-2014 is er door ASR telefonisch contact gezocht met de Regio Bank (...), aangezien zij de eerste begunstigde op de polis waren. Er werd toen aangegeven dat de Regio Bank het uitkeringsverzoek zou opsturen. Zonder dit uitkeringsverzoek mogen wij niet uitkeren. Wij hebben altijd een schriftelijk akkoord nodig van de pandhouder.*

*Op 27-05-2014 hebben wij via E Mail het uitkeringsverzoek ontvangen van de Regio Bank inclusief nogmaals een overlijdensakte, waarin werd aangegeven op welke wijze wij het overlijdenskapitaal naar Regio Bank konden overmaken. Dus rekeningnummer en hypotheeknummer.*

*Op 30-05-2014 is de uitkering van € 155.220,83 overgemaakt naar de Regiobank Utrecht.  
(...)"*

- 2.9 De rechtsbijstandsverzekeraar heeft Regio Bank en Tussenpersoon aangesproken voor de rentetermijnen die zijn vervallen tussen de datum van overlijden van de echtgenoot van Consument en de datum van uitkering van de verzekering.
- 2.10 Regiobank heeft als volgt op deze aansprakelijkstelling gereageerd:  
*"(...)  
Graag komen wij [Consument] tegemoet. Wij stellen voor om de rente tot 1 maart 2014 terug te boeken. De rente wordt maandelijks achteraf voldaan. Concreet betekent dit dat de maand februari de laatste maand is waarover mevrouw rente betaalde over het verzekerde bedrag."*
- 2.11 Consument heeft dit voorstel geaccepteerd. Als gevolg daarvan heeft zij enkel nog de rentetermijn voor de maand februari 2014 zelf voldaan.
- 2.12 De echtgenoot van Consument had in verband met de hypothecaire geldlening tweemaal een Spaarrekening Eigen Woning ("SEW") afgesloten bij RegioBank. Op de SEW met rekeningnummer [rekeningnummer 1] was het saldo op datum overlijden € 4.757,36 en op de SEW met rekeningnummer [rekeningnummer 2] was het saldo op datum overlijden € 577,29.
- 2.13 Bij brief van 28 april 2014 schrijft RegioBank:  
*"(...)  
[Echtgenoot] had een Spaarrekening Eigen Woning of Beleggingsrekening Eigen Woning bij RegioBank. U moet binnen twaalf maanden na de overlijdensdatum van de rekeninghouder aangeven of u de rekening gaat voortzetten of beëindigen.*
- Als wij binnen twaalf maanden niets van u vernemen, gaan wij ervan uit dat u ervoor kiest de rekening te beëindigen en met het saldo of de beleggingswaarde de Spaarrekening Hypotheek of Beleggingsrekening Hypotheek af te lossen.*
- Keuzemogelijkheden**  
*Hierbij ontvang u twee bijlagen met keuzemogelijkheden. Neem contact op met uw adviseur om te overleggen welke daarvan het beste bij u pas. Zodra u een keuze heeft gemaakt, kunt u die aan ons doorgeven via een van de bijlagen.  
(...)"*
- 2.14 Consument heeft ten aanzien van de beide SEW's met een bijgevoegd keuzeformulier kenbaar gemaakt dat zij de SEW's wenste voort te zetten. De keuzeformulieren zijn gedateerd op 25 juli 2014.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vaststelling dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en dat hij aansprakelijk is voor de schade die Consument heeft geleden en/of zal lijden als gevolg van dit tekortschieten en restitutie van één maand hypotheekrente.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van zijn werkzaamheden als tussenpersoon en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het polisblad van de verzekering vermeldt: “Onmiddellijk na het overlijden van de eerste van beide verzekerden, (...), het verzekerde overlijdenskapitaal wordt uitgekeerd.” Tussenpersoon heeft het overlijden van de echtgenoot van Consument echter pas op 16 april 2014 gemeld aan ASR. ASR had vervolgens een uitkeringsverzoek van Regio Bank nodig. Dit liet ook lang op zich wachten. Regio Bank heeft uit coulance reeds drie maanden van de teveel betaalde rentetermijnen kwijtgescholden. Dit houdt in dat Consument nog voor één maand te veel rente betaald heeft. Voor deze maand is Tussenpersoon aansprakelijk.
- Consument heeft Tussenpersoon meermaals aangeschreven met betrekking tot het gebeurde. Tussenpersoon heeft hier evenwel niet op gereageerd.
- Consument heeft Tussenpersoon om advies gevraagd ten aanzien van de aan de afgeloste hypotheek verbonden SEW. Tussenpersoon heeft aangegeven dat hij een en ander zou regelen met betrekking tot de uitkering van deze verzekering. Dit gebeurde echter niet en toen Consument na anderhalve maand vroeg of alles geregeld was, bracht Tussenpersoon plotseling advieskosten in rekening. Tussenpersoon had nog niets gedaan met betrekking tot de SEW. Uit een bij een nieuwe adviseur ingewonnen advies blijkt, dat als gevolg hiervan misschien fiscaal moet worden afgerekend.
- In reactie op het verweer van Tussenpersoon stelt Consument dat de akte van erfrecht op 9 maart 2014 naar Tussenpersoon is gezonden. Daarvoor had deze de overlijdensakte reeds ontvangen. Tussenpersoon heeft er een maand over gedaan om ASR te informeren en dit is te lang. Dat Regiobank Consument tegemoet is gekomen doet niets af van de eigen verantwoordelijkheid van Tussenpersoon.
- De houding van Tussenpersoon heeft Consument bijzonder geraakt. Er is niet gereageerd op de stukken die ARAG aan Tussenpersoon gezonden heeft. De aanleiding van de hele kwestie is al erg triest, medewerking van de Tussenpersoon is toch wel het minste dat Consument mocht verwachten.
- In reactie op het verweer van Tussenpersoon stelt Consument dat het erom gaat dat Tussenpersoon Consument niet heeft geïnformeerd en geadviseerd over de mogelijkheden voor deze rekeningen. Indien Tussenpersoon dit wel had gedaan, had Consument een andere keuze gemaakt.

Consument behoefde ten tijde van het maken van haar keuze de consequenties hiervan niet te overzien. Daarvoor had zij nu juist een assurantietussenpersoon.

#### *Verweer Tussenpersoon*

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

- Gelijk na ontvangst van de mededeling van het overlijden van de echtgenoot van Consument, heeft Tussenpersoon telefonisch contact gezocht met de hypotheekverstrekker, met ASR en met ARAG rechtsbijstand.
- Omdat de contacten zouden verlopen met de schoonvader van Consument heeft Tussenpersoon hem bij brief van 4 februari 2014 verzocht hem in het bezit te stellen van een rouwkaart, een verklaring van erfrecht, een akte van overlijden en overige bescheiden met betrekking tot het ongeval. Daarna is doorlopend contact geweest met de schoonvader en is er tot na het afhandelen van de uitkering door ASR op geen enkele wijze sprake geweest van onvrede.
- Op 16 april 2014 zijn de akte van overlijden, de verklaring van erfrecht (opgemaakt 4 maart 2014 en ontvangen 10 maart 2014) evenals een kopie van het legitimatiebewijs van Consument gemaild aan ASR. Tussenpersoon heeft ASR niet veel vroeger dan 10 maart 2014 het benodigde kunnen verstrekken vanwege de datum van de opmaak van de verklaring voor erfrecht.
- In verband met de onvrede die is ontstaan heeft Tussenpersoon Regiobank van een en ander in kennis gesteld, waarna Regiobank 3 maanden rente heeft vergoed. Dit is naar oordeel van Tussenpersoon ruim voldoende als wordt gezien dat de datum van overlijden 28 januari 2014 is en de datum van de ontvangst van de uitkering eind mei 2014 is. Uitgaande van de datum van ontvangst van de verklaring van erfrecht, 10 maart 2014, zou een vergoeding van 2 maanden ook ruimschoots voldoen.
- De klacht met betrekking tot het afhandelen van de SEW kan Tussenpersoon niet plaatsen nu Consument heeft gekozen deze ongewijzigd voort te zetten.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Geschillencommissie ziet zich voor de vraag gesteld of Tussenpersoon bij de afwikkeling van de levensverzekering en de SEW voor Consument toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van zijn werkzaamheden als assurantietussenpersoon en of Tussenpersoon daarbij in strijd heeft gehandeld met de door hem jegens Consument in acht te nemen zorgplicht.
- 4.2 De tussen Consument en Tussenpersoon bestaande rechtsverhouding op grond waarvan Tussenpersoon Consument adviseert en begeleidt, moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht. Tussenpersoon dient op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever (Consument) de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Hij dient zich van zijn taak te kwijten als een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot (vergelijk r.o. 3.4.1 van HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375). Deze zorgplicht moet worden ingevuld aan de hand van de concrete omstandigheden van het individuele geval.

- 4.3 Vaststaat dat de echtgenoot van Consument op 28 januari 2014 is overleden. ASR heeft in de brief van 15 augustus 2014 aangegeven dat zij eerst op 16 april 2014 per e-mail een melding te hebben ontvangen van het overlijden. Tussen beide data zijn ruim 11 weken verlopen. ASR schrijft dat zij vervolgens contact heeft opgenomen met Regiobank om de voor uitkering benodigde bescheiden te verkrijgen.
- 4.4 Vaststaat dat Consument kort na het overlijden van haar echtgenoot contact heeft gezocht met Tussenpersoon voor de afwikkeling van de levensverzekering. Tussenpersoon betwist niet op 16 april 2014 melding te hebben gedaan bij ASR. Tussenpersoon stelt echter dat hij de schoonvader van Consument bij brief van 4 februari 2014 heeft verzocht hem in het bezit te stellen van een rouwkaart, een verklaring van erfrecht, een akte van overlijden en van de overige bescheiden met betrekking tot het ongeval. Daarna zou er doorlopend contact zijn geweest met de schoonvader. Tussenpersoon heeft evenwel verzuimd een afschrift van de door hem genoemde brief te overleggen. Daar staat tegenover dat ASR in de brief van 15 augustus 2014 aangeeft, zelf de vereiste bescheiden bij Regiobank te hebben opgevraagd en zo het afwikkelingsproces in gang te hebben gezet. Nu Tussenpersoon heeft verzuimd de door hem genoemde brief van 4 februari 2014 over te leggen en Consument haar stellingen onderbouwt met de brief van ASR van 15 augustus 2014, zal de Commissie ervan uitgaan dat een en ander is verlopen zoals in de brief van ASR van 15 augustus 2014 is beschreven.
- 4.5 Daarmee staat vast dat Tussenpersoon zonder aanwijsbare reden geruime tijd heeft laten verstrijken tussen het verzoek van Consument het nodige te doen om de levensverzekering tot uitkering te laten komen, en de melding van het overlijden van de echtgenoot van Consument aan verzekeraar. Tussenpersoon is aldus toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon jegens Consument.
- 4.6 Op grond van artikel 9 van de op de verzekering toepasselijke voorwaarden gaat ASR over tot uitkering na overlegging van de polis en van een uittreksel of een gewaarmerkt afschrift van de overlijdensakte van de verzekerde. Het afschrift van de overlijdensakte is eind maart 2014 verstrekt aan ASR. Bij meer voortvarend handelen van Tussenpersoon had het benodigde afschrift van de overlijdensakte wellicht begin februari 2014 kunnen worden verstrekt en had ASR op dat moment over de voor de uitkering benodigde stukken kunnen beschikken om – na verkrijging van een uitkeringsverzoek van Regiobank - tot uitkering over kunnen gaan. Ook in dat geval zou Consument over de maand februari rente verschuldigd zijn geweest. Met de vergoeding door Regiobank van drie van de vier rentetermijnen die Consument na het overlijden van haar echtgenoot heeft voldaan, is de schade die Consument als gevolg van het tekortschieten van Tussenpersoon heeft geleden naar het oordeel van de Commissie vergoed.
- 4.7 In antwoord op de klacht van Consument dat Tussenpersoon zou hebben verzuimd haar de adviseren en te begeleiden ten aanzien van de SEW's, verwijst Tussenpersoon naar de door Consument ingevulde keuzeformulieren, gedateerd op 25 juli 2014. Uit deze ingevulde formulieren blijkt enkel dat Consument een keuze heeft gemaakt met betrekking tot beide SEW's. Uit de formulieren blijkt evenwel niet dat Tussenpersoon Consument heeft geadviseerd of begeleid bij de door haar gemaakte keuze.

- 4.8 Naar oordeel van de Commissie had Tussenpersoon - toen Consument in verband met het overlijden van haar echtgenoot contact zocht - de financiële en fiscale consequenties van dit overlijden met Consument moeten bespreken. Er was een nieuwe situatie ontstaan en Tussenpersoon had met Consument moeten bespreken welke acties nodig waren om een voor Consument gunstige afwikkeling van de financiën te bewerkstelligen, waarbij ook de SEW ter sprake had dienen te komen. Tussenpersoon heeft dit niet gedaan, waarmee vaststaat dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen.
- 4.9 De Commissie acht het aannemelijk dat Consument bij adequaat advies over de SEW's, de voor haar fiscaal meest voordelige keuze had gemaakt. Consument heeft evenwel nog niet kunnen aangeven of zij schade zal lijden en zo ja, welke schade zij zal lijden als gevolg van het handelen van Tussenpersoon, zodat de Commissie de vordering met betrekking tot de SEW niet kan toewijzen.
- 4.10 De conclusie is dat is komen vast te staan dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn werkzaamheden als assurantietussenpersoon. Niet is komen vast te staan dat Consument als gevolg van dit tekortschieten schade heeft geleden. De Commissie verklaart daarom de klachten van Consument gegrond, maar wijst de vordering 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 46 van het Reglement.*