

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-317  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mw. mr. C.E. Polak en mw.  
mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Herdt Financieel Infocentrum B.V., gevestigd te Zeewolde, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 19 mei 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument en haar partner hebben in 2007 een overlijdensrisico verzekering afgesloten bij verzekeraar via tussenkomst van een adviseur. Na overlijden van de partner blijkt de verzekering nooit tot stand te zijn gekomen. De adviseur heeft het totstandkomingsproces van de verzekering niet bewaakt en toen een jaar later naar de verzekering werd geïnformeerd heeft hij opnieuw niet geconstateerd dat geen verzekering tot stand was gekomen. Daarmee heeft hij niet gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden. Anderzijds is ook sprake van eigen schuld aan de zijde van consument. Zo werd nimmer premie geïncasseerd, beschikt ze niet over een polis en had ze jaaroverzichten moeten ontvangen. De Commissie stelt naar redelijkheid vast dat adviseur 60% en consument 40% van de schade zal dienen te dragen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument: met bijlage(n);
- de aanvullende klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Adviseur.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Begin 2007 hebben Consument en wijlen haar partner zich tot Adviseur gewend in het kader van een eventuele oversluiting van de bestaande hypothecaire geldlening en overlijdensrisicoverzekering.
- 2.2 Adviseur heeft vervolgens een financieel advies opgesteld waarbij hij tevens een overlijdensrisicodekking van € 143.804,- heeft geadviseerd.

- 2.3 Consument en haar partner zijn hiermee akkoord gegaan. Adviseur heeft vervolgens zorggedragen voor de oversluiting van de hypothecaire geldlening en de opzegging van de overlijdensrisicoverzekering.
- 2.4 Medio april 2007 heeft Adviseur via tussenkomst van een inkoopcombinatie, een digitaal aanvraagformulier bij verzekeraar ingediend voor een zogenoemd Quarré Vermogensplan Extra. Op 12 april 2007 hebben Consument en haar partner dit formulier ondertekend. Het betrof een beleggingsverzekering met een gelijkblijvende uitkering verzekerd bij overlijden ten bedrage van € 143.804,- op beider levens tegen een termijnpremie van € 240,- per maand. De verzekering zou per 1 mei 2007 ingaan.
- 2.5 (Rechtsvoorganger van) Verzekeraar heeft hierop bij geschrift van 7 mei 2007 een voorlopige dekking afgegeven.
- 2.7 In november 2008 heeft de partner van Consument via tussenkomst van zijn raadsman in het kader van een gerechtelijke procedure nogmaals naar de verzekering bij Adviseur geïnformeerd.
- 2.8 Bij e-mailbericht van 18 november 2008 heeft Adviseur het volgende aan de partner van Consument bericht:
- “Hierbij verklaar ik dat er een levensverzekering door u is afgesloten op beide levens met een premie van € 240,- per maand bij een normale medische acceptatie bij de verzekeraar Universeel Leven te Nieuwegein.(...)”
- 2.9 Bij brieven van 8 juni 2009 aan wijlen de partner van Consument en Adviseur heeft verzekeraar het volgende bericht over het Quarré Vermogensplan Extra:
- “(...)Wij hebben het dossier afgelegd. Indien u toch een verzekering wenst te sluiten bij Universal Leven verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met uw assurantietussenpersoon. Er kunnen geen rechten meer worden ontleend aan deze polis. (...)”
- 2.10 Op 16 april 2014 is de partner van Consument overleden.
- 2.11 Vervolgens is het Consument gebleken dat bedoelde verzekering niet tot stand was gekomen.
- 2.12 Medio 2016 heeft Consument zich tot een andere financieel adviseur gewend. Na tussenkomst van hem heeft Consument een klacht bij Kifid tegen Adviseur ingediend.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Adviseur veroordeeld wordt tot betaling van een bedrag van € 170.526,-, gelijk aan het bedrag dat de verzekering zou hebben uitgekeerd na het overlijden van haar partner.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Adviseur kort gezegd niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend en bekwaam adviseur verwacht had mogen worden. Zo heeft hij een overlijdenrisicoverzekering geadviseerd en aangevraagd, maar vervolgens niet gecontroleerd of deze daadwerkelijk tot stand is gekomen. Bovendien kan hij geen stukken uit het adviesdossier meer reproduceren. De aanmaningen moeten aan hem gericht zijn geweest, nu Consument deze niet heeft ontvangen. Adviseur kan dan ook op geen enkele wijze aantonen dat de verzekering tot stand is gekomen terwijl hij dit wel aan Consument en haar partner heeft bevestigd.
- 3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 *6:89 BW*

Adviseur heeft als meest verstrekkend verweer naar voren gebracht dat Consument haar recht tot instellen van de vordering heeft verwerkt door die vordering niet binnen bekwame tijd in te stellen als bedoeld in artikel 6:89 BW. Die stelling kan slechts slagen indien aannemelijk is dat Adviseur door het tijdsverloop een onevenredig nadeel heeft ondervonden (vergelijk HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, NJ 2014/497). Van zodanig door Adviseur ondervonden nadeel is onvoldoende gebleken. Het feit dat Adviseur zich niets meer kan herinneren rechtvaardigt evenmin de conclusie dat hij onevenredig is benadeeld door het tijdverloop nu van hem immers verwacht had mogen worden dat hij het gehele adviestraject zou vastleggen in een dossier. Nu dit verweer faalt zal de Commissie de klacht inhoudelijk behandelen.

4.2 *Inhoudelijke beoordeling*

Vaststaat dat verzekeraar na ontvangst van het aanvraagformulier voor het Quarré Vermogens Plan voorlopige dekking heeft gegeven. Ter zitting heeft Adviseur toegelicht dat hij in strijd met zijn vaste werkwijze en hetgeen gebruikelijk is in de branche hieraan geen vervolg heeft gegeven en de verdere totstandkoming van de verzekering niet heeft bewaakt.

Vervolgens heeft de partner van Consument in november 2008 bij Adviseur geïnformeerd naar de verzekering. Op dat moment is Adviseur er (opnieuw) vanuit gegaan dat de verzekering tot stand was gekomen en heeft hij evenmin een (nieuwe) polis c.q. verzekering aangevraagd bij verzekeraar. Ter zitting heeft Adviseur toegelicht zich hierover nauwelijks meer iets te kunnen herinneren. Wel kan hij zich herinneren dat hij de partner van Consument in 2009 naar aanleiding van de brief van Verzekeraar van 8 juni 2009 telefonisch heeft gesproken en dat deze toen aan hem heeft medegedeeld van de verzekering af te zien. Hierover heeft hij evenwel niets vastgelegd in zijn administratie.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat van Adviseur verwacht had mogen worden dat hij het aanvraagtraject van de verzekering zou bewaken. Dat hij dit had uitbesteed aan een inkoopcombinatie dient voor zijn rekening en risico te blijven.

Dit geldt te meer nu in 2008 zijdens de partner van Consument nogmaals naar de verzekering werd geïnformeerd en hij toen wederom niet heeft gecontroleerd of de verzekering daadwerkelijk tot stand was gekomen. Ten aanzien van het bewuste telefoongesprek tussen hem en de partner van Consument is geen enkel bewijs verstrekt. Nu het om een dermate belangrijke beslissing als het afzien van een overlijdensrisicoverzekering ging had van hem ten minste verwacht mogen worden dat hij Consument per brief zou wijzen op de hiermee gepaard gaande risico's. Nu Adviseur dit alles heeft nagelaten is de Commissie van oordeel dat Adviseur niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht.

4.4 Anderzijds is ook sprake van eigen schuld aan de zijde van Consument. Zo hebben zij en haar partner nimmer een polis ontvangen, werd geen premie geïncasseerd en hebben zij jaarlijks geen overzichten van de waarde van het Quarré Vermogensplan Extra ontvangen. Dit weegt naar het oordeel van de Commissie niet zo zwaar als het handelen van Adviseur. De Commissie stelt naar redelijkheid vast dat Adviseur 70% en Consument 30% van de geleden schade zal moeten dragen.

#### 4.5 *Vaststellen schade*

Als de verzekering juist tot stand was gekomen zou de uitkering bij overlijden € 143.800,- zijn geweest. Consument en haar partner zouden dan maandelijks premie moeten voldoen. De Commissie gaat hierbij uit van een geschatte maandpremie van € 50,- voor een overlijdensrisicoverzekering op beider levens. De verzekering zou op 1 mei 2007 tot stand zijn gekomen en op 16 april 2014 tot uitkering zijn gekomen. Dat betekent dat 84 maanden premie zou zijn betaald. Dit betreft een totale premie van € 4.200,-. Dit bedrag dient in mindering gebracht te worden op de uitkering, hetgeen op een bedrag van € 139.600,- neerkomt. Adviseur zal 70% van dit bedrag aan Consument dienen te vergoeden, zijnde een bedrag van € 97.720,-. Het resterende deel van de schade dient voor rekening van Consument te blijven.

## 5. **Beslissing**

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 97.720,-

*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.*