

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-340  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. G.A. van de Watering, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Van Heugten Verzekerd, gevestigd te Heesch, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 2 juni 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De dochter van Consument heeft nagelaten Tussenpersoon te informeren over haar emigratie naar [Land]. Van een redelijk handelend en bekwaam tussenpersoon kan niet worden verwacht dat hij bij elke prolongatie controleert of er nog sprake is van een passende dekking, bijzondere omstandigheden daargelaten. Daarvan is niet gebleken. Vordering afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet - bindend advies. Het advies van de Commissie is daarom niet bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 8 april 2013 heeft contact plaatsgevonden tussen de dochter van Consument (verder: de dochter) en Tussenpersoon. De dochter heeft daarbij aangegeven in juli van dat jaar voor 2 maanden naar [Land] te gaan voor vrijwilligerswerk. Omdat een kortlopende reisverzekering duurder was, werd een doorlopende reisverzekering gesloten.
- 2.2 Op 14 juli 2014 heeft opnieuw contact plaatsgevonden tussen de dochter en Tussenpersoon, omdat de dochter had aangegeven dit keer een reis te gaan maken van ongeveer 170 dagen. Omdat de op dat moment lopende reisverzekering daarin niet voorzag, werd gekozen voor een reisverzekering met een maximaal aantal reisdagen van 180. Deze verzekering is ingegaan op 24 juli 2014. De overige nog lopende verzekeringen, t.w. een motorrijtuigen-, kostbaarheden, inboedel- en uitvaartverzekering werden tussentijds beëindigd omdat de dochter al haar bezittingen had verkocht.

- 2.3 In december 2014 heeft de dochter een bezoek aan Nederland gebracht. In januari 2015 is zij weer naar [Land] vertrokken.
- 2.4 Per 1 mei 2015 is deze reisverzekering automatisch verlengd. De daarvoor verschuldigde jaarpremie werd automatisch afgeschreven van de bankrekening van de dochter.
- 2.5 In juli 2015 heeft de dochter zich, toen zij op bezoek was in Nederland, uit de gemeentelijke basisadministratie laten uitschrijven. Haar ziektekostenverzekering is daarop automatisch geroyeerd. Het bericht van royement is ontvangen op het huisadres van Consument dat haar dochter als postadres had aangehouden.
- 2.6 De dochter heeft hierna getracht om in [Land] een nieuwe ziektekostenverzekering af te sluiten. Een en ander heeft echter geen doorgang gevonden omdat zij, op basis van kost- en inwoning werkzaam op een school in [Land], en de hiervoor verschuldigde premie niet kon opbrengen.
- 2.7 In maart 2016 is de dochter van Consument in een ziekenhuis in [plaats], [Land], aan de gevolgen van malaria overleden. De kosten verbonden aan de medische behandeling en dergelijke alsmede de kosten van repatriëring werden niet door de reisverzekering vergoed omdat de dochter niet meer in Nederland woonachtig was.

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

#### *3.1 Vordering Consument*

Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade ad € 10.190, -, zijnde een bedrag aan ziekenhuiskosten van € 4960,00, kosten van het mortuarium a € 17,40 en de kosten van repatriëring ad €5.212,43.

#### *3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor*

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is te kort geschoten in zijn zorgplicht door de dochter niet adequaat te adviseren over een door haar te sluiten reisverzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument erkent dat Tussenpersoon niet op de hoogte is gebracht van de emigratieplannen van haar dochter. Dat is evident. Hij had echter wel moeten weten dat haar dochter was geëmigreerd. Hij moet zijn gedrag immers laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van zijn klanten, niet alleen voor het sluiten van de verzekering maar ook tijdens de looptijd daarvan. Hij had bij de verlenging van de verzekering in 2015 moeten informeren of controleren of de dekking nog overeenstemde met de actuele situatie van de dochter. Door dat niet te doen heeft Tussenpersoon zijn jegens haar geldende zorgplicht geschonden.

#### *3.3 Verweer Tussenpersoon*

Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd;

- Op het moment dat de dochter haar verzekeringen had laten aanpassen was bij Tussenpersoon niet bekend dat zij zou gaan emigreren. Zij had aanvankelijk aangegeven dat zij voor ongeveer een half jaar weg zou gaan, hierop is een verzekering afgesloten die een langere buitenlanddekking bood.

Het behoort ook niet tot zijn zorgplicht om elk jaar te controleren of de verzekering nog in een behoefte voorziet en gewenst is. Tussenpersoon gaat ook niet controleren of een verzekerde weer terug is in Nederland. Hij weet ook niet wanneer iemand met vakantie gaat of weer terug is. De dochter had op het punt van haar verzekeringen een duidelijke eigen verantwoordelijkheid. Zo de dochter wel doorgegeven zou hebben dat zij zou gaan emigreren dan zou de reisverzekering tussentijds beëindigd zijn en zou ook dan geen recht op vergoeding hebben bestaan. Het eindresultaat zou hetzelfde zijn geweest

#### 4. Beoordeling

- 4.4 De Commissie ziet zich gesteld voor beantwoording van de vraag of Tussenpersoon zijn jgens de dochter van Consument in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden door bij de prolongatie van de reisverzekering per 1 mei 2015 niet te controleren of de dekking van deze verzekering nog aansloot bij de actuele woon- en leefsituatie van de dochter.
- 4.5 De Commissie stelt in dit verband vast dat Tussenpersoon als assurantie-tussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover zijn opdrachtgever gehouden is om bij zijn werkzaamheden die zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantie-tussenpersoon verwacht mag worden. Het wordt dan ook tot zijn taak gerekend om te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375,)
- 4.6 Ter onderbouwing van haar klacht heeft Consument in dit kader aangevoerd dat van Tussenpersoon verwacht had mogen worden dat deze, eigener beweging, bij gelegenheid van de prolongatie van de verzekering in mei 2015 had gecontroleerd of de lopende reisverzekering nog aansloot bij de actuele situatie van de dochter.
- 4.7 De Commissie kan Consument in die gedachtegang echter niet volgen. Tussen partijen staat namelijk geenszins ter discussie dat Tussenpersoon door de dochter van Consument nu juist **niet** is geweest op haar intentie om zich blijvend in het buitenland te vestigen. Als vaststaand moet dan ook worden aangenomen dat Tussenpersoon niet op de hoogte was van dit voornemen.
- 4.8 Naar het oordeel van de Commissie kan van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon niet worden verwacht dat hij bij prolongatie van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen bij zijn klanten navraag doet of hun verzekering(en) nog wel de juiste dekking bied(t)(en), of aanpassing wellicht gewenst is etc. In zeer bijzondere omstandigheden kan dat wellicht anders zijn, maar zulk een omstandigheid doet zich naar het oordeel van de Commissie hier niet voor. De dochter heeft haar emigratie naar [Land] niet aan Tussenpersoon gemeld, zodat die omstandigheid geen reden kon zijn om bij gelegenheid van de prolongatie bij de dochter navraag te doen. Van andere omstandigheden, die voor Tussenpersoon aanleiding had moeten zijn bij de dochter te informeren is niet gebleken. Indien de dochter aan Tussenpersoon haar emigratie naar [Land] zou hebben gemeld, bijvoorbeeld als een wellicht voor de verzekering relevant gegeven, dan zou de verzekering op grond van de voorwaarden zijn beëindigd. De dochter heeft kennelijk wel het belang van een eigen ziektekostenverzekering onderkend maar was er nog niet in geslaagd in [Land] een dergelijke verzekering te sluiten.

- 4.9 Alles overziende stelt de Commissie vast dat van een schending van zijn jegens de dochter in acht te nemen zorgplicht door Tussenpersoon geen sprake is geweest. Alle overige door partijen ingebrachte argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en behoeven geen verdere bespreking. De Commissie wijst de vordering van Consument mitsdien 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.*