

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-016 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Schut Financieel Advies B.V., gevestigd te Almere, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 8 januari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De Commissie komt bij deze klacht tot de conclusie dat de adviseur met betrekking tot een (aanvullende) verzekering voor een verzekerde uitkering bij (onvrijwillige) werkloosheid geen passend advies aan Consument heeft gegeven. Consument is door de adviseur onvoldoende op de ernst, omvang en de waarschijnlijkheid van de daarbij behorende risico's gewezen. De adviseur is derhalve tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Vanwege dit tekortschieten acht de Commissie gerechtvaardigd dat de adviseur een deel van zijn adviesvergoeding terugbetaalt. De Commissie heeft ex aequo et bono een schadevergoeding vastgesteld.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur met bijlagen;
- de reactie (replik) van Consument op het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie (dupliek) van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich op 3 juli 2014 tot Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en aanvullende verzekeringen in verband met de aankoop van een nieuwbouwwoning (het adviestraject).
- 2.2 Consument is gedurende het adviestraject van baan gewisseld. Consument kreeg toen een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, te weten van 1 oktober 2014 tot 1 oktober 2015.

In een werkgeversverklaring d.d. 31 oktober 2014 was opgenomen dat het arbeidscontract na afloop, bij gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden, zou worden opgevolgd door een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

2.3 Adviseur heeft een adviesrapport 'Persoonlijk Financieel Advies' d.d. 8 juli 2014 opgesteld. Op 2 oktober 2014 heeft Adviseur het adviesrapport aangepast in verband met een andere hypotheekrente en de andere baan van Consument. Op 31 oktober 2014 heeft Adviseur het adviesrapport nogmaals aangepast en vervolgens heeft Consument het adviesrapport ondertekend.

2.4 In het adviesrapport d.d. 8 juli 2014 is onder andere de volgende passage opgenomen:

**“Waarom is een WW dekking wel niet geadviseerd?**

*Uit het klantprofiel en tijdens ons gesprek is gebleken dat je niet bang bent werkloos te worden. Je geeft aan redelijk snel weer een andere baan te vinden.*

*Wanneer je werkloos wordt dan wordt er gekeken naar je arbeidsverleden en je krijgt dan, wanneer je buiten je schuld werkloos wordt, een aantal maanden een WW uitkering. Je geeft aan een tijdelijke terugval te kunnen opbrengen. Ik wil je erop wijzen dat wanneer je niet een andere baan vindt dit kan betekenen dat je je vast lasten waaronder ook de hypotheek niet meer kunt betalen en je misschien de woning dan moet verkopen.*

*Een oplossing voor dit "probleem" kan zijn een verzekering bij bijvoorbeeld Cardif of TAF.  
(...)"*

2.5 In de (aangepaste) adviesrapporten van 2 en 31 oktober 2014 is het volgende advies opgenomen:

**“Het Advies:**

*Op basis van de verstrekte gegevens en uw wensen ten aanzien van de hypotheek adviseren wij u onderstaande hypotheekconstructie bij de genoemde geldverstrekker. De getoonde rekening(en) en/of verzekering(en) maken eveneens onderdeel uit van het hypotheekadvies.*

*Hypotheekgegevens:*

*Geldverstrekker : NIBC Direct Hypotheek*

*Hypotheekbedrag : € 200.000,-*

*Passeerdatum: 15-12-2014*

*Leningdeel 1*

*Hypotheekvorm : NIBC Direct - Annuïteiten hypotheek*

*Bedrag box 1 : € 200.000,-*

*Bedrag box 3 : € 0,-*

*Renteperiode : 10 jaar vast*

*Rentepercentage : 2,94%*

*Looptijd : 360 maanden*

**Risicoverzekering bij leningdeel I:**

Een Dela LeetDoorPlan (overlijdensrisico verzekering, Gelijkblijvend) op het leven van uzelf voor een bedrag van € 50.000,- tegen een premie van € 6,40 per maand. Voor de inhoud van deze verzekering verwijzen wij u graag naar de separate offerte. Deze verzekering is verpand.

**Woonlastenbescherming Polis I**

Een TAF MaandlastBeschermer (Credit Life) (Woonlasten bescherming) met een verzekerd maandbedrag van € 600,- bij arbeidsongeschiktheid, en een verzekerd maandbedrag van € 600,- bij onvrijwillige werkloosheid tegen een premie van € 19,38 per maand. Deze verzekering keert, bij een gedekte gebeurtenis, een maandelijkse uitkering uit als de cliënt arbeidsongeschiktheid raakt of onvrijwillige werkloos wordt. Het verzekerd maandbedrag is een netto uitkering, dus niet onderhevig aan inkomstenbelasting. De contractduur van deze verzekering is 10 jaar.

(...)"

- 2.6 Met ingang van 1 februari 2015 heeft Consument de zogenoemde 'TAF Maandlastenbeschermer' (hierna: de Verzekering) bij Credit Life International Schade (hierna: de Verzekeraar) met dekking bij arbeidsongeschiktheid, overlijden en werkloosheid. Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden TAF Maandlastenbeschermer CL MLB 03-2014 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.7 De totale premie voor de Verzekering bedroeg € 19,38 per maand, waarvan € 10,10 voor de arbeidsongeschiktheidsdekking en € 9,28 voor de werkloosheidsdekking.
- 2.8 Na afloop van de hiervoor onder 2.2. genoemde arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, heeft Consument geen arbeidscontract voor onbepaalde tijd, maar opnieuw een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd gekregen, namelijk tot 31 december 2016. Consument is vervolgens per 1 januari 2017 werkloos geworden waarna hij een beroep heeft gedaan op de Verzekering.
- 2.9 Bij e-mailbericht van 10 februari 2017 heeft de Verzekeraar de claim van Consument afgewezen met een beroep op artikel 31.1 sub a van de Voorwaarden.
- 2.10 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

"31.1 Voor de werkloosheidsdekking geldt dat er geen recht op een uitkering bestaat:

  - a. Bij het eindigen van een arbeidsovereenkomst of ambtelijke aanstelling voor bepaalde tijd. Dit geldt niet wanneer de werkloosheid valt binnen de duur van de tijdelijke arbeidsovereenkomst. De verplichting tot uitkering van de verzekeraar houdt in dat geval op te bestaan op de einddatum van de tijdelijke arbeidsovereenkomst;
  - b. (...)"

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert primair dat Adviseur ten minste 5 keer een bedrag van € 670,- aan hem betaalt. Subsidiair vordert Consument dat Adviseur de voor de Verzekering betaalde premies aan hem vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Adviseur onzorgvuldig heeft gehandeld door een onjuist dan wel onvolledig advies te verstrekken met betrekking tot de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Adviseur heeft verzuimd om Consument te informeren over de voor zijn keuze relevante voorwaarden van de Verzekering, namelijk dat de Verzekering geen dekking biedt bij werkloosheid na een arbeidscontract voor bepaalde tijd.
- Indien Consument van tevoren, of tijdens de looptijd van de Verzekering, op de hoogte was gebracht dat de Verzekering geen werking zou hebben in zijn situatie dan had hij de Verzekering niet afgesloten.
- Bij correcte informatie had Consument een verzekering afgesloten die daadwerkelijk inkomensverlies als gevolg van werkloosheid afdekt. Consument acht Adviseur daarom primair gehouden het bedrag te vergoeden wat door de Verzekering zou zijn uitgekeerd als gevolg van zijn werkloosheid. Dat is zijn geleden schade omdat hij gedekt wilde zijn voor inkomensverlies bij werkloosheid. Adviseur heeft daar geen, dan wel onvoldoende, rekening mee gehouden.
- Subsidiair maakt Consument aanspraak op vergoeding van de door hem aan Verzekeraar betaalde premies. In de branche waar Consument werkt, is het namelijk zeer ongebruikelijk om een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd te krijgen. Als Consument had geweten dat het risico van werkloosheid na een contract voor bepaalde tijd niet gedekt was door de Verzekering en er geen andere verzekeringen zijn die dit risico afdekken, dan had hij in het geheel geen verzekering afgesloten en dus ook geen premie hoeven te betalen. De reeds afgedragen premie is daarom aan te merken als schade.
- Adviseur heeft niet gewezen op het onderscheid tussen de situatie dat zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd voortijdig wordt beëindigd of de situatie dat deze van rechtswege eindigt. Er is niet gemeld dat hij geen aanspraak zou maken op de Verzekering als zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd zou aflopen. Consument wist dan ook niet dat een wijziging van een arbeidsovereenkomst van bepaalde naar onbepaalde tijd relevant zou zijn voor Verzekeraar en heeft het feit dat hij opnieuw een contract voor bepaalde tijd kreeg dan ook niet vermeld.

- Adviseur had bovendien eenvoudig navraag kunnen doen of Consument, na afloop van zijn eerste arbeidscontract voor bepaalde tijd, inderdaad een contract voor onbepaalde tijd had gekregen. Adviseur heeft dat nagelaten en is uitgegaan van de onjuiste aanname dat Consument een contract voor onbepaalde tijd zou krijgen.
- Adviseur heeft dus in eerste instantie Consument niet volledig voorgelicht en heeft vervolgens -na afsluiten van de Verzekering- geen navraag meer gedaan naar de (actuele) situatie van Consument. Consument is daardoor opgescheept met een nutteloze verzekering en in de financiële problemen gekomen.

#### *Verweer Adviseur*

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

- Het gegeven advies was passend voor Consument.
- Consument heeft na bemiddeling een hypothecaire geldlening afgesloten en daarbij in eerste instantie gekozen om geen verzekering tegen werkloosheid af te sluiten.
- Vervolgens heeft Consument opnieuw contact met Adviseur opgenomen met het verzoek alsnog het risico van werkloosheid te verzekeren. Adviseur heeft toen de Verzekering geadviseerd.
- De Verzekering biedt dekking voor zowel werkloosheid ontstaan tijdens een dienstverband voor bepaalde tijd als voor werkloosheid indien het dienstverband daarna voor onbepaald tijd zou worden voortgezet.
- Uit de werkgeversverklaring bleek dat de werkgever van Consument het voornemen had de arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd voort te zetten. Adviseur is van mening dat zij daar vanuit mocht gaan. Het geadviseerde product, de Verzekering, was derhalve wel degelijk nuttig voor Consument.
- Consument heeft van 1 februari 2015 tot en met 31 december 2016 dekking gehad tegen het risico van werkloosheid.
- Consument heeft Adviseur nooit geïnformeerd over het feit dat zijn werkgever hem weer een arbeidscontract voor bepaalde tijd had aangeboden en geen arbeidscontract voor onbepaalde tijd.
- Gemiste uitkeringen kunnen bovendien niet als schade worden gezien, omdat Consument nooit aanspraak op deze uitkeringen had kunnen maken als gevolg van het (van rechtswege) eindigen van zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd. Dit risico was ook elders niet verzekeraar.

## **4. Beoordeling**

4.1 De klacht van Consument spitst zich toe op de vraag of Adviseur de Verzekering ten onrechte aan Consument heeft geadviseerd, omdat deze - zoals Consument stelt - niet passend was. De Commissie overweegt als volgt.

- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en Adviseur laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). In het licht hiervan rustte op Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. Adviseur dient tegenover Consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. (Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.)
- 4.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is in dat kader gehouden bij cliënt informatie in te winnen omtrent zijn of haar kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van cliënt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënt zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van zijn of haar keuzes, dat de cliënt vóór het sluiten van het product een weloverwogen beslissing kan nemen (zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411).
- 4.4 In het onderhavige geval blijkt dat Consument (onder andere) het risico van inkomensterugval als gevolg van werkloosheid wilde afdekken. Adviseur heeft daarvoor de Verzekering geadviseerd. Adviseur heeft de stelling van Consument dat hij de werking van de Verzekering niet goed zou hebben uitgelegd, bestreden. Wat precies tijdens het adviestraject wel of niet is besproken, kan echter niet exact worden vastgesteld omdat daarvan geen bewijsstukken voorhanden zijn. De Commissie gaat voor haar beoordeling uit van de overgelegde stukken, waaronder de adviesrapporten.
- 4.5 Adviseur stelt dat sprake was van een passend advies omdat de Verzekering zowel dekking bood bij werkloosheid ontstaan tijdens een dienstverband voor *bepaalde* tijd als bij werkloosheid ontstaan tijdens een dienstverband voor *onbepaalde* tijd en dat de Verzekering dus bij de overgang van arbeidscontracten (van bepaalde naar onbepaalde tijd) aaneensluitend dekking zou bieden. Dit blijkt ook uit de Voorwaarden. Gelet op de wens van Consument om het risico van inkomensterugval als gevolg van onvrijwillig werkloos af te dekken, kan dat derhalve als een passend advies worden beschouwd. Immers, Consument zou daarmee zowel recht op een uitkering hebben indien hij (onvrijwillige) werkloos was geworden binnen de duur van zijn tijdelijke arbeidsovereenkomst, als ook bij (onvrijwillige) werkloosheid na aanvang van een arbeidscontract voor onbepaalde tijd wat volgens de werkgeversverklaring (onder het voorbehoud van gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden) aan hem was toegezegd.

- 4.6 Echter, in het onderhavige geval is niet gebleken of aannemelijk geworden dat Adviseur Consument (duidelijk) heeft gewezen op het gegeven dat de Verzekering niet zou uitkeren bij werkloosheid na afloop van zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd. De Commissie is van oordeel dat het gaat om een voor Consument relevant en reëel risico met het mogelijke gevolg dat Consument premie heeft betaald zonder recht op een uitkering. In de werkgeversverklaring was de voorgenomen omzetting van de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd in een voor onbepaalde tijd gekoppeld aan de clausule “*bij gelijkblijvend functioneren en gelijkblijvende bedrijfsomstandigheden*”. Het was ten tijde van de advisering in juli 2014 alleszins denkbaar dat de bedrijfsomstandigheden bij een werkgever zouden wijzigen met als gevolg dat de omzetting op 1 oktober 2015 niet zou plaatsvinden. Het lag daarom op de weg van Adviseur om dit risico bij zijn advisering te betrekken. Uit de stukken blijkt niet dat Adviseur Consument op voornoemd risico heeft gewezen. Het risico dat Consument tijdens de looptijd van zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd (tussentijds) zou worden ontslagen, acht de Commissie daarentegen veel onwaarschijnlijker en derhalve een minder relevant risico om af te willen dekken. De Commissie acht het aannemelijk dat als Consument duidelijk over de werking van de Verzekering was geïnformeerd, hij deze voor wat betreft de dekking bij werkloosheid, niet had afgesloten dan wel deze pas had af willen sluiten op het moment dat hij ook daadwerkelijk een arbeidscontract voor onbepaalde tijd had gekregen. Voor zover Consument stelt dat Adviseur hem ten onrechte geen verzekering heeft geadviseerd waarbij (ook) inkomensterugval na het van (rechtswege) eindigen van een arbeidscontract voor bepaalde tijd gedekt was, gaat de Commissie - net zoals Adviseur - er vanuit dat daarvoor geen verzekering bestaat.
- 4.7 De Commissie komt gelet op het voorgaande tot de conclusie dat Adviseur met betrekking tot het advies over de Verzekering voor wat betreft de dekking bij werkloosheid, geen passend advies aan Consument heeft gegeven, omdat hij Consument onvoldoende op de ernst, omvang en de waarschijnlijkheid van de daarbij behorende risico's heeft gewezen. Adviseur is derhalve tekortgeschoten in zijn zorgplicht.
- 4.8 Voor wat betreft de schade is de Commissie - anders dan Consument - van oordeel dat Adviseur in ieder geval niet gehouden is om een uitkering te doen van een aantal keer de hoogte van het verzekerd maandbedrag. Zoals hierboven onder punt 4.6 is opgemerkt, bestaat voor inkomensterugval na het van (rechtswege) eindigen van een arbeidscontract voor bepaalde tijd geen verzekering.
- 4.9 Naar het oordeel van de Commissie is vanwege het tekortschieten van Adviseur in het adviestraject wel gerechtvaardigd dat Adviseur een deel van zijn adviesvergoeding terugbetaalt. Het is redelijk dat dit bedrag ten minste gelijk is aan het door Consument betaalde bedrag aan premies voor de werkloosheidsdekking, zoals Consument subsidiair heeft gevorderd.

De Commissie heeft (hiervoor onder 4.6) immers aannemelijk geoordeeld dat als Consument duidelijk over de werking van de Verzekering was geïnformeerd, hij deze voor wat betreft de dekking bij werkloosheid niet had afgesloten. Over de periode 1 februari 2015 tot 1 januari 2017 (22 maanden) heeft Consument voor wat betreft de werkloosheidsdekking ruim € 200,- aan premies betaald (premie bedroeg € 9,28 per maand). Alles overwegend zal de Commissie Adviseur veroordelen tot een schadevergoeding ex aequo et bono te begroten op € 250,- en te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2017.

## **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 een bedrag van € 250,- betaalt, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2017.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*