

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-124  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. C.E. Polak, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse,  
mr. drs. R. Knopper, en mr. A.W.H. Vink leden en mr. R.P.W. van de Meerakker,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Kroezen Tussenholding B.V., gevestigd te Culemborg, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 21 februari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument is nabestaande van de heer X. Zij klaagt schade te hebben geleden doordat Adviseur niet heeft geadviseerd de overlijdensrisicoverzekering te verhogen, terwijl Adviseur had moeten weten dat daartoe gezien de gewijzigde gezinssamenstelling van de heer X aanleiding bestond. De Commissie oordeelt dat achteraf niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat de heer X een hogere overlijdensrisicoverzekering zou hebben afgesloten, wanneer Adviseur hem erop had gewezen dat de bestaande overlijdensrisicoverzekering niet voldoende dekking bood. Reeds om die reden acht de Commissie de vordering niet toewijsbaar.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- de ter zitting ingediende pleitnota door de gemachtigde van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na de mondelinge behandeling in een meervoudige kamer met drie Commissieleden heeft de Commissie reden gevonden de zaak op stukken af te doen en de meervoudige kamer met twee Commissieleden uit te breiden.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Adviseur was financieel adviseur van de heer X voor diverse verzekeringen. In 2005 heeft de heer X in verband met een echtscheiding de lopende hypothecaire geldlening overgesloten via Adviseur. De tot stand gekomen geldlening werd vormgegeven in een aflossingsvrij leningdeel van € 179.855,- en een spaarhypotheek van € 34.730,-. Ter verlaging van de maandlasten werd de hoogte van de overlijdensrisicodekking teruggebracht tot € 34.731,-.
- 2.2 Vanaf 2005 heeft de hypothecaire geldlening ongewijzigd voortbestaan. In de jaren die volgden heeft contact plaatsgehad tussen Adviseur en de heer X in het kader van relatiebeheer. Op 11 januari 2010 heeft Adviseur de heer X telefonisch voor het laatst benaderd. De heer X heeft toen, evenals eerder in 2008 en 2009, aangegeven geen afspraak te willen maken.
- 2.3 Consument is in 2011 getrouwd met de heer X, uit dit huwelijk zijn twee kinderen geboren.
- 2.4 In 2012 heeft de heer X een reisverzekering afgesloten waarop als verzekerden tevens Consument en de uit hun huwelijk geboren dochter genoemd wordt. Daarnaast heeft de heer X zijn aansprakelijkheidsverzekering in 2014 gewijzigd naar een gezinsdekking. Ook heeft de heer X een rechtsbijstandsverzekering afgesloten met gezinsdekking.
- 2.5 Adviseur heeft de heer X op 5 januari 2015 aangeschreven en hem een Servicepakket aangeboden. Voor zover hier relevant is in die brief het volgende opgenomen:

**Servicepakket**

*Wij vinden het bij [Adviseur] niet alleen belangrijk om transparant te zijn over tarieven, maar wij willen u ook helpen te besparen op kosten voor financiële producten en diensten.*

*Daarom hebben we voor onze klanten het Servicepakket ontwikkeld.*

*Dit pakket geeft flinke kortingen op alle eenmalige adviesfee's en biedt bovendien concreet voordeel door het Zorgadvies, de Polischek en niet te vergeten de gratis APK voor uw auto!*

*Met de polischek controleren wij jaarlijks al uw verzekeringen op scherpte in prijs en kwalitatieve dekking.*

*Dus ook die verzekeringen die niet via ons lopen; waar mogelijk krijgt u daarover besparend advies.*

- 2.6 De heer X heeft het servicepakket geaccepteerd en daarvan op 5 februari 2015 bericht gekregen. Voor zover hier relevant heeft Adviseur in deze bevestigingsbrief het volgende opgemerkt:

*[...] Kortgeleden heeft u gekozen voor het Basispakket. Een heel verstandige keuze, want dit Basispakket geeft direct recht op:*

*[...]*

*- Jaarlijkse Polis Controle van al uw particuliere schadeverzekeringen op afroep. [...]*

Maandelijks heeft Adviseur een bedrag van € 3,- in rekening gebracht voor dit basispakket.

- 2.7 Adviseur heeft aan de heer X op 8 juli 2015 een gewijzigd polisaanhangsel toegestuurd.

Uit de begeleidende brief blijkt dat de premie van de hypotheekverzekering is gewijzigd, naar aanleiding van een rechtstreeks met de financier overeengekomen rentewijziging van de hypothecaire geldlening.

- 2.8 De heer X heeft op 17 mei 2016 contact opgenomen met Adviseur met betrekking tot de verzekering van een tweede auto.
- 2.9 De heer X is op 31 mei 2016 overleden. Wegens het overlijden van de heer X heeft een uitkering plaatsgevonden uit de overlijdensrisicoverzekering van € 34.731,-.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 179.854,- schadevergoeding alsmede wettelijke rente over dat bedrag sinds 31 mei 2016.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

3.2.1. Ten eerste heeft Adviseur de op hem rustende, jegens de heer X en Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Adviseur heeft nagelaten naar aanleiding van de in ieder geval sinds 2011 gewijzigde gezinssamenstelling van de heer X met hem in overleg te treden over een wijziging van de aan diens hypothecaire geldlening gekoppelde overlijdensrisicoverzekering. Dat sprake was van een gewijzigde gezinssamenstelling wist Adviseur of had deze moeten weten. Dat blijkt onder meer uit de afgesloten reisverzekering, de wijziging van de dekking op de aansprakelijkheidsverzekering, de aanvraag voor een verzekering van een tweede auto en tot slot de aanvraag voor een rechtsbijstandsverzekering met gezinsdekking. De kennis die Adviseur hiervan had, leidt ertoe dat Adviseur ook de risicodekking voor de hypothecaire geldlening onder de loep had moeten nemen.

3.2.2. Daarnaast was Adviseur op grond van het door Consument afgesloten service pakket (rov. 2.5) verplicht een polischek uit te voeren.

3.2.3. Had Adviseur aan zijn zorgplicht of aan de verplichtingen die het servicepakket op hem legden voldaan, dan was geconstateerd dat als gevolg van de gewijzigde gezinssamenstelling de dekking van de overlijdensrisicoverzekering inmiddels te laag was en zou deze zijn gewijzigd. Doordat dit niet is gebeurd, heeft Consument, als erfgenaam van de heer X schade geleden, die Adviseur dient te vergoeden.

#### *Verweer van Adviseur*

- 3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3.3.1. Adviseur heeft het verweer gevoerd dat de klacht van Consument niet behandelbaar zou moeten worden verklaard omdat de vordering onvoldoende met relevante feiten is onderbouwd.

Derhalve is sprake van strijd met artikel 4.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (het Reglement).

3.3.2. Adviseur heeft betwist dat het afgesloten servicepakket ertoe verplichtte dat de levensverzekering op dekking zou worden gecontroleerd. Daarvoor heeft hij verwezen naar de bevestigingsbrief van 5 februari 2015, waaruit blijkt dat de controle alleen schadeverzekeringen betreft en controle van de polissen alleen op afroep plaatsvindt.

3.3.3. Adviseur betwist dat er een buitencontractuele zorgplicht bestaat die Adviseur ertoe verplichtte op eigen initiatief de omvang van de dekkingen te beoordelen. Adviseur was ervan op de hoogte dat de heer X zelf zijn financiële zaken regelde. De heer X gaf zelf aan bij Adviseur wanneer er een wijziging moest plaatsvinden op een van de polissen die Adviseur beheerde. Tevens geldt dat het gaat om een relatief eenvoudig product, waarvan de heer X het risico kende. De omvang van deze dekking was immers reeds in twee eerdere instanties gewijzigd.

3.3.4. Adviseur heeft bovendien betwist dat de heer X, wanneer hij wel door Adviseur was geïnformeerd en geadviseerd, een levensverzekering met een hogere dekking zou hebben afgesloten. Daarbij heeft Adviseur onder meer aangegeven dat onduidelijk is gebleven of de financiële situatie was veranderd sinds 2005.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie neemt als onbetwist uitgangspunt aan dat Consument als erfgename van de heer X heeft te gelden als diens rechtsopvolger en als zodanig is getreden in diens rechten jegens Adviseur. Vervolgens dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Adviseur jegens de heer X is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen op grond van het servicepakket of een op hem als assurantietussenpersoon jegens de heer X (en Consument) rustende zorgplicht en of als gevolg daarvan schade is ontstaan.
- 4.2 Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling oordeelt de Commissie over het beroep van Adviseur op niet-behandelbaarheid van de klacht conform haar Reglement. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument voldoende feiten en omstandigheden aangedragen om haar standpunt te onderbouwen. Voldoende is dat zij haar vorderingen heeft onderbouwd door enerzijds te verwijzen naar de brief van 5 februari 2015 en anderzijds naar de aan Adviseur toe te dichten kennis van de gewijzigde gezinssituatie. Het beroep op niet-behandelbaarheid wordt derhalve niet gehonoreerd.

##### Het servicepakket

- 4.3 Vast staat dat meneer X in 2015 bij Adviseur een servicepakket heeft afgesloten. Partijen verschillen van mening over de juiste uitleg van de inhoud van die overeenkomst. Bij de uitleg van een overeenkomst komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan elkaars uitlatingen en gedragingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten, waarbij mede van belang kan zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht.

De Commissie stelt in dat kader vast dat in de aanbiedingsbrief van 5 januari 2015 in meer algemene termen wordt gesteld dat met de polischek jaarlijks alle verzekeringen worden gecontroleerd “op scherpste in prijs en kwalitatieve dekking”. In de bevestigingsbrief van 5 februari 2015 wordt een en ander vervolgens nader omschreven, waarbij ondubbelzinnig wordt vermeld dat de controle louter *schadeverzekeringen* betreft en op afroep plaatsvindt. De Commissie is van oordeel dat de heer X onder die omstandigheden redelijkerwijs niet heeft mogen verwachten dat het bij Adviseur afgesloten servicepakket ook zou inhouden dat Adviseur jaarlijks zelfstandig zou controleren of de hoogte van de overlijdensrisicoverzekering nog passend was. Immers, zelfs indien de heer X niet zou hebben begrepen dat zijn overlijdensrisicoverzekering geen schadeverzekering is, dan nog geldt dat het hem op grond van de tekst van de bevestigingsbrief zonder meer duidelijk moet zijn geweest dat de bedoelde controle uitsluitend op zijn initiatief zou plaatsvinden. Vast staat dat de heer X daar nooit om heeft verzocht.

#### De zorgplicht

- 4.4 Als tweede grondslag heeft Consument aangevoerd dat Adviseur, als assurantietussenpersoon jegens de heer X de zorg dient te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam vakgenoot mag worden verwacht en dat dit in de gegeven omstandigheden meebrengt dat Adviseur, wetende van de gewijzigde gezinssamenstelling, de heer X erop had moeten wijzen dat diens overlijdensrisicoverzekering bij zijn overlijden niet voldoende dekking bood voor de volledige afbetaling van de hypothecaire geldlening.
- 4.5 Naar de regels van Nederlands bewijsrecht is het aan Consument te bewijzen dat er een causaal verband bestaat tussen de gestelde fout van Adviseur en de volgens Consument gelden schade. Dit betekent Consument voldoende concrete feiten en omstandigheden zal moeten stellen en, bij betwisting door Adviseur, zal moeten bewijzen, waaruit kan volgen dat de heer X de overlijdensrisicodekking zou hebben verhoogd wanneer Adviseur hem erop had gewezen dat de bestaande overlijdensrisicoverzekering bij zijn overlijden niet voldoende dekking bood voor de volledige afbetaling van de hypothecaire geldlening (zie in vergelijkbare zin Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-005, ov. 3.10). Consument heeft in dat kader gesteld dat de inkomens- en vermogenspositie van de heer X sterk verbeterd was en dat een hogere premie derhalve zonder problemen voldaan had kunnen worden. Zij heeft in dat licht verwezen naar een relatief dure gezinsvakantie naar Noorwegen, die het gezin in 2012 heeft ondernomen en waarvoor de in overweging 2.4 genoemde reisverzekering werd afgesloten. Adviseur heeft op zijn beurt gemotiveerd betwist dat de heer X bereid zou zijn geweest de overlijdensrisicodekking te verhogen en dat ook zou hebben gedaan.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat achteraf niet meer met een voldoende mate van zekerheid kan worden vastgesteld dat de heer X een hogere overlijdensrisicoverzekering zou hebben afgesloten, indien Adviseur hem erop had gewezen dat de bestaande overlijdensrisicoverzekering niet voldoende dekking bood voor de volledige afbetaling van de hypothecaire geldlening. Daarbij is allereerst van belang dat allerm minst zeker is dat de heer X naar aanleiding van een dergelijke mededeling van Adviseur ook daadwerkelijk een hogere verzekering zou hebben afgesloten. Immers, nadat hij in 2008, 2009 en 2010 door Adviseur was benaderd heeft de heer X ook gezegd geen afspraak te willen maken.

Verder is van belang dat de vraag of de heer X de overlijdensrisicodekking in verband met de gewijzigde gezinssamenstelling daadwerkelijk zou hebben verhoogd, steeds afhankelijk is van zijn concrete wensen, risico-inschattingen en financiële mogelijkheden op dat moment. Daarom bestaat evenwel geen enkele zekerheid, terwijl het gelet op het feit dat de bestaande overlijdensrisicodekking destijds juist is verlaagd om de maandlasten te drukken niet zonder meer aannemelijk is dat de heer X bereid zou zijn geweest om de extra premies voor een hogere overlijdensrisicodekking te betalen. In het licht van deze feiten en omstandigheden concludeert de Commissie dat Consument het door haar gestelde causaal verband onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt.

- 4.7 De vordering van Consument is reeds daarom niet toewijsbaar. De vraag of Adviseur de heer X in dit geval erop had moeten wijzen dat diens overlijdensrisicoverzekering bij zijn overlijden niet voldoende dekking bood, zoals Consument stelt en Adviseur betwist, kan in het midden blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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 46 van het Reglement.*