Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0728

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	MegAdvies B.V. h.o.d.n. Assurantie- en Adviesbureau De Geus, gevestigd te Lienden, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consument stelt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door destijds niet actief en rechtstreeks contact op te nemen met wijlen de vader van de consument om hem te wijzen op het belang van het sluiten van een contraverzekering tegelijkertijd met het sluiten van een zuivere lijfrenteverzekering. De consument vordert namens de erfgenamen uitbetaling van het resterende bedrag van de betaalde koopsom, inclusief wettelijke rente. De commissie oordeelt dat uit de stukken voldoende blijkt dat de vader op de hoogte was van de mogelijkheid om een contraverzekering te sluiten, maar daartoe niet heeft besloten. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en; 3) het verweerschrift van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De vader van de consument (hierna; de vader) heeft op 1 april 2022 via de adviseur een zuivere lijfrenteverzekering gesloten. In de periode voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst is onder meer gecommuniceerd tussen een adviseur van een zakelijk adviesbureau (hierna: de zakelijk adviseur) en de adviseur.

2.2 De adviseur heeft op 22 december 2021 aan de vader rechtstreeks per e-mail het volgende bericht gezonden:
"(...)
Gisteren heb ik gesproken met uw adviseur [dit is de zakelijk adviseur] over de twee lijfrente polissen en zijn we tot het volgende voorstel gekomen.
De polis met nummer [nummer 1] met een huidige waarde van ongeveer € 142.000,= betreft een 'oude regime' polis.
Deze waarde kunnen we gebruiken voor een overbruggingslijfrente. Een voorstel hiervoor treft u bijgaand aan. De uitkering loopt tot uw AOW leeftijd.
(...)
Mocht u akkoord zijn met het voorstel ontvang ik graag een kopie legitimatie. Als er nog vragen zijn neem dan gerust contact op."

2.3 De zakelijk adviseur heeft in reactie daarop op 23 december 2021 per e-mail, met de vader in de cc, vragen gesteld aan de adviseur. De adviseur heeft diezelfde dag aan de zakelijk adviseur per e-mail onder meer het volgende geantwoord:
"*Onderstaand tref je de antwoorden aan op de door jou gestelde vragen. (...)*
[naam van de vader] loopt bij het omzetten van de huidige polis naar een overbruggingslijfrente risico op het gebied van overlijden. Wat zijn de kosten voor een contraverzekering ? € 1829,49 éénmalig"

2.4 Met een e-mailbericht van 24 december 2021, met de vader in de cc, is door de zakelijk adviseur als volgt gereageerd:
"(...)
Er zal geen contragarantie [contraverzekering] worden afgesloten. De premie is relatief duur.
(...)"

2.5 De verzekeraar heeft op 9 maart 2022 een offerte met bijlagen aan de vader gezonden. In de toelichting is onder meer te lezen dat het een direct ingaande lijfrente op één leven (de eerste verzekerde, de vader) betreft die uitkeert tot de einddatum (1 april 2025) zolang de eerste verzekerde in leven is. Daarbij wordt vermeld dat de lijfrente per maand is bij nabetaling en er geen slotuitkering is.
Ook is het volgende te lezen:
"***Wanneer stoppen de uitkeringen uit de verzekering?***
De uitkeringen stoppen op de afgesproken einddatum of met het overlijden van de verzekerde(n). Daarna volgen geen uitkeringen meer."

2.6 Op 12 maart 2022 heeft de vader het door de verzekeraar verstrekte aanvraagformulier voor de zuivere lijfrenteverzekering ondertekend. In het aanvraagformulier staat dat de ondertekenaar zich bekend verklaart met zowel de voorwaarden van de Zuivere Lijfrente die door de verzekeraar zijn verstrekt als met de Lijfrentewijzer en de Verzekeringskaart.

2.7 Met ingang van 1 april 2022 is de tijdelijke lijfrenteverzekering ingegaan (met polisnummer [nummer 2]) met een looptijd van drie jaar.

Verzekerd is een bedrag van € 50.638,- per jaar. De koopsom bedraagt € 151.199,85. Bij brief van 1 april 2022 heeft de verzekeraar de betreffende polis aan de vader gezonden.

2.8 De vader is op [datum] 2023 overleden.

2.9 Op 4 december 2023 heeft de verzekeraar desgevraagd aan de consument schriftelijk laten weten dat de verzekering met polisnummer [nummer 2] is beëindigd en er geen slotuitkering plaatsvindt.

De klacht en de vordering

2.10 De consument stelt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en de daaruit voortvloeiende schade moet vergoeden. De consument vordert van de adviseur een vergoeding van € 82.740,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 november 2023. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

Het is volgens de consument onaannemelijk dat de vader willens en wetens heeft afgezien van het sluiten van een contraverzekering. Nergens blijkt uit dat de mogelijkheid hiervan met hem zelf is besproken.
De adviseur is in dat kader ten onrechte uitgegaan van de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de zakelijk adviseur. Dat de communicatie in cc-vorm met de vader verliep, is volgens de consument onvoldoende om vast te stellen dat de vader de wens had om zich te laten vertegenwoordigen door de zakelijk adviseur.

Het verweer

2.11 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument. In de eerste plaats beroept de adviseur zich op grond van vraag 5 lid 2a van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening op niet-behandelbaarheid van de klacht.

Als dit beroep faalt, stelt de adviseur dat hem geen beroepsfout kan worden verweten.
Uit de door de adviseur overgelegde stukken blijkt onomwonden dat de zakelijk adviseur optrad namens de vader. In de e-mail correspondentie is de vader steeds via de cc geïnformeerd.
Om die reden mocht en moest de adviseur ervan uitgaan dat het e-mailbericht van de zakelijk adviseur van 24 december 2021, waarin de vader in de cc was opgenomen, en waarin onder meer wordt geantwoord dat er geen contraverzekering zal worden afgesloten, de wil van de vader weergaf.
Gezien de omstandigheden van de vader, alleenstaand met volwassen kinderen, relatief jong en een lijfrente voor slechts drie jaar, is dit een logische keuze.

Zelfs al zou een beroepsfout komen vast te staan, dan ontbreekt het aan causaal verband tussen de vermeende beroepsfout en de vermeende schade. Verder heeft de consument geen schade aangetoond en is sprake van eigen schuld van de vader, wat aan de erfgenamen kan worden tegengeworpen.

3. De beoordeling

Beroep op niet-behandelbaarheid van de klacht

3.1 Het beroep van de adviseur op vraag 5 lid 2a van het Reglement gaat niet op. Op grond van vraag 5 lid 6 van het Reglement kunnen de erfgenamen of de executeur in situaties als de onderhavige een klacht indienen. Hiertoe moet aan Kifid een verklaring van erfrecht worden overgelegd. Aan deze eis is voldaan. De commissie concludeert dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Beoordeling van het inhoudelijke geschil

3.2 In de kern betreft het geschil de vraag of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door voorafgaand aan de totstandkoming van de op 1 april 2022 gesloten verzekering uit te gaan van de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de zakelijk adviseur en niet persoonlijk en rechtstreeks bij de vader te verifiëren wat diens wensen waren.

3.3 De consument stelt dat het op de weg van de adviseur lag om de vader actief en rechtstreeks te benaderen en hem te wijzen op de mogelijkheid van het sluiten van een contraverzekering. Zou de adviseur dit wel hebben gedaan dan zou de vader hebben gewild dat deze verzekering zou worden gesloten, aldus de consument.
De commissie komt tot het oordeel dat deze stelling geen steun vindt in het dossier en zij licht dit oordeel hierna toe.

3.4 Zoals de adviseur terecht stelt, blijkt uit de (e-mail) correspondentie onomwonden dat de zakelijk adviseur namens de vader optrad. Dit kon alleen maar doordat hij door de vader op de hoogte moet zijn gebracht van de op handen zijnde expiratie van de lijfrenteverzekering met polisnummer [nummer 1].

3.5 Zou de vader geen prijs hebben gesteld op- en/of niet hebben ingestemd met de inspanningen van de zakelijk adviseur, dan had hij dit al in een vroeg stadium kenbaar kunnen en moeten maken, wat hij niet heeft gedaan. Zo is door de adviseur op 22 december 2021 rechtstreeks aan de vader per e-mail melding gemaakt van het feit dat op 21 december 2021 een gesprek had plaatsgevonden met de zakelijk adviseur. In het betreffende bericht wordt een voorstel voor een overbruggingslijfrente gedaan. Hierop heeft de zakelijk adviseur per e-mail (op 23 december 2021) gereageerd en daarbij de vader in de cc gemeld op het eerder door de vader zelf gebruikte e-mailadres. Naar het oordeel van de commissie mocht de adviseur er om die reden op vertrouwen dat de zakelijk adviseur namens de vader optrad.

3.6 Op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Meer concreet betekent dit dat de adviseur moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.[1] In de onderhavige situatie gaat het om het belang van de vader om, bij zijn overlijden voor de einddatum van de zuivere lijfrenteverzekering, de erfgenamen (zijn kinderen) een contraverzekering te laten sluiten.

3.7 Uit de stukken blijkt dat de mogelijkheid van het sluiten van een contraverzekering uitdrukkelijk aan de orde is geweest, maar dat de vader heeft besloten om hier vanwege de kosten niet op in te gaan (e-mailbericht van de zakelijk adviseur 24 december 2021 met in de cc de vader). De vader wist hierdoor dat na zijn overlijden voor de einddatum van de verzekering er geen uitkering meer zou plaatsvinden.

3.8 Verder blijkt uit het dossier dat de vader de offerte van de zuivere lijfrenteverzekering op 12 maart 2022 heeft ondertekend en daarbij heeft verklaard bekend te zijn met de voorwaarden, de Lijfrentewijzer en de Verzekeringskaart. Door ondertekening van deze stukken door de vader mocht de adviseur ervan uitgaan dat deze overeenkomstig de wens van de vader waren. Uit het dossier blijkt niet dat de adviseur moest twijfelen aan de juistheid van deze ondertekening.

3.9 Vervolgens is de verzekeringsovereenkomst tot stand gekomen. Op de nadien rechtstreeks aan de vader toegezonden polis staat duidelijk vermeld dat de verzekeringnemer (de vader) de begunstigde is en dat vanaf 1 april 2022 € 50.638,00 per jaar zal worden uitgekeerd tot de einddatum (1 april 2025) of bij eerder overlijden van de verzekerde. De vader en/of de zakelijk adviseur had/hadden toen alsnog kunnen reageren als deze polis niet overeenkomstig de wens van de vader was, maar dit is niet gebeurd.

3.10 Door de adviseur wordt gesteld dat gezien de omstandigheden van de vader: alleenstaand met volwassen kinderen, relatief jong en een lijfrente voor slechts drie jaar, een keuze voor een contraverzekering niet voor de hand lag. De commissie is van mening dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het desondanks de wens van de vader was om een contraverzekering te sluiten.

3.11 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

[1] Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:HR:2003:AFO122

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl