Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0008
(mr. S.W.A. Kelterman, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 september 2019
Ingediend door	: De heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder tezamen te noemen Consumenten
Tegen	: Leningvisie.nl B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 6 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consumenten vinden dat de Tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consumenten zijn hierop niet (tijdig) gewezen door de Tussenpersoon. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consumenten had moeten informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtbrief van de gemachtigde van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon; 4) de repliek van de gemachtigde van Consumenten en 5) de aanvulling op de repliek.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben via de rechtsvoorganger van de Tussenpersoon twee overlijdensrisicoverzekeringen (hierna: ORV's) afgesloten. De ORV's zijn ingegaan op 1 januari 2006 en de einddatum was 1 januari 2031.

Consumenten zijn verzekeringnemer en verzekerden. Het verzekerd kapitaal is € 150.000,- uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt volgens de polisbladen respectievelijk € 58,82 en € 26,06 per maand.

2.2 Consumenten hebben op 19 mei 2019 bij de Tussenpersoon geklaagd bij over de hoogte van de premies van de ORV's. Aanleiding voor de klacht was een uitzending van Kassa en de uitspraak van de Geschillencommissie van 30 mei 2018 (2018-339). Consumenten en de Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 Consumenten vorderen € 4.202,40, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 19 mei 2019. Dit bedrag ziet op de door Consumenten te veel betaalde premie. Daarnaast maken Consumenten aanspraak op een vergoeding voor juridische bijstand op basis van het geldende liquidatietarief, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de datum van de uitspraak.

2.4 Consumenten verwijten de Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. De Tussenpersoon had Consumenten gedurende de looptijd van de ORV's er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft de Tussenpersoon niet gedaan. Wanneer de Tussenpersoon Consumenten wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan hadden zij elders verzekeringen afgesloten tegen een lagere premie.

2.5 Verder stellen Consumenten dat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden, omdat de ORV's, gezien de moeizame financiële situatie waarin Consumenten zich bevonden, niet langer voldeden. Er was op enig moment namelijk sprake van wisselende inkomsten waardoor de financiële lasten, waaronder de ORV-premies, zwaar op Consumenten drukten.

2.6 Omdat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden hebben Consumenten over een lange periode te veel premie voor hun ORV's betaald. Het premieverschil tussen de ORV's en een nieuw af te sluiten verzekeringen bepalen Consumenten over een periode van tien jaar op € 4.202,40. Dit bedrag dient de Tussenpersoon aan Consumenten als schade-vergoeding te betalen.

Het verweer

2.7 De Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden en of Consumenten daardoor financieel nadeel hebben geleden.

Heeft de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht geschonden?

3.2 De Commissie van Beroep (CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een (verzekerings)tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de beoordeling van de klacht van Consumenten zijn deze uitspraken het uitgangspunt.

3.3 Een tussenpersoon is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon verwacht mag worden. Dit betekent dat het zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer waarvan de verzekering tot zijn portefeuille behoort. Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen van de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, overweging 3.4.1 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

3.4 Volgens de CvB wordt in het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad aangenomen dat verzekeringstussenpersonen een nazorgplicht hebben om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de *dekking* van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. De CvB heeft geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de *dekking* van de ORV en daarmee niet onder de nazorgplicht vallen. Volgens de CvB gaat de (na)zorgplicht van de tussenpersoon daarom niet zo ver dat hij Consumenten had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV's.

3.5 De Commissie stelt vast dat Consumenten klagen over de hoogte van de premie. De klacht heeft dus geen betrekking op de dekking van de verzekering. De Commissie stelt verder vast dat de Tussenpersoon en Consumenten geen nadere afspraken over een nazorgverplichting zijn overeengekomen.

3.6 Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat de Tussenpersoon hen op grond van artikel 4:20 lid 1 en 3 in combinatie met art. 4:21 lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft) gedurende de looptijd van de ORV's had moeten informeren over de premiedalingen, overweegt de Commissie als volgt. Op grond van artikel 4:20 lid 1 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft dient de Tussenpersoon – voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst – aan Consumenten alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor de beoordeling van de overlijdensrisicoverzekering. De Tussenpersoon dient bovendien Consumenten – op basis van artikel 4:20 lid 3 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft – gedurende de looptijd van de ORV's te informeren over wezenlijke wijzigingen in de op grond van artikel 4:20 lid 1 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft verstrekte informatie. De CvB heeft in zijn uitspraken van 28 mei 2020 en 12 juni 2020 als volgt geoordeeld (zie overwegingen 6.5 respectievelijk 6.4). Artikel 4:20 lid 1 en 3 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft – zoals nader uitgewerkt in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen – brengen niet mee dat de Tussenpersoon een nazorgplicht heeft om Consument te informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen. Dit betekent dat de Tussenpersoon tegenover Consumenten evenmin op basis van de Wft een nazorgplicht heeft.

3.7 Ten slotte voeren Consumenten aan dat hun onzekere financiële positie voor de Tussenpersoon aanleiding had moeten zijn om na te gaan of de ORV's nog wel passend waren. Hoewel Consumenten hiertoe door de Geschillencommissie zijn verzocht, hebben zij niet aangevoerd noch onderbouwd dat de Tussenpersoon bekend was met de wisselende inkomsten en de daarmee verband houdende onzekere financiële positie van Consumenten en dat hij hen in dit kader heeft geadviseerd. De Commissie kan naar aanleiding van het door Consumenten aangevoerde dan ook niet concluderen dat van de Tussenpersoon meer (na)zorg verwacht had mogen worden in verband met de financiële positie waarin Consumenten zouden zijn komen te verkeren.

Conclusie

3.8 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht van de Tussenpersoon. Dit brengt mee dat de Tussenpersoon geen schadevergoeding aan Consumenten hoeft te betalen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.