**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0032**
**(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 18 september 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : VLC & Partners B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen 'de tussenpersoon' |
| Datum uitspraak | : 15 januari 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consument vindt dat de tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is hierop niet (tijdig) gewezen door de tussenpersoon. De commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de tussenpersoon consument had moeten informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. Er is ook geen nazorgplicht wanneer een consument vanwege zijn leeftijd zijn overlijdensrisicoverzekering niet meer kan oversluiten. De vordering van consument 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) het klachtformulier van consument; 2) de aanvullende stukken van consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

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 Consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Consument heeft via de tussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: de ORV) afgesloten. De ORV is ingegaan op 1 april 2003 en de einddatum is 1 april 2023. Consument is verzekeringnemer en verzekerde.

Het verzekerd kapitaal is € 149.999,-, uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt volgens het polisblad € 184,- per maand.

2.2 Consument heeft bij de tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. Aanleiding voor de klacht was een uitzending van Kassa en de uitspraak van de geschillencommissie van 30 mei 2018 (2018-339). Consument en de tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.3 Consument vordert € 11.496,-. Dit bedrag ziet op de door consument te veel betaalde premie.

2.4 Consument verwijt de tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. De tussenpersoon heeft pas op 4 oktober 2018 contact opgenomen met consument. Hij had consument eerder op de premiedaling moeten wijzen. Als de tussenpersoon consument eerder dan 4 oktober 2018 had benaderd, had hij de mogelijkheid gehad om over te sluiten. In 2018 kon consument vanwege zijn leeftijd niet meer (bij dezelfde verzekeraar) een overlijdensrisicoverzekering afsluiten of slechts tegen een zeer hoge premie. Vanwege zijn leeftijd zit consument als het ware 'klem' en dit maakt zijn situatie speciaal.

2.5 Omdat de tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden heeft consument te veel premie voor de ORV betaald. Het verschil tussen de premies die consument voor de ORV heeft betaald en de lagere premies die hij voor een nieuw af te sluiten verzekering had kunnen betalen, begroot consument op € 11.496,-. Dit bedrag dient de tussenpersoon aan consument als schadevergoeding te betalen.

*Het verweer*

2.6 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consument. 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 door consument niet op de premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen te wijzen en of consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

*Het juridisch kader*

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 vraag of er op de (verzekerings)tussenpersoon een nazorgplicht rust bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. De cvb heeft de vraag beantwoord of van een (verzekerings)tussenpersoon mag worden verwacht dat hij de verzekeringnemer erop wijst dat de premies van overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald, zodat de verzekeringnemer kan overstappen naar een overlijdensrisicoverzekering met een voor hem gunstigere premie. Bij de beoordeling van de klacht van consument zijn deze uitspraken van de cvb het uitgangspunt.

3.3 De cvb heeft in de voornoemde uitspraken vooropgesteld dat een (verzekerings)-tussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend (verzekerings)tussenpersoon 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 (verzekerings)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 heeft de Hoge Raad in zijn hiervoor genoemde arrest aangenomen dat de (verzekerings)tussenpersoon een nazorgplicht heeft om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de (verzekerings)tussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de *dekking* van verzekeringen die tot zijn portefeuille behoren. De cvb heeft geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekerings-markt, geen gevolgen hebben voor de *dekking* van overlijdensrisicoverzekeringen en daarmee niet onder de nazorgplicht vallen. Volgens de cvb gaat de (na)zorgplicht van de (verzekerings)tussenpersoon daarom niet zo ver dat hij de verzekeringnemer had moeten informeren over de premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen.

3.5 De cvb heeft in zijn uitspraken ook geoordeeld dat artikel 4:20 lid 1 en lid 3 van de Wet op het financieel toezicht niet meebrengen dat een (verzekerings)tussenpersoon een nazorgplicht heeft om de verzekeringnemer te informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen. Volgens de cvb kan ook voor het overige in de Wft geen toereikende grondslag worden gevonden om een dergelijke nazorgplicht aan te nemen.

*Heeft de tussenpersoon zijn (na)zorgplicht geschonden?*

3.6 De commissie beantwoord deze vraag ontkennend. Uit de uitspraken van de cvb volgt immers dat de tussenpersoon niet verplicht was om consument (eerder) op de premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen te wijzen. De commissie stelt in dit verband vast dat de tussenpersoon en consument geen nadere afspraken over een (na)zorgverplichting daartoe zijn overeengekomen.

3.7 De stelling van consument dat zijn geval speciaal is vanwege zijn leeftijd, waardoor hij niet meer kan overstappen en hij als het ware klem zit, treft geen doel. De cvb heeft geoordeeld dat een (verzekerings)tussenpersoon niet gehouden is om, in het kader van de nazorgplicht, de verzekeringnemer te wijzen op premiedalingen. De cvb heeft daarbij geen onderscheid gemaakt tussen *oudere* en *jongere* verzekeringnemers. Het maken van een dergelijk onderscheid ligt ook niet direct voor de hand. Tussenpersonen zouden dan onderscheid moeten maken tussen een groep verzekeringnemers die zij *wel* moeten informeren en een groep verzekeringnemers die zij *niet* hoeven te informeren, terwijl de grens tussen deze twee groepen waarschijnlijk niet eenvoudig te trekken is.

*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 consument hoeft te betalen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*