

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1020

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Zevenaar, gevestigd te Zevenaar, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Hypotheek en overlijdensrisicoverzekering. Zorgplicht adviseur. De adviseur heeft verzuimd voor de consument een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner te bemiddelen. In dit opzicht is de adviseur tekort geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument en de partner. Maar ook de consument is onvoldoende oplettend geweest om te controleren of er een nieuwe overlijdensrisicoverzekering tot stand is gekomen. Vordering wordt deels toegewezen.

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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 21 mei 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting vergezeld door haar zwager, de heer [naam 1]. Namens de adviseur namen deel de heer [naam 2], de heer mr. [naam 3], senior claims handler speciality HDI Global Nederland en mevrouw [naam 4], adviseur consumentengeschillen De Hypotheker.
- 1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. dr. K. Engel naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- 1.4 Gezien de hoogte van de toewijzing van de vordering is er sprake van een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument en haar partner hadden een hypothecaire geldlening voor hun toenmalige woning en zij hadden een daarbij behorende overlijdensrisicoverzekering ondergebracht bij de ABN AMRO. In het voorjaar van 2019 heeft de consument samen met haar partner een eerste gesprek met de adviseur gehad om een hypothecaire geldlening aan te vragen voor de financiering van een nieuwe woning.
- 2.2 Op 14 juni 2019 heeft de adviseur een adviesrapport voor de consumenten uitgebracht over een nieuwe hypothecaire geldlening, maar ook over een inventarisatie van de financiële positie van de consument en haar partner. In het rapport staat onder meer dat het raadzaam is om een nieuwe overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner van de consument te sluiten, annuïtair dalend met een beginkapitaal van minimaal € 581.336,- en een looptijd van 24 jaar.
- 2.3 De consument en de partner hebben de adviseur meegedeeld dat zij wel een nieuwe overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner van de consument wilden afsluiten, maar dat zij geen hogere dekking wensen dan € 290.000,-.
- 2.4 Op 18 juni 2019 heeft de adviseur bij ABN AMRO Bank een aanvraag ingediend voor een nieuwe hypothecaire geldlening ('renteaanbod voor een Budget Hypotheek'). ABN AMRO Bank heeft die geldlening vervolgens verstrekt. De eerdere hypothecaire geldlening en de daarbij horende overlijdensrisicoverzekering zijn beëindigd.
- 2.5 De consument en haar partner hebben op 29 november 2019 voor de werkzaamheden van de adviseur eenmalig een bedrag van € 3.495,- betaald.
- 2.6 De partner van de consument is overleden in [maand] 2024. Enige tijd daarna bleek dat er in 2019 geen overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner was afgesloten. Daarom had de consument geen aanspraak op een uitkering van een levensverzekeraar. De consument heeft de adviseur hierop aangesproken. Maar ondanks een uitvoerige uitwisseling van standpunten zijn partijen niet tot elkaar gekomen. Ook de interne klachtenprocedure heeft geen oplossing geboden, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vordering

- 2.7 De consument verwijt de adviseur dat hij, ondanks dat er sprake is van een afname van het meest uitgebreide en duurste adviespakket, zich niet voldoende heeft ingespannen om te bewerkstelligen dat de consument de benodigde stappen zou zetten om een nieuwe overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Ook heeft er in de jaren na 2019 nooit enig contact plaatsgevonden om de afgesloten hypotheekconstructie te controleren.

Als dat wel was gebeurd had de adviseur alsnog tijdig een passende dekking voor de consument kunnen afsluiten. In dat geval had de consument bij het overlijden van haar partner in 2024 aanspraak kunnen maken op de voor haar cruciale uitkering. De adviseur heeft zijn zorgplicht jegens de consument geschonden en hij is aansprakelijk voor haar schade. Die schade bestaat uit de door haar gemiste uitkering van € 290.000,-.

Het verweer

2.8 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument.

- Er was géén sprake van een verplichting om een overlijdensrisicoverzekering te sluiten. Wel heeft de adviseur de consument en haar partner geadviseerd om een dergelijk product bij TAF af te sluiten. In het adviesrapport heeft de adviseur erop gewezen dat de aanvraag, de voorwaarden en de premies wel afhankelijk zijn van de acceptatie van de verzekeraar en dat de mogelijkheid bestaat dat een gezondheidsverklaring kan worden verlangd.
- De consument heeft niet tijdig geklaagd. Hierdoor is de adviseur in zijn belangen geschaad. De advisering en bemiddeling zijn in 2019 gedaan door een medewerker die al geruime tijd niet meer in dienst is bij de adviseur, zodat geen navraag meer bij hem kan worden gedaan hoe het heeft kunnen gebeuren dat er géén overlijdensrisicoverzekering is gesloten. Op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de vordering van de consument worden afgewezen.
- Het ligt op de weg van de consument om te controleren of de op haar en haar partner verzoek gewenste overlijdensrisicoverzekering tot stand is gekomen en aan haar eisen en wensen beantwoordt. Dat mag van een gemiddeld geïnformeerd, omzichtig en oplettend gewone consument worden verwacht. Dit geldt des te sterker omdat in 2019 partijen bewust en uitgebreid over een specifiek verzekerd bedrag hebben gesproken. Had de consument tijdig deze controle uitgevoerd en in een vroegtijdig stadium geklaagd dan was de adviseur nog in de gelegenheid geweest alsnog een aanvraag voor deze verzekering in te dienen. Consument heeft echter pas geklaagd toen herstel door de adviseur niet meer mogelijk was en daarmee is hij in zijn belangen geschaad. Indien een dergelijke controle wordt nagelaten, dan dienen de nadelige gevolgen voor rekening en risico van de consument te komen.
- Verder is het maar de vraag is of de overlijdensrisicoverzekering in 2019 ook daadwerkelijk op het leven van de partner van de consument afgesloten had kunnen worden. En als die verzekering wel kon worden afgesloten, is het de vraag tegen welke voorwaarden en premie de verzekeraar de overeenkomst zou hebben geaccepteerd.
- Bovendien wordt in het adviesrapport gesproken van een annuïtair dalende verzekering, waardoor op het moment van overlijden het uit te keren kapitaal op een bedrag van rond de € 260.000,- zou uitkomen.

Uiteraard is dan tevens sprake van een gedurende een aantal jaren te betalen premie, die door de adviseur wordt geschat op een bedrag van ongeveer € 4.800,- welke in mindering moet worden gebracht op de vordering van de consument.

3. De beoordeling

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur schadevergoeding aan de consument moet betalen omdat hij heeft verzuimd voor de consument een overlijdensrisicoverzekering op het leven van haar partner te bemiddelen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

Klachtplicht

- 3.2 De adviseur stelt dat de consument niet tijdig heeft geklaagd over het gebrek in de prestatie van de adviseur als bedoeld in artikel 6:89 BW. Dit verweer slaagt niet. De Hoge Raad heeft overwogen dat deze klachtplicht slechts ziet op gevallen van een gebrekkige prestatie van de schuldenaar en niet (ook) op gevallen waarin de schuldenaar geen prestatie heeft verricht.¹ In het onderhavige geval heeft de adviseur in het geheel niet gepresteerd in die zin dat hij geen overlijdensrisicoverzekering heeft bemiddeld.

Het beoordelingskader: de zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

- 3.3 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dit volgt uit artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek. Tegenover de consument dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.²
- 3.4 Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en hun inkomens- en vermogenspositie.³

¹ Zie Hoge Raad 23 maart 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ3531, overweging 4.3

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1 te vinden op www.rechtspraak.nl

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3, zie ook HR naar 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, overweging 5.6, te vinden op www.rechtspraak.nl

- 3.5 De zorgplicht geldt niet alleen bij aanvang van de relatie maar vergt een voortdurende bemoeienis door de adviseur. Een adviseur mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van het contract kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat tot actie moet worden ondernomen.

Met andere woorden: hij moet periodiek de situatie van zijn cliënten nagaan om te bezien of bijvoorbeeld hun verzekeringen nog passend zijn. Wat daarvoor een redelijke termijn is, hangt af van de omstandigheden van het geval.

De adviseur heeft niet de zorg betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht

- 3.6 Het is op zich genomen juist dat van de consument in verhouding tot de bank en verzekeraar mag worden verwacht dat zij de aan haar verstrekte informatie en stukken aandachtig doorleest en dat zij, indien zij deze bijvoorbeeld niet begrijpt, daarover vragen stelt. Het in de arm nemen van een adviseur ontslaat de consument in de verhouding tot de bank en de verzekeraar niet van haar eigen verplichting om de (pre-)contractuele informatie die zij heeft ontvangen door te lezen en vragen te stellen aan de adviseur als deze niet duidelijk voor haar zijn. Volgens de commissie mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur echter worden verwacht dat hij de consument informeert over de hypotheekconstructie, de risico's die daarbij komen en ook na het sluiten van de overeenkomst blijft monitoren of de consument het verstrekte advies – en dan met name ten aanzien van een cruciale overlijdensrisicoverzekering – ook heeft nagevolgd.
- 3.7 De adviseur heeft verzuimd voor de consument een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner te bemiddelen. De consument en de partner hadden namelijk als reactie op zijn advisering aan de adviseur doorgegeven dat zij een dergelijke verzekering met een verzekerd bedrag van maximaal € 290.000,- wilden afsluiten. Die wens had hij moeten uitvoeren maar dat heeft hij niet gedaan. Verder is niet gebleken dat de adviseur na 2019 op regelmatige basis contact heeft gehad met de consument en de partner om bijvoorbeeld te controleren of de hypotheekconstructie aan de wensen van de consument en haar partner voldeed. Dit is niet in overeenstemming met het door de consument afgenomen meest uitgebreide “Pluszeker-pakket” van € 3.495,-. Zowel in het Dienstverleningsdocument als op de website van de adviseur is opgenomen dat de consument erop mag rekenen dat de adviseur nazorg verleent en van jaar tot jaar de hypotheek en verzekeringen blijft controleren. Ook in dit opzicht is de adviseur tekort geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument en de partner.
- 3.8 Maar ook de consument is onvoldoende oplettend geweest om te controleren of er een nieuwe overlijdensrisicoverzekering tot stand is gekomen. Hierdoor heeft zij zelf ook in (enige) mate bijgedragen aan het ontstaan van de schade. Daarom moet deze gedeeltelijk – en wel voor een kwart – voor haar rekening blijven.

Tevens dient bij de vaststelling van de schade rekening te worden gehouden met het feit dat het om een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering gaat en dat hiervoor vanaf het moment van sluiten tot het overlijden van de partner van de consument een premie overlijdensverzekering verschuldigd zou zijn geweest. De commissie stelt dit op een bedrag van € 4.800,-.

Conclusie

- 3.9 De slotsom is dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en dat hij aansprakelijk is voor een deel van de schade van de consument. De vordering zal deels worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 190.200,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl