Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0773
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: From & Kuiper Financieel Advies, gevestigd te Wolvega, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 1 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Premies overlijdensrisicoverzekering. De consument klaagt erover dat de adviseur onvoldoende proactief heeft gehandeld. Hierdoor het veel te lang heeft geduurd voordat de verpanding van de nieuwe orv had plaatsgevonden en heeft de consument tijdelijk voor de oude orv en voor de nieuwe orv premie betaald. De commissie stelt vast dat de communicatie tussen partijen stroef is verlopen. Maar noch uit de stukken die partijen hebben overgelegd noch uit wat partijen ter zitting hebben verklaard blijkt dat de adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen of onvoldoende proactief heeft gehandeld. Voor de verpanding van de nieuwe orv was de medewerking van andere partijen nodig en die medewerking kon de adviseur niet afdwingen. Vordering 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 om:
1) het klachtformulier van de consument;
2) het verweerschrift van de adviseur en
3) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 29 april 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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

1.4 Tijdens de hoorzitting is de consument gewezen op een tweetal uitspraken van de Commissie van Beroep (2020-020 en 2020-026) met betrekking tot de nazorg van een adviseur. Deze is namelijk niet verplicht om zijn cliënten te informeren over premiedalingen in de markt. De consument heeft ermee ingestemd om dit onderdeel van zijn klacht verder te laten rusten.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in maart 2019 aan de adviseur gevraagd na te gaan welke mogelijkheden er zijn voor een goedkoper alternatief voor de in 2005 bij een rechtsvoorganger van de adviseur afgesloten overlijdensrisicoverzekering (hierna: orv).

2.2 De adviseur heeft een aanbieding gemaakt voor een nieuwe orv bij dezelfde verzekeraar tegen een lagere premie. Bij een verzekerd kapitaal van € 50.000,- met een looptijd tot 1 oktober 2031 bedraagt de nieuwe, gelijkblijvende premie vanaf 1 juli 2019 € 25,01 per maand tegenover de oorspronkelijke en jaarlijks stijgende premie van € 84,48 per maand.

2.3 De consument heeft deze aanbieding geaccepteerd.

2.4 De procedure om de nieuwe orv aan de hypotheekverstrekker te verpanden heeft geruime tijd in beslag genomen, waardoor de consument gedurende 8 maanden (van juli 2019 tot maart 2020) voor de oude en de nieuwe orv premies heeft rekening betaald.

2.5 Hoewel partijen met elkaar hebben gesproken over de vraag waarom de verpanding van de nieuwe orv zo lang heeft geduurd en welke rol de adviseur hierbij heeft gespeeld, zijn zij niet dichter tot elkaar gekomen. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de adviseur onvoldoende proactief heeft gehandeld. Hierdoor heeft het veel te lang geduurd voordat de verpanding van de nieuwe orv had plaatsgevonden en heeft de consument gedurende 8 maanden zowel voor de oude als voor de nieuwe orv premie moeten betalen. Weliswaar is de schade van de consument door het terugboeken van de automatische incasso beperkt gebleven, maar het gaat toch om € 336,-. De consument vordert dat de adviseur dit bedrag aan hem vergoedt.

Het verweer

2.7 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht door zich onvoldoende in te spannen om de verpanding van de nieuwe orv binnen een redelijke termijn te voltooien en of de consument hierdoor langer dan nodig voor zowel de oude als de nieuwe orv premie heeft betaald.

3.2 Vooropgesteld moet worden dat de adviseur als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgevers verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

3.3 De commissie stelt vast dat de communicatie tussen partijen stroef is verlopen. Maar noch uit de stukken die partijen hebben overgelegd noch uit wat partijen ter zitting hebben verklaard blijkt dat de adviseur zich niet voldoende heeft ingespannen of niet voldoende proactief heeft gehandeld. De adviseur heeft met enige regelmaat bij zowel de verzekeraar als de (gevolmachtigde van de) geldverstrekker naar de stand van zaken geïnformeerd en om een meer voortvarende afhandeling gevraagd. Helaas heeft dit niet tot het voor de consument gewenste resultaat geleid. Maar dat kan de adviseur niet worden verweten. Voor de verpanding van de nieuwe orv was de medewerking van andere partijen nodig en die medewerking kon de adviseur niet afdwingen.

Conclusie

3.4 Alle omstandigheden in ogenschouw genomen treft de klacht van de consument dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden geen doel. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.