**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-900**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 9 juli 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : V&W adviesgroep B.V., gevestigd te Huizen, verder te noemen de Tussenpersoon |
| Datum uitspraak | : 6 november 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Vordering Consument | : 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. 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 De Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Consument heeft via de voorganger van de Tussenpersoon een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten met een startkapitaal van € 61.260,00. De ORV is ingegaan op 1 februari 2002 en de einddatum is 1 februari 2032. Consument is verzekeringnemer en zijn echtgenote is de eerste begunstigde.

De premie bedroeg volgens het polisblad € 56,90 per maand te betalen tot 1 februari 2027, daarna verloopt de verzekering premievrij.

2.2 Consument heeft op 20 juni 2019 bij de verzekeraar een verzoek gedaan de ORV premievrij te maken. Dit verzoek is ingewilligd en per 6 augustus 2019 heeft Consument een premievrije ORV die bij het overlijden van Consument voor einddatum een kapitaal uitkeert van € 10.749,00.

2.3 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*

2.4 Consument vordert € 4.500,00. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie.

2.5 Consument verwijt de Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. De Tussenpersoon had Consument gedurende de looptijd van de ORV er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft de Tussenpersoon niet gedaan. Wanneer de Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had hij elders een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

2.6 Daarnaast was het voor Consument niet duidelijk dat de Tussenpersoon zijn assurantietussenpersoon was. Hij heeft geen enkele reactie in de vorm van een kennismakingsgesprek of enig schrijven van de Tussenpersoon ontvangen. Consument mag verwachten van een assurantietussenpersoon advies te krijgen over de premiedalingen, waardoor Consument de verzekering had kunnen oversluiten.

*Het verweer*

2.7 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 en of Consument daardoor financieel nadeel heeft 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 verzekeringstussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de beoordeling van de klacht van Consument 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 een 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 Consument had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV.

3.5 De Commissie stelt vast dat Consument klaagt 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 Consument geen nadere afspraken over een nazorgverplichting zijn overeengekomen.

3.6 De CvB heeft in zijn uitspraken ook geoordeeld dat evenmin op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een nazorgverplichting kan worden aangenomen.

3.7 Hetgeen Consument heeft aangevoerd over dat de Tussenpersoon niet heeft aangekondigd zijn intermediair te zijn laat de Commissie onbesproken. Behandeling van dit argument leidt niet tot een ander oordeel omdat er immers geen sprake is van een (na)zorgplicht van de Tussenpersoon in deze situatie.

*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 niet-bindend advies. 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.*