

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1011

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. E. van Zadelhoff, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Patrick Otto Financieel Advies B.V., gevestigd te Katwijk, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek en overlijdensrisicoverzekering. Hoewel de tussenpersoon ten onrechte in het adviesrapport heeft geschreven dat er al een overlijdensrisicoverzekering was afgesloten, heeft de consument hierop in de gegeven omstandigheden niet mogen vertrouwen. De klacht van de consument is ongegrond en de commissie wijst zijn vordering af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument 5) en de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1] en zijn vertegenwoordiger mr. N.C. Holst. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: de heer [naam 2], adviseur, mr. M.J.G. Boender-Lamers, advocaat en mr. M.X. van der Steeg, advocaat.
- 1.3 De tussenpersoon heeft gekozen voor 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 zijn echtgenote hebben in 2021 hypotheekadvies ingewonnen bij de tussenpersoon. Daarbij hebben zij ook de mogelijkheid besproken het overlijdensrisico af te dekken. Het eerste gesprek vond plaats op 30 juni 2021. Op 15 september 2021 hebben de consument en zijn echtgenote het definitieve hypotheekaanbod ondertekend.

- 2.2 De tussenpersoon heeft een adviesrapport opgesteld dat hij op 22 oktober 2021 aan de consument en zijn echtgenote heeft overhandigd. In het rapport is aandacht besteed aan het afdekken van het overlijdensrisico:

Wens [consument] – Ik wil graag mijn partner verzorgd achterlaten

Ons advies: De afgesloten overlijdensrisicoverzekering bij TAF voorziet in de uitkering van een lineair dalend kapitaal van EUR 275000 als u onverhoopt zou komen te overlijden. Hierdoor kan de hypotheek worden afgelost tot een bedrag van EUR 125000. De verzekering bij TAF kent goede dekkingsvoorwaarden en u betaalt een scherpe tot marktconforme premie met de geboden prijs-kwaliteitsverhouding

Keuze [consument]:

Wens [echtgenote consument]: - ik wil graag mijn partner verzorgd achterlaten.

Ons advies: De afgesloten overlijdensrisicoverzekering bij TAF voorziet in de uitkering van een lineair dalend kapitaal van EUR 275000 als u onverhoopt zou komen te overlijden. Hierdoor kan de hypotheek worden afgelost tot een bedrag van EUR 125000. De verzekering bij TAF kent goede dekkingsvoorwaarden en u betaalt een scherpe tot marktconforme premie met de geboden prijs-kwaliteitsverhouding.

Keuze [echtgenote consument]:

- 2.3 In het adviesrapport zijn ook de risico's van arbeidsongeschiktheid en van werkeloosheid aan bod gekomen. In het adviesrapport staat dat de consument en zijn echtgenote deze risico's niet wilden afdekken. Zij hebben daarom ook allebei op 22 oktober 2021 een verklaring ondertekend dat zij zich van die risico's bewust zijn en zich daartegen niet willen verzekeren.
- 2.4 Op 26 november 2021, na overdracht van de woning, heeft de tussenpersoon de consument gemaild over zijn verzekeringen:

"(...) Bij deze wil ik even terug komen op ons laatste gesprek. Jij gaf toen aan de verzekeringen via ons kantoor te laten lopen. De opstal loopt ook inmiddels. Alleen ben ik even kwijt hoe we het zouden gaan regelen m.b.t. de huidige verzekeringen (inboedel, aansprakelijkheid etc.) Om evt. de nieuwe in te laten gaan, moeten de ouden eerst worden opgezegd. Heb jij voor mij een kopie of een overzicht van de huidige verzekeringen? Dan kan ik die namelijk opzeggen en de nieuwe laten ingaan. Als dit nog voor 1 december lukt, kunnen we het voor 1 januari afronden. (...)"

- 2.5 De consument heeft op 29 november 2025 geantwoord:

"(...) Ik zou jouw nog een mail sturen ivm sommige verzekeringen waar jij dan naar ging kijken. Maar mail heb je nooit van mij gehad. Was het helemaal vergeten.

Dit zijn onze verzekeringen:

[consument]

Auto verz bij ING =€31,91

Aansprakelijk ING =€3,55

Rechtsbijstand ING =€12,46

Woon ING =€6,33

ASR levensverz =€51,00

En nog twee bij SAA van €6,88 en €15,80

[echtgenote consument]

Auto independent.nl =€56,30

Dela uitvaart =€15,31

Stel dat wij over gaan naar andere verzekeringsmaatschappij, zeg jij dan de oude op? (...)”

2.6 Op 30 november 2021 heeft de tussenpersoon hier op geantwoord:

“(...) Heb jij toevallig ook polissen van de verzekeringen? Dan kan ik goed vergelijken wat er nu is en waar ik mee kan vergelijken. Ook voor het evt. opzeggen heb ik de polissen nodig. Mochten jullie overgaan, regelen wij de omzetting. Jullie hoeven alleen een handtekening te zetten.

Zodra ik de polissen heb ga ik aan de slag met een berekening. (...)”

2.7 In 2023 is de vrouw van de consument ziek geworden. Zij is overleden op [datum] 2023.

2.8 De consument heeft in december 2023 de tussenpersoon bezocht om aanspraak te maken op een uitkering onder de overlijdensrisicoverzekering. Toen bleek dat deze er niet was. De consument heeft de tussenpersoon bij brief van 16 september 2024 aansprakelijk gesteld voor de schade die hij als gevolg daarvan lijdt:

“(...) In 2021 heb ik via uw kantoor een hypotheek afgesloten voor de aankoop van de woning: (...) In diverse gesprekken over deze hypotheek hebben wij aangegeven dat wij een overlijdensrisicoverzekering wouden afsluiten. Dit is ook bevestigd n het adviesrapport wat ik van u heb ontvangen.

Helaas in mijn vrouw overleden op [datum] 2023.

Dit heb ik bij uw kantoor gemeld en toen bleek dat er geen overlijdensrisicoverzekering was afgesloten. De reden hiervan is mij niet bekend.

In uw adviesrapport staat dat er een overlijdensrisicoverzekering is afgesloten bij TAF Verzekeringen. Daar ben ik dus ook vanuit gegaan. (...)”

- 2.9 De tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid tweemaal afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument klaagt dat de tussenpersoon geen overlijdensrisicoverzekering heeft afgesloten, terwijl de consument hem daar nadrukkelijk om heeft verzocht. De tussenpersoon heeft in het adviesrapport opgenomen dat er een overlijdensrisicoverzekering is afgesloten. Daar is de consument dan ook altijd van uitgegaan. De tussenpersoon had uitdrukkelijk met de consument moeten bespreken dat er geen overlijdensrisicoverzekering was afgesloten en hem op de risico's daarvan moeten wijzen. Dat heeft hij niet gedaan. Omdat de tussenpersoon onvoldoende tegemoet is gekomen aan de uitdrukkelijke wens van de consument om een deel van de hypothecaire geldlening af te dekken met een overlijdensrisicoverzekering, heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden.
- 2.11 De consument stelt dat het aannemelijk is dat gekozen was voor een overlijdensrisicoverzekering die bij het overlijden van zijn partner een bedrag van € 125.000,- zou uitkeren. De consument vordert dit bedrag, verhoogd met de hypotheekrente die hij sinds het overlijden van zijn echtgenote te veel heeft moeten betalen en met de wettelijke rente vanaf 6 februari 2025.

Het verweer

- 2.12 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon een zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door geen overlijdensrisicoverzekering op het leven van de echtgenote van de consument te bemiddelen. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet zo is. Hieronder legt de commissie uit waarom.
- 3.2 Dat de consument en zijn echtgenote op elkaars leven een overlijdensrisicoverzekering wilden afsluiten staat naar het oordeel van de commissie voldoende vast. Uit het adviesrapport blijkt immers dat zij elkaar niet onverzorgd achter wilden laten.
- 3.3 De consument stelt verder dat hij is afgegaan en ook mocht afgaan op het adviesrapport van de tussenpersoon waarin staat dat er een overlijdensrisicoverzekering is afgesloten bij TAF. Op de zitting heeft hij in aansluiting daarop verklaard dat hij meerdere keren aan de tussenpersoon heeft laten weten dat hij zijn vrouw goed verzorgd wilde achterlaten voor het geval hij kwam te overlijden.

Mede gelet op de passage in het adviesrapport is hij er daarom ook van uitgegaan dat de tussenpersoon voor een overlijdensrisicoverzekering gezorgd had.

- 3.4 De commissie overweegt dat in het adviesrapport staat: *“De afgesloten overlijdensrisicoverzekering bij TAF voorziet in een lineair dalend kapitaal van EUR 275000 als u onverhoopt zou komen te overlijden.”* Deze informatie is onjuist, omdat er op het moment van overhandigen van het adviesrapport nog geen overlijdensrisicoverzekering bij TAF was afgesloten. Ter zitting heeft de consument echter verklaard dat hij het adviesrapport niet heeft gelezen. De consument kan door deze foute informatie daarom niet op het verkeerde been zijn gezet. Dat betekent dat er geen verband bestaat tussen de fout in het adviesrapport en het niet afsluiten van de gewenste overlijdensrisicoverzekering. De fout in het adviesrapport kan daarom geen reden zijn om een schadevergoeding aan de consument toe te kennen.
- 3.5 Dit neemt niet weg dat de consument en zijn echtgenote de wens hadden uitgesproken een overlijdensrisicoverzekering af te willen sluiten. De tussenpersoon heeft ter zitting verklaard dat partijen zich nog in de inventarisatiefase bevonden en dat de consument nog informatie moest aanleveren over de bestaande overlijdensrisicoverzekeringen voor hij kon overgaan tot het aanvragen van de nieuwe overlijdensrisicoverzekering. Het traject dat tot een beslissing hierover moest leiden, is in de woorden van de tussenpersoon “doodgebloed”. Ook hier maakt de consument de tussenpersoon een verwijt. Partijen hebben weliswaar gemaild over de verzekeringen van de consument, maar de tussenpersoon heeft niet *een laatste keer* contact met de consument en zijn echtgenote opgenomen om hen te waarschuwen dat de overlijdensrisicoverzekering nog niet was (of kon worden) afgesloten en welke gevolgen dit voor de consument en zijn echtgenote kon hebben.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon hier een op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De vraag die dan moet worden beantwoord, is wat er zou zijn gebeurd als de tussenpersoon de hierboven beschreven laatste waarschuwing had gegeven. De consument stelt dat het aannemelijk is dat de overlijdensrisicoverzekering bij TAF dan wel zou zijn afgesloten. De commissie is echter van oordeel dat dit niet voldoende aannemelijk is geworden. De consument heeft verklaard druk geweest te zijn met de verbouwing van het nieuwe huis en daarom niet meer op de e-mail van 30 november 2021 te hebben gereageerd. De commissie ziet geen feiten of omstandigheden in het dossier die aanleiding geven tot de aanname dat de consument of zijn echtgenote nu – anders dan daarvoor – wel zouden hebben gereageerd. Op de hoorzitting zijn dergelijke feiten of omstandigheden ook niet gebleken.
- 3.7 De commissie zal daarom overgaan tot afwijzing van de vordering. Het beroep van de tussenpersoon op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek kan daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl