Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-819
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Zicht B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 8 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consument vindt dat Tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden door Consument er niet (tijdig) op te wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen sinds langere tijd dalen. Hierdoor heeft Consument haar overlijdensrisicoverzekering niet door een goedkopere kunnen vervangen. De Commissie oordeelt dat Tussenpersoon Consument niet hoefde te 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 Tussenpersoon; 4) de repliek van Consument; 5) de aanvullende repliek n.a.v. CvB 26-6-2020 en 6) de dupliek van 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie overgaat tot haar beoordeling schetst zij onder het kopje, *'wat is er gebeurd'* de feiten. Daarna wordt bij *'de klacht en vordering'* van Consument en *'het verweer'* van Verzekeraar de standpunten van partijen weergegeven.

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft samen met haar man op 1 december 2011 een tweetal overlijdensrisico-verzekeringen (hierna: ORV) afgesloten bij Nationale-Nederlanden via de voorganger van Tussenpersoon. De eerste ORV had Consument als verzekerde, haar echtgenoot als verzekeringnemer en een verzekerd kapitaal van € 200.000,00. De tweede ORV had een verzekerd kapitaal van € 100.000,00, was de echtgenoot van Consument de verzekerde en Consument de verzekeringnemer. Consument en haar echtgenoot betaalde voor de ORV's een vaste premie van respectievelijk € 149,80 en € 42,80. De einddatum van de verzekeringen was vastgesteld op 1 december 2028.

2.2 Per januari 2016 behoren de verzekeringen van Consument tot de portefeuille van Tussenpersoon.

2.3 Op 1 januari 2019 hebben Consument en haar echtgenoot de ORV's afgekocht.

2.4 Op 23 april 2019 heeft Consument geklaagd bij Tussenpersoon over de hoogte van de premiebetalingen. Adviseur heeft haar klacht afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 Consument verwijt Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. Tussen-persoon had Consument gedurende de looptijd van de ORV er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft Tussenpersoon niet gedaan. Als Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, had zij elders verzekeringen afgesloten tegen lagere premies.

2.6 Daarnaast verwijt Consument Tussenpersoon dat zij in 2015 niet is gewezen op de mogelijkheid om één van de overlijdensrisicoverzekeringen, met de premie van € 149,80, over te sluiten naar een premie van € 96,69, alleen omdat Consument in Duitsland woon-achtig was. Consument stelt dat in 2015 voor Nederlanders die in Duitsland woonden de mogelijkheid bestond om over te sluiten. Als zij hiervan op de hoogte was gesteld, had zij de verzekering kunnen oversluiten tegen een lagere premie vanaf 2015.

2.7 Omdat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden heeft Consument te veel premie voor haar ORV betaald. Consument vordert € 6.000,00 aan te veel betaalde premies voor beide ORV's vanaf 2012, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 december 2012. Dan wel een vordering van € 2.549,28 aan teveel betaalde premie voor één van de ORV's vanaf 2015.

Het verweer

2.8 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 (hierna: de CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een verzekerings-tussenpersoon 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 de tussen-persoon 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 neemt de Hoge Raad in dit arrest aan dat verzekeringstussenpersonen een ongeschreven 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 zijn portefeuille behoren. De CvB heeft ook geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de *dekking* van de ORV. Daarom is de verzekeringstussenpersoon niet verplicht zijn cliënt over premiedalingen van de overlijdensrisicoverzekeringen te informeren. Die verplichting vloeit ook niet voort uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

3.5 Consument klaagt er alleen over dat Tussenpersoon haar niet tijdig heeft geïnformeerd over de dalende premies voor overlijdensrisicoverzekeringen, waardoor zij en haar echtgenoot te veel premie voor hun ORV's hebben betaald. De hierboven genoemde uitspraken brengen mee dat Tussenpersoon haar niet over de dalende premies hoefde te informeren. Daarom is de klacht van Consument ongegrond en zal beiden vorderingen worden afgewezen.

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.