

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0327

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. M.C. Bruning, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

| | |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 7 april 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Perfect Hypotheken B.V., gevestigd te Bergen op Zoom, verder te noemen de tussenpersoon |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

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 en 3) het verweerschrift 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In december 2004 hebben de consument en haar echtgenoot een hypothecaire geldlening afgesloten. Om deze af te lossen, hebben zij een beleggingsverzekering afgesloten, die ook dekking bood bij overlijden. Deze is aan de hypotheekverstrekker verpand. In 2019 is de verzekering premievrij gemaakt, waarbij de overlijdensdekking in stand is gebleven. In 2020 hebben de consument en haar echtgenoot de woning verkocht, waarna de hypotheekverstrekker het pandrecht heeft uitgewonnen. De verzekering is afgekocht. Als gevolg daarvan kwam de consument na het overlijden van de echtgenoot in 2023 geen beroep meer toe op de overlijdensdekking. In deze klacht staat de vraag centraal of de tussenpersoon een zorgplicht heeft geschonden door er niet voor te zorgen dat er een overlijdensdekking bleef bestaan. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet zo is.

3. De achtergrond van het geschil

- 3.1 De hypothecaire geldlening is afgesloten in december 2004. De verzekering is ingegaan op 1 februari 2005. Bij leven zou de tegenwaarde van de uitstaande participaties worden uitgekeerd. Bij overlijden voor de einddatum zou een bedrag van € 160.000,- worden uitgekeerd, of 110% van de waarde van de verzekering, als dit bedrag hoger was.

- 3.2 De consument en haar echtgenoot hebben een aantal keren premieachterstanden gehad, die zij ook weer hebben ingelopen. In 2018 is weer een premieachterstand ontstaan, wat uiteindelijk tot premievrijmaking van de verzekering per 1 januari 2019 heeft geleid.
- 3.3 De consument en haar echtgenoot hebben hun woning in juni 2020 met een restschuld van € 81.783,10 verkocht. De hypotheekverstrekker heeft na uitwinning van het pandrecht en afkoop van de verzekering op 30 juni 2020 € 12.529,34 ontvangen. De verzekeraar heeft de afkoop en overboeking bij brief van 2 juli 2020 aan de echtgenoot van de consument bevestigd en hem bericht dat de verzekering was beëindigd. De tussenpersoon heeft een kopie van deze brief ontvangen.
- 3.4 Op 1 mei 2023 is de echtgenoot van de consument overleden. De consument heeft enige tijd later een beroep op de overlijdensdekking gedaan, waarna de verzekeraar haar heeft bericht dat haar geen uitkering toekomt omdat de verzekering al is beëindigd. De consument heeft de tussenpersoon aansprakelijk gesteld, wat tot de procedure bij Kifid heeft geleid.

4. De beoordeling

- 4.1 De consument klaagt dat de tussenpersoon haar zorgplicht heeft verzaakt, door de consument en haar echtgenoot er niet op te wijzen dat de overlijdensrisicodekking voor een geringe premie, los van de hypotheek, kon doorlopen. In plaats daarvan heeft de tussenpersoon na de afkoop niets van zich laten horen en de consument en haar echtgenoot aan hun lot overgelaten, met desastreuze gevolgen. De consument vordert € 160.000,-, vermeerderd met een vergoeding voor wettelijke rente en emotionele schade.

Behandelbaarheid klacht

- 4.2 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk beoordeelt, moet zij beoordelen of de klacht behandelbaar is. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat de consument al op 3 augustus 2023 bij de tussenpersoon heeft geklaagd, waarna de tussenpersoon diezelfde dag per e-mail de klacht heeft afgewezen. De consument zou haar klacht daarna niet binnen de door vraag 7.2 van het reglement voorgeschreven termijn, namelijk binnen een jaar nadat zij de klacht voor het eerst aan de tussenpersoon heeft voorgelegd, bij Kifid hebben ingediend.
- 4.3 Dit verweer faalt. In de e-mail van de tussenpersoon van 3 augustus 2023 staat:

“(…) Zoals ook in de mail van [de hypotheekverstrekker] te lezen is, is de polis in januari 2019 wegens wanbetaling beëindigd. Dit is door [de verzekeraar] uitvoerig met de klant gecommuniceerd.

De klant is uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor het betalen van de verzekeringspremie en het verzuimen daarin.

Helaas kunnen wij hier verder niets in betekenen.

Mocht u aanvullende vragen hebben vernemen wij dit graag van u. (...)"

- 4.4 De commissie overweegt dat deze e-mail van de tussenpersoon geen definitief standpunt in de zin van de onderhavige klachtzaak inhoudt. De tussenpersoon gaat namelijk niet in op de klacht van de consument die gaat over het beëindigen van de overlijdensrisicodekking bij de afkoop van de verzekering in 2020. De tussenpersoon schrijft alleen over de premievrijmaking van de verzekering in 2019. De tussenpersoon verkeerde op het moment van schrijven van de e-mail kennelijk ten onrechte in de veronderstelling dat de verzekering al in 2019 beëindigd was. Omdat geen sprake is van een definitief standpunt, is vraag 7 van het reglement niet van toepassing. De commissie zal de klacht daarom inhoudelijk behandelen.

Zorgplicht tussenpersoon

- 4.5 De rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon is gebaseerd op een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). Bij de beoordeling van de klacht stelt de commissie voorop dat de tussenpersoon bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat houdt in dat de tussenpersoon tegenover de consument handelt als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot.¹
- 4.6 De consument klaagt dat de tussenpersoon haar en haar echtgenoot had moeten adviseren om de overlijdensdekking binnen de verzekering, voor een geringe premie en los van de hypothecaire geldlening, te laten doorlopen. Deze klacht faalt.
- 4.7 Voor zover de consument vindt dat de tussenpersoon had moeten adviseren bij de premievrijmaking van de verzekering, is de overlijdensdekking op dat moment ongewijzigd blijven doorlopen. Voor zover de consument vindt dat de tussenpersoon bij de verkoop van de woning en de afkoop van de verzekering had moeten adviseren, geldt dat de tussenpersoon niet bij de verkoop van de woning betrokken is geweest. De tussenpersoon heeft pas na afkoop van de verzekering daarvan vernomen. Op dat moment was de verzekering al beëindigd en kon voor de overlijdensdekking – als dit al mogelijk was bij een premievrije verzekering – geen wijziging meer worden aangevraagd. Bovendien heeft de verzekering precies het doel gediend waarvoor deze was afgesloten, namelijk de aflossing van (een deel van) de hypothecaire geldlening.
- 4.8 Voor zover de consument vindt dat de tussenpersoon na de afkoop van de verzekering contact met haar en haar man had moeten opnemen om te bezien of zij een nieuwe overlijdensrisicoverzekering wilden afsluiten, is de commissie van oordeel dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet zo ver strekt.

¹ Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2007:AF0122, overweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De contractuele relatie van de consument en haar echtgenoot met de tussenpersoon had betrekking op de hypotheek en de daaraan gekoppelde verzekering. Deze waren beëindigd met de overdracht van de woning en de daaropvolgende afkoop van de verzekering. Bij deze verkoop en afkoop is de tussenpersoon ook niet betrokken geweest. Er bestaat onder deze omstandigheden geen proactieve adviesplicht voor de tussenpersoon met betrekking tot het afsluiten van een nieuwe overlijdensrisicoverzekering.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl