Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-641
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Assurantiehuis Adviesgroep B.V., gevestigd te Rijswijk, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 5 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Premiedalingen. Zorgplicht assurantietussenpersoon. Consument stelt Adviseur aansprakelijk, omdat sinds langere tijd de premies van overlijdensrisico-verzekeringen dalen en hij hierop niet is geattendeerd door Adviseur. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet zo ver gaat dat Adviseur Consument moet informeren over algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen. 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 Adviseur; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Adviseur.

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 en Adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie over gaat 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 Adviseur weergegeven welk standpunt iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 januari 1993 heeft Consument via Adviseur een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten.

Op het polisblad staat Consument als verzekeringnemer aangetekend en zijn echtgenote als verzekerde. Het verzekerde kapitaal is € 56.723,00 uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering (1 januari 2018). De premie bedroeg volgens het polisblad € 212,57 per jaar.

2.2 Op 20 oktober 2018 heeft Consument geklaagd bij de opvolger van Adviseur over de hoogte van de premiebetalingen, naar aanleiding van een uitzending van Kassa en de GC-uitspraak 2018-339 van 30 mei 2018. De opvolger van Adviseur heeft Consument verwezen naar Adviseur, die zijn klacht in behandeling heeft genomen.

De klacht en vordering

2.3 Consument vordert € 2.000,00. Dit is ongeveer gelijk aan de helft van 20 jaar betaalde premie.

2.4 Consument stelt Adviseur aansprakelijk voor de te veel betaalde premie, omdat hij tijdens de looptijd van de verzekering niet is geïnformeerd over de dalende premies van ORV's en dat hij mogelijk (ergens anders) een goedkopere ORV kon afsluiten.

2.5 Voor zover Adviseur stelt dat Consument besloten heeft de dienstverlening te beëindigen, betwist Consument dit. Consument vindt dat Adviseur zich niet kan onttrekken aan zijn verplichtingen tot nazorg. Zeker niet wanneer de verzekeraar hem wel als Adviseur beschouwd.

Het verweer

2.6 Adviseur is inmiddels met pensioen. Hij vraagt zich ten eerste af of Kifid deze zaak in behandeling kan nemen tegen een voormalig aangesloten Adviseur.

2.7 Adviseur heeft voor het overige materieel verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de Commissie de hoofdvraag kan beantwoorden, gaat zij eerst in op de vraag van Adviseur of de klacht behandelbaar is.

3.2 De behandelbaarheid van de klacht toetst de Commissie aan het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna: Reglement). Per 9 januari 2018 is de aansluiting bij Kifid beëindigd vanwege het pensioen van Adviseur.

Op grond van artikel 54.1 Reglement kan een klacht worden behandeld als die gaat over een periode waarin de financiële dienstverlener nog wel bij Kifid aangesloten was. Dat laatste doet zich hier voor omdat de klacht gaat over de periode van voor 1 januari 2018. De Adviseur was toen nog aangesloten bij Kifid. De klacht is daarom behandelbaar.

Wat is de hoofdvraag?

3.3 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Wanneer deze vraag bevestigend wordt beantwoord, dan volgt de vraag of Adviseur kan worden verplicht een gedeelte van de door Consument betaalde premie terug te betalen.

Heeft Adviseur zijn zorgplicht geschonden?

3.4 Adviseur stelt voorop dat hij sinds 2006 geen adviseur meer is van Consument. Er heeft zich in 2006 een incident voorgedaan waarna Consument het vertrouwen in Adviseur heeft opgezegd. Consument is daarop verzocht zijn verzekeringen ergens anders onder te brengen.
Uit de overgelegde documenten komt naar voren dat er tussen partijen iets is gebeurd in 2006, maar hieruit blijkt niet dat de ORV van Consument ergens anders is ondergebracht. De ORV behoorde tot einde looptijd tot de portefeuille van Adviseur. Ook ziet de achterliggende verzekeraar hem tot zeker 2017 als de aangewezen Adviseur. Hoewel Adviseur sinds 2006 alleen de adresgegevens nog controleerde, is de Commissie het eens met Consument dat hij zich hierdoor niet kan onttrekken aan zijn (na)zorgplicht. De vraag is nu of hij deze zorgplicht heeft geschonden.

3.5 De Adviseur is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgevers verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon 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 Adviseur 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. Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1. Algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, hebben geen gevolgen voor de dekking van de ORV en vallen daarom niet onder deze nazorgplicht. Zie ook de recente Commissie van Beroep uitspraken CvB Kifid 2020-020 en CvB Kifid 2020-026.

3.6 De (na)zorgplicht van Adviseur gaat dus niet zo ver dat hij Consument had moeten informeren over de premiedalingen van ORV's. Het volgt namelijk niet uit de toepasselijke wet- en regelgeving, maar ook niet uit de relevante omstandigheden van dit geval. Dat Consument mogelijk (ergens anders) een goedkopere ORV kon afsluiten maakt dit niet anders.

Consument en Adviseur hadden een dergelijke nazorgplicht overeen kunnen komen, maar dat is niet gebeurd.

3.7 De Commissie is daarom van oordeel dat Adviseur zijn nazorgplicht niet heeft geschonden. Dit brengt mee dat Adviseur geen schadevergoeding aan Consument hoeft te betalen.

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 wanneer 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 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.