Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Duinrand Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 6 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument vindt dat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht 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 (na)zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consument had moeten informeren over algemene markt-ontwikkelingen 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; 5) de dupliek van de Tussenpersoon en 6) Reactie van Consument op de bijlage bij dupliek.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft via de Tussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten. De ORV is ingegaan op 5 februari 2004 en gewijzigd per 5 januari 2005 in verband met een relatiebreuk. De einddatum van de ORV bleef 5 februari 2034. Vanaf de wijzigingsdatum is Consument verzekeringnemer en verzekerde.

Het verzekerd kapitaal is € 225.000,00 uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt € 75,70 per maand.

2.2 Consument heeft bij de Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. Aanleiding voor de klacht was 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 de vordering

2.3 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. Consument verwijst daarbij naar artikel 4:20 en 4:21 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).
De Tussenpersoon heeft geen enkele nazorg verricht. Hij heeft doorlopende provisie ontvangen, maar heeft daar geen enkele dienst of verrichting tegenovergesteld. Wanneer de Tussenpersoon Consument wel op de daling van de premies voor ORV's had gewezen, dan had Consument een nieuwe ORV afgesloten tegen een lagere premie.

2.4 Omdat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden heeft Consument te veel premie voor zijn ORV betaald. Het premieverschil tussen de ORV en een nieuw af te sluiten verzekering bepaalt Consument op € 6.185,00 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2010. Dit bedrag dient de Tussenpersoon aan Consument als schade-vergoeding te betalen. Consument vordert € 6.185,00 vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2010. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie.

Het verweer

2.5 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 (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 een 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 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 tussen-persoon daarom niet zo ver dat hij Consument had moeten informeren over de premie-dalingen 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 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Tussenpersoon hem op grond van artikel 4:20 lid 1 en 3 in combinatie met art. 4:21 lid 1 Wft had moeten informeren gedurende de looptijd van de ORV over de premiedalingen, overweegt de Commissie als volgt. Op grond van artikel 4:20 lid 1 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft dient de Tussen-persoon – voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst – aan Consument alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor de beoordeling van de ORV.

De Tussenpersoon dient Consument bovendien – op basis van artikel 4:20 lid 3 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft – gedurende de looptijd van de ORV te informeren over wezenlijke wijzigingen in de op grond van artikel 4:20 lid 1 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft verstrekte informatie. De CvB heeft in zijn uitspraken van 28 mei 2020 en 12 juni 2020 als volgt geoordeeld (zie overwegingen 6.5 respectievelijk 6.4). Artikel 4:20 lid 1 en 3 in combinatie met 4:21 lid 1 Wft – zoals nader uitgewerkt in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen – brengen niet mee dat de Tussenpersoon een nazorgplicht heeft om Consument te informeren over *algemene marktontwikkelingen* zoals premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen. Dit betekent dat de Tussenpersoon tegenover Consument evenmin op basis van de Wft een nazorgplicht heeft.

3.7 Hetgeen Consument aanvoert ten aanzien van de door de Tussenpersoon ontvangen doorlopende provisie waar geen enkele dienst of verrichting tegenover is gesteld, 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 ten aanzien van de premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen en de daarop gebaseerde vordering van Consument.

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 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.