Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1006
(door mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 augustus 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: Diemen Adviesgroep B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consumenten vindt dat de Tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Tussenpersoon heeft Consumenten hierop niet (tijdig) gewezen. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consumenten moest informeren over algemene markt-ontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. De vordering van Consumenten 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 Consumenten; 2) het verweerschrift van de Tussenpersoon; 3) de repliek van Consumenten en 4) de dupliek 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 De Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de Commissie is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben via de Tussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten.

Consumenten zijn ieder zowel verzekerde als verzekeringnemer. Het verzekerd kapitaal was € 68.000,00 uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De ORV is ingegaan op 1 oktober 2009 en had als einddatum 1 oktober 2029. De premie bedroeg € 120,62 per maand.

2.2 Consumenten hebben op 1 april 2019 hun ORV beëindigd. Consumenten hebben een offerte voor een nieuwe ORV ontvangen van dezelfde verzekeraar. De maandpremie voor de nieuwe ORV is volgens deze offerte € 58,87. De nieuwe ORV heeft ook een verzekerd kapitaal van € 68.000,00, waarbij Consumenten ook allebei zowel verzekeringnemer als verzekerde zijn en met dezelfde einddatum van 1 oktober 2029.

2.3 Consumenten hebben bij de Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. De aanleiding was dat zij in het najaar van 2018 uit de media vernamen over de daling van de premie van overlijdensrisicoverzekeringen. Consumenten en de Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 Consumenten verwijten de Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. Tussenpersoon heeft verzuimd Consumenten te wijzen op de sinds 2008 dalende premies voor overlijdensrisicoverzekeringen. Als de Tussenpersoon Consumenten wel op deze ontwikkeling had gewezen, hadden zij een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

2.5 Omdat de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden, hebben Consumenten te veel premie voor hun ORV betaald. Het premieverschil tussen de ORV en een nieuw af te sluiten verzekering stellen Consumenten op € 7.039,50. Dit bedrag met de wettelijke rente daarover vanaf 1 juni 2019 moet de Tussenpersoon aan Consumenten als schadevergoeding betalen. Daarnaast vorderen Consumenten het eigen risico van € 100,00, dat zij aan zijn rechtsbijstandverzekeraar moesten betalen voor de te verlenen rechtsbijstand.

Het verweer

2.6 De Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. 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 door Consumenten er niet (tijdig) op te wijzen dat de premie voor overlijdens-risicoverzekering daalden.

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 Consumenten 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 tussenpersoon 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 tussenpersoon daarom niet zo ver dat hij Consumenten had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV.

3.5 De Commissie stelt vast dat Consumenten klagen 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 Consumenten geen nadere afspraken over een nazorgverplichting hebben gemaakt.

3.6 De CvB heeft in zijn uitspraken ook geoordeeld dat evenmin op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een nazorgverplichting kan worden aangenomen.

Conclusie

3.7 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 Consumenten hoeft te betalen. Het verweer van Tussenpersoon dat Consumenten te laat hebben geklaagd hoeft de Commissie niet meer te behandelen.

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.