Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-849 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Ofak B.V. gevestigd te Heemstede, verder te noemen 'de Tussenpersoon'
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consument vindt dat de Tussenpersoon zijn nazorgplicht 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 zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consument had moeten 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 bijlage. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; en 3) het verweerschrift van de Tussenpersoon.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 1 juni 2009, via de Tussenpersoon, een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten bij een verzekeraar. De einddatum van deze verzekering is 1 juni 2027. Consument is verzekeringnemer en verzekerde van deze ORV.

Het verzekerd kapitaal is € 350.000,- uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. Daarnaast is een bedrag van € 540.000,- verzekerd. Dit bedrag neemt jaarlijks annuïtair (7%) af en zal worden uitgekeerd indien verzekerde voor de einddatum van de verzekering overlijdt. De premie voor het voornoemde bedraagt volgens het polisblad – in de periode 1 juni 2009 tot 1 juni 2021 – € 2.584,- per jaar en – in de periode 1 juni 2022 tot 1 juni 2026 – € 1.168,- per jaar. Het polisblad bevat bovendien een lijfrenteclausule.

2.2 Consument heeft bij de Tussenpersoon geklaagd bij over de hoogte van de premie van de ORV. Aanleiding voor de klacht was de recente media-aandacht voor de daling van de premie van overlijdensrisicoverzekeringen. Consument en de Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 Consument vordert € 6.736,50, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie.

2.4 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. Dat heeft de Tussenpersoon niet gedaan. Wanneer de Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had hij elders een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

2.5 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 € 6.736,50. Dit bedrag dient de Tussenpersoon aan Consument als schadevergoeding te betalen.

Het verweer

2.6 De Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Klachtplicht

3.1 Tussenpersoon heeft gesteld dat Consument niet tijdig heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Consument heeft pas op 17 december 2018 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd terwijl de kwestie van de premiedaling bij ORV's al sinds 2009 in de media speelt.

Naar het oordeel van Commissie kan dit beroep Tussenpersoon niet baten nu het enkele tijdsverloop onvoldoende is om een dergelijk beroep te honoreren en Tussenpersoon niet heeft gesteld dat hij nadeel heeft geleden door het late tijdstip van klagen. Vergelijk HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

3.2 Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk beoordelen.

Wat is de hoofdvraag?

3.3 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?

3.4 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.

3.5 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).

3.6 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 Consument had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV.

3.7 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.

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

Conclusie

3.9 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 niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.