Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-592
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Assurantietussenpersoon
Datum uitspraak : 14 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Woonlastenverzekering. Consument vordert een schadevergoeding. Zij stelt dat Assurantietussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden omdat zij werkloos is en haar verzekering geen dekking biedt omdat die zonder haar vooraf te infomeren was geëindigd aan het eind van de overeengekomen duur. De Commissie is van oordeel dat het risico voor rekening van Consument dient te blijven. Consument had een nieuwe woonlastenverzekering kunnen afsluiten nadat zij over het einde van de verzekering was geïnformeerd. Dit heeft zij nagelaten. Geruime tijd nadien is zij werkloos geworden. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief met bijlagen, het klachtformulier en de aanvulling daarop van Consument;
- het verweerschrift van Assurantietussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Assurantietussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 13 maart 2007 heeft Consument met tussenkomst van Assurantietussenpersoon een woonlastenverzekering aangevraagd. Het aanvraagformulier vermeldt dat de verzekering tegen betaling van een koopsom voor vijf of tien jaar dan wel tegen betaling van maandpremie, kan worden gesloten.

2.2 Met ingang van 2 mei 2007 heeft Consument een woonlastenverzekering met dekking voor arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid gesloten. Het polisblad van die verzekering vermeldt als einddatum 1 mei 2012. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden luiden – voor zover relevant – als volgt:

"***3 Duur en einde van deze verzekering***
3.1 Deze verzekering is aangegaan voor de in de polis vermelde termijn en eindigt in elk geval op de in de polis vermelde einddatum."

2.3 Op 1 november 2014 heeft Consument telefonisch contact gehad met Assurantie-tussenpersoon omdat zij werkloos dreigde te worden. Nadat bleek dat haar woonlasten-verzekering al in 2012 was geëindigd, heeft Consument daarover op 2 november 2014 haar onvrede geuit door naar het kantoor van Assurantietussenpersoon te gaan.

2.4 Consument is destijds niet werkloos geraakt.

2.5 Op 10 oktober 2015 heeft Consument per telefoon bij Assurantietussenpersoon informatie opgevraagd over een nieuwe woonlastenverzekering. Consument heeft geen nieuwe woonlastenverzekering aangevraagd.

2.6 Vanaf 1 januari 2016 is Consument werkloos geworden.

2.7 Per brief van 15 augustus 2018 heeft Consument Assurantietussenpersoon onder andere aansprakelijk gesteld voor de schade die zij leidt omdat de woonlastenverzekering zonder (aanvullend) bericht van Assurantietussenpersoon in 2012 is geëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 9.000,00 vermeerderd met wettelijke rente vanwege de misgelopen uitkering en een immateriële schadevergoeding omdat haar vertrouwen is geschaad.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Assurantietussenpersoon is aansprakelijk voor de misgelopen uitkering omdat hij zijn bijzondere zorgplicht heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Assurantietussenpersoon heeft nagelaten Consument voor het einde van verzekering te informeren dat de verzekering ten einde liep. Consument heeft al haar andere verzekeringen elders ondergebracht, bij die verzekeringen wordt Consument wel tijdig over wijzigingen geïnformeerd. Consument is ervan uitgegaan dat de verzekering doorliep omdat zij geen tegenbericht had gehad. Assurantietussenpersoon informeert haar wel en ongevraagd over allerlei andere zaken. Consument mocht er daarom op vertrouwen dat zij ook over het einde van de woonlastenverzekering zou worden geïnformeerd. Consument kan niet worden verweten dat zij na een periode van vijf jaar is vergeten dat haar verzekering ten einde zou komen. In 2012 heeft een medewerker van Assurantietussenpersoon de gehele financiële administratie mee naar huis genomen. In die stukken had Assurantietussenpersoon kunnen zien wanneer de woonlastenverzekering zou eindigen.
- Consument heeft geen nieuwe woonlastenverzekering gesloten omdat zij niet het risico wilde lopen dat de nieuwe evenals de oude verzekering zonder haar medeweten zou worden geroyeerd. Consument had de verzekering na vijf jaar willen verlengen. Consument moest in 2012 immers nog twaalf jaar werken. Logisch is om gedurende de gehele werkzame periode, zijnde de periode waarin het risico zich voordoet, een woonlastenverzekering te hebben. Assurantietussenpersoon heeft nagelaten om Consument in de gelegenheid te stellen om de woonlastenverzekering te verlengen.
- De woonlastenverzekering is destijds op advies van Assurantietussenpersoon voor vijf jaar gesloten, mede omdat Consument bij het aangaan van de verzekering ook kosten voor de studie van de kinderen droeg.

Verweer Assurantietussenpersoon

3.3 Assurantietussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft gekozen voor een woonlastenverzekering voor de duur van vijf jaar terwijl zij voor een verzekering voor onbepaalde duur had kunnen kiezen. Volgens artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden vervalt de verzekering per de datum die op het polisblad staat vermeld. Verlenging van het contract is in dat geval niet mogelijk.
- Consument wist in 2014 dat haar woonlastenverzekering was beëindigd. Consument heeft destijds besloten geen nieuwe woonlastenverzekering af te sluiten. Deze keuze komt geheel voor rekening van Consument.
- Consument stelt dat haar financiële administratie is meegenomen door een medewerker van Assurantietussenpersoon.

Consument heeft dit niet eerder gemeld, het is daarom niet mogelijk geweest adequaat onderzoek te doen en zo nodig maatregelen te nemen. Assurantietussenpersoon neemt dergelijke meldingen zeer serieus. De medewerker is niet meer werkzaam bij Assurantie - tussenpersoon.

4. Beoordeling

4.1 Consument vordert een schadevergoeding van Assurantietussenpersoon omdat hij volgens Consument tekortgeschoten is in zijn bijzondere zorgplicht.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de omvang van de zorgplicht van een assurantie-tussenpersoon onder meer afhankelijk is van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekering en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekering wordt ontvangen.

4.3 De volgende omstandigheden zijn in de onderhavige zaak van belang. Het betreft een verzekering die dekking biedt bij inkomensverlies. Consument heeft een woonlasten-verzekering met een looptijd van vijf jaar gesloten en de verzekeringsvoorwaarden bevatten geen bepaling over automatische verlenging van de verzekering. In dat geval is een opzegging van de Verzekering teneinde verlenging te voorkomen niet nodig en eindigt de verzekering op de wijze zoals partijen zijn overeengekomen. Dit volgt uit artikel 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. Op grond van artikel 3 van de Voorwaarden is de verzekering van rechtswege, per 1 mei 2012 geëindigd. Consument had kennis kunnen nemen van het einde van de verzekering door haar polisblad te raadplegen. Nadat Consument telefonisch door Assurantietussenpersoon over het einde van de verzekering is geïnformeerd, heeft zij overwogen om een nieuwe woonlastenverzekering af te sluiten. Zij heeft evenwel geen nieuwe woonlastenverzekering gesloten. Consument is geruime tijd nadat zij door Assurantietussenpersoon per telefoon over het einde van de verzekering is geïnformeerd, werkloos geraakt.

4.4 Los van de vraag of de zorgplicht van Assurantietussenpersoon zover reikt dat hij Consument voor het einde van de woonlastenverzekering met een looptijd van vijf jaar nogmaals over het op handen zijnde einde van de verzekering moet informeren, dient de schade die Consument lijdt onder de gegeven omstandigheden voor haar eigen rekening en risico te blijven. Consument was immers in de gelegenheid om na het einde van de verzekering het risico van werkloosheid opnieuw te verzekeren. Dit heeft zij nagelaten. Geruime tijd nadien is Consument werkloos geworden. De gevolgen daarvan hadden kunnen worden opgevangen door een nieuw te sluiten woonlastenverzekering en kunnen niet ten laste van Assurantietussenpersoon komen nu Consument van het sluiten van een nieuwe woonlastenverzekering heeft afgezien.

Daarom kan in het midden blijven of het op de weg van Assurantietussenpersoon had gelegen om Consument in 2012 te informeren dat haar woonlastenverzekering de einddatum naderde. Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.