Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-941
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Arnhem, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 20 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is hierop niet (tijdig) gewezen door de Tussenpersoon. Consument stelt hierdoor jarenlang te veel premie te hebben betaald en daardoor schade te hebben geleden. De Tussenpersoon zou zijn zorgplicht, dan wel de verplichtingen op grond van het op de overeenkomst van toepassing zijnde Garantiecertificaat hebben geschonden. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consument had moeten informeren over algemene premiedalingen van ORV's. Daarnaast blijkt niet dat de Tussenpersoon de verplichtingen uit het Garantiecertificaat heeft geschonden. 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 en 5) 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 is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Voordat de Commissie overgaat tot zijn beoordeling, schetst de Commissie onder het kopje 'wat is er gebeurd' de feiten. Daarna wordt bij 'de klacht en vordering' van Consument en 'het verweer' van Verzekeraar weergegeven welke standpunten iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft via de voorganger van de Tussenpersoon twee overlijdensrisico-verzekeringen (hierna: ORV's) afgesloten ten behoeve van haarzelf en haar partner. Beide ORV's zijn ingegaan op 15 augustus 2003 en lopen tot 15 augustus 2033. Bij de ene ORV is Consument verzekeringnemer en haar partner verzekerde. Bij de ander ORV is de partner van Consument verzekeringnemer en Consument de verzekerde. De ORV's hadden een verzekerd kapitaal van € 149.000,00 bij aanvang met een dalend annuïtaire dekking van 6%, uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premies bedragen volgens het polisblad € 253,30 en € 163,90 per jaar waarbij de premie-betaling stopt per 15 augustus 2028.

2.2 Consument heeft bij de Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV's. Aanleiding voor de klacht was een uitzending van Kassa en 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 vordering

2.3 Consument vordert € 3.690,00, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 23 oktober 2018. 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's er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft de Tussen-persoon niet gedaan. Wanneer de Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had zij elders verzekeringen afgesloten tegen een lagere premie.

2.5 Daarnaast verwijt Consument de Tussenpersoon dat hij zich zijn verplichtingen uit de overeenkomst schendt. Op 2 augustus 2007 is een Garantiecertificaat afgegeven. Hierin is afgesproken dat de voorganger van de Tussenpersoon Consument eens in de drie jaar uitnodigt voor een gesprek om aan de hand van nieuwe situaties te beoordelen of een aanpassing van het eerder gegeven advies noodzakelijk is. Ook zou Consument actief geïnformeerd worden over de wijzigingen in de wet- en regelgeving, in de financiële dienst of in het financiële product dat is afgesloten. Hoewel Consument meerdere keren voor een gesprek is uitgenodigd, is hierbij niet benadrukt dat er mogelijk sprake was van dalende premie van de ORV's. Wanneer de Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had zij reden gehad om het gesprek aan te gaan met de Tussenpersoon.

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

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De Commissie moet de vragen beantwoorden of de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden, dan wel of de Tussenpersoon tekort is geschoten in de nakoming van de verbintenis 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 verzekeringstussenpersoon 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 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 Consument had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV. 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. Dit alles kan anders zijn wanneer een dergelijke nazorgverplichting is overeengekomen.

Heeft de Tussenpersoon de overeengekomen nazorgplicht geschonden?

3.5 Op 2 augustus 2007 is Consument met de voorganger van de Tussenpersoon een nazorgverplichting overeengekomen in de vorm van een Garantiecertificaat. In artikel drie van dit certificaat is het volgende opgenomen.

> *'**Regelmatig toekomstige 'update'***
> *Gedurende de looptijd kunnen er veranderingen naar voren komen in uw persoonlijke omstandigheden. Huwelijk, echtscheiding, het krijgen van kinderen, wisseling van werk kunnen allemaal van invloed zijn. Ook in het aanbod van financiële producten kunnen veranderingen optreden. Nieuwe producten, tariefwijzigingen, renteaanpassingen kunnen voor u van belang zijn. Wij hebben met u de volgende afspraak gemaakt over de wijze waarop en de frequentie waarmee wij nazorgactiviteiten verrichten.*
> *Eens in de drie jaar nodigen wij u uit om bovengenoemde zaken door te spreken en aan de hand van de nieuwe situatie te beoordelen of een aanpassing van het eerder gegeven advies noodzakelijk is. Daarnaast wordt u actief geïnformeerd over de wijzigingen in de wet- en regelgeving, in de financiële dienst of in het financiële product dat is afgesloten.'*

3.6 Het garantiecertificaat ziet op een nazorgplicht indien sprake is van wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden van Consument. En het ziet op een actieve houding van de Tussenpersoon ten aanzien van het informeren over de wijzigingen in de wet- en regelgeving, de financiële dienst of het financiële product dat is afgesloten. Een nazorg-verplichting waarbij Consument geïnformeerd wordt over premiedalingen is daarmee niet overeengekomen. Daarnaast is door de Tussenpersoon aangetoond, en door Consument niet betwist, dat er periodiek aandacht is besteed aan de verzekeringen van Consument. Vaststaat immers dat Consument enige keren is uitgenodigd voor een servicegesprek met de Tussenpersoon. Hierbij is het niet van belang dat *voorafgaand aan dit gesprek* bij de uitnodiging niet is aangegeven dat mogelijke belangrijke besparingen in verband met dalende premies voor overlijdensrisicoverzekeringen een gesprekonderwerp zou kunnen zijn. Een dergelijke verplichting is immers niet overeengekomen in het Garantiecertificaat. Daarom is niet komen vast te staan dat de Tussenpersoon zijn overeengekomen nazorgplicht heeft geschonden.

Conclusie

3.7 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht, dan wel van een tekortkoming in de nakoming van de verbintenis met 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. 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.