Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0061
(mr. S.W.A. Kelterman, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 mei 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Loever Assurantiën B.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 27 januari 2021
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 bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van consument; 2) de aanvullende stukken van consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon en 4) de repliek van consument.

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 via de tussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten. De ORV is ingegaan op 1 mei 1999 en de einddatum is 1 mei 2019. Consument en zijn partner waren verzekeringnemer en verzekerden.

Het verzekerd kapitaal was ƒ 170.000.- (€ 77.143,-) uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premie bedroeg volgens het polisblad ƒ 289,64 (€ 131,43) per maand.

2.2 Consument heeft in december 2018 bij de tussenpersoon geklaagd 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 € 4.705.-. 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 erop 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 € 4.705,- op basis van een door de verzekeraar uitgevoerde berekening. Dit bedrag dient de tussenpersoon aan consument als schade-vergoeding te betalen.

Het verweer

2.6 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consument. Op 14 maart 2014 heeft de tussenpersoon aan consument een brief gestuurd om contact op te nemen daar de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen waren gedaald. Consument is diverse malen op kantoor geweest en er is over de ORV gesproken. Onder andere is besproken dat consument zijn appartement wilde verkopen en hij na de verkoop de ORV wilde royeren. Gezien leeftijd, medische situatie en de afsluitkosten heeft consument besloten de ORV niet over te sluiten.

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 van Kifid (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 de 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 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 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.