Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-989
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V, h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 4 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Vordering Consument	: Gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consument vindt dat de Tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen en Tussenpersoon heeft Consument hierop niet (tijdig) gewezen. Daarnaast heeft de Tussenpersoon Consument onjuist, niet tijdig en abstract geïnformeerd over het vroegtijdig premievrij maken van de verzekering. Hierdoor heeft Consument drie maanden te veel premie betaald. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de Tussenpersoon Consument moest informeren over algemene markt-ontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. Wel heeft Tussenpersoon Consument onjuiste informatie verstrekt over het vroegtijdig premievrij maken van de verzekering, dit heeft geleid tot een schade van drie maanden te veel betaalde premie. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 3) het verweerschrift van de Tussenpersoon; en 4) de repliek van Consument.

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 Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft via de Tussenpersoon een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten met een verzekerd kapitaal van € 38.741,00 op het leven van Consument en van zijn vrouw. De ORV is ingegaan op 1 september 1988 en de einddatum is 1 september 2018. De premie bedroeg volgens het polisblad € 29,54 per maand tot 1 september 2013. Daarna liep de verzekering premievrij door tot einddatum.

2.2 Op 20 juni 2013 is Consument door de Tussenpersoon per brief geïnformeerd dat zijn annuïtair dalende risicoverzekering per 1 september 2013 premievrij werd, dat de dekking van de verzekering op dat moment € 17.431,00 bedroeg en de dekking de laatste vijf jaar verder zou afnemen. De afkoopwaarde per 1 september 2013 bedroeg ongeveer € 8.800,00.

2.3 Op 9 september 2013 heeft Consument de Tussenpersoon telefonisch gevraagd wat hij moest doen om de verzekering af te kopen. Volgens de Tussenpersoon was afkopen niet mogelijk en adviseerde hij Consument de verzekering tot de einddatum te laten doorlopen.

2.4 Consument heeft bij de Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. Consument en de Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, wat heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert € 1.702,08, vermeerderd met de wettelijke rente van 1 januari 2002 tot 1 januari 2013. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie. Tevens verlangt Consument een excuses van de Tussenpersoon voor het verstrekken van onjuiste informatie over het afkopen van de verzekering.

2.6 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. Als de Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had hij elders een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

2.7 Daarnaast verwijt Consument de Tussenpersoon dat hij slordig met zijn klanten omgaat. Uit de brief van 20 juni 2013 zou blijken dat hij de verzekering kon afkopen, maar uit zijn gesprek met de Tussenpersoon bleek dit toch niet het geval te zijn. Door uitleg van de Tussenpersoon is Consument tijdens deze procedure gebleken dat het advies van de Tussenpersoon onjuist was.

Consument had volgens de Tussenpersoon per 1 juni 2013 de verzekering premievrij moeten maken om gebruik te maken van een premievrije verzekering met een gelijkblijvend overlijdensrisicokapitaal van € 8.859,00 tot de einddatum 1 september 2018.
Deze informatie is hem echter niet voor 1 juni 2013 verstrekt, terwijl hij hiervan zeker gebruik had willen maken en hem dit de premies van juni, juli en augustus 2013 kunnen besparen.

Het verweer

2.8 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 vraag beantwoorden of de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden en of Consument daardoor financieel nadeel heeft geleden. De Commissie zal eerst de nazorgplicht bij de ORV premiedalingen behandelen en daarna de informatieplicht van de Tussenpersoon.

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 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).

Premiedaling overlijdensrisicoverzekeringen

3.4 Volgens de CvB neemt de Hoge Raad in dit arrest aan dat verzekeringstussenpersonen een ongeschreven 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 zijn portefeuille behoren.

De CvB heeft ook geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de *dekking* van de ORV. Daarom is de verzekeringstussenpersoon niet verplicht zijn cliënt over premiedalingen van de overlijdensrisicoverzekeringen te informeren. Die verplichting vloeit ook niet voort uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

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.

Onjuiste informatie over afkoop in 2013

3.6 Over de wijze waarop de Consument is geïnformeerd over het wel of niet afkopen van de verzekering in 2013 wenst Consument excuses te ontvangen. De Commissie kan een partij echter niet veroordelen om excuses te maken. De Commissie merkt op dat de Tussenpersoon in de procedure zijn excuses aan Consument heeft uitgesproken.

3.7 Consument stelt verder vast dat hij de verzekering premievrij had willen voortzetten met een gelijkblijvend overlijdensrisicokapitaal van € 8.859,00 tot de einddatum 1 september 2018, als Tussenpersoon hem tijdig, voor 1 juni 2013, juiste informatie had verstrekt. Dan zou Consument premie hebben bespaard, zie hiervoor alinea 2.7.

3.8 Vaststaat dat als Consument per 1 juni 2013 de polis premievrij had gemaakt, de verzekering premievrij was voortgezet met een gelijkblijvend overlijdensrisicokapitaal van € 8.859,00 tot de einddatum 1 september 2018. Deze informatie is door de Tussenpersoon verstrekt. Consument heeft actie ondernomen om de verzekering af te kopen. De Commissie vindt het daarom aannemelijk dat Consument actie zou hebben ondernomen om de verzekering premievrij te maken, als de Tussenpersoon hem tijdig juist had geïnformeerd. Dan zou Consument inderdaad drie maanden premie hebben bespaard, gelijk aan € 88,62.

3.9 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon mag worden verwacht dat die juiste informatie op tijd verstrekt en die, indien mogelijk, een concreet antwoord is op de vraag van Consument. De Tussenpersoon heeft dat niet gedaan en is daarom toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument. Door Consument onjuist, te laat en te algemeen te informeren over het vroegtijdig premievrij maken van de verzekering, heeft Consument schade geleden gelijk aan drie maanden premiebetaling over de periode 1 juni 2013 tot 1 september 2013. De Tussenpersoon moet die schade van Consument vergoeden.

Conclusie

3.10 De klacht van Consument is dus ten dele gegrond en zijn vordering zal deels worden toegewezen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Tussenpersoon een bedrag van € 88,62 aan Consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 1 juni 2013 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.