Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-845
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument I], verder te noemen Consument en mevrouw [naam Consument II], verder te noemen echtgenote
Tegen	: VVAZ Intermedis V.O.F., gevestigd te Bunde, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 16 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 mee brengt 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) het verweerschrift van de Tussenpersoon; en 3) 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 december 1995 en de einddatum is 1 december 2020. Echtgenote is verzekeringnemer en Consument is verzekerde.

Het verzekerd kapitaal was € 45.379,00 uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt volgens het polisblad € 490,08 per jaar.

2.2 Consument heeft bij de Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. 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 € 6156,58, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2007. 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 de echtgenote van Consument elders een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

Het verweer

2.5 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 De Commissie constateert dat de Tussenpersoon onder meer een beroep heeft gedaan op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Aangezien dit een formeel verweer is, dient de Commissie allereerst – voordat zij kan overgaan tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht – te beoordelen of Consument te laat geklaagd heeft in de zin van dat artikel.

3.2 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Daarbij geldt dat Consument er in het beginsel van uit mag gaan dat de Tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht naleeft.

3.3 Tussenpersoon voert aan dat Consument zijn klacht te laat heeft ingediend.

De voor zijn klacht relevante feiten en omstandigheden, zoals de forse daling van de ORV-premies, mochten als feiten van algemene bekendheid worden beschouwd. Consument had zich dus al eerder kunnen beklagen over de schade, in ieder geval in 2013.

3.4 Het beroep van de Tussenpersoon op de klachtplicht faalt. Het is niet gebleken dat Consument eerder dan op 6 oktober 2018, te weten het moment dat het consumenten-programma Kassa aandacht besteedde aan een uitspraak van de Geschillencommissie van mei 2018 (GC 2018-339), op de hoogte is geraakt of op de hoogte had behoren te zijn van de omstandigheid dat er sprake was van de daling van de ORV-premies. Het enkele feit dat er in de media voor genoemde datum aandacht aan de kwestie is besteed is daarvoor niet voldoende. De Commissie zal de klacht inhoudelijk behandelen.

Wat is de hoofdvraag van het inhoudelijk oordeel?

3.5 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?

3.6 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.

3.7 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).

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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

3.11 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.