

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0271

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Bantema Financiële Diensten B.V., gevestigd te Opeinde, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens haar heeft geschonden, omdat hij haar niet (tijdig) op het bestaan van de woonlastenverzekering heeft gewezen. Daardoor heeft zij te laat aanspraak gemaakt op uitkeringen onder de woonlastenverzekering en heeft de verzekeraar zich (terecht) op het standpunt gesteld dat het recht op die uitkeringen is verjaard. De commissie oordeelt dat de woonlastenverzekering niet behoort tot de portefeuille van de tussenpersoon. Hij heeft van de oude tussenpersoon van consument alleen de schadeverzekeringen overgenomen. De consument mocht er niet vanuit gaan dat de woonlastenverzekering tot de portefeuille van de tussenpersoon is gaan behoren. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument met het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het namens de tussenpersoon ingediende verweerschrift; 4) de aanvulling daarop; 5) de namens de consument ingediende repliek en 6) de namens de tussenpersoon ingediende dupliek.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met [naam 1], echtgenoot, en de vertegenwoordiger mr. M. Koelemeij, jurist. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: mr. S. Groen, senior jurist beroepsaansprakelijkheid en mr. M. den Hartog, jurist. [naam 2] heeft digitaal aan de zitting deelgenomen.
- I.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In verband met een hypotheek heeft de consument met ingang van 29 augustus 2009 een woonlastenverzekering gesloten bij The Warranty Group. Dit is gebeurd op advies van [bedrijf 1] (hierna [bedrijf 1]), h.o.d.n. [bedrijf 2]. De verzekering is gesloten voor een periode van 120 maanden tegen betaling van een eenmalige koopsompremie en zou na afloop van die termijn worden voortgezet tegen maandpremie. Het polisblad van de verzekering vermeldt [bedrijf 3] (verder [bedrijf 3] als intermediair. Zowel [bedrijf 1] als [bedrijf 3] zijn in periodes bestuurd door [bedrijf 6].
- 2.2 In 2009 is de heer [naam 2] voor zichzelf begonnen onder de naam Bantema Financiële Diensten B.V. Daaraan voorafgaand zijn onder meer [bedrijf 1] en de heer [naam 2] een overeenkomst aangegaan. De overeenkomst vermeldt bij overige bepalingen onder 'Schadeportefeuille' dat de portefeuille bij verzekeraar de Noord-Hollandsche, die is opgebouwd door de heer [naam 2], zal worden overgedragen aan een door hem aan te wijzen intermediair. Dit is de tussenpersoon geworden.
- 2.3 Met een e-mail van 30 december 2019 heeft de consument zich tot de tussenpersoon gewend, omdat zij sinds drie maanden incasso's van The Warranty Group kreeg betreffende een woonlastenverzekering. Zij wist echter niet waar de verzekering voor diende. Hierop heeft de tussenpersoon haar verwezen naar The Warranty Group.
- 2.4 Op 16 maart 2021 heeft de consument een schadeaangifteformulier ingevuld wegens arbeidsongeschiktheid in de periode van december 2011 tot mei 2017 en aan de The Warranty Group overgelegd.
- 2.5 Bij brief van 25 maart 2021 heeft [bedrijf 4], voorheen The Warranty Group, de claim afgewezen omdat deze is verjaard.
- 2.6 Bij brief van 9 juni 2021 van haar vertegenwoordiger heeft de consument de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor de geleden schade.
- 2.7 Bij brief van 11 augustus 2021 heeft de tussenpersoon de aansprakelijkheid afgewezen, omdat hij alleen de schadeverzekeringen die bij N.V. Noordhollandsche van 1816 waren ondergebracht had overgenomen van de oude tussenpersoon van consument en de woonlastenverzekering bij de oude tussenpersoon is gebleven.
- 2.8 Met een e-mailbericht van 8 februari 2022 heeft de consument aan [bedrijf 4] gevraagd wie als tussenpersoon beschreven stond ten tijde van de verzekering. Met een e-mailbericht van 10 februari 2022 heeft [bedrijf 4] aangegeven dat dit [bedrijf 5] was.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens haar heeft geschonden door haar niet op de woonlastenverzekering te wijzen, terwijl hij wist dat zij arbeidsongeschikt was. Zij vordert daarom € 16.200,- van de tussenpersoon (36 x het verzekerde maandbedrag van € 450,-) plus de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 9 mei 2022. Dit bedrag heeft zij niet van [bedrijf 4] ontvangen, omdat de claim op de verzekering is verjaard. De consument legt de volgende stellingen aan haar vordering ten grondslag.
- 2.10 De tussenpersoon werkte bij het afsluiten van de hypotheek en de woonlastenverzekering voor [bedrijf 2]. Hij heeft geadviseerd en bemiddeld bij het sluiten van alle verzekeringen en is altijd de contactpersoon geweest. Er is nooit iemand anders bij betrokken geweest.
- 2.11 Omdat de premie over de eerste verzekeringstermijn van 120 maanden in één keer is betaald is de verzekering in de vergetelheid geraakt. In de periode 2011 tot 2017 is de consument gedurende 36 maanden 100% arbeidsongeschikt geweest. De tussenpersoon kwam jaarlijks bij de consument over de vloer en had haar op het bestaan van de woonlastenverzekering moeten wijzen. Hij vroeg elk jaar of de verzekeringen nog actueel waren en verzorgde ook de belastingaangifte waardoor hij ermee bekend was of had moeten zijn dat de consument inkomen van het UWV ontving. Hij heeft zelfs gekeken of de hypotheek kon worden overgesloten.
- 2.12 [bedrijf 2] heeft geen gegevens meer van de consument. Op basis van de door de tussenpersoon verstrekte informatie mocht zij ervan uitgaan dat hij haar adviseerde over alle lopende verzekeringen. De consument heeft van zowel de oude als de nieuwe tussenpersoon nooit een bericht gehad dat de nieuwe tussenpersoon alleen de portefeuille met daarin de schadeverzekeringen had overgenomen. Uit de e-mail van de tussenpersoon van 1 juni 2021 mocht de consument opmaken dat de tussenpersoon wel degelijk zowel verzekeringszaken als hypotheekzaken behandelde.

Het verweer

- 2.13 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consument klaagt erover dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens haar heeft geschonden door haar niet (tijdig) op het bestaan van de woonlastenverzekering te wijzen.

Zij vordert de uitkeringen onder de woonlastenverzekering die volgens [bedrijf 4] zijn verjaard door de te late aanspraak op de verzekering. De commissie wijst de vordering van de consument vordering af, omdat de tussenpersoon niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele tekortkomingen van de (oude) tussenpersoon tot wiens portefeuille de woonlastenverzekering daadwerkelijk behoort. De commissie zal dit hierna uitleggen.

Uit welke gedragingen mocht de consument afleiden dat de tussenpersoon ook het beheer van de woonlastenverzekering had overgenomen?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de tussenpersoon alleen de bij de N.V. Noordhollandsche van 1816 opgebouwde schadeverzekeringen heeft overgenomen en dat de woonlastenverzekering hier geen onderdeel van uitmaakte en daarom staat dit vast.
- 3.3 Wat partijen verdeeld houdt is de vraag of de consument uit de gedragingen van de tussenpersoon heeft mogen afleiden dat hij ook haar intermediair geworden was voor de bij de The Warranty Group lopende woonlastenverzekering. Zij voert hiertoe aan dat de tussenpersoon de persoon is geweest die de woonlastenverzekering destijds heeft geadviseerd en namens de consument heeft afgesloten. Daarnaast kwam hij jaarlijks langs om de lopende verzekeringen te bespreken en is gesproken over het oversluiten van de hypotheek. Daar komt bij dat de consument betwist dat zij ooit is geïnformeerd dat het beheer van de woonlastenverzekering en de hypotheek bij de oude tussenpersoon is gebleven. De oude tussenpersoon heeft – zo bleek haar bij navraag – namelijk geen gegevens van de consument.
- 3.4 De commissie stelt voorop dat een tussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgeenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. De consument stelt dat de tussenpersoon niet duidelijk is geweest over welke verzekeringen hij heeft overgenomen. Om dat te beoordelen dient als eerste te worden gekeken naar de mededeling van de tussenpersoon over de overname van de portefeuille. Die mededeling is alleen niet meer beschikbaar. Om die reden dient op basis van de overige omstandigheden te worden beoordeeld of de tussenpersoon zijn zorgplicht is nagekomen.
- 3.5 De commissie neemt tot uitgangspunt dat een tussenpersoon in verband met de overname van een portefeuille dient te vermelden welke verzekeringen hij van de oude tussenpersoon overneemt. Verzekeringen die hij niet overneemt hoeft hij niet te vermelden. Het is aan de consument om zelf te controleren of er nog verzekeringen zijn die bij de oude tussenpersoon blijven berusten of daarover navraag te doen bij de tussenpersoon.

De commissie oordeelt dan ook dat de consument de tussenpersoon niet kan verwijten dat zij niet is geïnformeerd dat het beheer van de woonlastenverzekering en de hypotheek bij de oude tussenpersoon is gebleven. De omstandigheid dat de oude tussenpersoon bij navraag door de consument geen gegevens meer bleek te hebben van de consument kan er niet toe leiden dat de tussenpersoon jegens de consument een zorgplicht heeft geschonden. Die omstandigheid kan namelijk niet aan de tussenpersoon worden toegerekend. De tussenpersoon is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten van de oude tussenpersoon (ontbrekende administratie).

3.6 De overige stellingen die de consument heeft aangevoerd kunnen evenmin tot het oordeel leiden dat zij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de tussenpersoon steeds de woonlastenverzekering en de hypotheek heeft beheerd. Op het moment van het adviseren en afsluiten van die producten was de tussenpersoon immers werkzaam voor [bedrijf 1] en was [bedrijf 1] de contractspartij van de consument. Daarna is de tussenpersoon voor zichzelf begonnen en heeft hij jaarlijks alleen de schadeverzekeringen van de consument met haar doorgenomen. Op het polisblad van de woonlastenverzekering staat de tussenpersoon van de verzekering vermeld, te weten [bedrijf 3]. Dit is niet de tussenpersoon. Bovendien betwist de tussenpersoon dat over de hypotheek is gesproken, zoals de consument stelt. Ter zitting heeft hij daarover toegelicht dat de consument eenmalig aan hem heeft gevraagd wat zij met de woning kon doen. Omdat de woning ‘onder water’ stond was niets mogelijk. De commissie beschikt niet over bewijsstukken waaruit blijkt dat de tussenpersoon en de consument over de hypotheek hebben gesproken en daarmee heeft de consument haar stelling onvoldoende onderbouwd. Daarmee is niet komen vast te staan dat er daadwerkelijk over de hypotheek is gesproken zoals de consument stelt en gaat de commissie daaraan voorbij.

3.7 De stelling van de consument dat zij uit de e-mail van 1 juni 2021 van de tussenpersoon mocht opmaken dat de tussenpersoon wel degelijk zowel verzekeringszaken als hypotheekzaken behandelde gaat niet op. In die e-mail, staat het volgende:

“Na ruim 29 jaar met veel plezier werkzaam te zijn geweest in de financiële dienstverlening, heb ik besloten om er per 1 juni een punt achter te zetten.

(...)

Het team van [bedrijf 2] zal u dan ook per 1 juni van dienst zijn. Binnen [bedrijf 2] zijn [voornaam 1] en [voornaam 2] verantwoordelijk voor al uw hypotheekzaken en [voornaam 3] behartigt uw verzekeringszaken. Daarnaast zal ik hun assisteren bij belastingaangiften en belastingvragen.”

3.8 Het betreft een e-mail die de tussenpersoon aan al zijn relaties heeft gezonden. In die e-mail wordt niet vermeld welke verzekeringen (van de consument) worden overgedragen. Er wordt uitsluitend vermeld welke werkzaamheden de nieuwe tussenpersoon kan verrichten, waaronder hypotheekzaken.

Daaruit volgt dus niet dat de tussenpersoon destijds ook de bij de hypotheek behorende woonlastenverzekering heeft overgenomen.

Conclusie

- 3.9 Het bovenstaande brengt mee dat de consument er niet vanuit mocht gaan dat de tussenpersoon het beheer van de woonlastverzekering had overgenomen. De commissie neemt hierbij in overweging dat [bedrijf 3] en niet de tussenpersoon als intermediair van de woonlastenverzekering op het polisblad staat. Het lag op de weg van de consument om de gegevens op het polisblad te controleren en bij onduidelijkheden contact op te nemen met de tussenpersoon of de verzekeraar.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl