Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-666
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. dr. K. Engel, leden en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 december 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consument 1 en Consument 2, gezamenlijk Consumenten
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V, gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 14 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Op een verzekeraar rust niet de verplichting om verzekeringnemers te informeren over algemene marktontwikkelingen, zoals de premiedalingen bij overlijdensrisicoverzekeringen. Van een tekortkoming aan de zijde van Verzekeraar is geen sprake. De Commissie ziet dan ook geen reden om Verzekeraar gehouden te achten een gedeelte van de door Consumenten betaalde premies aan Consumenten te restitueren. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is verder van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hebben op 1 juli 2003 een tweetal overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten bij Verzekeraar. Eén overlijdensrisicoverzekering met Consument 1 als verzekerde en Consument 2 als verzekeringnemer en een verzekerd kapitaal van € 300.000,- en één overlijdensrisicoverzekering met Consument 2 als verzekerde en Consument 1 als verzekeringnemer en een verzekerd kapitaal van € 100.000,-. Consumenten betaalden hiervoor een vaste premie van respectievelijk € 278,72 en € 51,10 per maand. De einddatum van beide verzekeringen is 1 juli 2020.

2.2 Op 13 mei 2019 heeft Verzekeraar Consumenten een brief gestuurd en hen daarin gevraagd te controleren of de afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen nog passen bij hun situatie. In de brief staat onder meer het volgende:

*"**Misschien is een nieuwe overlijdensrisicoverzekering afsluiten goedkoper voor u***
Overlijdensrisicoverzekeringen zijn de laatste jaren vaak goedkoper geworden. Dit komt onder meer doordat er de laatste jaren veel verzekeraars bij zijn gekomen die overlijdensrisico-verzekeringen aanbieden. En omdat mensen steeds langer leven. Bij ons kunt u ook een nieuwe overlijdensrisicoverzekering afsluiten. Meer informatie vindt u in het persoonlijk overzicht. Kijk ook op fbto.nl/overlijdensrisicoverzekering."

2.3 In juni 2019 hebben Consumenten Verzekeraar verzocht de looptijd van hun overlijdensrisicoverzekeringen met twee jaar te verlengen. Nu dit niet mogelijk was, hebben Consumenten de verzekeringen premievrij gemaakt en per 1 juli 2019 twee nieuwe tijdelijke overlijdensrisicoverzekeringen bij Verzekeraar afgesloten. Voor een verzekerd bedrag van € 250.000,- betalen Consumenten thans een variabele premie van respectievelijk € 94,76 en € 108,41 per maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat Verzekeraar wordt gehouden de helft van de door Consumenten betaalde premie over de periode van 1 juli 2003 tot 1 juli 2019 – door Consumenten begroot op een bedrag van € 34.186,37 – aan Consumenten terug te betalen alsmede wettelijke rente over genoemd bedrag vanaf 25 juli 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consumenten zijn gedurende de looptijd van de verzekeringen nimmer geïnformeerd over het gegeven dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen een dalend verloop lieten zien en zij mogelijk (elders) een goedkopere overlijdensrisicoverzekering konden afsluiten.
- Op grond van artikel 4:20 Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft Verzekeraar een informatieverplichting met betrekking tot af te sluiten en afgesloten producten. De brief van 13 mei 2019 toont aan dat Verzekeraar verantwoordelijk is voor de informatievoorziening aan verzekeringnemers en die verantwoordelijkheid vanaf mei 2019 ook neemt.
- Consumenten hebben – over de periode van 1 juli 2003 tot 1 juli 2019 – meer premie betaald dan noodzakelijk was voor het verzekerde overlijdensrisico.
- Alle noodzakelijke correspondentie met betrekking tot de totstandkoming van de verzekeringen in 2003 liep via de adviseur van Consumenten. Consumenten gaan ervan uit dat deze adviseur een bepaalde relatie had met Verzekeraar en van Verzekeraar een vergoeding/provisie voor de werkzaamheden heeft ontvangen. De adviseur trad dan ook op als vertegenwoordiger dan wel bemiddelaar van Verzekeraar.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten stellen dat zij de overlijdensrisicoverzekeringen via een adviseur hebben afgesloten. Dit kan niet het geval zijn: Verzekeraar is een ‘direct writer’. Consumenten hebben hun verzekeringen dus rechtstreeks bij Verzekeraar afgesloten. Bij dit soort verzekeringsovereenkomsten is bovendien sprake van ‘execution only’. Dit betekent dat Verzekeraar de verzekeringen alleen tot stand brengt en er niet over adviseert.
- Verzekeraar heeft niet met Consumenten afgesproken dat hij hen tussentijds zou informeren over wijzigingen in het aanbod dan wel de prijzen van zijn producten. Verzekeraar is hier evenmin toe gehouden.
- De informatieplicht strekt niet zover dat Verzekeraar – als ‘direct writer’ – gehouden is om zijn klanten op de hoogte te stellen van het veranderende verzekeringsaanbod. Het is aan Consumenten zelf om na te gaan of de afgesloten verzekeringen na verloop van tijd nog steeds voldoen, of dat er wellicht nieuwe producten op de markt zijn gekomen die beter bij hun situatie en wensen passen. Dat Verzekeraar hen in 2019 erop heeft geattendeerd om de overlijdensrisicoverzekeringen te controleren en daarbij te kijken of deze nog steeds bij hen passen, brengt niet mee dat zij aanspraak kunnen maken op restitutie van een deel van de eerder betaalde premies.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden een gedeelte van de door Consumenten betaalde premies te restitueren.

4.2 De Commissie stelt voorop – zie ook Geschillencommissie 2018-087 en 2018-654 – dat een verzekeraar de beleidsvrijheid heeft om zelf de prijs te bepalen waarvoor hij zijn producten aanbiedt. Deze prijs waren Consumenten bereid te betalen en aldus hebben partijen een overeenkomst gesloten. Wat Consumenten zouden krijgen voor deze prijs was bovendien duidelijk. Van misleiding door Verzekeraar is dan ook geen sprake.

4.3 Consumenten hebben in juni 2019 geconstateerd dat Verzekeraar overlijdensrisico-verzekeringen tegen een lagere (variabele) premie kon aanbieden. Consumenten menen dat Verzekeraar in staat was deze aanbieding veel eerder te doen en daarom niet heeft mogen wachten tot juni 2019. Consumenten stellen dan ook dat zij meer premie hebben betaald dan noodzakelijk was voor de betreffende overlijdensrisicodekking.

4.4 Het Nederlands recht voorziet er echter niet in dat overeenkomsten eenzijdig kunnen worden gewijzigd op basis van louter voortschrijdend inzicht van een van de contracts-partijen. Bovendien is een verzekeraar niet verplicht om de consument gedurende de looptijd van de verzekering te informeren over de prijsstelling van nieuwe vergelijkbare producten. Zie Geschillencommissie 2018-087 en 2018-654.

4.5 Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat Verzekeraar hen op grond van artikel 4:20 lid 1 en 3 Wft – zowel bij het afsluiten als gedurende de looptijd van de overlijdensrisicoverzekeringen – had moeten informeren over de premiedalingen, overweegt de Commissie als volgt. Op grond van artikel 4:20 lid 1 Wft dient een verzekeraar – voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst – de (aspirant-)verzekeringnemer alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor de beoordeling van de overlijdensrisicoverzekering. Verzekeraar dient bovendien de verzekeringnemer – op basis van artikel 4:20 lid 3 Wft – gedurende de looptijd van de verzekering te informeren over wezenlijke wijzigingen in de op grond van artikel 4:20 lid 1 Wft verstrekte informatie. Voornoemde 'nazorgplicht' brengt mee dat Verzekeraar Consumenten moet informeren over wezenlijke wijzigingen in de door hen afgesloten verzekeringen. Het gaat dan bijvoorbeeld om een wijziging in hoogte van de premie van *het door Consumenten afgesloten verzekeringsproduct.* Vergelijk CvB Kifid 2020-020, overweging 6.5 en CvB Kifid 2020-026, overweging 6.4.

Anders dan Consumenten stellen, leidt hetgeen is bepaald in artikel 4:20 lid 1 en 3 Wft – en nader is uitgewerkt in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen – echter niet tot de conclusie dat Verzekeraar hen – als verzekeringnemers – had moeten informeren *over algemene marktontwikkelingen* zoals de premiedalingen bij overlijdens-risicoverzekeringen. Vergelijk CvB Kifid 2020-020 en CvB Kifid 2020-026.

4.6 Dat Verzekeraar Consumenten in juni 2019 overlijdensrisicoverzekeringen tegen lagere premies heeft aangeboden, brengt naar het oordeel van de Commissie niet mee dat Consumenten aanspraak zouden kunnen maken op restitutie van een deel van de eerder betaalde premies. De in juni 2019 afgesloten verzekeringen zijn immers gesloten tegen een *variabele* premie, waardoor van *hetzelfde* verzekeringsproduct geen sprake kan zijn nu de in 2003 afgesloten verzekeringen een *vaste* premie kenden.

4.7 Met betrekking tot de stelling van Consumenten dat zij – bij het sluiten van de overlijdensrisicoverzekeringen – zijn bijgestaan door een adviseur die optrad namens Verzekeraar, merkt de Commissie het volgende op. Verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist. De Commissie volgt Verzekeraar, nu uit de stukken in het dossier niet blijkt dat de adviseur die volgens Consumenten betrokken was bij de aanvraag van de overlijdensrisicoverzekeringen, daarbij optrad namens en/of in opdracht van Verzekeraar.

4.8 De conclusie is dat op een verzekeraar niet de verplichting rust om verzekeringnemers te informeren over algemene marktontwikkelingen, zoals de premiedalingen bij overlijdensrisicoverzekeringen. Van een tekortkoming aan de zijde van Verzekeraar is geen sprake. De Commissie ziet dan ook geen reden om Verzekeraar gehouden te achten een gedeelte van de door Consumenten betaalde premies aan Consumenten te restitueren. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.