

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0020

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, mr. S.C.H. Molin,
prof.mr. drs. C.M.D.S. Pavillon en W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C.
Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	24 februari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Aon Nederland C.V., verweerster in beroep, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. Anders dan de Geschillencommissie beslist de Commissie van Beroep dat de vordering van de consument niet verjaard is. De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden door haar een niet-passend product te adviseren. De Commissie van Beroep wijst de vordering gedeeltelijk toe.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 12 juni 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 23 mei 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0403).
- 1.2 De tussenpersoon heeft op 15 juli 2025 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 24 november 2025. De consument was daarbij aanwezig. De consument werd bijgestaan door mr. G.J. Hamers. Namens de tussenpersoon was mr. M.J.M. de Louw aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 mei 2025.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder de randnummers 2.1 tot en met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Een rechtsvoorganger van de tussenpersoon heeft de consument en haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) bijgestaan bij het afsluiten van een Levenhypotheek op 28 december 2004, verder te noemen de hypotheek, met daaraan gekoppeld een Swiss Life Belegspaarplan, verder te noemen de beleggingsverzekering. Omwille van de leesbaarheid zullen de tussenpersoon en de rechtsvoorganger beiden aangeduid worden als de tussenpersoon.
- 3.3 De consument heeft de beleggingsverzekering samen met haar toenmalige partner afgesloten per 1 december 2004. De overeengekomen einddatum was 1 december 2034. Bij de verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking op beide levens met een verzekerd bedrag van € 150.000,- en kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consumenten. De premie bedroeg € 170,- per maand.
- 3.4 Eind januari 2017 heeft de tussenpersoon een hersteladvies gegeven over de beleggingsverzekering. Hij heeft dit hersteladvies telefonisch besproken met de ex-partner van de consument en het schriftelijke verslag van dit gesprek met daarin het advies op 25 januari 2017 verstuurd naar het e-mailadres van de ex-partner. Op enig moment heeft de verzekeraar de verzekering vanwege achterstallige betalingen premievrij gemaakt. Per 21 mei 2019 hebben de consument en haar ex-partner hun gezamenlijke woning verkocht en tegelijkertijd de beleggingsverzekering afgekocht voor een bedrag van € 6.335,77.
- 3.5 De consument heeft eerst in januari 2024 geklaagd bij ING Bank N.V. Zij heeft op 3 april 2024 bij Kifid een klacht ingediend tegen de bank. Op 15 april 2024 heeft de consument voor het eerst geklaagd bij de tussenpersoon over de advisering door de tussenpersoon. De partijen zijn er niet gezamenlijk uitgekomen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument heeft in eerste instantie de klacht ook ingediend namens haar ex-partner (hierna gezamenlijk: de consumenten). Zij hebben bij de Geschillencommissie geklaagd over het advies van de tussenpersoon over de beleggingsverzekering. Volgens de consumenten heeft de tussenpersoon hen een woekerpolis geadviseerd en daarbij te hoge en onrealistische verwachtingen gewekt. De tussenpersoon heeft verkeerd geadviseerd; een minder risicovol product zou beter zijn geweest. Het in 2017 gegeven hersteladvies was te

laat. De consumenten hebben een schadevergoeding van € 75.000,- gevorderd, gebaseerd op de hen voorgehouden kapitaalopbouw.

- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consument en haar ex-partner afgewezen. Naar het oordeel van de Geschillencommissie waren de consument en de ex-partner in ieder geval op het moment van het hersteladvies in 2017 ervan op de hoogte dat de opbrengst van de beleggingsverzekering halverwege de looptijd veel lager was dan het bedrag van € 75.000,-. Dat betekent dat vanaf dat moment de verjaringstermijn van 5 jaar begon te lopen. Nu de consument en haar ex-partner pas op 15 april 2024 de vordering op de tussenpersoon hebben gestuit, is de vordering verjaard. De stellingen van de consument dat zij al in 2011 een adreswijziging voor haarzelf heeft doorgegeven vanwege de relatiebreuk, maar dat de tussenpersoon desondanks alleen de ex-partner heeft geïnformeerd en zij daarom niet op de hoogte was van het hersteladvies, slaagt niet omdat de consument deze stellingen niet voldoende heeft onderbouwd.

5. De beoordeling van het beroep

Verjaring

- 5.1 De consument klaagt in beroep over het oordeel van de Geschillencommissie dat haar vordering is verjaard. Volgens de consument was zij pas op de hoogte van de beëindiging van de verzekering en de tegenvallende kapitaalopbouw op het moment dat de verzekering in 2019 werd afgekocht na de verkoop van de woning. De consument heeft in de periode daarvoor nooit brieven of e-mails ontvangen van de tussenpersoon en was ook niet op de hoogte van het hersteladvies of de premievrijmaking van de verzekering. Zij heeft echter op 18 maart 2011 aan de tussenpersoon laten weten dat de relatie tussen haar en haar ex-partner verbroken was en daarbij haar nieuwe adres en contactgegevens aan de tussenpersoon doorgegeven. Ter zitting heeft de consument verklaard dat zij geen contact meer had met haar ex-partner, behalve ten tijde van de verkoop van de woning. Pas tijdens de procedure tegen de bank raakte zij op de hoogte van de rol van de tussenpersoon. Naar aanleiding daarvan heeft zij een klacht ingediend tegen hem.
- 5.2 De tussenpersoon betoogt dat het hersteladvies van januari 2017 geldt als het moment waarop de consument uiterlijk wist of behoorde te weten dat de kapitaalopbouw van de verzekering niet naar verwachting was. Omdat de consument niet binnen 5 jaar na het hersteladvies heeft geklaagd, is haar vordering verjaard.
- 5.3 Een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart op grond van artikel 3:310 lid 1BW door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde, de consument, zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Daarvoor is vereist dat de consument daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als zij voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid hoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend handelen van de tussenpersoon. Het antwoord op de vraag op welk

tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is dan ook afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden. Het is niet vereist dat de benadeelde, in dit geval de consument, daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon. Wel kan onder omstandigheden van belang zijn of de consument in haar verhouding tot de betrokken persoon mocht vertrouwen op diens deskundigheid en op zijn in dat verband gedane uitlatingen en of zij in verband daarmee (nog) geen reden had om te twijfelen aan de deugdelijkheid van diens handelen of het te verwachten nadeel. Onder omstandigheden gaat de termijn dan ook pas lopen wanneer de consument kennis heeft gekregen van een juridisch advies of een rechterlijk oordeel.¹

- 5.4 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is de vordering van de consument niet verjaard. De consument en haar ex-partner zijn de verzekering gezamenlijk aangegaan als onderdeel van de hypothecaire geldlening. Zowel de consument als haar ex-partner waren hoofdelijk aansprakelijk. De consument heeft gemotiveerd dat zij niet op de hoogte was van het hersteladvies. Uit de stukken die de partijen hebben overgelegd, blijkt dat de tussenpersoon het hersteladvies alleen aan de ex-partner van de consument heeft verzonden.
- 5.5 Uit de stukken die de consument heeft overgelegd, blijkt eveneens dat zij op 18 maart 2011 de tussenpersoon heeft geïnformeerd over de relatiebreuk en aan hem een adreswijziging heeft doorgegeven. De tussenpersoon heeft niet betwist dat hij deze brief heeft ontvangen. Bovendien is het hersteladvies uit 2017 niet naar het oude adres van de consument gestuurd, maar slechts per e-mail aan de ex-partner van de consument; daarmee kan de consument niet zonder meer bekend worden verondersteld. Het hersteladvies kan daarom niet als start van de verjaringstermijn worden genomen.
- 5.6 De tussenpersoon heeft bij de Geschillencommissie een overzicht overgelegd van zijn gespreksnotities. Volgens de tussenpersoon blijkt uit dat overzicht dat de consument op 12 oktober 2018 contact heeft opgenomen met de tussenpersoon met vragen over de verzekering. De tussenpersoon stelt dat hieruit volgt dat de consument op de hoogte was van de tegenvallende kapitaalopbouw en dat in ieder geval op deze datum de verjaringstermijn is aangevangen. De consument betwist dat zij met de tussenpersoon gesproken heeft. Als alternatief scenario heeft zij geopperd dat een familielid met dezelfde naam, die ook werkzaam is bij de tussenpersoon en goed contact onderhoudt met de ex-partner van de consument, contact heeft opgenomen over de verzekering. De tussenpersoon heeft dit alternatieve scenario niet betwist. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is daarmee onvoldoende vast komen te staan dat de tussenpersoon en de consument op 12 oktober 2018 met elkaar hebben gesproken over de verzekering.

¹ Zie o.a. CvB Kifid 2021-0014.

- 5.7 Voor zover er wel telefonisch contact zou hebben plaatsgevonden tussen de consument en de tussenpersoon, staat onvoldoende vast wat daadwerkelijk is besproken. Zo staat in de eerste notitie “(...) *Volgende week gaat het huis in de verkoop. Wat dan met polis te doen? uitgebreid voors en tegens besproken*” en in de tweede notitie “(...) *vraagt wat zij tot nog toe aan premie heeft betaald. Dit is voor mij niet te traceren omdat polis reeds lang premievrij. (...) Relatie is al enige tijd uit elkaar en dhr. heeft op zijn adres de opgaven ontvangen. Polis teert in omdat ORV premie (ong. 36,- per maand) wordt onttrokken aan de waarde. (...) Na ontponding dient er een gezamenlijk verzoek tot afkoop te worden ingediend met verzoek bij helften te verdelen.*” Uit deze notities blijkt niet dat is gesproken over het hersteladvies, de gevolgen van de premievrijmaking en de concrete gevolgen van het afkopen van de verzekering. Het verweer van de tussenpersoon, dat de consument in ieder geval na 12 oktober 2018 op de hoogte was van de tegenvallende kapitaalopbouw, slaagt daarom evenmin.
- 5.8 Voor zover de consument bij de verkoop van de woning op de hoogte had kunnen zijn van de (tegenvallende) waarde van de verzekering, het door de tussenpersoon in 2017 gegeven hersteladvies, de premievrijmaking en de gevolgen van het afkopen van de verzekering, geldt dat zij hier pas op of kort rond 21 mei 2019 kennis van had kunnen hebben, toen de woning werd verkocht en de verzekering werd afgekocht. Voldoende concrete feiten waaruit volgt dat de consument hiermee niettemin eerder bekend is geraakt, heeft de tussenpersoon niet gesteld. De consument heeft op 15 april 2024, derhalve binnen de vijfjaarstermijn voor het eerst bij de tussenpersoon geklaagd. Haar vordering is aldus niet verjaard.

Zorgplichtschending

- 5.9 Omdat het verjaringsverweer van de tussenpersoon niet slaagt, komt de Commissie van Beroep toe aan de klacht van de consument over de advisering en de informatieverstrekking door de tussenpersoon voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering en tijdens de looptijd van de verzekering.
- 5.10 De tussenpersoon is op grond van art. 7:401 BW tegenover de consument verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Een tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Bij het aangaan van een verzekering moet hij de (aspirant-)verzekeringnemer voldoende informatie verstrekken om deze in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen de aangeboden verzekering al dan niet te sluiten. De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of

omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.²

- 5.11 Wat betreft het verwijt dat de tussenpersoon te hoge en onrealistische verwachtingen heeft gewekt, is de Commissie van Beroep van oordeel dat niet is gebleken dat de tussenpersoon zijn zorgplicht voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft geschonden. De consument heeft onvoldoende concreet gemaakt wat zij de tussenpersoon verwijt, anders dan dat destijds sprake was van een onjuiste voorstelling van zaken door de tussenpersoon. Uit de productdocumentatie wordt duidelijk dat er sprake was van een beleggingsverzekering waaraan risico's verbonden zijn. De voorbeeldkapitalen zijn geen garantie tot uitkering.
- 5.12 Het verwijt dat de tussenpersoon een te risicovol product heeft geadviseerd, heeft de tussenpersoon niet althans onvoldoende gemotiveerd weersproken. Ook uit het hersteladvies volgt dat met het geadviseerde product te risicovol werd belegd en dat een defensievere belegging passend was. Daarmee heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht wel geschonden.

Schade

- 5.13 De consument vordert € 69.000,-, te verhogen met de wettelijke rente vanaf 30 juni 2019 op basis van het voorbeeldkapitaal van € 150.000,- dat aan de consument en haar ex-partner bij het aangaan van de verzekering is voorgesteld. De Commissie van Beroep volgt de consument hierin niet, gelet op wat is overwogen onder 5.11. Het is een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico's verbonden zijn en dat de uitkering uit de verzekering daardoor lager kan uitvallen.
- 5.14 Indien de schending van de zorgplicht achterwege was gebleven, is aannemelijk dat de consument en haar ex-partner conform het advies een beleggingsverzekering hadden afgenomen passend bij hun defensieve risicoprofiel. Een rendement in lijn met het in de offerte geschetste pessimistisch scenario had dan voor de hand gelegen. Ervan uitgaande dat de consument en haar ex-partner bij benadering hetzelfde premiebedrag hadden ingelegd, zou dit volgens de prognose in de offerte na 30 jaar een eindkapitaal van circa € 79.566 hebben opgeleverd. De verzekering is echter na circa 15 jaar geëindigd, en de tussenpersoon heeft onweersproken gesteld dat de opbouw van het beoogde eindkapitaal na 15 jaar circa 25% bedraagt. Dit betekent dat, bij een passende beleggingsverzekering, bij afkoop in 2019 een eindkapitaal zouden zijn opgebouwd van circa € 19.892,-. Volgens de tussenpersoon was het voorbeeldkapitaal uit de offerte hoe dan ook niet te halen omdat er tussentijdse aanpassingen zijn gedaan en omdat niet alle premies zijn voldaan. De tussenpersoon heeft echter geen concrete gegevens overgelegd waaruit volgt in hoeverre premies niet zijn betaald, en welke invloed dat op het te behalen eindkapitaal zou hebben gehad, zodat de Commissie van Beroep daaraan voorbijgaat. In werkelijkheid is aan de

² Zie o.a. CvB Kifid 2021-0044.

consumenten € 6.335,77 uitgekeerd. De totale schade kan daarmee worden begroot op € 13.556,23, waarvan de helft is geleden door de consument. Haar schade komt daarmee afgerond op € 6.778,-.

- 5.15 Uit wat de consument voor het overige heeft aangevoerd over het handelen van de tussenpersoon volgt niet althans onvoldoende concreet dat dit kan leiden tot een hogere schadevergoeding dan zal worden toegekend op basis van het voorgaande. Daarmee bestaat er geen belang meer voor de consument bij de behandeling daarvan.
- 5.16 De slotsom is dat het beroep slaagt en dat de uitspraak van de Geschillencommissie wordt vernietigd. De Commissie van Beroep kent de consument een schadevergoeding toe van € 6.778,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 30 juni 2019 tot aan de dag van betaling.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 mei 2025;
- 6.2 beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 6.778,- aan de consument vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 30 juni 2019 tot aan de dag van betaling;
- 6.3 bepaalt dat de tussenpersoon aan de consument een bedrag van € 500,- betaalt als vergoeding voor het instellen van beroep;
- 6.4 wijst de vorderingen van de consument voor het overige af.