Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1082
(mr. S.W.A. Kelterman, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aikon B.V., h.o.d.n. Golsteijn & Partners, gevestigd te Maasbracht, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 22 december 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 premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is hierop niet (tijdig) gewezen door de Tussenpersoon. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt 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 bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtbrief van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Tussenpersoon; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Tussenpersoon.

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 Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

Wat is er gebeurd?

1.4 Consument heeft via Tussenpersoon overlijdensrisicoverzekeringen bij Klaverblad Verzekeringen en bij AEGON Levensverzekering (hierna: de Verzekeringen) afgesloten. De verzekering bij Klaverblad is ingegaan op 1 maart 2004 en de einddatum is 1 maart 2019. De verzekering bij AEGON Levensverzekering is ingegaan op 30 maart 2007 en de einddatum is 30 maart 2029. Consument en zijn partner zijn bij beide verzekeringen verzekeringnemer en verzekerden.

Het verzekerd kapitaal van de verzekering bij Klaverblad Verzekeringen is € 88.000,- uit te keren na overlijden van één of beide verzekerden voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt € 106,44 per maand. Het verzekerd kapitaal van de verzekering bij AEGON Levensverzekering is € 51.200,- uit te keren na overlijden van één of beide verzekerden voor de einddatum van de verzekering. De premie bedraagt € 105,75 per maand.

1.5 Consument heeft bij brief van 26 januari 2019 bij Tussenpersoon geklaagd over de hoogte van de premie van de Verzekeringen. Aanleiding voor de klacht was de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 30 mei 2018 (2018-339). Tussenpersoon heeft Consument bij e-mail van 3 mei 2019 als volgt bericht:

"(…)
Op basis van diverse verzoeken en mondelinge contacten onderstaand de resultaten van het opvragen van informatie bij Aegon:
<u>Aegon</u>
Na aflossing van uw Aegon hypotheek (…) op 3 april 2018 heeft u een nieuw polisblad ontvangen van uw Aegon overlijdensrisicoverzekering (…).
Per wijzigingsdatum 30 maart 2018 heeft dit niet geresulteerd in een premiewijziging.

Aegon kan geen offerte c.q. herberekening verstrekken voor het oversluiten van uw huidige overlijdensrisicoverzekering naar een nieuwe overlijdensrisicoverzekering.
Het is gezien uw leeftijd niet mogelijk om een nieuwe overlijdensrisicoverzekering bij Aegon af te sluiten, omdat de maximale aanvangsleeftijd voor een overlijdensrisicoverzekering bij Aegon 60 jaar is. Bovendien is bij Aegon altijd een gezondheidsverklaring benodigd.

Op basis van het originele aanvraagformulier onderstaand de resultaten van het opvragen van informatie bij Klaverblad:
<u>Klaverblad</u>
Ondanks dat er bij Klaverblad géén nieuwe gezondheidsverklaring nodig is zou, rekening houdende met het oorspronkelijke aanvraagformulier, er voor u geen voordeel behaald kunnen worden. De premies zouden in geval van overgaan naar een nieuwer tarief zelfs gestegen zijn.

Mocht u toch tot omzetting van uw overlijdensrisicoverzekering besluiten dan wijs ik u erop dat conform onze dienstenwijzer en ons dienstverleningsdocument hieraan kosten verbonden zijn. Heeft u nog vragen dan verneem ik die graag. (…)"

1.6 Consument heeft met deze e-mail geen genoegen genomen en hij en Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

1.7 Consument verwijt Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. Tussenpersoon had Consument er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisico-verzekeringen zijn gedaald. Dat heeft Tussenpersoon niet gedaan. Tussenpersoon weigert voorts antwoord te geven op de volgende vragen:
1. Welke feitelijke premiedalingen hebben zich in voornoemde producten c.q. polissen respectievelijk vanaf 1 maart 2004 en vanaf 30 maart 2007 voorgedaan?
2. Daar Tussenpersoon Consument en zijn partner niet gewezen heeft op de premiedalingen ten aanzien van beide producten/polissen en daarmee de doorlopende zorgplicht heeft veronachtzaamd, wil Consument graag vernemen hoe Tussenpersoon de geleden schade financieel wil compenseren.
Tussenpersoon neemt geen verantwoordelijkheid. Consument hecht grote waarde aan de zorgplicht en een bekwame dienstverlening, omdat hij op jaarbasis betaalt voor financiële dienstverlening door Tussenpersoon.

1.8 Consument heeft de volgende vragen aan de Geschillencommissie voorgelegd:
1. Dient Tussenpersoon inhoudelijk inzicht te geven in de premiewijzigingen van Klaverblad met ingang van de polis op 1 maart 2004?
2. Dient Tussenpersoon inhoudelijk inzicht te geven in de premiewijzigingen van AEGON Levensverzekeringen met ingang van de polis op 30 maart 2007?
3. Is Tussenpersoon in zijn financiële zorgplicht en doorlopende informatieplicht nalatig geweest door Consument als klant na afsluiten van deze twee verzekeringen niet meer in te lichten over de premiewijzigingen en met name premieverlagingen?
4. Heeft Tussenpersoon de gerechtigde belangen van Consument (profiteren van premiedaling vanaf 2004/2007) geschaad?
5. Op 30 mei 2018 heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak gedaan over de nazorgverplichting van de tussenpersoon die dergelijke verzekeringen heeft bemiddeld. Vindt u het gerechtvaardigd dat Tussenpersoon Consument tegemoet zou moeten komen met een compensatieregeling?
6. Heeft Tussenpersoon een extra financiële zorgplicht, omdat Consument Tussenpersoon jaarlijks betaalt voor hun financiële dienstverlening?
7. Vindt u dat Tussenpersoon in de afhandeling en het niet meer reageren op vragen geweld doet aan het principe van een redelijk bekwame en redelijk handelende beroepsgenoot?

Het verweer

1.9 Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

2. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

2.1 Gelet op de hierboven onder nummer 1.7 opgesomde 7 vragen, moet de Commissie kort gezegd nagaan of Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden en of Tussenpersoon Consument op deze grond moet tegemoetkomen.

Heeft de Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht geschonden?

2.2 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.

2.3 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 tussenpersoon 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).

2.4 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 overlijdensrisicoverzekering 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 overlijdensrisicoverzekering.

2.5 De Commissie stelt vast dat Consument klaagt over de (informatieverstrekking met betrekking tot) de hoogte van de premie. De klacht heeft dus geen betrekking op de dekking van de verzekeringen.

2.6 De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon en Consument nadere afspraken hebben gemaakt over een nazorgverplichting. Consument betaalde jaarlijks € 230,- voor een abonnement.

Tussenpersoon heeft de verplichtingen onder dit abonnement als volgt opgesomd:
"- recht op jaarruimteberekening lijfrente,
- tussentijdse bewaking t.o.v. wensen en verwachtingen,
- jaarlijks telefonisch overleg bij ingrijpende gebeurtenissen rondom de financiële positie van de klant,
- recht op polis overzicht en waarschuwing bij expiratie van de polis."
Consument stelt deze opsomming niet te kennen en dat aan hem is meegedeeld dat een "*totaal financieel zorgpakket"* is afgesloten. Consument heeft echter niet gesteld dat partijen een nazorgplicht zijn overeengekomen die betrekking heeft op algemene markt-ontwikkelingen als premiedalingen in de verzekeringsmarkt. Noch de opsomming die Tussenpersoon geeft, noch uit de beschrijving die Consument geeft, kan de Commissie afleiden dat partijen een nazorgplicht zijn overeengekomen die ertoe strekt dat Tussenpersoon in een dergelijk geval contact opneemt met Consument. De Commissie houdt het er dan ook voor dat partijen dit niet hebben gedaan.

2.7 De CvB heeft in zijn uitspraken voorts geoordeeld dat evenmin op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een nazorgverplichting kan worden aangenomen.

2.8 De vragen 1, 2, 6 en 7 laat de Commissie, voor zover de Commissie hier in het voorgaande niet al deels op is ingegaan, onbesproken. Behandeling van deze vragen leidt niet tot een ander oordeel omdat er immers geen sprake is van een (na)zorgplicht van de Tussenpersoon in deze situatie.

Conclusie

2.9 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht door Tussenpersoon. Dit brengt mee dat Tussenpersoon geen schadevergoeding aan Consument hoeft te betalen.

3. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.