Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1068
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hoeijmakers Groep B.V., gevestigd te Kessel, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 22 december 2020
Aard uitspraak	: 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 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 om: 1) het klachtformulier en de aanvullende stukken van Consument; 2) het verweerschrift van Tussenpersoon; 3) de repliek van Consument en 4) 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 Consument en Tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft via een assurantiestussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: de ORV) afgesloten. In 2004/2005 heeft Consument zijn assurantieportefeuille en daarmee de ORV, ondergebracht bij Tussenpersoon. De ORV, met polisnummer [nummer], loopt bij ASR Levensverzekering N.V.

2.2 Consument heeft bij Tussenpersoon geklaagd bij over de hoogte van de premie van de ORV. Consument en Tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 Consument vordert € 9.980,00 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 november 2012. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie.

2.4 Consument verwijt Tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. Tussenpersoon had Consument gedurende de looptijd van de ORV er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft Tussenpersoon niet gedaan. Wanneer Tussenpersoon Consument wel op deze ontwikkeling had gewezen, dan had hij een verzekering afgesloten tegen een lagere premie.

2.5 Tussenpersoon heeft in 2013 bij de verzekeraar een offerte voor een nieuwe ORV opgevraagd. Deze stelt Tussenpersoon telefonisch met Consument te hebben besproken. Consument betwist dit en stelt de offerte pas in 2019 per mail te hebben ontvangen.

2.6 Omdat Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden heeft Consument te veel premie voor zijn ORV betaald. Het premieverschil tussen de ORV en een nieuw af te sluiten verzekering/afgesloten verzekering bepaalt Consument aan de hand van een op 19 juni 2013 uitgebrachte Consument op € 9.980,00. Dit bedrag dient Tussenpersoon aan Consument als schadevergoeding te betalen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden en of Consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

Heeft Tussenpersoon zijn (na)zorgplicht geschonden?

3.2 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.

3.3 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).

3.4 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 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.

3.5 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 Tussenpersoon en Consument geen nadere afspraken over een nazorgverplichting zijn overeengekomen.

3.6 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.

3.7 Hetgeen Consument heeft aangevoerd over de overige nalatigheden en verzuimen van Tussenpersoon laat de Commissie onbesproken. Behandeling van deze argumenten leidt niet tot een ander oordeel omdat er immers geen sprake is van een (na)zorgplicht van Tussenpersoon die ziet op premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen.

Conclusie

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

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.