

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-103
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. W. Dullemond, leden en
mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 12 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat Adviseur de inmiddels overleden partner van Consument had moeten wijzen op het gegeven dat zijn ex-vriendin nog steeds begunstigde onder de overlijdensrisicoverzekering was. Consument stelt dat haar partner de begunstiging dan zou hebben aangepast en zij derhalve thans aanspraak had kunnen maken op de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering. De Commissie merkt op dat de zorgplicht van Adviseur met zich brengt dat hij moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Hiervoor is echter wel van belang dat Adviseur door verzekeringnemers wordt geïnformeerd over wijzigingen die in hun persoonlijke situatie plaatsvinden en die van belang kunnen zijn voor de lopende verzekeringen. Uit de stukken heeft de Commissie niet kunnen opmaken dat Adviseur door de partner van Consument, dan wel anderszins, van de belangrijke wijzigingen in diens persoonlijke situatie (in respectievelijk 1997, 2004 en 2012) op de hoogte is gesteld. Adviseur kan dan niet worden verweten dat hij geen contact met de partner van Consument heeft opgenomen. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 1 juli 1994 heeft wijlen de heer [naam] (hierna: de partner van Consument) – bij de aankoop van een woning met zijn toenmalige vriendin – via Adviseur bij verzekeraar een overlijdensrisicoverzekering met een verzekerd kapitaal van € 49.915,82 afgesloten. Zijn toenmalige vriendin is daarbij als begunstigde aangemerkt.
- 2.2 In 1997 zijn de partner van Consument en zijn toenmalige vriendin uit elkaar gegaan. Zowel de woning als de hypothecaire geldlening kwamen toen op naam van de partner van Consument. De begunstiging van de overlijdensrisicoverzekering is niet aangepast.
- 2.3 In 2003 heeft de partner van Consument, via een andere adviseur, een andere woning aangekocht.
- 2.4 In 2008 heeft Adviseur de partner van Consument een brief gestuurd over de wijzigingen in de markt voor overlijdensrisicoverzekeringen en hem daarbij gewezen op de mogelijkheid om samen met Adviseur te bekijken of zijn overlijdensrisicoverzekering nog wel passend was. Deze mailing is gestuurd naar het oude adres van de partner van Consument.
- 2.5 Op 1 augustus 2012 is de partner van Consument gaan samenwonen met Consument. De partner van Consument heeft vervolgens een testament laten opmaken, waarin Consument als enige erfgenaam wordt aangemerkt.
- 2.6 Op 17 november 2017 is de partner van Consument overleden. De toenmalige vriendin van de partner van Consument is de begunstigde onder de overlijdensrisicoverzekering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Adviseur wordt gehouden Consument een vergoeding toe te kennen ter grootte van het verzekerd kapitaal ad € 49.915,82.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Adviseur had de partner van Consument er op moeten wijzen dat zijn toenmalige vriendin na 1997 nog steeds de begunstigde onder de overlijdensrisicoverzekering was. Indien hij dat had gedaan, had de partner van Consument de begunstiging aangepast en had Consument thans aanspraak kunnen maken op de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering.
- Adviseur heeft nagelaten om regelmatig te controleren of de overlijdensrisicoverzekering nog aansloot bij de wensen van de partner van Consument.

Verweer Adviseur

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

- De partner van Consument heeft Adviseur niet geïnformeerd over de wijzigingen in zijn persoonlijke situatie. Adviseur was dan ook niet op de hoogte van de gewijzigde omstandigheden en er was voor Adviseur dan ook geen concrete aanleiding om te bezien of de verzekering van de partner van Consument nog wel voldeed aan zijn wensen.
- Vanuit Adviseur wordt regelmatig (in principe elk jaar) een mailing verstuurd met de vraag in hoeverre de persoonlijke situatie en/of financiële situatie is veranderd. Indien zich relevante wijzigingen hebben voorgedaan, wordt de klant geadviseerd om een gesprek met een adviseur aan te vragen.
- De partner van Consument is in 2008 schriftelijk benaderd door Adviseur. In deze brief is de partner van Consument gewezen op het feit dat wijzigingen in de persoonlijke situatie aanleiding kunnen zijn om de overlijdensrisicoverzekering eens te laten bekijken door een adviseur. Deze brief is destijds gezonden aan het laatst bekende adres van de partner van Consument. Consument heeft nooit een adreswijziging doorgegeven. Dat deze brief de partner van Consument – door verhuizing – mogelijk niet heeft bereikt, is niet aan Adviseur te wijten.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van het onderhavige geschil vormt de relatie tussen de partner van Consument – en daarmee Consument die als zijn enige erfgenaam in al zijn rechten en verplichtingen is getreden – en Adviseur. De overeenkomst tussen de partner van Consument en de Adviseur is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW).
- 4.2 Op de Adviseur als opdrachtnemer rust een zorgplicht jegens de opdrachtgever, hier de partner van Consument. De Adviseur moet als deskundig tussenpersoon bij de uitvoering van zijn (advies)werkzaamheden handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak.

Daarin is onder meer bepaald dat de assurantietussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Daarbij gaat het om feiten die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn. (zie HR 10 januari 2003, [ECLI:NL:HR:2003:AF0122](#), NJ 2003, 375, rov. 3.4.1). Deze zorgplicht van de adviseur geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de adviseur met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. De adviseur mag dus niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

- 4.3 Voor het bovenstaande is echter wel van belang dat de adviseur door zijn opdrachtgevers wordt geïnformeerd over wijzigingen die in hun persoonlijke situatie plaatsvinden en die van belang kunnen zijn voor de lopende verzekeringen. Uit de stukken heeft de Commissie niet kunnen opmaken dat Adviseur door de partner van Consument, dan wel anderszins, van de belangrijke wijzigingen in diens persoonlijke situatie (in respectievelijk 1997, 2004 en 2012) op de hoogte is gesteld. Dat Adviseur van de aanpassingen aan de hypotheek bericht van de bank ontving is niet gebleken. Verder staat vast dat Adviseur de partner van Consument in 2008 wel een brief heeft gestuurd waarin hij de partner van Consument informeert over de wijzigingen in de markt voor overlijdensrisico-verzekeringen en hem wijst op de mogelijkheid om gezamenlijk te onderzoeken of de afgesloten overlijdensrisicoverzekering nog wel passend was. Dat deze brief de partner van Consument – als gevolg van een adreswijziging – uiteindelijk niet heeft bereikt, kan Adviseur niet worden verweten, omdat niet is gebleken dat die adreswijziging ooit aan Adviseur is doorgegeven.
- 4.4 De conclusie is dat bij Adviseur geen feiten of omstandigheden bekend waren of redelijkerwijs bekend behoorden te zijn op grond waarvan hij de partner van Consument er op had moeten wijzen dat de overlijdensrisicoverzekering mogelijk aanpassing behoefde. Adviseur kan dan niet worden verweten dat hij geen contact met de partner van Consument heeft opgenomen. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie ziet dan ook geen reden om Adviseur gehouden te achten Consument – als enige erfgenaam – tegemoet te komen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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.