

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-623  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. J.W. Janse, leden en  
mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 december 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Emmeloord, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 2 september 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Bijlagen : Relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden en de wet  
Vordering Consument : Afgewezen

## **Samenvatting**

Overlijdensrisicoverzekering. Zorgplicht. Consument heeft in 2011 een overlijdensrisicoverzekering (ORV) via de Adviseur gesloten bij een verzekeraar. In 2018 werd Consument bekend met de jarenlange dalende premies van ORV's en stelt de Adviseur aansprakelijk voor het mislopen van een lagere premie. Consument heeft echter geen actie ondernomen om zijn ORV aan te passen dan wel over te sluiten. De Commissie overweegt dat de omstandigheden in de levensverzekeringsmarkt aanleiding hadden moeten geven tot een actieve houding van de Adviseur, in ieder geval in de vorm van het attenderen van de Consument op de premiedalingen en hem desgewenst uit te nodigen voor een oriënterend gesprek. De Commissie acht het redelijk dat voor een dergelijk gesprek advieskosten in rekening kunnen worden gebracht. Deze zorgplicht is niet nagekomen, maar de vordering tot schadevergoeding wordt niettemin afgewezen. Dit omdat niet kan worden vastgesteld dat Consument, indien hij door de Adviseur tijdig op de hoogte was gesteld van de ontwikkelingen op de verzekeringsmarkt en in het bijzonder de daling van de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen, de wens had dat hij zijn verzekering tegen een lagere premie voort zou zetten, dan wel kon voortzetten.

## **I. Procesverloop**

I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen, te weten het klachtenformulier, de aanvullende stukken van het klachtenformulier, het verweerschrift van de vertegenwoordiger van de Adviseur, de repliek van Consument en de dupliek van de vertegenwoordiger van de Adviseur. Beide partijen hebben ingestemd met bindend advies, wat betekent dat voor beide partijen de uitspraak bindend is.

I.2 De zaak is op grond van de stukken beslist.

## **2. Waar gaat het om?**

- 2.1 Op 1 april 2011 heeft Consument via de Adviseur een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten bij Cardif BNP Paribas (hierna: Verzekeraar) met een looptijd van 20 jaar. De ORV verzekert een uitkering van € 75.000,- tegen een vaste premie van € 26,54 per maand. De verzekering is niet verpand.
- 2.2 Bij brief van 31 oktober 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij de Adviseur. Hierin stelt Consument de Adviseur aansprakelijk, omdat de Adviseur hem niet tijdig heeft gewezen op de aanzienlijk gedaalde premies voor ORV's. Als Consument eerder was geïnformeerd, dan had hij eerder gebruik kunnen maken van een lagere ORV-premie. Daarnaast vordert Consument kosteloos advies en bemiddeling om over te sluiten naar een soortgelijke verzekering met dezelfde condities en een lagere premie.
- 2.3 De Adviseur wijst de aansprakelijkheid van de hand. Er is geen sprake van een overeenkomst tussen partijen waaruit voortvloeit dat de Adviseur Consument zou informeren over wijzigingen in premies en voorwaarden bij een nieuw af te sluiten ORV. Tevens heeft de Adviseur geen vergoeding ontvangen voor deze werkzaamheden. Op basis van de wet rust eveneens geen verplichting op de Adviseur om Consument hierover te informeren. Daarnaast is er sprake van een eigen schuld van Consument en is de schade nog niet vast te stellen, omdat Consument nog niet tot oversluiten is overgegaan. Als een schatting van de schade wordt gedaan, dan moet de schade naar beneden worden bijgesteld naar een bedrag van maximaal € 225,-.
- 2.4 Consument is het oneens met het standpunt van de Adviseur. Hij vordert uitbetaling van de geleden schade, te weten een bedrag van € 1.097,-, zijnde het premieverschil tussen de huidige Verzekeraar en een andere verzekeraar over een periode van 90 maanden, nog te vermeerderen met de wettelijke rente. Voorts vordert Consument een kosteloos adviesgesprek teneinde te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om een soortgelijke verzekering met dezelfde condities en voorwaarden, maar tegen een lagere maandpremie, te sluiten.

## **3. Beoordeling**

### *Zorgplicht*

- 3.1 Vooropgesteld moet worden dat de Adviseur als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgevers verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.

Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

- 3.2 Uit de hiervoor omschreven zorgplicht vloeit voort dat een assurantietussenpersoon is gehouden om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille. De omvang van die verplichting is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekeringen en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekeringen wordt ontvangen. Zie o.a. ook GC 2015-248 en GC 2018-339. De Commissie is van oordeel dat de eenvoudige aard van een ORV en het verdienmodel waarbinnen het portefeuillebeheer geplaatst moet worden, in het onderhavige geval meebrengt dat de verplichting beperkt van omvang is.
- 3.3 De Adviseur geeft aan dat in de afgelopen jaren op verschillende momenten contact is geweest met Consument. In deze contactmomenten is de bestaande hypotheek doorgenomen. Daarnaast zijn er algemene mailings aan Consument verstuurd. Tijdens de afspraken en naar aanleiding van de berichten zijn door Consument geen vragen gesteld over de premie voor de ORV. Hoewel de Adviseur daarmee aanvoert dat hij aan de beperkte verplichting heeft voldaan, volgt de Commissie de Adviseur hierin niet. In onderhavige zaak gaat het met name om externe omstandigheden (de ontwikkelingen in de levensverzekeringsmarkt) die aanleiding hadden moeten geven tot een (meer) actieve houding van de Adviseur. In geen van de contactmomenten is Consument geattendeerd op de premieverlagingen die zichtbaar waren in de levensverzekeringsmarkt. Dit mag van de Adviseur wel worden verwacht. Zeker nu deze informatie gemakkelijk kon worden besproken in de contactmomenten met Consument of via een algemene mailing kon worden medegedeeld. Hierbij had Consument desgewenst uitgenodigd kunnen worden voor een oriënterend gesprek.
- 3.4 Artikel 4:20 lid 3 Wet op het financieel toezicht bepaalt onder andere dat een financiële dienstverlener gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht is informatie te verstrekken aan consument voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product. De Adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat onder de onderhavige informatieverplichting niet valt de verlaging van de tarieven van ORV's in het algemeen nu de premie van het product zelf niet wijzigt. De Commissie volgt dit standpunt van de Adviseur niet. Ook deze wetsbepaling is een grondslag voor de verplichting om op enig moment met Consument contact op te nemen om te onderzoeken of de verzekering als gevolg van premiewijzigingen aanpassing behoeft. Voor een adequate beoordeling van het product is naar het oordeel van Commissie niet alleen de premie van het product zelf van belang maar ook de premieontwikkelingen in de, in dit geval, levensverzekeringsmarkt.

Het is daarmee in het belang van Consument om in ieder geval door de Adviseur geïnformeerd te worden over deze ontwikkelingen en daaropvolgend desgewenst een uitnodiging voor een oriënterend gesprek te ontvangen. De Commissie acht het redelijk dat voor een dergelijk gesprek advieskosten in rekening kunnen worden gebracht.

#### *Schade*

- 3.5 Het is aan Consument om aan te tonen dat hij schade heeft geleden als een gevolg van de zorgplichtschending. Sinds het moment dat Consument op de hoogte was van een mogelijke zorgplichtschending, dit is in ieder geval vanaf oktober 2018, heeft Consument geen actie ondernomen om zijn ORV aan te passen dan wel over te sluiten. Hierdoor is het onduidelijk gebleven of Consument, wanneer hij eerder was geattendeerd op de premiedalingen bij ORV's, zijn ORV had aangepast of overgesloten. Los daarvan is onbekend gebleven of in zijn situatie een aanpassing of oversluiting mogelijk was, gezien dit van vele factoren afhankelijk is. De Commissie is daarmee van oordeel dat onvoldoende is aangetoond dat bij het eerder attenderen op premiedalingen Consument daadwerkelijk een lagere premie had hoeven te betalen.
- 3.6 De conclusie is dat de Adviseur bij zijn werkzaamheden niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Evenwel is niet komen vast te staan dat Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.
- 3.7 Gelet op het belang van deze procedure voor partijen bepaalt de Commissie op de voet van artikel 2.2 onder a van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening dat zowel voor Consument als voor de Adviseur hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak. De Commissie is van oordeel dat indien de Adviseur beroep instelt tegen deze uitspraak, artikel 2.3 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening analoge toepassing verdient, gezien het belang van de Adviseur bij het instellen van beroep.

## **4. 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](http://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.*

## **Bijlagen**

### **Boek 7. Bijzondere overeenkomsten**

Titel 7. Opdracht

Afdeling I. Opdracht in het algemeen

#### **Artikel 401**

*De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.*

### **4. Deel Gedragstoezicht financiële ondernemingen**

Hoofdstuk 4.2. Regels voor het werkzaam zijn op de financiële markten betreffende alle financiële diensten

Afdeling 4.2.3. Zorgvuldige dienstverlening

#### **Artikel 4:20**

“(…)

*3. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:*

*a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en*

“(…)

*Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1*

*3.4.1 (...) Een assurantietussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgeenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.*

“(…)”