

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-766  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.H. Vink, leden  
en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 juli 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : K.A.I.N. Beheer B.V., h.o.d.n. Adviescentrum Evercare Eindhoven, gevestigd te  
Son en Breugel, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 2 oktober 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht Tussenpersoon. Consument en haar voormalige echtgenoot hadden de intentie om Consument verzekeringnemer te maken op de Verzekering met de bedoeling dat de uitkering aan haar zou toekomen. De onvolledige verwoording van de wensen van Consument en haar voormalige echtgenoot in de e-mail van Tussenpersoon aan Verzekeraar had tot gevolg dat Verzekeraar alleen het rekeningnummer heeft aangepast waarvan de premie van de Verzekering werd afgeschreven. Tussenpersoon heeft ook niet meer gecontroleerd of de beoogde wijziging van de Verzekering wel op de juiste wijze was uitgevoerd. Hiermee heeft Tussenpersoon niet de benodigde zorg jegens Consument in acht genomen. De vordering wordt toegewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de aanvulling op het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tijdens hun huwelijk hebben Consument en haar echtgenoot (hierna: de Man) bij (de rechtsvoorganger) van ASR Levensverzekering N.V. (hierna: Verzekeraar) een beleggingsverzekering, het ABC Spaarplan, met polisnummer [nummer 1] (hierna: de Verzekering) afgesloten. Op het polisblad van 4 mei 2004 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Belegger	[naam van de Man],	geboren [datum] 1970.
Verzekerde	[naam van Consument],	geboren [datum] 1963.
(...)		
Einddatum	01-03-2026	
(...)		
Betaling	€ 43,11 per maand, voor het eerst op 01-03-1996, voor het laatst op 01-02-2026.	
(...)		
Voorwaarden	Van toepassing zijn de algemene voorwaarden serie 204.	
(...)		
Verzekeringsadviseur	Adviescentrum Evercare Eindhoven te Eindhoven”	

- 2.2 Op 5 november 2013 heeft de rechtbank de echtscheiding tussen Consument en de Man uitgesproken.

- 2.3 In de op advies van Tussenpersoon door de Man en Consument opgestelde en ondertekende verklaring van 30 december 2013 (hierna: de Verklaring) staat het volgende:

“Ondergetekenden hebben bij u afgesloten een beleggingsverzekering ASR met polisnummer [nummer 2].

Begunstigde van deze verzekering is [naam van Consument].

De maandelijkse kosten van de polis (euro 43,11) worden momenteel afgeschreven van de ING rekening [rekeningnummer 1] ter name van [naam van de Man].

Deze kosten moeten vanaf heden worden afgeschreven van [rekeningnummer 2] ABNAMRO ter name van [naam van Consument].

De eventuele uitkering hoort uiteraard ook op bovengenoemde ABNAMRO rekening terecht te komen.”

- 2.4 Tussenpersoon heeft de Verklaring per e-mail van 6 januari 2014 aan Verzekeraar gezonden met het volgende verzoek:

*“Namens relatie [naam van de Man] verzoeken wij u vriendelijk bijgaande mutatie op polisnummer [nummer 1] door te voeren.*

*Het betreft het aanpassen van een rekeningnummer. Het polisnummer in de brief is fout.*

*Dit is geen lopende polis Het genoemde premiebedrag is wel juist.”*

- 2.5 Per e-mail van 14 augustus 2017 heeft Tussenpersoon bij Verzekeraar het volgende verzoek neergelegd:

*“Onderwerp: Afkoopwaarde polis [nummer 1] [naam van de Man]*

*Geachte heer/mevrouw,*

*Vriendelijk verzoek ik u om een afkoopwaarde op te geven naar genoemde relatie.”*

- 2.6 Per brief van 15 augustus 2017 heeft Verzekeraar de Man geïnformeerd over de afkoopwaarde van de Verzekering en de mogelijkheden om tot afkoop over te gaan. Een kopie van deze brief is aan Tussenpersoon gezonden.
- 2.7 Per brief van 23 augustus 2017 heeft Verzekeraar de Man op de hoogte gebracht dat het afkoopbedrag ter hoogte van € 12.333,87 aan hem is overgemaakt. Tussenpersoon heeft van deze brief eveneens een kopie ontvangen van Verzekeraar.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 12.333,87 vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 23 augustus 2017.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn bijzondere zorgplicht jegens Consument geschonden door er niet op toe te zien dat Verzekeraar de beoogde wijziging van de Verzekering doorvoerde en door te bemiddelen in de afkoop van de Verzekering door de Man. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het was Tussenpersoon genoegzaam bekend dat het de bedoeling was dat Consument verzekeringnemer van de Verzekering zou worden.

Tussenpersoon had dan ook behoren te controleren of het verzoek tot wijziging van de tenaamstelling van 30 december 2013 voldoende duidelijk was dan wel bij het doorgeleiden van het verzoek aan Verzekeraar kenbaar moeten maken dat Consument in het vervolg als verzekeringnemer heeft te gelden in plaats van de Man.

- Tussenpersoon had niet mogen bemiddelen in de afkoop van de Verzekering door de Man aangezien het hem bekend was dat de Man hier niet langer toe gerechtigd was.
- Consument kan niet verweten worden dat zij niet heeft voldaan aan haar schadebeperkingsplicht. Jegens Tussenpersoon is zij niet verplicht de afkoopsom op de Man te verhalen.

#### *Verweer Tussenpersoon*

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

- Er is geen sprake van zorgplichtschending. Dat de beoogde wijziging van de Verzekering niet correct is doorgevoerd, berust op een fout van Verzekeraar dan wel van de advocaat die betrokken is geweest bij het opstellen van het echtscheidingsconvenant.
- Tussenpersoon heeft geen bemoeienis gehad met de afkoop van de Verzekering door de Man.
- Consument heeft niet voldaan aan haar schadebeperkingsplicht. Zij heeft immers nagelaten om de Man aansprakelijk te stellen in verband met het afkopen van de Verzekering.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens Consument en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade.
- 4.2 De overeenkomst tussen Consument en Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht en daarop zijn de artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Bij de uitvoering van de opdracht van Consument moest de Tussenpersoon de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie r.o. 3.4.1 van HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375. Dit houdt onder meer in dat de Tussenpersoon dient te beschikken over de nodige deskundigheid en vakkennis en dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt. Het is de vraag of de Tussenpersoon daaraan heeft voldaan.
- 4.3 Tussen partijen staat vast dat Consument en de Man de intentie hadden om Consument verzekeringnemer te maken op de Verzekering met de bedoeling dat de uitkering aan haar zou toekomen.

Om ervoor te zorgen dat Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst in deze zin zou aanpassen hebben zij zich tot Tussenpersoon gewend en hebben zij hem de Verklaring toegestuurd. Tussenpersoon was dus bekend met de wensen van Consument en de Man ten aanzien van de Verzekering. In zijn e-mail van 6 januari 2014 heeft Tussenpersoon Verzekeraar echter alleen verzocht om het rekeningnummer aan te passen waarvan de premie van de Verzekering geïncasseerd werd. Tussenpersoon heeft verzuimd om Verzekeraar ook te verzoeken de tenaamstelling van de Verzekering te wijzigen. Het verzoek tot wijziging van de Verzekering kon Verzekeraar alleen afleiden uit de bijlage bij de e-mail van Tussenpersoon. De onvolledige verwoording van de wensen van Consument en de Man in de e-mail van Tussenpersoon had tot gevolg dat Verzekeraar alleen het rekeningnummer heeft aangepast waarvan de premie van de Verzekering werd afgeschreven. Tussenpersoon heeft ook niet meer gecontroleerd of de beoogde wijziging van de Verzekering wel op de juiste wijze was uitgevoerd. Uit het voorgaande volgt dat Tussenpersoon niet de benodigde zorg jegens Consument in acht heeft genomen.

- 4.4 Omdat vaststaat dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument, moet worden beoordeeld of Tussenpersoon aan Consument schadevergoeding moet betalen. Uitgangspunt bij de vaststelling van de schade is dat de benadeelde in de positie moet worden gebracht waarin de benadeelde zou hebben verkeerd indien van een tekortkoming geen sprake was geweest.
- 4.5 Consument stelt terecht dat als gevolg van het tekortschieten van Tussenpersoon de Man verzekeringnemer is gebleven en zodoende tot afkoop van de Verzekering over heeft kunnen gaan. Als Tussenpersoon de verzochte wijziging van de verzekering wel juist had uitgevoerd had de Man de Verzekering niet kunnen afkopen en zou de afkoopwaarde aan Consument ten goede zijn gekomen. De door haar geleden schade bestaat dus uit het bedrag van de afkoopwaarde.
- 4.6 De Commissie volgt Tussenpersoon niet in zijn verweer dat Consument (een deel van de) schade zelf moet dragen, omdat zij haar schadebeperkingsplicht heeft geschonden. Consument zou volgens Tussenpersoon hebben verzuimd de door de Man ontvangen afkoopwaarde op hem te verhalen. Nog daargelaten dat Tussenpersoon niet heeft onderbouwd dat en, zo ja, in hoeverre verhaal op Man ook mogelijk zou zijn geweest, is de Commissie van oordeel dat in dit geval, mede gelet op de ernst van de door Tussenpersoon gemaakte fout, van Consument in redelijkheid niet kan worden verwacht dat zij, ter mogelijke beperking van de als gevolg van de door Tussenpersoon gemaakte fout ontstane schade, een verhaalsactie jegens haar ex-genoot begint. Dit betekent dat de schade geheel voor rekening van Tussenpersoon moet blijven.

4.7 De conclusie is dat Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en als gevolg hiervan de schade van Consument dient te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 12.333,87 met de wettelijke rente vanaf 23 augustus 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.

*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.*