

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-665
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.S.W. Holtrop,
leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : van Walstijn Advies, gevestigd te Voorburg, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 14 augustus 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht assurantiëtuussenpersoon. Heeft Aangeslotene als assurantiëtuussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument geschonden door onvoldoende zorg te betrachten bij de aanvraag van de ORV waardoor Consument uitkering onder de ORV is misgelopen na het overlijden van haar echtgenoot? De Commissie oordeelt dat Aangeslotene onvoldoende zorg heeft betracht door niet nogmaals contact te zoeken met Consument en haar echtgenoot in verband met het uitblijven van een reactie op het aanbod van de verzekeraar tot het afsluiten van de ORV. Niet is komen vast te staan dat de zorgplichtschending door Aangeslotene tot schade aan de zijde van Consument heeft geleid. De vordering wordt afgewezen.

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 Aangeslotene;
- de aanvulling op het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar echtgenoot (hierna: 'de Man') hebben zich omstreeks begin 2016 tot Aangeslotene gewend voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een consumptief krediet.
- 2.2 In het door Consument en de Man op 20 januari 2016 ondertekend 'Klantprofielformulier en adviesrapport Consumentenkrediet en Verzekeringen' (hierna: 'het Klantprofielformulier') staat – voor zover relevant – het volgende:

<i>“Bij overlijden van uzelf of uw eventuele partner gedurende de looptijd van het krediet zal indien het overlijdensrisico niet of niet voldoende is verzekerd, de restantschuld door de overblijvende partner of de nabestaanden moeten worden voldaan. Het resterende besteedbare inkomen van de overblijvende partner kan onvoldoende zijn om de maandtermijnen te blijven betalen. Als er geen sprake is van een partner kan het onwenselijk zijn dat de nabestaanden de restantschuld dienen te voldoen.</i>	
Bent u bereid het overlijdens risico te accepteren?	JA
Evt. toelichting hierop	Wij hebben hier reeds een verzekering voor gesloten bij de hypotheek en vinden dat voldoende.

(...)

Ons Advies		
<i>Op grond van hetgeen met u werd besproken ten aanzien van uw wensen en ervaringen, uw persoonlijke situatie, uw risicobereidheid en de producten van de met ons samenwerkende maatschappijen, kunnen wij u het volgende adviseren;</i>		
Het krediet	Kredietbedrag	€ 44.500,00
	Maandtermijn	€ 445,00

(...)

Overlijdensrisico verzekering	Aanbieder	Callas Verzekeringen	Callas Verzekeringen
	Verzekerd kapitaal	€ 44.500,00	€ 44.500,00

(...)

Opvolging Advies	
Volgt u ons advies volledig op	NEE
Als u ons advies niet volledig opvolgt, op welke punten wilt u dan van ons advies afwijken en waarom?	ORV Verzekering <i>De verzekering bij overlijden willen wij nog overdenken. Wij begrijpen het advies maar willen hier nog de tijd voor nemen om te bekijken of wij hier wel of niet op in willen gaan.</i>

	<i>Ook willen wij vergelijken op basis van jullie aanbieding of wij deze verzekering wellicht elders goedkoper kunnen afsluiten.</i>
<i>Het niet volledig opvolgen van ons advies kan de gevolgen hebben, namelijk:</i>	<p><i>Wanneer een van beide inkomens volledig wegvalt wordt de maximale leencapaciteit overschreden. Dit komt ook omdat wij geen inzage hebben gekregen in het nabestaandenpensioen en de eventuele orv verzekering welke gekoppeld zou zijn aan de hypotheek.</i></p> <p><i>Wanneer het inderdaad is dat er verder niks is geregeld waar wij nu dus mee rekenen dan kan het zijn dat de lening niet meer betaalbaar blijft in dat geval met alle negatieve gevolgen van dien.</i></p>
<i>Bent u bereid deze gevolgen te accepteren?</i>	<i>Ja”</i>

2.3 Door onderbemiddeling van Aangeslotene hebben Consument en de Man vervolgens op 22 januari 2016 een doorlopend krediet afgesloten van € 44.500,00.

2.4 Enige tijd later heeft de Man een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ‘de ORV’) aangevraagd op zowel het leven van Consument als op het leven van de Man. Per e-mail van 28 april 2016 aan de Man, met Aangeslotene in de cc, heeft Callas Verzekeringen het volgende geschreven:

“U ontvangt als bijlage bij deze e-mail de aanvraagbevestiging van uw Callas Overlijdensrisicoverzekering en de bijbehorende verzekeringsvoorwaarden.

(...)

Moet ik nog een gezondheidsverklaring invullen? Dat is alleen nodig als u nog geen gezondheidsverklaring bij uw adviseur op kantoor heeft ingevuld.”

2.5 In de aanvraagbevestiging staat – voor zover relevant – het volgende:

“Aanvraagbevestiging Callas Overlijdensrisicoverzekering

(...)

Gegevens van tussenpersoon

Naam kantoor Van Walstijn Advies

(...)

Verzekeraar Credit Life AG

Persoonsgegevens

Achternaam

Verzekeringnemer

[naam de Man]

(...)

	Verzekerde 1	Verzekerde 2
Achternaam	[naam de Man]	[naam Consument]

(...)

Verzekerd kapitaal bij overlijden € 44.500,00

(...)

Begunstiging bij overlijden

U heeft gekozen voor de onderstaande begunstiging:

1. De Verzekeringnemer

2. De tweede verzekerde”

- 2.6 Op 6 mei 2016 heeft [naam bedrijf], de organisatie die voor verzekeraar Credit Life AG het medische acceptatietraject verzorgt, in een aan de Man gerichte e-mail het volgende geschreven:

“Namens de verzekeraar heeft Callas Administratie Services uw aanvraag in behandeling genomen. Onderdeel van het aanvraagproces is een medische beoordeling door ons, medische dienst [naam bedrijf]. Daarom ontvangt u deze uitnodiging voor het invullen van de gezondheidsverklaring.

(...)

Uw persoonlijke link: [https:\(...\)](https:(...))”

- 2.7 Per e-mail van 9 juni 2016 heeft [naam bedrijf] Consument in een schrijven gedateerd 8 juni 2016 het volgende geschreven:

“Wij hebben uw aanvraag voor een overlijdensrisicoverzekering behandeld. De medisch adviseur van CreditLife, de risicodrager, heeft het advies gegeven om deze verzekering met een verhoogde premie te accepteren.

(...)

U ontvangt een premievoorstel van de verzekeraar.”

- 2.8 Op 22 juni 2016 heeft Callas Administratie Services Aangeslotene een e-mail gezonden met daarin – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Enige tijd geleden hebben wij een afwijkend voorstel verzonden met betrekking tot de Overlijdensrisicoverzekering t.n.v. [naam de Man] met polisnummer [nummer]. Tot op heden hebben wij hierop geen reactie mogen ontvangen.

Wellicht is het aan jullie aandacht ontsnapt.

Voor de afwikkeling van het dossier vragen wij jullie hier achteraan te gaan.”

- 2.9 Dezelfde dag heeft Aangeslotene deze e-mail doorgezonden aan Consument en de Man met de volgende toelichting:

“Zie onderstaande.

Kunt u hier nog even zorg voor dragen.”

- 2.10 Later op de dag zond(en) Consument en/of de Man aan [naam bedrijf] een antwoordmail op de in 2.6 genoemde e-mail van [naam bedrijf] van 6 mei 2016 waarin staat:

“Sorry ik heb deze mail nooit gelezen, de link werkt niet met het password kunnen jullie link opnieuw verzenden aub”

- 2.11 Op [datum] 2018 is de Man overleden. Bij brieven van 16 april 2019, 15 mei 2019 en 2 juli 2019 heeft Consument Aangeslotene aansprakelijk gesteld, omdat de ORV niet tot stand was gekomen en er dus geen uitkering volgde in verband met het overlijden van de Man. Op geen van deze brieven of e-mails heeft Aangeslotene gereageerd. Reden waarom Consument de klacht heeft voorgelegd aan Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 44.500,00. Dit is de gemiste uitkering onder de ORV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aangeslotene heeft zijn zorgplicht geschonden bij de aanvraag van de ORV voor Consument en de Man, waardoor deze onbedoeld niet tot stand is gekomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Aangeslotene heeft nagelaten er zorg voor te dragen dat de ORV daadwerkelijk tot stand kwam. Aangeslotene heeft Consument en de Man alleen op 22 juni 2016 een herinnering gestuurd. Daarmee heeft Aangeslotene onvoldoende zorg betracht.
 - Als gevolg van deze zorgplichtschending is de ORV niet tot stand gekomen en heeft Consument geen uitkering ontvangen in verband met het overlijden van de Man.
 - Het krediet en de ORV zijn zeer nauw met elkaar verbonden, zoals blijkt uit het advies van Aangeslotene. Uit het feit dat de Verzekering is aangevraagd kan geconcludeerd worden dat de Man deze ook daadwerkelijk wenste af te sluiten.

Verweer Aangeslotene

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene heeft gehandeld als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantie-tussenpersoon mag worden verwacht. Hij heeft naar aanleiding van de herinnering van Callas Administratie Services Consument en de Man op 22 juni 2016 erop gewezen dat zij nog moesten reageren op het voorstel. Hiermee heeft Aangeslotene voldoende gedaan om de ORV tot stand te laten komen of in elk geval om Consument en de Man de mogelijkheid te geven dit te doen. Dit geldt zeker gelet op de beperkte rol die Aangeslotene bij de aanvraag van de ORV had en op het feit dat er wel een aanbod voor een ORV is gedaan dat Consument en de Man niet hadden geaccepteerd.
 - Uit het Klantprofielformulier blijkt dat Consument en de Man bij het sluiten van het krediet bekend waren met het risico van overlijden maar zij wilden zich hiertegen toen niet (aanvullend) verzekeren. Ook blijkt uit het Klantprofielformulier dat Consument nog andere aanbieders wilde bekijken om te zien of zij wel een ORV wilde afsluiten. De ORV is dan ook naderhand aangevraagd los van de kredietaanvraag. Het is niet zeker dat Aangeslotene in dit traject heeft geadviseerd c.q. bemiddeld. Het is goed mogelijk dat Consument en de Man bij nader inzien hebben besloten af te zien van het sluiten van de ORV. Aangeslotene ontkent dat het mogelijk was om een ORV af te sluiten op het leven van de Man die bij zijn overlijden tot uitkering zou komen.
 - Consument heeft niet aangetoond dat de in het afwijkend voorstel geformuleerde ORV, die Callas buiten Adviseur om rechtstreeks aan Consument heeft gezonden, uiteindelijk voor haar haalbaar was geweest, en waarvoor zij en de Man kennelijk geen premie hebben betaald.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geschil of Aangeslotene zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door onvoldoende zorg te betrachten bij de aanvraag van de ORV waardoor Consument uitkering onder de ORV is misgelopen na het overlijden van de Man.
- 4.2 Aangeslotene stelt zich op het standpunt bij de aanvraag van de ORV maar een zeer beperkte rol te hebben gespeeld. Dit standpunt doet naar het oordeel van de Commissie er niet aan af dat Aangeslotene ook bij het afsluiten van de ORV Consument en de Man heeft bijgestaan als assurantietussenpersoon. Dit leidt de Commissie af uit het feit dat Aangeslotene als tussenpersoon vermeld staat op de aanvraagbevestiging van de ORV, dat de aanvraagbevestiging tevens aan Aangeslotene is gezonden en dat de herinnering die Callas Administratie Services op 22 juni 2016 zond in verband met het uitblijven van een reactie op het voorstel aan Aangeslotene heeft gestuurd.

- 4.3 Omdat Aangeslotene als assurantietussenpersoon van Consument en de Man heeft gehandeld bij de aanvraag van de ORV is op Aangeslotene een zorgplicht komen te rusten jegens Consument en de Man. De assurantietussenpersoon moet tegenover Consument de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 10 januari 2003 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003: AF0122). Hoe de zorgplicht in een concreet geval moet worden ingevuld, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.
- 4.4 Volgens Consument heeft Aangeslotene zijn zorgplicht geschonden door na het doorsturen van de herinnering van Callas Administratie Services van 22 juni 2016 geen verdere actie te ondernemen omdat Consument en de Man op die herinnering niet reageerden. Aangeslotene had Consument en de Man nogmaals en via andere wegen, bijvoorbeeld telefonisch of tijdens een bezoek, er nog een keer op moeten wijzen dat zij op het aanbod tot het afsluiten van de ORV nog niet hadden gereageerd en dat zij de ORV dus nog niet hadden afgesloten. Aangeslotene vindt dat hij gehandeld heeft als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon doordat hij de herinnering op 22 juni 2016 per e-mail aan Consument en de Man heeft doorgestuurd met het verzoek 'hier nog even zorg voor te dragen'. Meer inspanningen mochten van hem niet worden verlangd. De Commissie volgt Aangeslotene hierin niet. Van Aangeslotene als assurantietussenpersoon mag een actievere houding worden verwacht dan het enkel doorsturen van de herinnering op 22 juni 2016 aan Consument en de Man. Nadat hij geen reactie van Consument of de Man binnen redelijke termijn had ontvangen, had Aangeslotene contact met Consument en de Man moeten opnemen om hen duidelijk te maken dat de ORV pas zou zijn afgesloten nadat zij het aanbod hadden aanvaard. Door dit na te laten heeft Aangeslotene niet de benodigde zorg jegens Consument in acht genomen.
- 4.5 Omdat vaststaat dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument, moet worden beoordeeld of Aangeslotene 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. Het is hierbij aan Consument om aan te tonen dat zij schade heeft geleden die het gevolg is van zorgplichtschending door Aangeslotene. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument dit niet gedaan. Zij licht dit oordeel hierna toe.
- 4.6 Consument stelt dat de door haar geleden schade bestaat uit een uitkering van € 44.500,00 die na het overlijden van de Man zou hebben plaatsgevonden indien de ORV zou zijn afgesloten. Indien Aangeslotene zijn zorgplicht niet had geschonden en meer inspanningen had verricht om het aanbod tot het afsluiten van de ORV onder de aandacht van Consument en de Man te brengen was de ORV wel tot stand gekomen, aldus Consument.

De Commissie volgt Aangeslotene in zijn betoog dat niet gebleken is dat de Man de ORV ook *daadwerkelijk* had afgesloten indien Aangeslotene meer inspanningen had verricht om te wijzen op het feit dat nog niet gereageerd was op het verzekeringsaanbod. In het Klant-profielformulier staat dat Consument en de Man het al dan niet afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering nog wilden overdenken. Uit het formulier blijkt dus niet dat Consument en de Man *hoe dan ook* een overlijdensrisicoverzekering wilden afsluiten. Uit het gegeven dat Consument en de Man later wel de ORV heeft aangevraagd kan ook niet worden afgeleid dat hij de ORV daadwerkelijk wenste af te sluiten. De aanvraag van de ORV is onder afwijkende voorwaarden door verzekeraar Credit Life AG gehonoreerd. Niet gebleken is dat de Man de ORV met deze afwijkende voorwaarden wilde accepteren. Evenmin is gebleken dat de ORV na het overlijden van de Man tot uitkering zou zijn gekomen, als deze was afgesloten. Wellicht kan het door Credit Life AG gedane afwijkende voorstel voor de ORV uitsluitel bieden. Maar ondanks verzoeken daartoe van de Commissie heeft Consument dit afwijkende voorstel niet overgelegd, zodat de Commissie dit niet bij haar beoordeling kan betrekken. De gevolgen daarvan komen voor rekening van Consument.

- 4.7 De conclusie is dat Aangeslotene zijn zorgplicht jegens Consument en de Man heeft geschonden maar dat niet is komen vast te staan dat die zorgplichtschending tot schade aan de zijde van Consument heeft geleid. De vordering tot schadevergoeding van Consument zal dus worden afgewezen.

5. 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.

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.