

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-865
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden
en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Westenburg Assurantiën B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 23 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Consument klaagt omdat hij van mening is dat module C (Inkomen) ten onrechte is meeverzekerd op zijn rechtsbijstandverzekering. Tussenpersoon had in 2014 op eigen initiatief de mogelijkheid van het verzekeren van verschillende modules op de rechtsbijstandverzekering met Consument moeten bespreken. De Commissie kan echter niet afleiden uit de overgelegde gespreksnotitie of dit is gebeurd. De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument. Naar het oordeel van de Commissie is er wel sprake van eigen schuld van Consument. De Commissie stelt het eigen schuld percentage op 50%. Tussenpersoon dient 50% van de betaalde premie van module C vanaf 1 april 2014 tot 1 april 2020 aan Consument te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 15 juni 2020;
- de aanvullende stukken van Consument van 16 juli 2020;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

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 heeft sinds 1978 een rechtsbijstandverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) via Tussenpersoon. In 2011 is de Verzekering overgevoerd van LAR naar DAS. In 2014 is de Verzekering overgesloten naar ARAG. Dit is gebeurd omdat de Verzekering bij DAS niet meer in het particuliere pakket kon worden afgesloten.
- 2.2 Op het polisblad van 25 maart 2014, met wijzigingsdatum 1 april 2014, is onder meer het volgende vermeld:

Soort verzekering	Rechtsbijstand Particulier	
Polisnummer	[REDACTED]	
Afgiftereden	Nieuwe polis door oversluiting	
Gezinssamenstelling	Gezin	
Koopwoning	Ja	
Verzekerd	Module	Meeverzekerd
	A Verkeer	Ja
	B Consument en Wonen inclusief burendrecht	Ja
	C Inkomen inclusief arbeidsrecht	Ja
	D Fiscaal en vermogen inclusief mediation	Nee

- 2.3 De echtgenote van Consument heeft op 20 februari 2020 telefonisch contact gehad met Tussenpersoon. Op de door Tussenpersoon overgelegde telefoonnotitie is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Pakket doorgenomen, geen wijzigingen in de persoonlijke situatie.

(...)

- 2.4 Consument heeft in 2020 een klacht ingediend bij Tussenpersoon omdat hij van mening is dat module C (Inkomen) ten onrechte is meeverzekerd.
- 2.5 Tussenpersoon heeft aangeboden module C per 1 april 2020 af te voeren van de Verzekering. Consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van €1.000,00 en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 oktober 2011.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument ontvangt de laagste wettelijke AOW uitkering. Er is daarom geen sprake van een realistisch inkomensrisico. En dat betekent dat de module C Inkomen van de Verzekering geen betekenis heeft. Tussenpersoon had dit moeten bespreken met Consument.
- In 2014 heeft Tussenpersoon op eigen initiatief, zonder overleg met Consument, de Verzekering ondergebracht bij ARAG. Op dit moment had Tussenpersoon zijn zorgplicht moeten nakomen. Na het laatste gesprek in 2011 was het zeer wenselijk geweest periodiek de geschiktheid van de producten te toetsen. Consument kan gezien zijn hoge leeftijd en zijn weinige kennis van deze complexe producten, niet inschatten wat de modules inhouden en wat hij wel of niet nodig heeft.
- Ook in het telefoongesprek op 20 februari 2020 dat de echtgenote van Consument met Tussenpersoon heeft gevoerd, is deze optie niet voorgelegd. Dit telefoongesprek is door het overlijden van de echtgenote niet meer te verifiëren. Gelet op de gespreksnotitie die is opgemaakt, is dit een heel kort gesprek geweest.

Verweer Tussenpersoon

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

- Tot 2014 kende de Verzekering een all-in dekking. Er kon geen keuze worden gemaakt voor modules. Destijds heeft Consument ervoor gekozen om een plusdekking af te sluiten.
- In 2014 is ervoor gekozen om alle rechtsbijstandverzekeringen over te sluiten naar ARAG aangezien het product van DAS niet meer in het particuliere pakket van Tussenpersoon kon worden afgesloten. Om de dekking nagenoeg gelijk te houden is ervoor gekozen om module A, B en C te verzekeren.
- De diverse dekkingen (modules A, B en C) zijn altijd op het polisblad vermeld. Tevens is er in 2014 correct gecommuniceerd over de oversluiting.
- Aangezien Consument de afgelopen jaren een vorm van inkomen heeft ontvangen (AOW) was er de mogelijkheid dat Consument hierover een geschil zou krijgen. Dit geschil zou op module C gedekt zijn.
- De medewerkers van Tussenpersoon worden erop geattendeerd dat zij bij het doornemen van de verzekeringen ook de diverse dekkingen met klanten bespreken. Aangezien de relatiemanager die op 20 februari 2020 met echtgenote van Consument heeft gesproken niet meer werkzaam is bij Tussenpersoon, kan dit niet worden geverifieerd. Tussenpersoon gaat er wel vanuit dat alle verzekeringen volledig en correct zijn besproken.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument vordert een vergoeding van Tussenpersoon omdat hij volgens Consument zijn zorgplicht heeft geschonden. Bij repliek heeft Consument bericht dat hij restitutie vordert van de betaalde premie van module C vanaf 1 april 2014.
- 4.2 Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgeenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, raadpleegbaar op www.rechtspraak.nl.
- 4.3 De Commissie overweegt dat uit de overgelegde stukken blijkt dat Tussenpersoon de Verzekering in 2014 heeft overgevoerd naar ARAG. Omdat er vanaf dit moment een wijziging in het product optrad – namelijk de mogelijkheid om bepaalde modules wel of niet te verzekeren – had Tussenpersoon dit op eigen initiatief moeten bespreken met Consument. Dit geldt des te meer omdat Consument een hoge leeftijd had en alleen een AOW uitkering ontving. De Commissie gaat ervan uit dat, indien Tussenpersoon de verschillende modules zou hebben uitgelegd aan Consument, Consument ervoor had gekozen module C niet mee te verzekeren. Uit de overgelegde gespreksnotitie van het gesprek op 20 februari 2020 kan de Commissie niet afleiden of Tussenpersoon in 2014 de mogelijkheid van het verzekeren van verschillende modules op de Verzekering heeft besproken. De Commissie is dan ook van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie is er wel sprake van eigen schuld van Consument in de zin van art. 6:101 Burgerlijk Wetboek. Op het op 25 maart 2014 aan Consument afgegeven polisblad staat aangegeven dat er sprake is van verschillende modules en of deze wel of niet meeverzekerd zijn. Van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie 2018-300.
Indien Consument dit had gedaan, had hij naar het oordeel van de Commissie vrij eenvoudig kunnen ontdekken dat er sprake was van de mogelijkheid om bepaalde modules wel of niet mee te verzekeren en hierover nadere inlichtingen bij Tussenpersoon kunnen inwinnen. De Commissie stelt het eigen schuld percentage op 50%.

- 4.5 Bovenstaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument gegrond is en dat de Tussenpersoon 50% van de betaalde premie van module C vanaf 1 april 2014 tot 1 april 2020 dient te vergoeden aan Consument.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, 50% van de betaalde premie voor module C vanaf 1 april 2014 tot 1 april 2020 aan Consument vergoedt, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 3 juni 2020 (de datum van indiening van de klacht bij Kifid) tot aan de dag van algehele voldoening. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.