

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1088  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,  
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Voorne Wonen, gevestigd te Brielle, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 30 december 2020  
Aard uitspraak : Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk niet bindend advies  
Uitkomst : Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Zorgplicht. Klachtplicht. Consument stelt dat Tussenpersoon niet of onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat zijn overlijdensrisicoverzekering een kortere looptijd heeft dan zijn hypotheek, althans dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de hiermee samenhangende voor- en nadelen. De Commissie oordeelt dat de kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering duidelijk had moeten zijn op basis van het door Consument ondertekende aanvraagformulier. Consument heeft hierover te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW, waardoor dit deel van de klacht niet behandelbaar is. Het deel van de klacht dat gaat over de vraag of Consument voldoende is geïnformeerd over de voor- en nadelen van een kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering wijst de Commissie af. Tussenpersoon heeft Consument in staat gesteld een weloverwogen beslissing te kunnen nemen over de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering.

## **I. De procedure**

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de reactie van Consument op de brief van Tussenpersoon van 14 december 2019; 3) het verweerschrift van Tussenpersoon; 4) de repliek van Consument; 5) de dupliek van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon en 6) de reactie daarop van Consument.
- I.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Voor zover de zaak behandelbaar is, is de uitspraak daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Consument heeft in 2007 een hypothecaire lening van € 357.500,- in de vorm van een beleggingshypotheek afgesloten die in 2037 afloopt. Daarnaast heeft hij een overlijdensrisico-verzekering afgesloten met een dekking van € 100.000,- die in 2022 afloopt. Bij het afsluiten van beide producten is Consument geadviseerd door Tussenpersoon.

2.2 Tussenpersoon heeft in zijn dossier het volgende vastgelegd over de advisering:

*“Let op:*

*overlijdensrisicoverzekering niet verplicht , afsluiten met deels dekking van 100.000,- euro gelijkblijvend , in verband met premie kosten en verwachte opbouw binnen hypotheek vooral 1e periode van 15 jaar verzekeren, dit is ten tijden dat kinderen thuis zijn ( grote risicoperiode ). Niet verpand aan hypotheek zodat mevrouw zelf kan beslissen hoe met uitkering om te gaan. Hetzij deels inlossen op de hypotheek ( afhankelijk van hypotheek situatie ) of als aanvulling op inkomen te gebruiken ( op nabestaande pensioen ), dit omdat inkomen stuk lager zal uitvallen op dat moment. Grootste risicoperiode voorbij dan kan men verder kijken of er nog een extra dekking niet komen orv, dit i.c.m. waarde woning en nog openstaande hypotheekschuld.”*

2.3 Als gevolg van ziekte heeft Consument geen verzekeraar gevonden die een overlijdensrisico-verzekering op zijn leven wil sluiten voor de periode 2022 tot 2037.

*De klacht en vordering*

2.4 Consument stelt dat Tussenpersoon niet of onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat de overlijdensrisicoverzekering een kortere looptijd heeft dan de hypotheek. Tussenpersoon is pas na herhaaldelijk verzoek met een dossiernotitie van de advisering in 2007 gekomen. Deze dossiernotitie bewijst niet dat er bij de advisering is gesproken over een beperking van de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering. Voor zover dat al anders zou zijn, stelt Consument dat hij niet of onvoldoende is geïnformeerd over de hiermee samenhangende voor- en nadelen. Zo heeft Tussenpersoon geen premieberekening voor een overlijdensrisicoverzekering met een duur van de volledige looptijd van de hypotheek voorgelegd. Ook heeft Tussenpersoon niet gewezen op en gewaarschuwd voor de mogelijkheid dat gewijzigde omstandigheden het onmogelijk zouden kunnen maken om een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten voor de resterende looptijd van de hypotheek.

2.5 Consument eist dat er alsnog een goede overlijdensrisicoverzekering wordt afgesloten voor de resterende looptijd van de hypotheek. Wanneer dit niet mogelijk is, wil Consument dat er een regeling wordt getroffen voor de overbrugging van die looptijd en dat het door hem aan Tussenpersoon betaalde abonnementsgeld wordt terugbetaald.

*Het verweer*

2.6 Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

*Te laat geklaagd over kortere looptijd*

3.2 Het verst strekkende verweer van Tussenpersoon is dat Consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad. Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

3.4 Bij de beoordeling of Consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2018-300 en 2019-585.

3.5 Consument heeft op 26 maart 2007 het aanvraagformulier van de overlijdensrisico-verzekering ondertekend. In dit aanvraagformulier staat onder het kopje “Gegevens gewenste verzekering”:

“Verzekerd bedrag	€ 100.000,-
Looptijd	180 maanden”

3.6 De looptijd van de hypotheek is 360 maanden. Op basis van de offerte moet het Consument duidelijk zijn geweest dat de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering aanzienlijk korter is dan de looptijd van de hypotheek. Hiervoor is geen specifieke kennis nodig.

Dat Consument minder deskundig is op het gebied van verzekeringen dan Tussenpersoon, is hierbij dan ook niet relevant.

- 3.7 De kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering is bovendien in lijn met de dossiernotitie van de advisering in 2007 die door Tussenpersoon is verstrekt. In deze notitie is vastgelegd wat de overwegingen zijn voor een beperkte overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypotheek, zowel wat betreft het verzekerd bedrag als de looptijd. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat die overwegingen niet van Consument afkomstig zijn. Dat de notitie niet door Consument is getekend, doet aan de bewijswaarde niet af nu het niet gebruikelijk is om een (interne) dossiernotitie te laten tekenen. Gezien de vele verzoeken om informatie over de advisering in 2007 van Consument aan Tussenpersoon voorafgaand aan deze klachtprocedure is niet goed te begrijpen waarom Tussenpersoon de notitie pas bij verweer heeft verstrekt. Dit maakt echter niet dat Tussenpersoon in deze procedure geen beroep op de notitie kan doen.
- 3.8 Op grond van het voorgaande volgt de Commissie Tussenpersoon in zijn standpunt dat Consument in 2007 had moeten ontdekken dat de overlijdensrisicoverzekering een veel kortere looptijd heeft dan de hypothecaire lening, terwijl hij een langere looptijd voor de overlijdensrisicoverzekering wenste. Tussenpersoon voert ook terecht aan dat zijn belangen zijn geschaad doordat Consument dit pas in 2019 kenbaar heeft gemaakt. Tussenpersoon had in 2007 een overlijdensrisicoverzekering met een langere looptijd kunnen adviseren, waarmee de gestelde schade was voorkomen. De Commissie is van oordeel dat Consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW over de kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypothecaire geldlening. Dit betekent dat hij geen beroep meer kan doen op eventueel tekortschieten van Tussenpersoon op dit punt en dat dit onderdeel van de klacht niet behandelbaar is.

*Niet te laat geklaagd over onvoldoende informatie*

- 3.9 Los van de klacht over de kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering zelf meent Consument ook dat Tussenpersoon hem niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de hiermee samenhangende voor- en nadelen. Voor dat onderdeel van de klacht gaat het beroep van Tussenpersoon op de klachtplicht van artikel 6:89 BW niet op.
- 3.10 Anders dan Tussenpersoon is Consument niet deskundig op het gebied van verzekeringen en niet juridisch onderlegd. Dit is ook de reden dat Consument Tussenpersoon heeft ingeschakeld om hem bij te staan bij het afsluiten van de verzekering. Consument mocht er in die situatie vanuit gaan dat Tussenpersoon hem duidelijk, juist en volledig zou informeren.

Er bestond voor Consument pas aanleiding om bij Tussenpersoon te klagen over de inhoud van de advisering op het moment dat hij zich ervan bewust werd dat Tussenpersoon mogelijk onvoldoende heeft gewezen op de nadelen van de beperkte looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de looptijd van de hypotheek.

- 3.11 Naar het oordeel van de Commissie was dat het geval op het moment dat Consument duidelijk werd dat hij de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering door gewijzigde omstandigheden niet kon verlengen en ook niet – althans niet zonder meer – een nieuwe overlijdensrisicoverzekering voor de resterende looptijd van de hypotheek kon sluiten. Tussenpersoon is niet in zijn belangen geschaad door het tijdsverloop na dat moment, omdat het toen al niet meer mogelijk was om een andere overlijdensrisicodekking af te sluiten.
- 3.12 Tegen deze achtergrond wijst de Commissie het beroep van Tussenpersoon op schending van de klachtplicht in de zin van artikel 6:89 BW af voor zover Consument klaagt over het niet of onvoldoende wijzen van Tussenpersoon op de voor- en nadelen die samenhangen met de kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypotheek. Dit onderdeel van de klacht zal hierna inhoudelijk worden beoordeeld.

*Geen schending zorgplicht*

- 3.13 Ter discussie staat of Tussenpersoon Consument voldoende heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen die samenhangen met de kortere looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypotheek.
- 3.14 De Commissie merkt op dat Tussenpersoon bij zijn werkzaamheden voor Consument de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moest nemen. Deze zorgplicht houdt in dat Tussenpersoon tegenover Consument de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122. Dit betekent onder meer dat Tussenpersoon zorgvuldigheid in acht moest nemen bij de advisering van Consument. Van Tussenpersoon mocht verwacht worden dat hij Consument zodanig informeerde over de aard van de overlijdensrisicoverzekering en de risico's van zijn keuzes, dat Consument vóór het sluiten van de overeenkomst een weloverwogen beslissing kon nemen. Zie GC 2019-643. De Commissie benadrukt dat bij de beoordeling hiervan altijd een zekere marge bestaat. De maatstaf is de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht, en niet of de beroepsbeoefenaar de best denkbare prestatie heeft geleverd. Een tussenpersoon maakt geen fout als hij zijn klant wel een passende, maar niet de allerbeste of allergeodkoopste polis adviseert (behalve als hij dat uitdrukkelijk had toegezegd). Zie Rechtbank Midden Nederland, 3 december 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420.

- 3.15 Het staat vast dat het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering niet verplicht was op grond van de door Consument in 2007 afgesloten beleggingshypotheek. In zoverre was Consument dus vrij in zijn keuze om wel of geen overlijdensrisicoverzekering af te sluiten en in welke vorm.
- 3.16 Bij verweer heeft Tussenpersoon gesteld dat hij voor het afsluiten van de overlijdensrisicoverzekering meerdere varianten en scenario's met Consument heeft besproken. De Commissie ziet geen aanleiding om hieraan te twifelen op basis van de door Tussenpersoon overgelegde dossiernotitie en hetgeen over deze notitie is overwogen in nummer 3.7.
- 3.17 Uit de notitie blijkt ook dat de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering onder meer is beperkt tot vijftien jaar *“in verband met premie kosten”*. Bij verweer heeft Tussenpersoon bovendien gesteld dat de door Consument in 2007 afgesloten beleggingshypotheek de enige mogelijkheid was om betaalbare woonlasten te realiseren. Daarnaast heeft Tussenpersoon in de interne klachtprocedure Consument op 6 augustus 2019 bericht *“Tussentijds hebben we ook contact gehad, een aantal keer omtrent nijpende financiële situaties of verlagingen van de lasten.”* Hieruit kan worden afgeleid dat Consument een belang had om de kosten van een overlijdensrisicoverzekering te beperken. Een verkorting van de looptijd komt aan dat belang tegemoet.
- 3.18 Of Tussenpersoon bij zijn advisering een premieberekening voor een overlijdensrisicoverzekering met een duur van de volledige de looptijd van de hypothecaire geldlening aan Consument heeft voorgelegd, kan in het midden blijven. Het voorleggen van een dergelijke berekening is geen absoluut vereiste om Consument in staat te stellen om een weloverwogen beslissing te nemen. Ook kan in het midden blijven of Tussenpersoon heeft gewezen op het risico dat gewijzigde omstandigheden verlenging van de overlijdensrisicoverzekering onmogelijk zou kunnen maken. Dat de gezondheidstoestand van Consument in vijftien jaar zou kunnen wijzigen en dat die wijziging gevolgen zou kunnen hebben voor de mogelijkheden van een aanvullende overlijdensrisicodekking zijn feiten van algemene bekendheid. De relevantie van zijn gezondheidstoestand moet Consument bovendien zijn gebleken door het verplicht invullen van een gezondheidsverklaring bij het afsluiten van de overlijdensrisicoverzekering in 2007.
- 3.19 Op grond van het voorgaande gaat de Commissie er vanuit dat Consument door Tussenpersoon zodanig is geïnformeerd dat hij weloverwogen heeft kunnen kiezen voor de overlijdensrisicoverzekering met een looptijd van 180 maanden. De conclusie is dat niet vast is komen te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende te wijzen op de voor- en nadelen die samenhangen met de beperkte looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypothecaire geldlening. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De Commissie verklaart de klacht niet behandelbaar voor zover de klacht gaat over de beperkte looptijd van de overlijdensrisicoverzekering ten opzichte van de hypothecaire geldlening. Voor het overige wijst de Commissie de vordering af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*