

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0834  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 februari 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 22 september 2021  
Aard uitspraak : Beslissing over behandelbaarheid  
Uitkomst : Niet-behandelbaar

## **Samenvatting**

Klachtplicht, artikel 6:89 BW. De consument had in 2013 moeten ontdekken dat de adviseur zich enkel had gericht op het herstel van de overlijdensrisicoverzekering en – indien dit niet overeenkwam met zijn wensen – zich op dat moment tot de adviseur moeten wenden. Door hierover pas in 2020 te klagen is de adviseur in zijn belangen geschaad. In 2013 had de adviseur immers kunnen onderzoeken of er een mogelijk alternatief was, dat beter aansloot bij de persoonlijke situatie van de consument op dat moment en had de door de consument gestelde schade beperkt of zelfs mogelijk voorkomen kunnen worden. De consument heeft te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en kan daarom geen beroep meer doen op het door hem gestelde gebrek in de prestatie van de adviseur. De klacht is niet-behandelbaar.

## **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 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.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 1 februari 2002 – via de adviseur – een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij een verzekeraar. De verzekering is gekoppeld aan een hypothecaire geldlening bij de bank.

2.2 Bij brief van 3 april 2012 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat zijn overlijdensrisicoverzekering per 1 maart 2012 is geroyeerd.

2.3 Naar aanleiding van voornoemde brief heeft de consument in februari 2013 telefonisch contact opgenomen met de adviseur. Ook heeft de consument de adviseur op 12 februari 2013 de volgende mail gestuurd:

*“(..)In aanvulling op ons telefoongesprek inzake hoe het best het overlijdensrisico van mij en mijn vrouw te (her-)verzekeren, n.a.v. het abusievelijk royement door ASR, wil ik je nog vragen of je dit risico tot het moment van (her-)verzekeren bij de juiste partij willkunt leggen.(..)”*

2.4 De adviseur heeft de consument daarop bij mail van 14 februari 2013 een concept aansprakelijkstelling gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

*“(..) Ik heb via mijn tussenpersoon, De Hypotheker Etten-Leur vernomen dat u nu naar een oplossing aan het zoeken bent, maar dat dit 10 werkdagen kan duren.*

*Ondertussen ben ik niet verzekerd. Mocht ik onverhoopt komen te overlijden, dan stel ik u bij deze aansprakelijk voor het bedrag dat uitgekeerd had moeten worden, uit de door u onterecht beëindigde verzekering. Ik ga er dan ook van uit dat u zorgt voor een soort voorlopige dekking tot het moment dat alles weer definitief hersteld is.”*

Deze aansprakelijkstelling is door de consument aan de verzekeraar gezonden.

2.5 Eind februari 2013 heeft de verzekeraar de overlijdensrisicoverzekering met terugwerkende kracht per 1 maart 2012 hersteld en de consument een (gewijzigd) polisblad toegezonden. De verzekeraar heeft daarbij aangegeven dat de consument premie verschuldigd is over de periode van 1 maart 2012 tot 1 februari 2013, te weten een bedrag van € 997,05.

2.6 De adviseur heeft daarop – op verzoek van de consument – de verzekeraar benaderd en verzocht de premie over de periode 1 maart 2012 tot 1 februari 2013 niet in rekening te brengen. Dit verzoek heeft de verzekeraar ingewilligd.

2.7 In augustus 2019 heeft een hypotheekadviesgesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur. Tijdens dit gesprek zijn (onder meer) de premiedalingen bij overlijdensrisicoverzekeringen besproken. Op basis van de uitkomst van het adviesgesprek heeft de consument besloten zijn hypothecaire geldlening over te sluiten en zijn overlijdensrisicoverzekering bij de verzekeraar te beëindigen.

### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument stelt dat de gedaalde premies van overlijdensrisicoverzekeringen voor de adviseur in februari 2013 aanleiding hadden moeten zijn om de consument te adviseren over zijn hypotheekconstructie, daar zijn hypothecaire geldlening onlosmakelijk verbonden was aan zijn overlijdensrisicoverzekering. Door dit na te laten en zich enkel te richten op het herstel van de overlijdensrisicoverzekering, heeft de adviseur niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. De consument stelt hierdoor een schade van € 38.627,- te hebben geleden en acht de adviseur gehouden deze schade te vergoeden.

### *Het verweer*

- 2.9 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **3. De beoordeling**

- 3.1 De consument stelt dat de adviseur hem in februari 2013 van een volledig advies had moeten voorzien en zich niet enkel had moeten richten op het herstel van de overlijdensrisicoverzekering. De adviseur heeft hiertegen onder meer ingebracht dat de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
- 3.2 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.
- 3.3 Bij de beoordeling of de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van de 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 2020-1088.

- 3.4 Uit het eind februari 2013 door de consument ontvangen polisblad blijkt duidelijk dat de overlijdensrisicoverzekering van de consument was hersteld. Dat de consument ook van het herstel van de verzekering op de hoogte was, blijkt uit het gegeven dat hij destijds bezwaar heeft gemaakt tegen het in rekening brengen van de premie over de periode van 1 maart 2012 tot 1 februari 2013. Op basis van het voorgaande had het voor de consument op dat moment dan ook duidelijk moeten zijn dat de adviseur had ingezet op het herstel van de overlijdensrisicoverzekering en had de consument – indien hij een hypotheekadvies wenste – zich op dat moment tot de adviseur moeten wenden.
- 3.5 De commissie volgt de adviseur dan ook in zijn standpunt dat de consument in februari 2013 had moeten ontdekken dat (enkel) was ingezet op het herstel van de overlijdensrisicoverzekering, terwijl hij een uitgebreid hypotheekadvies wenste. De adviseur voert ook terecht aan dat zijn belangen zijn geschaad doordat de consument dit pas op 11 juni 2020 kenbaar heeft gemaakt. In 2013 had de adviseur immers kunnen onderzoeken of er een mogelijk alternatief was, dat beter aansloot bij de persoonlijke situatie van de consument op dat moment en had de door de consument gestelde schade beperkt of zelfs mogelijk voorkomen kunnen worden. Door pas na zeven jaar te klagen, heeft de consument de adviseur op dit punt benadeeld.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en daarom geen beroep meer kan doen op het door hem gestelde gebrek in de prestatie van de adviseur. De conclusie is dat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

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

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*