

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0905
(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Verzekerd-Advies, gevestigd te Hengelo, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 22 oktober 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Faillissement Conservatrix. De consument heeft op advies van de tussenpersoon twee garantie-verzekeringen afgesloten bij Conservatrix. Hij is van oordeel dat de tussenpersoon in de aanloop naar het faillissement van Conservatrix contact met hem had moeten opnemen om te bezien of maatregelen moesten worden getroffen om de belangen van de consument veilig te stellen. De commissie is van oordeel dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet zover strekt.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 8 oktober 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

2. Klacht

De consument heeft op advies en met bemiddeling van de tussenpersoon twee garantie-verzekeringen afgesloten bij Nederlandsche Algemeene Maatschappij van Levensverzekering “Conservatrix” N.V. Het gaat om twee garantieverzekeringen, waarvan één met een lijfrente-clausule. In deze verzekering heeft de consument een koopsom gestort van € 15.994,49. Het garanti kapitaal op de einddatum, 1 mei 2025, bedraagt € 20.807,-. De verzekering zonder lijfrenteclausule heeft een jaarpremie van € 2.500,-. Het garanti kapitaal op de einddatum, 1 juni 2026, bedraagt € 43.443,-. Op 8 december 2020 is Conservatrix failliet verklaard. Dit faillissement zal naar alle waarschijnlijkheid tot gevolg hebben dat de consument op de einddatum van de verzekeringen een lager bedrag zal ontvangen dan de door de verzekeraar gegarandeerde kapitalen. De consument klaagt dat de tussenpersoon in de periode naar het faillissement toe, heeft verzuimd hem proactief te adviseren om zijn belangen tussentijds veilig te stellen, hoewel er een aantal momenten zijn geweest waarop duidelijk bleek dat de vermogenspositie van Conservatrix verslechterde. Daarmee heeft de tussenpersoon in strijd gehandeld met de op hem rustende (wettelijke) zorgplicht, aldus de consument.

Omdat volgens de curatoren van Conservatrix rekening moet worden gehouden met een verlies van 30%, raamt hij zijn schade op € 19.275,-.

3. Beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

4. Gronden voor de beslissing

De consument heeft vier momenten genoemd waarop de tussenpersoon contact met hem had moeten opnemen om te bezien of er maatregelen getroffen moesten worden. De consument stelt dat de tussenpersoon in de aanloop naar het faillissement van Conservatrix, aan de hand van deze gebeurtenissen had kunnen vermoeden dat Conservatrix zich in een moeilijke financiële positie bevond. Het gaat om:

- Het moment dat in 2015 bekend werd dat geen nieuwe verzekeringen meer bij Conservatrix konden worden afgesloten. Conservatrix heeft de tussenpersonen hierover geïnformeerd;
- Het moment dat in 2017 bekend werd dat Conservatrix voor € 1,- was verkocht aan een Amerikaanse investeringsmaatschappij;
- Het moment dat in 2019 het vangnet voor verzekeraars werd afgeschaft; en
- Het moment in de zomer van 2020, toen bleek dat de solvabiliteit van Conservatrix nog steeds niet op orde was en toen ook de Stichting Polishouders Conservatrix alle assurantieadviseurs heeft aangeschreven met het verzoek de polishouders van Conservatrix te informeren.

Nog afgezien van de vraag of op de assurantietussenpersoon in het algemeen de (wettelijke) verplichting rust om in geval van een dreigend faillissement van een verzekeraar contact op te nemen met zijn klanten, is de commissie van oordeel dat de op de assurantietussenpersoon rustende zorgplicht in ieder geval niet zo ver strekt dat deze op de genoemde vier momenten met de consument contact had moeten opnemen om te bezien of maatregelen moesten worden getroffen om de belangen van de consument veilig te stellen. Op deze momenten, afzonderlijk en in onderlinge samenhang bezien, was het voor de tussenpersoon niet voorzienbaar dat Conservatrix failliet zou gaan. Daarbij geldt dat de vraag of de tussenpersoon contact met de consument had moeten opnemen niet mag worden beoordeeld in het licht van kennis die achteraf is verkregen.

De consument heeft een bericht van Conservatrix uit 2015 overgelegd, waarin de beslissing van Conservatrix om geen nieuwe levensverzekeringen meer af te sluiten, wordt toegelicht.

De maatregel is getroffen met het oog op het belang van de bestaande klanten en Conservatrix schrijft dat zij de verplichtingen aan bestaande klanten zal blijven nakomen. De consument heeft verder een bericht overgelegd over de overname van Conservatrix in 2017. Deze overname had echter als doel de kapitaalpositie van Conservatrix te versterken, wat eveneens in het belang van de klanten van Conservatrix was. De afschaffing van het financieel vangnet voor levensverzekeraars hing op geen enkele wijze samen met de positie van Conservatrix. Ten slotte had de berichtgeving over de slechte solvabiliteit in 2020 voor de tussenpersoon geen aanleiding hoeven zijn om contact op te nemen met de consument, nu een faillissement van Conservatrix voor de tussenpersoon ook op dat moment niet was te voorzien.

De commissie voegt aan dit oordeel nog toe dat het nog maar de vraag is of er maatregelen getroffen hadden kunnen worden die de consument in een betere vermogenspositie hadden gebracht. Afkoop van de beide verzekeringen kan gelet op de toepasselijke voorwaarden en gelet op de omstandigheid dat één van beide verzekeringen een lijfrenteverzekering is, voor de consument ongunstig zijn.

Deze uitspraak is 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 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.