

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0124
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. S.M. Oei als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 18 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat hij zijn Hypotheek Opvang Polis niet heeft overgedragen aan de nieuwe tussenpersoon, terwijl hij daartoe wel een intermediairswijzigingsformulier heeft ontvangen. Daarnaast verwijt de consument dat de tussenpersoon dit formulier niet in zijn bezit heeft. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

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 om: 1) de klachtbrief van de partner van de consument en het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon en 6) de aanvullende reactie van de consument.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Deze klacht is gevoegd behandeld met de klacht van de consument tegen Veldsink Advies Holding B.V. die bij Kifid bekend is onder dossiernummer [dossiernummer].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2001 via Meeùs Assurantiën B.V., de rechtsvoorganger van de tussenpersoon, een hypotheek afgesloten met een daarbij behorende gemengde kapitaalverzekering bij (de rechtsvoorganger van) ASR Levensverzekering N.V. Daarnaast heeft de consument per 1 maart 2001 via de tussenpersoon een arbeidsongeschiktheidsverzekering (Hypotheek Opvang Polis, hierna: 'de HOP') bij BNP Paribas Cardif (hierna: 'de verzekeraar') afgesloten.
- 2.2 De consument had ook via Titulaer & Westerberp verschillende verzekeringen lopen. Titulaer & Westerberp is in 2018 overgenomen door Veldsink Advies Holding B.V. (hierna: 'Veldsink').
- 2.3 In 2011 is de consument volledig arbeidsongeschikt geworden.
- 2.4 Bij brief van 2 januari 2020 heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat de adviseur op de HOP is gewijzigd naar Advitas B.V. Door deze brief raakte de consument op de hoogte van het bestaan van de HOP. Vervolgens heeft de consument op 13 januari 2020 een arbeidsongeschiktheidsclaim ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft alleen uitgekeerd over de periode 13 januari 2017 tot 28 februari 2021 (de einddatum van de HOP), omdat alle uitkeringen vóór 13 januari 2017 zijn verjaard.
- 2.5 De consument heeft de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor de misgelopen uitkeringen door verjaring. De tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert een bedrag van € 26.681,65, zijnde niet ontvangen uitkeringen onder de HOP over de periode 18 februari 2012 tot 13 januari 2017, plus wettelijke rente vanaf 18 februari 2012.
- 2.7 Naar de commissie begrijpt, stelt de consument dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden vanwege het volgende. De consument stelt dat hij in 2009 een zogenoemd intermediairswijzigingsformulier (hierna: 'het formulier') heeft ondertekend om de onder 2.1 genoemde hypotheek, gemengde kapitaalverzekering en de HOP, onder te brengen bij (de rechtsvoorganger van) Veldsink. Het formulier is aan de tussenpersoon toegestuurd. De consument verwijt de tussenpersoon dat hij niet ook de HOP heeft overgedragen aan (de rechtsvoorganger van) Veldsink ondanks het verzoek in het formulier daartoe.

Daarnaast verwijt de consument de tussenpersoon dat hij zijn administratie niet op orde heeft, omdat hij het formulier niet in zijn bezit heeft.

Het verweer

2.8 De tussenpersoon 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 commissie moet beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en zo ja, of hij op grond daarvan de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden en licht dit hierna toe.

Juridisch kader zorgplicht

3.2 Bij de beoordeling wordt vooropgesteld dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Daarbij is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Ook geldt dat een tussenpersoon de (aspirant-)verzekeringnemer voldoende informatie moet verstrekken om hem in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen de aangeboden verzekering al dan niet te sluiten. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.¹

Geen zorgplichtschending

3.3 De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat hij de HOP niet heeft overgedragen aan (de rechtsvoorganger van) Veldsink, terwijl hij wel daartoe het formulier heeft ontvangen. Daarnaast verwijt de consument dat de tussenpersoon het formulier niet in zijn bezit heeft. De tussenpersoon stelt dat hem geen enkel verwijt treft, omdat hij nimmer een verzoek tot intermediairwijziging heeft ontvangen en daarom ook niet in zijn bezit heeft. Een dergelijk verzoek behoort ook door de nieuwe tussenpersoon aan de verzekeraar en/of de bank te worden gestuurd. Vaak ontvangt de vorige tussenpersoon helemaal geen bericht daarover.

¹ Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.

De HOP is in 2009 niet overgegaan naar (de rechtsvoorganger van) Veldsink, doordat deze door de consument niet aan (de rechtsvoorganger van) Veldsink is gemeld, of doordat deze door (de rechtsvoorganger van) Veldsink niet bij de verzekeraar is gemeld, of doordat de verzekeraar geen gevolg heeft willen geven aan de intermediairwijziging. Daarnaast stelt de tussenpersoon dat hij ten aanzien van de HOP geen (nazorg)verplichtingen tegenover de consument had, anders dan de verplichting om in geval van een schadeclaim deze voor de consument te begeleiden naar de verzekeraar.

- 3.4 De commissie oordeelt dat de tussenpersoon, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, de gestelde verwijten door consument onder 3.3 voldoende gemotiveerd heeft betwist. Daarmee rust op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op de consument de bewijslast van zijn gestelde verwijten. Dit betekent dat de consument het bestaan van het formulier en de ontvangst hiervan door de tussenpersoon moet kunnen aantonen. Nu de consument hiervan geen nader bewijs heeft aangedragen of aangeboden, stelt de commissie vast dat de consument niet is geslaagd in zijn bewijslast. Dit betekent dat van enige zorgplichtschending niet is gebleken.
- 3.5 Ten overvloede merkt de commissie het volgende op. Anders dan de tussenpersoon stelt had hij wel degelijk een nazorgverplichting tegenover de consument. Van de tussenpersoon mocht en mag worden verwacht dat hij periodiek controleert of de HOP nog past bij de situatie en wensen van de consument². Echter, deze *niet* door de consument gestelde zorgplichtschending zou ook geen doel treffen, omdat in dat geval sprake zou zijn van een volledige eigen schuld van de consument, die aan een eventuele schadeplichtigheid van de tussenpersoon in de weg zou staan. Immers, uit het dossier is gebleken dat de consument het polisblad van de HOP samen met de hypotheekstukken in een ordner tot zijn beschikking had. Van de consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest, in ieder geval tijdens het sluiten van de HOP en op bepaalde momenten tijdens de looptijd.³ Indien de consument dat had gedaan, was hij eerder op de hoogte geweest van het bestaan van de HOP en had hij de claim tijdig bij de verzekeraar kunnen indienen.

Conclusie

- 3.6 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond en moet zijn vordering worden afgewezen.

² Zie in dit verband GC Kifid nr. 2020-1083 en nr. 2021-0073, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie in dit verband GC Kifid nr. 2016-247, overweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.