

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0928

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Cooperatieve Rabobank U.A. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	2 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klachtplicht. De consument stelt dat de adviseur hem onjuist heeft geïnformeerd over de wijziging van de beroepsklasse op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. De commissie is van oordeel dat de consument in 2013 had kunnen (en moeten) opmaken dat de beroepsklasse was gewijzigd. Door hierover pas in 2021 te klagen is de tussenpersoon in zijn belangen geschaad. De commissie concludeert 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 klacht van de consument is ongegrond.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. [naam 1]. Namens de adviseur waren aanwezig [naam 2], manager Verzekeren Rabobank [regio] en mr. [naam 3], jurist.
- I.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden – via tussenkomst van de adviseur – een arbeidsongeschiktheidsverzekering (verder te noemen ‘de verzekering’) afgesloten bij Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis (verder te noemen ‘de verzekeraar’). Het verzekerde beroep was ‘Varkenshouder’ en de consument was ingedeeld in beroepsklasse 4.

2.2 Op 14 maart 2013 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de consument. Naar aanleiding van het gesprek is de beroepsklasse gewijzigd van beroepsklasse 4 naar beroepsklasse 3. De consument heeft vervolgens een nieuw polisblad ontvangen. Op het polisblad is – voor zover hier van belang – het volgende opgenomen:

“(…)

Beroep Exploitant van een varkenshouderij & mestverwerkingsbedrijf, maximaal 10% meewerkend

Beroepsklasse 3

(…)”

2.3 In 2018 heeft er wederom een gesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de consument over (onder andere) de verzekering. Er is vervolgens een nieuwe verzekering aangevraagd waarbij de beroepsklasse (terug) is gewijzigd van klasse 3 naar klasse 4. Vanwege deze nieuwe aanvraag heeft de consument een gezondheidsverklaring moeten invullen. Naar aanleiding van de ingevulde gezondheidsverklaring heeft de verzekeraar twee uitsluitingsclausules op de verzekering geplaatst, te weten een clausule voor rugklachten en een clausule voor liesklachten. De clausule voor liesklachten is na ongeveer anderhalf jaar (weer) verwijderd.

2.4 In oktober 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur over de wijziging van de beroepsklasse in 2013. Bij brief van 19 januari 2022 heeft de adviseur afwijzend gereageerd op de klacht. Bij brief van 7 februari 2022 heeft de adviseur haar standpunt herhaald. Omdat de consument zich niet kon verenigen met het standpunt van de tussenpersoon heeft hij op 7 mei 2022 een klacht ingediend bij Kifid.

2.5 Tijdens de hoorzitting op 14 september 2022 is afgesproken dat de adviseur een verzoek om herbeoordeling van de rug clausule zou voorleggen aan de verzekeraar.

De adviseur heeft op 27 september 2022 aan Kifid laten weten dat Interpolis het verzoek om herbeoordeling heeft afgewezen vanwege het medische verleden van de consument.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert verwijdering van de op de verzekering geplaatste uitsluitingsclausules. Als onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.
- 2.7 De adviseur heeft de consument in 2013 onjuist geïnformeerd over de wijziging van de beroepsklasse. Het was overduidelijk dat de consument de meeste tijd uitvoerende werkzaamheden verrichtte binnen het bedrijf en beroepsklasse 3 niet klopte. De adviseur was hier ook van op de hoogte. De consument benadrukt dat de beroepsklasse is gewijzigd op advies van de adviseur en geen initiatief was van hemzelf. De consument vertrouwde op het advies van de adviseur. De adviseur heeft ook nimmer uitleg gegeven over de verschillende beroepsklassen.

Het verweer

- 2.8 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

Heeft de consument te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)?

- 3.1 De tussenpersoon heeft als meest verstrekkend verweerpunt naar voren gebracht dat de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW. De commissie is van oordeel dat dit verweer slaagt. Dit oordeel licht de commissie hierna toe.
- 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.¹

- 3.3 Bij de beoordeling van de vraag 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.²
- 3.4 De consument heeft na de wijziging van de beroepsklasse in 2013 een nieuw polisblad ontvangen. Uit het polisblad had de consument kunnen (en moeten) opmaken dat de beroepsklasse was gewijzigd van klasse 4 naar klasse 3 en dat sprake was van ‘maximaal 10% meewerkend’. Indien de consument van mening was dat dit niet juist was, had het op zijn weg gelegen om zich na ontvangst van het polisblad tot de adviseur te wenden. De consument stelt dat hij het polisblad niet heeft bekeken, maar – zoals hierboven al vermeld – mag van een consument verwacht worden dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.
- 3.5 De consument heeft vervolgens pas (bijna) 8 jaar later, in oktober 2021, bij de adviseur geklaagd over de wijziging van de beroepsklasse. De adviseur voert terecht aan dat hij hierdoor in zijn belangen is geschaad. In 2013 had de adviseur de beroepsklasse nog zonder gevolgen kunnen aanpassen. In 2021 was dit niet meer aan de orde omdat de consument in 2015 geruime tijd last heeft gehad van zijn rug en later is geopereerd aan een liesbreuk. Door pas na (bijna) 8 jaar te klagen, heeft de consument de adviseur op dit punt benadeeld.

Conclusie

- 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 klacht van de consument is derhalve ongegrond.

¹ 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.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2020-1088.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl