

## **Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0028**

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. S.C.H. Molin, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	9 februari 2023
Ingediend door	de consument
Tegen	TAF B.V., gevestigd te Eindhoven, en Comoditas B.V. (h.o.d.n. Geencentteveel.nl), gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen respectievelijk de gevolmachtigde en de tussenpersoon
Datum uitspraak	17 juli 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep ongegrond

### **Samenvatting**

Overlijdensrisicoverzekering, dekking bij terminale ziekte, execution only, zorgplicht, tussenpersoon, gevolmachtigde. De consument kon en moest begrijpen dat de overlijdensrisicoverzekering geen aanspraak gaf op vroegtijdige uitkering in verband met een eventuele terminale ziekte van haar echtgenoot. De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht niet geschonden. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

### **I. De procedure in beroep**

- I.1 Bij een op 9 februari 2023 ontvangen pro forma beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 3 januari 2023 (dossiernummers [nummer 1] en [nummer 2], gepubliceerd onder nummer 2023-0005).
- I.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
  - de aanvullende beroepsgronden met bijlagen van 27 februari 2023 van de consument,
  - het verweerschrift van 17 april 2023 van de gevolmachtigde,
  - het verweerschrift van 24 april 2023 van de tussenpersoon,
  - de aanvullende stukken (producties 6 t/m 10) van 2 juni 2023 van de consument.
- I.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 12 juni 2023. De consument is daar verschenen vergezeld door haar echtgenoot [naam 1] en haar gemachtigde, mr. A. Koert. Namens de gevolmachtigde was mr. [naam 2] aanwezig, bijgestaan door mr. A.Y. Messchaert, advocaat te Laren. Namens de tussenpersoon was [naam 3], directeur, aanwezig, bijgestaan door mr. O.B. Zwijnenberg, advocaat te Rotterdam. De consument en de gevolmachtigde hebben spreekantekeningen overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

## 2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 3 januari 2023.

## 3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.7. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Via de vergelijkingsite van de tussenpersoon ([www.geencentteveel.nl](http://www.geencentteveel.nl)) selecteert de consument een overlijdensrisicoverzekering aangeboden door de gevolmachtigde (hierna: de ORV). De tussenpersoon verleent zijn diensten uitsluitend op basis van *execution only* en verstrekt (dus) geen advies.
- 3.3 Begin januari 2013 ontvangt de consument een e-mail van de tussenpersoon, die de offerte en (onder meer) een link naar de polisvoorwaarden van de ORV bevat (hierna: de polisvoorwaarden). De artikelen 1 en 21 van de polisvoorwaarden luiden (voor zover relevant) als volgt:

**“1. (...) Terminale Ziekte:**

De diagnose van een ziekte waarvan wordt verwacht dat deze ziekte leidt tot het overlijden van de verzekerde binnen 12 maanden. Deze diagnose moet worden ondersteund door een specialist en bevestigd door een door de verzekeraar aan te wijzen onafhankelijke geneeskundig adviseur.

(...)

21.3 De navolgende bepalingen 21.4 en 21.5 zijn alleen dan van kracht indien op het polisblad staat aangetekend dat dekking bij terminale ziekte is meeverzekerd.

21.4 Wanneer een diagnose van een terminale ziekte is gesteld, zal de verzekeraar de begunstigde 100% van de verzekerde som uitbetalen tot een maximum van € 300.000,- op één verzekerd leven. Bij uitbetaling van de uitkering in verband met terminale ziekte, wordt de verzekering automatisch beëindigd. Indien het verzekerde kapitaal het bedrag van € 300.000,- overschrijdt, blijft de verzekering bestaan, onder voorwaarde dat de betaling van de vereiste premies wordt voortgezet, voor het verschil van de in de verzekering genoemde verzekerde som en de uitbetaalde uitkering betreffende terminale ziekte. Het uitstaande verzekerde kapitaal wordt uitbetaald bij het overlijden van de verzekerde.

(...).”

- 3.4 De consument heeft het polisblad (gedateerd op 8 februari 2013) ontvangen. De ORV is dan al (met terugwerkende kracht) ingegaan op 1 januari 2013. De ORV betreft een TAF Personal Overlijdensrisicoverzekering (QL) met een looptijd van 10 jaar en een verzekerd kapitaal van € 725.000,-. De premie bedraagt € 68,08 per maand. De verzekerde is de echtgenoot van de consument. Op het polisblad is niet aangetekend dat dekking bij terminale ziekte is meeverzekerd.

- 3.5 Op 14 februari 2022 neemt de consument zowel telefonisch als per e-mail contact op met de gevolmachtigde met de mededeling dat in 2021 bij haar echtgenoot de ziekte ALS is geconstateerd met een snelle progressie. Om de laatste maanden zo dragelijk mogelijk te maken, wil zij onder andere de woning verbouwen om haar echtgenoot tot het laatste moment thuis te kunnen verzorgen. Het door haar gedane verzoek om een deel van het verzekerde kapitaal uit te keren wordt door de gevolmachtigde afgewezen, omdat het recht op vervroegde uitkering bij een terminale ziekte alleen bestaat wanneer dit staat aangetekend op het polisblad.
- 3.6 Op 1 januari 2023 is de ORV geëindigd doordat de looptijd van 10 jaar dan is verstreken.

#### **4. De klachten en de uitspraak van de Geschillencommissie**

- 4.1 De consument heeft erover geklaagd dat de gevolmachtigde het verzoek tot vervroegde uitkering niet heeft gehonoreerd. Volgens de consument is de gevolmachtigde in verband met de terminale ziekte van haar echtgenoot gehouden tot vervroegde uitkering uit hoofde van de ORV.
- 4.2 Voor zover de klacht tegen de gevolmachtigde ongegrond zou zijn, heeft de consument erover geklaagd dat de tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten tegenover de consument en hij (de tussenpersoon) uit dien hoofde de schade moet vergoeden die de consument heeft geleden doordat vroegtijdige uitkering in verband met de terminale ziekte van haar echtgenoot niet gedekt is door de ORV.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de klachten niet slagen. Zij heeft de vorderingen tegen de gevolmachtigde en de tussenpersoon afgewezen.

#### **5. De beoordeling van het beroep**

##### ***Inleiding***

- 5.1 De consument is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie. Volgens de consument moet de vordering tegen de gevolmachtigde alsnog worden toegewezen. Als de vordering tegen de gevolmachtigde niet wordt toegewezen, dan moet volgens de consument de vordering tegen de tussenpersoon alsnog worden toegewezen.

##### ***De vordering tegen de gevolmachtigde***

- 5.2 Tussen de consument en de gevolmachtigde is in geschil of de ORV die de consument heeft gesloten, dekking biedt voor terminale ziekte. De consument heeft aangevoerd dat een redelijke uitleg van de verzekeringsovereenkomst in dit geval meebrengt dat de dekking voor terminale ziekte is meeverzekerd. Voor het antwoord op deze vraag is in ieder geval relevant wat er over de omvang van de dekking is vermeld in de offerte, de polisvoorwaarden en op het polisblad.

### *Offerte*

- 5.3 In de offerte staat zonder enig voorbehoud vermeld dat als de verzekerde leeft, er geen uitkering plaats vindt, en dat de verzekerde de echtgenoot van de consument is. De offerte vermeldt niets over dekking in geval van terminale ziekte.

### *Polisvoorwaarden*

- 5.4 De consument stelt terecht dat noodzakelijk is dat de polisvoorwaarden duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument (zie artikel 5, eerste zin, Richtlijn 93/13/EEG (hierna: de Richtlijn), artikel 6:238 lid 2, eerste zin, Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en Hoge Raad 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, rov. 3.4, tweede alinea).
- 5.5 Anders dan de consument stelt, kan er voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument geen twijfel bestaan over de betekenis van de artikelen 21 leden 3 en 4 en artikel 1 van de polisvoorwaarden, te weten dat dekking bij terminale ziekte enkel dan is meeverzekerd als dit op het polisblad staat aangetekend. Deze bepalingen kunnen dus ook niet in het nadeel van de gevolmachtigde worden uitgelegd (artikel 5, tweede zin, Richtlijn en artikel 6:238 lid 2, tweede zin, BW).
- 5.6 Dat de definitie van 'terminale ziekte' vermeld staat in artikel 1 van de polisvoorwaarden en (pas) uit de artikelen 21 leden 3 en 4 van de polisvoorwaarden blijkt dat de dekking bij terminale ziekte enkel dan is meeverzekerd als dit op het polisblad staat aangetekend, maakt niet dat deze bepalingen niet duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. Van een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument wordt immers een zekere inspanning verwacht bij de bestudering van de polisvoorwaarden.

### *Polisblad*

- 5.7 Op het polisblad staat niet aangetekend dat dekking bij terminale ziekte is meeverzekerd.

### *Tussenconclusie: Geen aanspraak op vroegtijdige uitkering in verband met terminale ziekte*

- 5.8 De conclusie van de nrs. 5.2 t/m 5.7 is dat de consument uit de offerte, de polisvoorwaarden en het polisblad kon en moest begrijpen dat de ORV geen aanspraak jegens de gevolmachtigde gaf op vroegtijdige uitkering in verband met een eventuele terminale ziekte van haar echtgenoot.
- 5.9 Uit de stellingen van de consument volgt dat zij een ORV inclusief dekking voor terminale ziekte had willen sluiten als zij destijds van deze mogelijkheid op de hoogte was geweest. In dit verband wijst zij erop dat de door de tussenpersoon geëxploiteerde verwijzingsite, die zij heeft geraadpleegd, geen melding hiervan maakt waardoor deze mogelijkheid bij haar niet bekend was. De voorlichtingsbrochure noemt de mogelijkheid van het meeverzekeren van terminale ziekte wel, maar die brochure heeft de consument niet ontvangen.

- 5.10 Wat hier ook van zij, de omstandigheid dat de consument de brochure niet heeft ontvangen, is niet van belang voor de uitleg van de ORV die de consument heeft afgesloten. De Commissie van Beroep wil wel aannemen dat de consument ervoor had gekozen om een ORV met terminale ziekte dekking af te sluiten als zij van de optie op de hoogte was geweest. Dit betekent echter niet dat de door haar gesloten overeenkomst zo kan worden uitgelegd dat daarin alsnog de dekking voor terminale ziekte is meeverzekerd.
- 5.11 Gelet op deze slotsom kan in het midden blijven of de terminale ziekte waaraan de echtgenoot van de consument lijdt, voldoet aan artikel I van de polisvoorwaarden.

*Geen schending van artikel 4:20 Wft*

- 5.12 De consument stelt ook dat de gevolmachtigde niet heeft voldaan aan zijn informatieplichten uit hoofde van artikel 4:20 lid I Wet op het financieel toezicht (Wft). De gevolmachtigde heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Gelet op het feit dat de consument uit de offerte, de polisvoorwaarden en het polisblad kon en moest begrijpen dat de ORV geen aanspraak jegens de gevolmachtigde gaf op vroegtijdige uitkering in verband met een eventuele terminale ziekte van haar echtgenoot, verwerpt de Commissie van Beroep de stelling dat de consument niet heeft voldaan aan de genoemde informatieplichten. Artikel 4:20 Wft strekt niet zo ver dat op de gevolmachtigde de verplichting rust om de consument die een ORV wil afsluiten, te informeren over de mogelijkheid om te kiezen voor een extra dekking voor terminale ziekte.
- 5.13 De Commissie van Beroep merkt (ten overvloede) op dat de informatieplichten uit hoofde van artikel 4:20 lid I Wft in geval een overlijdensrisicoverzekering wordt afgesloten via een tussenpersoon (zoals hier aan de orde is), niet langer op de gevolmachtigde rusten, maar op de tussenpersoon (zie artikel 4:21 Wft). Dit is alleen anders als de gevolmachtigde en de tussenpersoon overeen zijn gekomen dat de gevolmachtigde aan deze informatieplichten blijft voldoen. Dit laatste is gesteld noch gebleken. Uit het enkele feit dat de tussenpersoon bemiddelde op basis van *execution only* volgt nog niet dat de gevolmachtigde en de tussenpersoon overeen zijn gekomen dat de eerstgenoemde aan deze informatieplichten blijft voldoen.

### ***De vordering tegen de tussenpersoon***

*Wie is de tussenpersoon?*

- 5.14 De Geschillencommissie is ervan uitgegaan dat Risk Groep B.V. de rechtsopvolgster is van Comoditas B.V. Risk Groep B.V. is echter niet de rechtsopvolgster, maar de bestuurder en aandeelhouder van Comoditas B.V. De klachtenafhandeling is weliswaar gecentraliseerd bij Risk Groep B.V., maar Comoditas B.V. is nog steeds een afzonderlijke rechtspersoon. In zoverre is de uitspraak van de Geschillencommissie gewezen tegen de verkeerde partij, want niet Risk Groep B.V., maar Comoditas B.V. is de tussenpersoon die door de consument is ingeschakeld bij het afsluiten van de ORV. Comoditas B.V. en (naar de Commissie van Beroep aanneemt) ook Risk Groep B.V. wensen echter een uitspraak op de inhoud. Om die reden houden Comoditas B.V. en

(naar de Commissie van Beroep aanneemt) Risk Groep B.V. het ervoor dat de uitspraak van de Geschillencommissie zich richt tegen Comoditas B.V. en dat zij (en niet Risk Groep B.V.) als partij betrokken is in het onderhavige beroep. De consument lijkt daar ook van uit te gaan omdat zij haar klachten in het beroepschrift blijft richten tot Comoditas B.V. De consument heeft zich tegen deze lezing in elk geval niet verzet. De Commissie van Beroep zal er daarom van uitgaan dat de klachten van de consument in het beroep zich niet richten tegen Risk Groep B.V., maar tegen Comoditas B.V.

*Beperkte zorgplicht bij execution only*

- 5.15 Het is tussen partijen niet in geschil dat de tussenpersoon enkel *execution only*-diensten verleende en (dus) geen advies verstrekke, en dat dit in relatie tot de consument niet anders was. De zorgplicht van de tussenpersoon was daarom (relatief) beperkt. De consument had kortom een grotere eigen verantwoordelijkheid dan wanneer zij een tussenpersoon zou hebben ingeschakeld die haar zou hebben geadviseerd over een voor haar specifieke situatie geschikte overlijdensrisicoverzekering.

*Geen schending van artikelen 4:19 en 4:20 Wft*

- 5.16 De tussenpersoon moest de consument (uit hoofde van zijn zorgplicht) voorafgaand aan het sluiten van de ORV de informatie verstrekken die zij (de consument) nodig had om een adequate beoordeling te kunnen maken van de ORV (zie artikel 4:20 lid 1 Wft). Hierbij gold dat de verstrekte informatie correct en duidelijk moest zijn en niet misleidend mocht zijn (zie artikel 4:19 lid 2 Wft). De consument stelt dat de tussenpersoon niet (in voldoende mate) heeft voldaan aan deze informatieplicht. De tussenpersoon heeft die stelling gemotiveerd betwist.
- 5.17 Gelet op het feit dat de consument uit de offerte en de polisvoorwaarden kon en moest begrijpen dat de ORV enkel aanspraak jegens de gevolmachtigde gaf op vervroegde uitkering in verband met een eventuele terminale ziekte van haar echtgenoot als dit stond aangetekend op het polisblad, is naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet vast komen te staan dat de tussenpersoon de genoemde informatieplicht heeft geschonden. Dat de door de tussenpersoon geëxploiteerde vergelijkingssite en het aanvraagformulier ter zake van de ORV niets vermeldde over de mogelijkheid de ORV af te sluiten met dekking van vervroegde uitkering bij terminale ziekte, maakt dit niet anders. Een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument had immers door lezing van de polisvoorwaarden kunnen en moeten begrijpen dat dekking bij terminale ziekte enkel dan is meeverzekerd als dit op het polisblad staat aangetekend.

*Ook overigens geen schending van de zorgplicht*

- 5.18 Anders dan de consument stelt, pretendeerde de tussenpersoon geen 'volledig overzicht' te bieden van overlijdensrisicoverzekeringen. Zoals de consument zelf ook signaleert in haar beroepschrift, in 'Bijlage 2 - Dienstverlening' staat dat de tussenpersoon ernaar streeft om 'een zo compleet mogelijk overzicht' te geven, terwijl in 'Bijlage 3 - Dienstverleningsdocument' staat dat de tussenpersoon een vergelijking

‘van een groot aantal producten’ biedt en ‘een globaal inzicht in de productkenmerken’ geeft. Verder zijn de volgende omstandigheden van belang. De tussenpersoon concurreerde vooral op de prijs (dit blijkt onder meer uit de handelsnaam ‘Geencentteveel.nl’ die de tussenpersoon gebruikt en het webadres van de vergelijkingssite ‘www.geencentteveel.nl’). De tussenpersoon bemiddelde destijds – conform afspraak met de gevolmachtigde – omwille van de vergelijkbaarheid met de andere overlijdensrisicoverzekeringen die via de tussenpersoon konden worden afgesloten, enkel in de ‘kale overlijdensrisicodekking’, dat wil zeggen zonder de mogelijkheid de ORV af te sluiten met dekking van vervroegde uitkering bij terminale ziekte. In aansluiting daarop had de gevolmachtigde speciaal voor de tussenpersoon een aangepast aanvraagformulier opgesteld die deze mogelijkheid niet vermeldde. De andere overlijdensrisicoverzekeringen waarin de tussenpersoon bemiddelde boden destijds evenmin dekking voor vervroegde uitkering bij terminale ziekte (deze dekking was toen nog zeer uitzonderlijk). Gelet op deze omstandigheden kon van de tussenpersoon destijds redelijkerwijs niet worden verwacht dat hij in de vergelijking aandacht besteedde aan deze mogelijkheid. Ook in dit opzicht heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht dus niet geschonden. Dat de tussenpersoon tegenover de consument zijn zorgplicht in enig ander opzicht heeft geschonden (dan wel anderszins tekort is geschoten) is gesteld noch gebleken.

### **Slotsom**

- 5.19 De Commissie van Beroep heeft begrip voor de verdrietige situatie waarin de consument en haar echtgenoot zich bevinden. Zoals uit al het bovenstaande volgt, kunnen de klachten van de consument evenwel niet slagen. Dit betekent dat de vorderingen niet worden toegewezen. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie dus bevestigen, met dien verstande dat bij de uitspraak niet Risk B.V. partij is, maar in plaats daarvan Comoditas B.V.
- 5.20 Bij deze stand van zaken is er geen aanleiding om aan de consument een vergoeding voor proceskosten toe te kennen.

## **6. De beslissing**

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie, met dien verstande dat bij de uitspraak niet Risk Groep B.V. partij is, maar in plaats daarvan Comoditas B.V.