

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0583**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	25 juli 2023
Klacht van	De heer [naam 1], namens erflater de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	Mutsaerts B.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Klachtplicht. De consument, de broer van de erflater, stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de erflater heeft geschonden. In 2001 heeft de tussenpersoon de erflater de beleggingsverzekering met een standaardbegunstiging geadviseerd zonder hem te wijzen op het risico dat de verzekering niet uitkeert bij overlijden vóór de einddatum, omdat de erflater geen echtgenote en kinderen had. Althans enig bewijs dat dit wel is gedaan ontbreekt. De commissie oordeelt dat de erflater te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en hij daarom bij leven op het (vermeende) gebrek in de advisering van de tussenpersoon geen beroep meer kon doen. Dit betekent ook dat de consument namens de erfgenamen van de erflater op dit gebrek evenmin een beroep kan doen. De vordering wordt afgewezen.

### **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) het verweerschrift van de tussenpersoon; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de tussenpersoon.
- I.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.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op [datum] 2021 is de broer van de consument (hierna: ‘de erflater’) overleden. De consument handelt namens de erfgenamen op grond van een algehele boedelvolmacht.
- 2.2 De erflater heeft op 18 september 2001 met tussenkomst van de tussenpersoon een aanvraagformulier ingevuld en ondertekend voor een beleggingsverzekering bij (een rechtsvoorganger van) SCILDON N.V., een zogenoemde Gouden Handdruk Polis (hierna: ‘de verzekering’). De verzekering is ingegaan op 17 september 2001 met als einddatum 1 november 2026.
- 2.3 Uit de polis van 28 september 2001 blijkt dat bij de verzekering sprake was van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen met de volgende gekozen standaardbegunstiging:
  1. verzekeringsnemer
  2. echtgenote verzekeringsnemer
  3. kinderen verzekeringsnemer tot 30 jaarhierna: ‘de standaardbegunstiging’.<sup>1</sup>
- 2.4 Bij overlijden van de erflater, de verzekeringsnemer, op [datum] 2021, dus vóór de einddatum van de verzekering, was een kapitaal verzekerd van “90 procent van de dan opgebouwde Geldwaarde (...)”. Ten tijde van zijn overlijden had de erflater geen echtgenote of kinderen. De verzekering is daarom niet tot uitkering gekomen.
- 2.5 In januari 2023 heeft de consument bij de tussenpersoon erover geklaagd dat hij zijn zorgplicht tegenover de erflater heeft geschonden, omdat de tussenpersoon in 2001 slecht dan wel geen advies heeft gegeven over de risico’s van de standaardbegunstiging bij eerder overlijden. De tussenpersoon heeft de klacht afgewezen.

*De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vordert namens de erflater dat de tussenpersoon de waarde betaalt die de verzekering op overlijdensdatum had. De waarde van de verzekering was op 31 december 2020 € 52.800,-. Hierbij moet nog worden opgeteld de waardeontwikkeling in 2021 tot de dag van overlijden van de erflater. Ter onderbouwing hiervan voert de consument kortweg het volgende aan.

---

<sup>1</sup> Op het aanvraagformulier van 18 september 2001 staat bij de standaardbegunstiging ‘verzekerde’ in plaats van ‘verzekeringsnemer’.

- 2.7 De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht tegenover de erflater geschonden door in 2001 de verzekering met de standaardbegunstiging te adviseren, zonder de erflater te wijzen op het risico dat de verzekering niet zou uitkeren als de erflater vóór de einddatum kwam te overlijden. Dit terwijl de tussenpersoon wist dat de erflater geen echtgenote en kinderen had. De tussenpersoon had de consument moeten adviseren dit risico af te dekken, zoals door een contraverzekering. In elk geval blijkt uit niets dat de tussenpersoon de erflater hierop heeft gewezen. De consument meent dat het aan de tussenpersoon is om aan te tonen dat hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan.

*Het verweer*

- 2.8 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Inleiding*

- 3.1 De commissie gaat eerst in op het verst strekkende verweer van de tussenpersoon dat de erflater te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW'), de zogenoemde klachtplicht. Als het beroep daarop slaagt, kan de commissie de klacht niet verder inhoudelijk beoordelen.

*Juridisch kader klachtplicht*

- 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.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> 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 schuldeiser te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van de schuldeiser mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.<sup>3</sup>

*Heeft de erflater zijn klachtplicht geschonden?*

- 3.4 De consument verwijt de tussenpersoon dat hij zijn zorgplicht tegenover de erflater heeft geschonden. De vraag die voorligt is of de erflater de klachtplicht heeft geschonden. Naar het oordeel van de commissie heeft de erflater zijn klachtplicht geschonden. Hij kon dus bij leven niet meer klagen over het gebrek in de prestatie van de tussenpersoon. In het verlengde daarvan kan de consument dit ook niet doen namens de erfgenamen. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.
- 3.5 Op het aanvraagformulier van 18 september 2001, dat de erflater voor akkoord heeft ondertekend, staat de standaardbegunstiging. Op het polisblad van 28 september 2001, dat de erflater heeft ontvangen, staat de standaardbegunstiging ook. Verder staat daar:

“(…)

**BEPERKING KRING VAN BEGUNSTIGEN**

*(…) Indien er op de datum van overlijden van de verzekerde geen begunstigden zijn die voldoen aan de voor deze verzekering fiscaal toegestane kring van begunstigden, vindt er geen uitkering plaats.*

*(…)”*

- 3.6 In september 2001 wist de erflater dus, althans behoorde hij te weten, dat hij de enige begunstigde van de verzekering was en er dus geen uitkering zou plaatsvinden als hij vóór de einddatum van de verzekering zou overlijden, omdat hij geen echtgenote en geen kinderen had en zijn ‘erfgenamen’ niet als begunstigden waren opgenomen. Als dit niet volgens zijn wens was of als hij hierover vragen had, had het op zijn weg gelegen om binnen een redelijke termijn hierover vragen te stellen aan de tussenpersoon. Maar de erflater heeft tot aan zijn overlijden in 2021 niet geklaagd bij de tussenpersoon. Deze termijn van ongeveer 20 jaar is te lang.
- 3.7 Doordat de erflater tot aan zijn overlijden niet heeft geklaagd over het advies van de tussenpersoon over de standaardbegunstiging van de verzekering, is de tussenpersoon in zijn belangen geschaad. Hem is namelijk de mogelijkheid ontnomen om een oplossing voor de standaardbegunstiging te zoeken.

---

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2020-1088 en 2022-0906.

Bovendien is de tussenpersoon door het grote tijdsverloop in zijn bewijsmogelijkheden geschaad, omdat hij niet meer over stukken beschikt die relevant kunnen zijn voor de beoordeling of er sprake is van een gebrek in de advisering in 2001.

#### *Conclusie*

3.8 Omdat de erflater zijn klachtplicht heeft geschonden, kon de erflater bij leven op het (vermeende) gebrek in de advisering van de tussenpersoon geen beroep meer doen. Dit betekent ook dat de consument namens de erfgenamen van de erflater op dit gebrek evenmin een beroep kan doen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek**

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.