

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0104**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

|                 |                                                                                                |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 10 februari 2025                                                                               |
| Klacht van      | De consument                                                                                   |
| Tegen           | Assurantiekantoor Vrieling Beilen B.V., gevestigd te Beilen, verder te noemen de tussenpersoon |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                                            |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                            |

### **Samenvatting**

Overlijdensrisicoverzekeringen. Opzegging klantrelatie. De tussenpersoon had na het bericht van de consument dat zij de klantrelatie stop wilde zetten, moeten zorgen voor een goede afhandeling. De tussenpersoon had niet in het midden mogen laten wat er met de overlijdensrisicoverzekeringen moest gebeuren. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden heeft, maar dat de consument als gevolg daarvan geen schade heeft geleden en wijst de vordering af.

## **1. Procedure**

- 1.1 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 tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 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.
- 1.3 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 De consument en haar ex-echtgenoot hadden hun verzekeringen ondergebracht bij de tussenpersoon, waaronder twee overlijdensrisicoverzekeringen bij Nationale-Nederlanden Levensverzekeringmaatschappij N.V. In 2023 heeft zij geprobeerd via de tussenpersoon de voormalige echtelijke woning te verkopen.

Dit heeft geleid tot wrijving tussen partijen en op 1 augustus 2023 heeft de consument de tussenpersoon gemaild:

*"(...) Ik ben zo ontzettend bij de poot genomen met de verkoop van de woning en de rekening die ik daarvoor heb mogen ontvangen, vandaar dat ik besloten heb te stoppen met jullie. Jammer, maar helaas. Dit is niet netjes gegaan en steekt.*

*Bij deze wil ik per 1 september mijn woonpakket plus verzekering bij Aegon stoppen ivm verkoop woning. Hier is geen opzegtermijn voor net van Aegon gehoord. Er is dan geen woning meer om te verzekeren.*

*Tevens wil ik per 1 september ook de verzekering voor de motor bij ASR stopzetten. ASR heeft mij medegedeeld dat dit direct kan, zonder opzegtermijn.*

*Monuta kon gewoon omgezet worden naar mij privé en is al geregeld.*

*De verzekeringen die nog lopen voor [naam], daar moet het rekeningnummer van aangepast worden naar: [nummer] tnv [naam]. (...)"*

2.2 De tussenpersoon heeft daarop geantwoord:

*"(...) Heel jammer dat je dit zo vervaren hebt. (...) We gaan de polissen zoals gevraagd per 1 september beëindigen. (...)"*

2.3 De consument heeft op 25 september 2023 de tussenpersoon een mail geschreven met als onderwerp 'Hypotheek':

*"(...) Hoe zit het met de verzekeringen die gekoppeld zijn/waren (als het goed is). Zijn die automatisch ook beëindigd of moet daar actie op ondernomen worden? Heb namelijk na de sleuteloverticht nog wel moeten betalen....??? (...)"*

2.4 De tussenpersoon heeft diezelfde dag daarop geantwoord: "Als ze via de notaris uitgekeerd zijn, zijn ze beëindigd." Daarop heeft de consument gevraagd waarom ze na de sleuteloverticht nog heeft moeten betalen. De tussenpersoon heeft geantwoord: "Levenpolissen betaal je altijd achteraf."

2.5 Op 2 oktober 2023 heeft de consument gemaild:

*"(...) Ik voel uit de berichtgevingen naar mij toe dat er weinig tot geen bereidheid is om nog iets voor me toen, maar ik verwacht toch een bepaalde mate van professionaliteit. Na opheffen van de hypotheek lopen er namelijk nog een 3 overlijdensrisicoverzekeringen. Met deze verzekeringen moet nog wél actie ondernomen worden, deze stoppen niet automatisch. Deze betaal ik nu al voor de 2<sup>e</sup> maand na verkoop van de woning. Dus ik zou graag zien dat hier toch de benodigde actie op plaats gaat vinden vanuit [tussenpersoon].(...)"*

2.6 De tussenpersoon heeft op 2 oktober 2023 daarop geantwoord:

*"(...) Als er levensverzekeringen beëindigd dienen te worden (en lang niet iedere klant doet dit na verkoop van de woning), zullen we hiervoor toch een verzoek moeten ontvangen. Wij gaan echt niet uit ons zelf zomaar de polissen eindigen. Omdat je in eerdere mail hebt aangegeven alles zelf te willen gaan doen, zijn we er vanuit gegaan dat je dat ook met deze polissen hebt gedaan voor zover van toepassing. (...)"*

2.7 Op 29 september 2023 heeft de consument zelf de motorverzekering beëindigd.

2.8 De consument heeft de premies die voor de overlijdensrisicoverzekeringen nog werden afgeschreven gestorneerd. De verzekeraar heeft ongeveer een half jaar later de verzekeringen beëindigd.

#### *De klacht en vordering*

2.9 De consument is van oordeel dat de tussenpersoon haar onvoldoende heeft begeleid bij de opzegging van de overlijdensrisicoverzekeringen na de verkoop van de woning. De hypotheek had hij nog wel verzorgd, dus zij was ervan uitgegaan dat hij ook de verzekeringen zou stoppen. De consument heeft gebeld met de hypotheekverstrekker en de verzekeraar, maar kwam niet verder. Ze heeft de betalingen teruggehaald bij de verzekeraar en het rekeningnummer geblokkeerd. Ze bleef echter post ontvangen. De consument gaat ervan uit dat de tussenpersoon deze ook heeft ontvangen. De consument vindt het erg onprofessioneel dat de tussenpersoon het niet heeft afgehandeld. Zij staat nu bij de verzekeraar te boek als niet betalende klant. Zij wil dat de tussenpersoon aan de verzekeraar bericht dat aan de consument van de situatie geen verwijt kan worden gemaakt.

2.10 De consument heeft ook een klacht ingediend die betrekking had op de dienstverlening van de tussenpersoon bij de verkoop van de woning. Kifid heeft toegelicht dat deze klacht niet kan worden behandeld, omdat Kifid alleen klachten behandelt over financiële diensten (Vraag 1.1 van het reglement).

#### *Het verweer*

2.11 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**

#### *Centrale vraag*

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon jegens de consument een zorgplicht geschonden heeft. De commissie is van oordeel dat dit zo is, maar dat de consument als gevolg daarvan geen schade heeft geleden. De commissie zal dit oordeel hieronder uitleggen.

### *Juridisch kader*

- 3.2 De tussenpersoon en de consument hebben een overeenkomst van opdracht gesloten als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:401 BW is de tussenpersoon tegenover de consument verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. Daarbij geldt als uitgangspunt dat van de tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van de consument naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldig adviseert.<sup>1</sup> Deze algemene zorgplicht is nader uitgewerkt in de jurisprudentie. Daarin is onder meer bepaald dat een tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat een tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig informeert over de mogelijke gevolgen van feiten die hem bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.<sup>2</sup>

### *Dienstverlening opgezegd?*

- 3.3 De tussenpersoon heeft aangevoerd dat de consument zowel telefonisch als schriftelijk had laten weten dat zij alle polissen wilde opzeggen en de verzekeringen in eigen hand wilde houden. Daarom heeft de tussenpersoon niets met de verzekeringen gedaan. Na de e-mail van 2 oktober 2023 heeft de verzekeraar niet meer van de consument gehoord.
- 3.4 De klacht van de consument heeft betrekking op overlijdensrisicoverzekeringen. De tussenpersoon heeft bij dupliek bevestigd dat deze via zijn agentschap liepen en dat deze gesloten zijn bij de verhoging van de hypotheek in 2007. Verder heeft de consument onbetwist aangevoerd dat de tussenpersoon na de verkoop van de woning nog heeft bemiddeld met betrekking tot de hypothecaire geldlening. De consument heeft de tussenpersoon bij e-mail van 25 september 2023 een aantal vragen gesteld over de verzekeringen de "gekoppeld zijn/waren (als het goed is)" aan de hypotheek. Daarop heeft de tussenpersoon alleen geantwoord dat als de verzekeringen zijn uitgekeerd via de notaris, deze beëindigd zijn. Ook heeft de tussenpersoon op de vraag van de consument waarom ze nog premie betaalde, geantwoord dat deze achteraf wordt betaald. Blijkens de e-mail van de consument van 2 oktober 2023 rekende zij nog op ondersteuning van de tussenpersoon bij het beëindigen van de lopende overlijdensrisicoverzekeringen. Zij heeft geschreven: "Dus ik zou graag zien dat hier toch de benodigde actie op plaats gaat vinden vanuit [tussenpersoon]." De tussenpersoon heeft daarop geantwoord dat hij geen actie onderneemt zonder opdracht van de consument.

---

<sup>1</sup> Zie onder andere GC Kifid 2017-631 en GC Kifid 2018-709, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie hiervoor Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.5 De Geschillencommissie overweegt dat de overlijdensrisicoverzekeringen niet genoemd zijn in de e-mail van 1 augustus 2023, waarmee de consument de tussenpersoon heeft laten weten de dienstverlening stop te willen zetten. De tussenpersoon was echter nog wel betrokken bij de afwikkeling van de hypothecaire geldlening. Als de tussenpersoon de mening was toegedaan dat hij geen rol meer hoefde te spelen ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekeringen, dan had hij dit aan de consument moeten laten weten op een eerder moment dan in de e-mail van 2 oktober 2023. Dit had de tussenpersoon moeten doen in reactie op de e-mail van de consument van 1 augustus 2023, waarbij zij schreef dat zij wilde stoppen met de dienstverlening van de tussenpersoon. De tussenpersoon had op dat moment moeten zorgen voor een goede afhandeling van de klantrelatie. Op zijn laatst had de tussenpersoon dit volgens de commissie moeten doen bij de e-mail van 25 september 2023, toen de consument vragen stelde over de aan de hypotheek gekoppelde levensverzekeringen. De tussenpersoon had op dat moment niet in het midden mogen laten wat er met de overlijdensrisicoverzekeringen moest gebeuren. Nu de tussenpersoon de consument niet heeft gevraagd wat zij wilde doen met de overlijdensrisicoverzekeringen, is de commissie van oordeel dat deze een op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De klacht van de consument is dan ook gegrond.
- 3.6 Het is echter niet komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van deze zorgplichtschending. Zoals de consument zelf heeft verklaard, heeft zij de premies die zij niet meer wilde betalen gestorneerd. Verder stelt zij dat zij bij de verzekeraar als wanbetaler bekendstaat, maar zij heeft geen brieven van de verzekeraar ontvangen waaruit blijkt dat dit het geval is. Een verzekeraar moet dit – bijvoorbeeld in geval van een registratie – wel laten weten. De commissie ziet daarom geen grond om de vordering van de consument toe te wijzen en zal deze dan ook afwijzen.

#### 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 2024, 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)