

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0239
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 september 2019
Ingediend door : De heer [consument I] en mevrouw [consument II], gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen : De Coöperatieve Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 11 maart 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantië tussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.

De consumenten klagen dat de tussenpersoon zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. De tussenpersoon heeft de consumenten hierop niet tijdig gewezen. De commissie oordeelt dat de zorgplicht niet mee brengt dat de tussenpersoon de consumenten had moeten informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlage. Het gaat hierbij om 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de tussenpersoon; 3) de reactie van de consumenten op het verweerschrift; en 4) de aanvullende reactie van de consumenten van 4 november 2020.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben via de tussenpersoon een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten. De ORV is ingegaan op 3 februari 2006 en de einddatum was 3 februari 2027. Consument II is verzekeringnemer en consument I is verzekerde. Het verzekerd kapitaal was € 438.100,58 uit te keren na overlijden van consument I voor de einddatum van de verzekering. De premie bedroeg in 2018 € 5.572,- per jaar.
- 2.2 De consumenten hebben de ORV beëindigd op 3 februari 2019 en op 31 januari 2019 hebben zij een nieuwe ORV afgesloten met ook een verzekerd bedrag van € 438.100,-.
- 2.3 Consumenten hadden bij de tussenpersoon geklaagd bij over de hoogte van de premie van de ORV. Aanleiding voor de klacht was een uitzending van Kassa en de uitspraak van de Geschillencommissie van 30 mei 2018 (2018-339). Consumenten en de tussenpersoon zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten vorderen € 25.948,-. Dit bedrag ziet op de door de consumenten te veel betaalde premie.
- 2.5 De consumenten verwijten de tussenpersoon dat hij zijn (na)zorgplicht heeft geschonden. Pas bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening in januari 2019 zijn consumenten erachter gekomen dat de premie van de nieuwe ORV lager was dan zij tot dan hadden betaald. De tussenpersoon heeft consumenten hier niet eerder op gewezen. Als de tussenpersoon de consumenten wel tussentijds op de premiedaling had gewezen, hadden zij hun ORV veel eerder overgesloten dan in 2019.
- 2.6 Omdat de tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden hebben de consumenten te veel premie voor hun ORV betaald. Het bedrag dat zij te veel aan premie hebben betaald stellen de consumenten op € 25.948,-. Dit bedrag moet de tussenpersoon als schadevergoeding aan de consumenten betalen.
- 2.7 De tussenpersoon stelt ten onrechte dat de hij de consumenten over de premiedaling heeft ingelicht met een brief van 10 november 2017 en een e-mail op 3 mei 2018. De consumenten hebben geen van beide berichten ontvangen. De e-mail hebben de consumenten niet kunnen terugvinden en de brief is niet bij hun bezorgd. Daarnaast communiceert de tussenpersoon al jaren met consumenten via de berichtenbox van 'mijnrabobank'. Deze berichten zijn hier ook niet op terug te vinden.

De tussenpersoon heeft de brief en de e-mail ondanks een verzoek daartoe niet aan de consumenten willen verstrekken.

- 2.8 De tussenpersoon heeft voldoende andere mogelijkheden gehad om de consumenten persoonlijk te benaderen over de dalende premie voor de ORV. Onder meer tijdens de gesprekken die in 2017 en 2018 hebben plaatsgevonden. De tussenpersoon heeft de consumenten pas in het derde gesprek in 2019 gewezen op de besparing. Daarnaast had hij kunnen communiceren via de berichtenbox en door middel van een bijlage bij de jaarlijkse premienota van de ORV. Dit heeft de tussenpersoon nagelaten.
- 2.9 De medewerker van de tussenpersoon met wie de consumenten in januari 2019 een gesprek hebben gehad, beweert ten onrechte dat consument II zou hebben gezegd dat de consumenten de correspondentie over de ORV-premie wel hebben ontvangen. Dit is absoluut onjuist en de tussenpersoon kan ook niet aantonen dat consument II dit zou hebben gezegd. Als de medewerker van de tussenpersoon bij zijn mening blijft dan is hij een leugenaar. De consumenten vinden dat er namens de tussenpersoon uitlatingen zijn gedaan waardoor sprake is van smaad en zij willen hiervoor een financiële tegemoetkoming.

Het verweer

- 2.10 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon zijn (na)zorgplicht heeft geschonden door hen niet op enig moment te informeren dat de premies voor ORV-verzekeringen daalden en of de consumenten daardoor financieel nadeel hebben geleden.

Heeft de tussenpersoon zijn (na)zorgplicht geschonden?

- 3.2 De Commissie van Beroep (CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een (verzekerings)tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de beoordeling van de klacht van consumenten zijn deze uitspraken het uitgangspunt.
- 3.3 Een tussenpersoon is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon verwacht mag worden. Dit betekent dat het zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer waarvan de verzekering tot zijn portefeuille behoort.

Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen van de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, overweging 3.4.1 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

- 3.4 Volgens de CvB wordt in het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad aangenomen dat verzekeringstussenpersonen een nazorgplicht hebben om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de dekking van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. De CvB heeft geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de dekking van de ORV en daarmee niet onder de nazorgplicht vallen. Volgens de CvB gaat de (na)zorgplicht van de tussenpersoon daarom niet zo ver dat hij de consumenten had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV.
- 3.5 De commissie stelt vast dat de consumenten klagen dat de tussenpersoon hen niet heeft geïnformeerd over de dalende premies van ORV-verzekeringen. De klacht heeft geen betrekking op de dekking van de verzekering. De commissie stelt verder vast dat de tussenpersoon en de consumenten geen nadere afspraken over nazorg zijn overeengekomen.
- 3.6 De CvB heeft in zijn uitspraken ook geoordeeld dat evenmin op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een nazorgverplichting kan worden aangenomen.

De correspondentie van de tussenpersoon

- 3.7 Wat de consumenten hebben aangevoerd over het niet ontvangen van de brief van 10 november 2017 en de e-mail op 3 mei 2018, laat de commissie buiten beschouwing. Voor de beoordeling van de klacht is dat namelijk niet van belang, omdat in deze situatie geen (on)geschreven (na)zorgplicht voor de tussenpersoon bestaat om de consumenten over de dalende ORV-premies te informeren. Hetzelfde geldt voor het argument van de consumenten dat de tussenpersoon hen op andere manieren persoonlijk had moeten benaderen.

Tegemoetkoming wegens smaad

- 3.8 Partijen verschillen ook van mening over wat consument II tijdens het gesprek van januari 2019 tegen de tussenpersoon heeft gezegd. De beleving van partijen lopen uiteen. De commissie begrijpt dat het voor de consumenten vervelend is dat hun een uitspraak wordt tegengeworpen die consument II naar hun overtuiging niet heeft gedaan. Wat er wel of niet gezegd is kan niet worden vastgesteld.

Dat betekent dat de commissie de klacht in dit opzicht niet gegrond kan verklaren en dus ook geen financiële vergoeding wegens smaad kan toekennen.

Conclusie

3.9 Van een schending van de (na)zorgplicht van de tussenpersoon is geen sprake. Smaad van de zijde van de tussenpersoon heeft de commissie niet kunnen vaststellen. Dit brengt mee dat de tussenpersoon geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.