

## **Uitspraak Commissie van Beroep financiële dienstverlening 2020-026**

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. A. Bus, prof. mr. D. Busch, F.R. Valkenburg AAG RBA, mr. J. Willeumier, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op : 4 november 2019  
Ingediend door : VLIEG Advies Groep B.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Adviseur  
Wederpartij : Consument  
Datum uitspraak : 12 juni 2020

### **Samenvatting**

Nazorg tussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering. Tussenpersoon is niet verplicht om consument te informeren over premiedalingen in de markt.

[Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie](#)

### **1. De procedure in beroep**

- 1.1 Bij een op 4 oktober 2019 gedateerd pro forma beroepschrift heeft Adviseur bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een niet-bindende uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 2 september 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-625).
- 1.2 Adviseur heeft bij e-mail van 24 oktober 2019 aan de Commissie van Beroep aanvaard dat artikel 2.3 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) in dit beroep van toepassing is.
- 1.3 Bij een op 22 november 2019 gedateerd aanvullend beroepschrift met bijlagen heeft Adviseur de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.4 Consument heeft een op 23 december 2019 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.5 Op 3 januari 2020 heeft Adviseur een aanvullende productie 15 ingediend en op 6 januari 2020 een aanvullende productie 16.
- 1.6 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 13 januari 2020. Partijen zijn aldaar verschenen, hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Consument en Adviseur hebben een pleitnota overgelegd.

### **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 2 september 2019.

### **3. Feiten**

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.4. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Voor zover in het beroep nog van belang gaat het kort gezegd om het volgende.
- 3.2 Op 11 december 2009 heeft Consument samen met zijn echtgenote via Adviseur een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten bij ASR Levensverzekering N.V. met een looptijd van 30 jaar. De ORV verzekert een uitkering van € 295.000,- tegen een vaste premie van € 91,45 per maand. De rechten uit hoofde van de verzekering zijn verpand.
- 3.3 Bij e-mail van 16 oktober 2018 heeft Consument Adviseur aansprakelijk gesteld, omdat Adviseur hem niet had gewezen op de steeds lagere tarieven voor een ORV. Adviseur heeft bij e-mail van 26 oktober 2018 weersproken aansprakelijk te zijn.
- 3.4 Consument en zijn echtgenote hebben via een andere adviseur per 1 november 2018 een nieuwe overlijdensrisicoverzekering bij Reaal afgesloten en de oude afgekocht voor een bedrag van ongeveer € 3.000,-. De verzekerde uitkering bedraagt € 300.000,-, de looptijd 20 jaar en de premie € 39,53 per maand. De rechten uit hoofde van deze verzekering zijn niet verpand.

### **4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie**

- 4.1 De klacht van Consument houdt in dat Adviseur in strijd met zijn zorgplicht heeft nagelaten hem erop te wijzen dat na het sluiten van de ORV de premies voor dergelijke verzekeringen aanzienlijk waren gedaald. Consument vordert vergoeding van de geleden schade, die volgens hem € 5.194,- bedraagt, zijnde het verschil in premie tussen de oorspronkelijke en de nieuwe ORV over de periode tussen december 2009 en oktober 2018.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft in de bestreden uitspraak vooropgesteld dat Adviseur als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Uit de hiervoor omschreven zorgplicht vloeit volgens de Geschillencommissie voort dat een assurantietussenpersoon is gehouden om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille. De omvang van die verplichting is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekeringen en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekeringen wordt ontvangen.
- 4.3 De Geschillencommissie overweegt voorts dat artikel 4:20 lid 3 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) onder andere bepaalt dat een financiële dienstverlener gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht is informatie te verstrekken aan de consument voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product.

Ook deze wetsbepaling is een grondslag voor de verplichting om op enig moment met Consument contact op te nemen om te onderzoeken of de verzekering als gevolg van premiewijzigingen aanpassing behoeft. Het gaat dan volgens de Geschillencommissie niet alleen om de premie voor het product zelf, maar ook om de ontwikkelingen in de markt.

- 4.4 Volgens de Geschillencommissie heeft Adviseur Consument in geen van de contactmomenten in de afgelopen jaren geattendeerd op premieverlagingen die zichtbaar waren in de levensverzekeringsmarkt. De conclusie van de Geschillencommissie is dat Adviseur bij zijn werkzaamheden niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon mag worden verwacht.
- 4.5 Het is aan Consument om aan te tonen dat hij schade heeft geleden als gevolg van de zorgplichtschending. Sinds het moment dat Consument op de hoogte was van een mogelijke zorgplichtschending, dit is in ieder geval vanaf oktober 2018, heeft Consument direct actie ondernomen om zijn ORV aan te passen dan wel over te sluiten. Hierdoor staat naar het oordeel van de Geschillencommissie vast dat Consument, wanneer hij eerder was geattendeerd op de premiedalingen bij ORV's, zijn ORV eerder had aangepast of overgesloten. De Geschillencommissie is daarmee van oordeel dat voldoende is aangetoond dat bij het eerder attenderen op premiedalingen Consument daadwerkelijk een lagere premie had hoeven te betalen.
- 4.6 Nu vast is komen te staan dat er sprake is van schending van de zorgplicht en dat Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden, heeft de Geschillencommissie de vordering toegewezen. Op pragmatische gronden en bij gebreke van de mogelijkheid exact vast te stellen op welk moment en tegen welke premie het oversluiten zou hebben plaatsgevonden als Adviseur Consument eerder had geïnformeerd, heeft de Geschillencommissie bij wijze van schatting de totale gemiste premiebesparing vastgesteld op een bedrag van € 942,-.

## **5. Behandelbaarheid van het beroep**

- 5.1 De Geschillencommissie heeft beroep tegen haar uitspraak opengesteld door het toepassen van art. 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement.
- 5.2 Anders dan Consument stelt, heeft Adviseur naar het oordeel van de Commissie van Beroep belang bij het beroep. De Geschillencommissie heeft de klacht van Consument, dat Adviseur zijn zorgplicht had geschonden, immers gegrond bevonden en schadevergoeding aan Consument toegekend. Bovendien is dit oordeel niet alleen van belang voor deze zaak, maar heeft het ook betekenis voor vergelijkbare gevallen. Dat de uitspraak van de Geschillencommissie een niet-bindend advies is, doet aan het voorgaande niet af.

## **6. Beoordeling van het beroep**

- 6.1 Adviseur heeft in het beroep onder meer aangevoerd dat de Geschillencommissie het beroep van Adviseur op schending door Consument van diens klachtplicht op grond van artikel 6:89 BW ten onrechte heeft verworpen.

Volgens Adviseur had zijn beroep op schending van artikel 6:89 BW moeten slagen, met als gevolg dat de vordering van Consument had moeten worden afgewezen, zonder dat aan een inhoudelijke behandeling van de vordering zou zijn toegekomen. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Adviseur het beroep op artikel 6:89 BW echter laten varen, omdat Adviseur gelet op het principiële karakter van de zaak een inhoudelijke uitspraak van de Commissie van Beroep over de vordering van Consument wenst. De Commissie van Beroep zal het beroep op artikel 6:89 BW daarom niet verder behandelen.

- 6.2 De Commissie van Beroep stelt met de Geschillencommissie voorop dat Adviseur als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgevers verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (hierna: 'zorgplicht'). Zie onder meer Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, onder 3.4.1.
- 6.3 Voor de inhoud en omvang van de zorgplicht van Adviseur bij het afsluiten van de ORV is onder meer van belang dat artikel 4:20 lid 1 Wft meebrengt dat Adviseur voorafgaand aan het adviseren aan Consument die informatie moest verstrekken die redelijkerwijs relevant was voor de beoordeling van de ORV. In het beroep is niet gebleken dat Adviseur deze informatieplicht heeft geschonden. Evenmin is gebleken dat Adviseur de zorgplicht bij het afsluiten van de ORV in ander opzicht heeft geschonden, bijvoorbeeld door niet na te gaan of de geadviseerde ORV een passend product was voor Consument.
- 6.4 Voor de inhoud en omvang van de zorgplicht van Adviseur gedurende de looptijd van de ORV (de 'nazorgplicht') is onder meer van belang dat artikel 4:20 lid 3 Wft meebrengt dat Adviseur Consument moest informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie als bedoeld in artikel 4:20 lid 1 Wft. De verwijzing in artikel 4:20 lid 3 Wft naar artikel 4:20 lid 1 Wft moet naar het oordeel van de Commissie van Beroep aldus worden begrepen dat Adviseur Consument gedurende de looptijd van de ORV moest informeren over eventuele wijzigingen in het product zelf, dat wil zeggen in de ORV zoals Consument die via Adviseur had afgesloten. Het gaat dan onder meer over een wijziging in de premie die Consument voor deze ORV moest betalen. Deze bepalingen (zoals nader uitgewerkt in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen) brengen echter niet mee dat Adviseur een nazorgplicht had om Consument te informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen van ORV's. Ook voor het overige kan in de Wft geen toereikende grondslag worden gevonden om een dergelijke nazorgplicht aan te nemen.
- 6.5 Het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003 (ECLI:NL:HR:2003:AF0122) biedt naar het oordeel van de Commissie van Beroep evenmin aanknopingspunten om aan te nemen dat Adviseur een nazorgplicht had om Consument te informeren over algemene marktontwikkelingen, zoals het dalen van de premies van nieuw af te sluiten ORV's. In genoemd arrest wordt aangenomen dat assurantietussenpersonen 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.

Algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, hebben geen gevolgen voor de dekking van de ORV en vallen naar het oordeel van de Commissie van Beroep dan ook niet onder deze nazorgplicht.

- 6.6 De nazorgplicht van Adviseur gaat gelet op het voorgaande derhalve niet zo ver dat hij Consument had moeten informeren over de premiedalingen van ORV's. Een dergelijke nazorgplicht volgt noch uit de toepasselijke wet- en regelgeving, noch uit de relevante omstandigheden van het geval. Dat het mogelijk was Consument te informeren over premiedalingen maakt dit niet anders. Consument en Adviseur hadden een dergelijke nazorgplicht overeen kunnen komen, maar dat is kennelijk niet gebeurd.
- 6.7 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep van oordeel is dat Adviseur zijn nazorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Dit brengt mee dat Consument geen schade heeft geleden door een tekortkoming van Adviseur. De Commissie van Beroep kan daarom geen uitspraak doen over de schade, het causaal verband en over de vraag of Consument door eigen schuld aan de schade heeft bijgedragen. De Commissie van Beroep laat om die reden buiten beschouwing hetgeen partijen over en weer in beroep hebben gesteld ten aanzien van de schade, het causaal verband en de eigen schuld.
- 6.8 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep van oordeel is dat Adviseur zijn nazorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Het beroep is dus gegrond. De Commissie van Beroep zal de beslissing van de Geschillencommissie terzijde stellen en de vordering van Consument alsnog afwijzen.

## **7. Kosten**

- 7.1 In haar uitspraak heeft de Geschillencommissie in overweging 3.9 beroep opengesteld met toepassing van artikel 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement. De Geschillencommissie heeft daarbij overwogen dat, indien Adviseur beroep instelt, artikel 2.3 van het Reglement analoge toepassing verdient, gezien het belang van Adviseur bij het instellen van beroep.
- 7.2 In haar uitspraak van 31 maart 2020 (gepubliceerd onder nummer 2020-011) heeft de Commissie van Beroep in een andere zaak onder meer het volgende beslist. Indien de Geschillencommissie beroep openstelt op de in artikel 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement bedoelde grond, is artikel 2.3 van het Reglement niet van toepassing. Het feit dat in artikel 2.3 een keuze is gemaakt voor specifieke gevallen waarin toepassing kan worden gegeven aan hetgeen in dat artikel is bepaald, staat eraan in de weg om dat artikel van overeenkomstige toepassing te doen zijn in een geval waarin beroep op de voet van artikel 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement wordt opengesteld.
- 7.3 Adviseur heeft zich bij e-mail van 24 oktober 2019 aan de Commissie van Beroep, naar analogie van artikel 2.3 in samenhang met artikel 2.2, aanhef en onder c, van het Reglement, bereid verklaard de kosten voor rechtsbijstand en proceskosten van Consument te vergoeden, voor zover deze kosten redelijk zijn en worden onderbouwd met een urenspecificatie. Uit de stellingen van Consument blijkt dat deze daarmee heeft ingestemd.

De Commissie van Beroep past om die reden dit artikel toe. Adviseur dient daarom de volledige kosten van rechtsbijstand van Consument te vergoeden, voor zover deze kosten redelijk zijn.

## **8. Beslissing**

De Commissie van Beroep stelt de volgende beslissing in de plaats van de uitspraak van de Geschillencommissie:

- wijst de vordering van Consument af;
- bepaalt dat Adviseur binnen zes weken na heden de volledige kosten van rechtsbijstand van Consument aan Consument moet vergoeden, voor zover deze kosten redelijk zijn.