

Over recht en regels in de verzekeringsbranche.

WELKE PARTIJ MOET VOORKOMEN DAT EEN KLANT TUSSEN WAL EN SCHIP VALT?



DE GESCHILLENCOMMISSIE VAN KIFID HEEFT RECENT IN EEN UITSpraak GEORDEELD OVER DE REIKWIJDTE VAN DE ZORGPLICHT DIE OP EEN FINANCIËEL ADVISEUR RUST JEGENS EEN KLANT DIE MET ZIJN INBOEDELVERZEKERING TUSSEN WAL EN SCHIP VIEL. DE OUDE INBOEDELVERZEKERING WAS OPGEZEGD EN EEN NIEUWE INBOEDELVERZEKERING WAS UITEINDELIJK NIET GESLOTEN. DE KLANT LIET ZICH ZOWEL DOOR ZIJN ASSURANTIETUSSENPERSON ALS DOOR ZIJN BANK BEDIENEN. WIE DIENDE TE WAKEN VOOR DE BELANGEN VAN DE KLANT?

- *X stond aan de vooravond van zijn pensioen en had veelvuldig contact met zijn huisbank, ABN-Amro. Met de adviseur van ABN-Amro besprak hij alle ins and outs van zijn op handen zijnde pensionering. Aan de orde kwamen ook de verzekeringen. ABN-Amro gaf X het advies zijn huidige verzekeringen voor zijn woonhuis en de inboedel die liepen bij Allianz te beëindigen en onder te brengen bij ABN-Amro Verzekeringen. Dit advies volgde X in het najaar van 2012 op. Via ABN-Amro werden beide verzekeringen aangevraagd met als ingangsdatum oktober 2013. ABN-Amro heeft de opzegkaartjes voor de verzekeringen die bij Allianz liepen verstuurd. Een jaar later en dus enkele dagen voordat de nieuwe verzekeringen zouden ingaan, bedacht X zich. Hij vond het toch beter om de verzekeringen niet via ABN-Amro*

te laten lopen en alles bij het oude te laten. ABN-Amro heeft aan dit verzoek gehoor gegeven. De nieuwe verzekeringen werden met opheffformulieren ingetrokken en zijn niet ingegaan.

De verzekeringen die bij Allianz liepen, behoorden tot de assurantieportefeuille van de tussenpersoon van X. Kennelijk heeft de tussenpersoon in november 2012 alleen bericht gekregen dat de inboedelverzekering (en niet ook de opstalverzekering) geroyeerd zou moeten worden. De tussenpersoon stuurde het royementsaanshangsel van de inboedelverzekering van Allianz in oktober 2013 aan X. Daarin stond dat de inboedelverzekering per 25 oktober 2013 was geroyeerd. De tussenpersoon en X hebben nadien in november 2013 een gesprek met elkaar gevoerd. Uit het gespreksverslag dat door de tussenpersoon aan X is verzonden komt naar voren dat er nog wel een opstalverzekering was, vermoedelijk omdat het opzegkaartje van deze verzekering niet verstuurd dan wel niet ontvangen is. De tussenpersoon stelt in ieder geval vast dat er in zijn portefeuille geen inboedelverzekering meer is. Hij heeft aan X onder meer gevraagd aan te geven of er elders nog een polis is voor de inboedelverzekering. Bovendien heeft

DE ZORGPLICHT VAN DE BANK STREKT ZICH NIET UIT TOT DE VERZEKERINGSPORTEFEUILLE VAN DE KLANT

de tussenpersoon X een offerte toegestuurd voor een nieuwe inboedelverzekering. Hierop komt X niet meer terug en hij laat evenmin weten of elders een inboedelverzekering loopt. Krap 2 jaar na het gesprek met de tussenpersoon, ontstaat er brand in de woning van X. De schade aan de inboedel is niet gedekt. X is van mening dat zowel ABN-Amro als zijn tussenpersoon aansprakelijk zijn. Zowel ABN-Amro als de tussenpersoon hadden er volgens X voor moeten zorgen dat X over een inboedelverzekering beschikte. De geschillencommissie is een andere mening toegedaan.

GEEN ALOMVATTENDE ZORGPLICHT

Ten aanzien van de rol van de tussenpersoon hanteert de Geschillencommissie het inmiddels bekende normenkader. De tussenpersoon is verplicht de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en bekwaam assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Getoetst aan deze open norm oordeelt de Geschillencommissie dat de tussenpersoon geen blaam treft. De tussenpersoon moest het immers doen met de bij hem bekende informatie, te weten dat de inboedelverzekering bij Allianz beëindigd diende te worden en dat X via een andere tussenpersoon een nieuwe verzekering wilde sluiten. De Geschillencommissie oordeelt dat de tussenpersoon duidelijk aan X heeft laten weten dat er geen inboedelverzekering via de tussenpersoon meer liep. Het had op de weg van X gelegen om aan de tussenpersoon te laten weten dat er elders een inboedelverzekering liep, zoals oorspronkelijk zijn bedoeling was, of de offerte van de tussenpersoon voor een nieuwe verzekering te accepteren. X is er zelf debet aan geweest om zijn tussenpersoon in het ongewisse te laten. In dat verband is ook relevant dat X geen polisblad had ontvangen en ook geen premie meer betaalde voor zijn inboedelverzekering. Deze uitspraak van de Geschillencommissie bevestigt twee zaken. In de eerste plaats het belang van het goed vastleggen van de met de klant gemaakte afspraken en de inhoud van de gevoerde besprekingen. En in de tweede plaats dat op de klant zelf ook een verantwoordelijkheid rust om opmerkzaam te blijven. Op de tussenpersoon rust geen alomvattende zorgplicht.

VERWIJTEN AAN DE BANK

Ook de verwijten die X aan de bank maakt, treffen geen doel. De Geschillencommissie vindt dat ABN-Amro evenmin blaam treft. Dit oordeel lijkt mij eveneens juist. X heeft immers zelf de bank opdracht gegeven de aangevraagde opstal- en inboedelverzekering terug te draaien. De bank heeft aan dat verzoek gehoor

gegeven en daarmee eindigde de aan de bank verstrekte opdracht. Een verdergaande verplichting jegens X rustte er niet op de bank. Enerzijds omdat de verzekeringen bij Allianz op dat moment nog liepen en anderzijds omdat X ook voor die verzekeringen werd bijgestaan door zijn eigen tussenpersoon.

ONDUIDELIJKHEID

Opmerkelijk is wel dat de Geschillencommissie de handelwijze van ABN-Amro toetst aan die van haar rol als financieel adviseur en niet aan die van assurantietussenpersoon. Volgens de Geschillencommissie strekt de zorgplicht van de bank zich niet uit tot de verzekeringsportefeuille van X, want de bank was alleen de financieel adviseur en niet ook de assurantietussenpersoon. Dit toetsingskader lijkt mij niet geheel juist. ABN-Amro heeft immers wel degelijk ook werkzaamheden verricht als assurantietussenpersoon. In ieder geval heeft de bank geadviseerd en bemiddeld in de zin van de Wft. ABN-Amro heeft beroepsmatig een specifiek financieel product (een inboedelverzekering) aanbevolen aan een consument (X). Ook heeft ABN-Amro bemiddeld bij het sluiten van die verzekering. ABN-Amro heeft namelijk beroepsmatig werkzaamheden verricht die gericht waren op het tot stand brengen van de inboedelverzekering. De Geschillencommissie had voor zowel ABN-Amro als voor de tussenpersoon in deze casus hetzelfde toetsingskader moeten hanteren. Beide partijen hebben immers met dezelfde pet op invulling gegeven aan de overeenkomst van opdracht. De Geschillencommissie heeft met haar oordeel ten onrechte onduidelijkheid gecreëerd over de rol die een bank kan spelen indien zij adviseert over en bemiddelt bij het tot stand komen van een verzekeringsovereenkomst. ■