



ADVIES GEVEN IS OOK UITVOEREN

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Nr. 2025-1020 d.d. 18 december 2025

Een echtpaar wint in 2019 hypotheekadvies in. De adviseur adviseert daarbij een overlijdensrisicoverzekering (ORV) van ruim 500.000 euro af te sluiten. Het echtpaar geeft echter aan wel een ORV te willen, maar geen hogere dekking dan 290.000 euro. De adviseur verzuimt vervolgens deze verzekering daadwerkelijk af te sluiten.

Wanneer de man in 2024 overlijdt, volgt logischerwijs geen uitkering. De adviseur stelt zich vervolgens op het standpunt dat het echtpaar eerder had moeten klagen. Volgens hem is pas geklaagd nadat de man was overleden en is daarmee te laat geklaagd in de zin van de wettelijke klachtplicht (artikel 6:89 BW). Daarnaast voert de adviseur aan dat het echtpaar zelf had moeten controleren of de ORV daadwerkelijk was afgesloten.

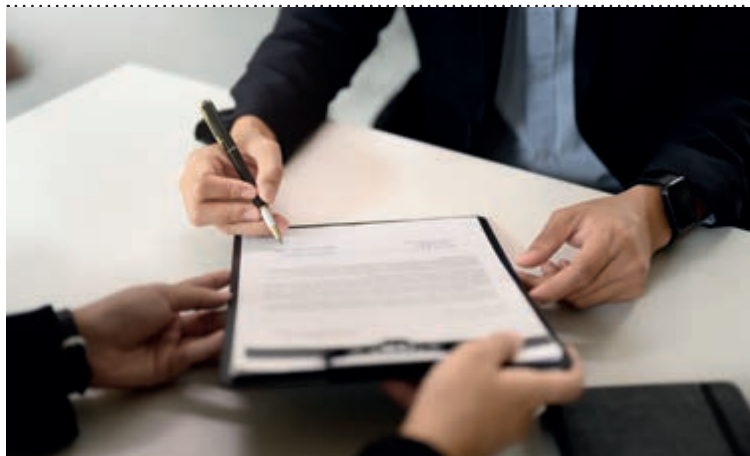
De geschillencommissie gaat hier niet in mee. De klachtplicht

geldt alleen bij een gebrekkige prestatie. Daarvan is volgens de commissie geen sprake, omdat de adviseur in het geheel niet heeft gepresteerd door te vergeten de ORV af te sluiten. Dit verzuim levert een beroepsfout op. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij een door hemzelf gegeven advies ook uitvoert.

‘Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij een door hemzelf gegeven advies ook uitvoert’

Dat geldt volgens de commissie temeer nu de opdrachtrelatie was uitgebreid met een zogenoemd ‘Pluszer-pakket’ van 3.495 euro. Daarbij was toegezegd dat de hypotheek en de verzekeringen jaarlijks in het kader van nazorg zouden worden gecontroleerd. Ook die toezegging is de adviseur niet nagekomen. Als hij de jaarlijkse controle wel had uitgevoerd, had hij immers al na het eerste jaar moeten constateren dat de ORV niet was afgesloten. Volgens de geschillencommissie valt het echtpaar zelf ook wat te verwijten. Het echtpaar had op-

lettender moeten zijn door na te gaan of de verzekering daadwerkelijk was gesloten. Daarom blijft de schade (de misgelopen uitkering) voor 25 procent voor eigen rekening. De geschillencommissie wijst (via niet-bindend advies) een bedrag ad ruim 190.000 euro toe als vergoeding van de geleden schade.



DE ADVISEUR MOET WAARSCHUWEN VOOR ONTBREKENDE ORV-DEKKING

Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2025-1011 d.d. 15 december 2025

Een echtpaar wint in 2021 hypotheekadvies in. In het adviesrapport staat dat beide echtelieden elkaar verzorgd willen achterlaten. Het rapport is daarbij niet alleen informatief van aard, maar kwalificeert ook als advies in de zin van de Wft. Er wordt namelijk een specifiek product – een overlijdensrisicoverzekering (ORV) – van een specifieke aanbieder (via de gevolmachtigde TAF) geadviseerd. De ORV komt uiteindelijk echter nooit tot stand. Nadat de vrouw in 2023 overlijdt, blijkt dat geen aanspraak kan worden gemaakt op dekking uit hoofde van een ORV. De man spreekt daarop de adviseur aan. De adviseur verweert zich door te stellen dat de man in de maanden na ontvangst van het adviesrapport nooit de polisgegevens heeft toegestuurd van de oude ORV die elders al liep. De adviseur had daar per e-mail wel om gevraagd. Volgens hem waren deze gegevens nodig om de oude polissen op te zeggen voordat de nieuwe verzekering kon ingaan. De geschillencommissie volgt het verwijt van de man dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door het echtpaar er niet nogmaals nadrukkelijk op te wijzen dat de ORV nog niet was afgesloten. Dat had bijvoorbeeld gekund bij het verzoek om de polisgegevens van de oude verzekering toe te sturen. Volgens de commissie had van de adviseur mogen worden verwacht dat hij het echtpaar waarschuwde voor het ontbreken van dekking.

Maar de geschillencommissie oordeelt óók dat causaal verband tussen deze fout en de schade van de man ontbreekt. Want ook als de adviseur het echtpaar nogmaals had gemaand de oude polissen toe te sturen en had gewaarschuwd voor de gevolgen van het uitblijven daarvan, zou dat volgens de commissie niet tot een andere uitkomst hebben geleid. De man had aangegeven ‘druk te zijn geweest met de verbouwing van het huis’ en daarom niet meer te hebben gereageerd op het verzoek van de adviseur.

Volgens de geschillencommissie is het daarom niet aannemelijk dat de man, ook als de adviseur wel juist had gehandeld, alsnog opvolging zou hebben gegeven aan de verzoeken van de adviseur. Bij gebrek aan causaal verband vervalt daarom de verplichting van de adviseur om de schade – het mislopen van de uitkering – te vergoeden. De klacht van de man wordt daarmee ongegrond verklaard en zijn vordering wordt via niet-bindend advies afgewezen.

DE ADVISEUR MOET MISVERSTANDEN OVER EEN ORV VOORKOMEN

Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2025-0958 d.d. 2 december 2025

Een echtpaar koopt in 2017 zijn eerste woning. Voor de financiering schakelen zij een adviseur in. In het voorlopige adviesrapport van de adviseur wordt genoteerd dat het echtpaar het belangrijk vindt om de gevolgen van het vroegtijdig overlijden van een van hen af te dekken door middel van een overlijdensrisicoverzekering (ORV), maar dat zij nog onderzoeken waar deze verzekering (lees: goedkoper) kan worden afgesloten.

In het definitieve adviesrapport noteert de adviseur juist het tegenovergestelde van hetgeen eerder in het voorlopige adviesrapport stond. In het definitieve adviesrapport wordt namelijk vermeld dat wordt afgezien van het sluiten van een ORV. De vrouw laat direct na ontvangst van het definitieve rapport per e-mail weten dat zij het rapport niet heeft gelezen en vraagt aan de adviseur: “staat er iets belangrijks in dat ik echt wel moet lezen?” Op deze e-mail reageert de adviseur niet meer.

De ORV komt uiteindelijk niet tot stand. Wanneer de man enkele jaren later overlijdt, blijkt dat geen aanspraak kan worden gemaakt op uitkering uit hoofde van een ORV. De vrouw spreekt daarop de adviseur aan.

De adviseur verweert zich door te stellen dat inder tijd was aangegeven dat het echtpaar het zelf zou regelen. Daarnaast stond in het definitieve adviesrapport toch duidelijk dat er van een ORV werd afgezien.

De geschillencommissie gaat hier niet in mee. Volgens de commissie heeft de adviseur nagelaten na te gaan of het echtpaar er daadwerkelijk in was geslaagd elders een ORV af te sluiten. Ook had hij niet zomaar mogen aannemen dat het echtpaar ineens volledig afzag van het afsluiten van een ORV. Dat geldt temeer nu de adviseur wist dat de vrouw het definitieve adviesrapport niet had gelezen. Volgens de commissie had het op de weg van de adviseur gelegen om misverstanden zoals deze te voorkomen. Omdat ook de klant zelf heeft bijgedragen aan het ontbreken van een ORV, past de geschillencommissie een afslag van 20 procent op de totale schade (= de misgelopen uitkering uit hoofde van de ORV) toe als eigen schuld. De geschillencommissie wijst via bindend advies een bedrag ad ruim 97.000 euro toe als vergoeding van de geleden schade.

Coen Fledderus

Advocaat Polis Advocatuur te Rotterdam