

# DE (NA)ZORGPLICHT BIJ PREMIE- ONTWIKKELINGEN VAN ORV'S

**De afgelopen jaren zijn de premies van overlijdensrisicoverzekeringen (ORV's) aanzienlijk gedaald. Kifid oordeelde eind mei 2018 dat de tussenpersoon de klant had moeten wijzen op deze premieontwikkelingen. Die lijn werd begin september 2019 doorgezet in twee nieuwe uitspraken. De kwestie ligt nu bij de Commissie van Beroep. Hoe zit het met deze (na)zorgplicht?**

**Door: Eline van Hal,** advocaat bij V&A Advocaten

**D**e zorgplicht van de tussenpersoon is zowel in het Burgerlijk Wetboek (BW) als in de Wet op het financieel toezicht (Wft) vastgelegd. In artikel 7:401 BW is bepaald dat de opdrachtnemer bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. De zorg van een goed opdrachtnemer is in dit geval de zorg van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon. Het is de taak van de tussenpersoon om toe te zien op de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Op grond van de artikelen 4:20 en 4:21 Wft geldt er, kort gezegd, tijdens de looptijd van de overeenkomst voor de tussenpersoon een informatieplicht over zowel het product en de wijzigingen daarin als over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## **Beperkte verplichting**

De redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon moet volgens de Geschillencommissie periodiek aandacht besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille. Hoe vaak en hoeveel aandacht moet worden besteed aan de portefeuille, is afhankelijk van wat de tussenpersoon en zijn klant daarover onderling zijn overeengekomen en de omstandigheden van het geval. Daarbij wordt in ieder geval gekeken naar de aard van de verzekering en de omvang van de provisie die is ontvangen.

De Geschillencommissie stelt dat deze verplichting bij ORV's beperkt is. Desondanks wordt volgens de Geschillencommissie alleen aan deze beperkte verplichting voldaan als de tussenpersoon de klant expliciet heeft gewezen op de premieverlagingen van ORV's in het algemeen. De reden voor deze zorgplicht is volgens de Geschillencommissie gelegen in de ontwikkelingen in de levensverzekeringsmarkt. Hierdoor mogen klanten een actievere houding van hun adviseur verwachten.

Daartegenover kan de vraag worden gesteld in hoeverre deze actieve houding van de adviseur kan worden verwacht als daarover geen afspraken zijn gemaakt met de klant. In de rechtspraak zijn geen voorbeelden te vinden waarin een dergelijke attenderingsplicht van

de tussenpersoon is vastgesteld. Daarnaast kan worden beargumenteerd dat in hoeverre een actieve houding kan worden verwacht mede afhankelijk is van de wijze waarop de tussenpersoon is betaald. Zo kan het bijvoorbeeld van belang zijn of er afsluitprovisie of doorlopende provisie is ontvangen. Hier lijkt de Geschillencommissie in haar uitspraken geen onderscheid tussen te maken.

#### **Wft-zorgplicht volgens de Geschillencommissie**

De Geschillencommissie overweegt in haar uitspraak dat de Wft een grondslag is voor de tussenpersoon om de klant gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzen op premieontwikkelingen in de markt. Volgens de Geschillencommissie speelt voor een adequate beoordeling van een ORV niet alleen de premie van de betreffende verzekering een rol, maar ook de premieontwikkelingen van ORV's in het algemeen.

Deze uitleg van artikel 4:20 Wft is voor discussie vatbaar. De verlaging van de tarieven voor ORV's in het algemeen ziet niet op het betreffende product en levert daardoor geen wijziging op in de informatie als bedoeld in art. 4:20 lid 1 Wft. De premie van de afgesloten ORV verandert immers niet. Het is dan ook de vraag of artikel 4:20 lid 3 Wft een grondslag biedt voor een attenderingsplicht over markttrends gedurende de looptijd van de ORV. De lezing van de Geschillencommissie van artikel 4:20 Wft zou betekenen dat verzekeraars hun verzekerden moeten wijzen op lagere premies die concurrenten hanteren. Artikel 4:21 Wft schuift namelijk de

zorgplicht van artikel 4:20 lid 3 Wft van de verzekeraar door naar de tussenpersoon. Dit is vergelijkbaar met een bakker die tegen een vaste klant die altijd op zondag een croissant komt halen, zegt: vandaag zijn de croissants in de aanbieding bij de andere bakker in het dorp, misschien moet je daar ook even kijken. We voelen allemaal aan dat de bakker niet verplicht zou moeten zijn om dit te zeggen.

#### **Wat kan de tussenpersoon nu het beste doen?**

De uitspraak van de Commissie van Beroep moet worden afgewacht voordat duidelijk is of deze aanvullende zorgplicht stand houdt. Dit betekent niet dat je als tussenpersoon nu niets kunt doen.

Ten eerste is het verstandig om klanten met een ORV (alsnog) expliciet te informeren over de premieverlagingen. Als de orv kan worden overgesloten voor dezelfde voorwaarden tegen een lagere premie, kan dat beter eerder dan later plaatsvinden. Op die manier wordt de eventuele schade zoveel mogelijk beperkt. Als de klant naar aanleiding van deze informatie wil langskomen voor een adviesgesprek, mogen hier advieskosten voor in rekening worden gebracht.

Ten tweede is het verstandig om bij nieuwe overeenkomsten zoveel mogelijk vast te leggen over welke diensten de klant kan verwachten na het afsluiten van de verzekeringen(en). Als de klant geïnformeerd wil worden over marktontwikkelingen, kunnen er bijvoorbeeld afspraken worden gemaakt over de manier waarop de klant wordt geïnformeerd en tegen welke vergoeding.

#### **Bredere strekking**

Tot slot is het belangrijk om aan te stippen dat de Geschillencommissie in haar beslissing spreekt over de ontwikkelingen in de levensverzekeringsmarkt die tot een actievere houding van adviseurs had moeten leiden. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat de attenderingsplicht niet alleen voor ORV's geldt, maar in het algemeen voor levensverzekeringen of wellicht zelfs breder. Als de uitspraken in beroep stand houden, is het van belang dat tussenpersonen bij verzekeringen in het algemeen op tijd hun klanten informeren over premieontwikkelingen. Vanaf wanneer deze attenderingsplicht ontstaat, wordt uit de uitspraken van de Geschillencommissie helaas niet duidelijk. 

**ALS DE ORV KAN WORDEN OVERGESLOTEN VOOR DEZELFDE  
VOORWAARDEN TEGEN EEN LAGERE PREMIE, KAN DAT BETER EERDER  
DAN LATER PLAATSVINDEN. OP DIE MANIER WORDT DE EVENTUELE  
SCHADE ZOVEEL MOGELIJK BEPERKT**

