

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-187 d.d. 7 mei 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Aangeslotene heeft onvoldoende zorgvuldigheid in acht genomen bij de overname en het beheer van de verzekeringsportefeuille van Consument. Bij de inventarisatie is een niet meer ter zake doende verzekering over het hoofd gezien, waardoor gedurende een aantal jaren de hiervoor verschuldigde premies zijn blijven geïncasseerd. Consument heeft echter ook bijgedragen aan deze ongewenste situatie door haar internetbankrekening niet goed in de gaten te houden. Vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

A.J. van Veen Assurantiën B.V., gevestigd te Voorschoten, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 7 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld. Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op dinsdag 22 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Op 1 juni 2006 sloot Consument samen met haar toenmalige echtgenoot bij X N.V. een overlijdensrisicoverzekering. Het verzekerde kapitaal bedroeg € 260.000, de maandelijkse premie € 167,44 en de looptijd van de verzekering was 14 jaar.
- 3.2 In de loop van het jaar 2007 heeft Consument al haar verzekeringen in beheer gegeven van Aangeslotene. Op 26 september 2007 is bij Y, in het kader van de

aankoop van een nieuwe woning, een vergelijkbare verzekering op het leven van Consument tot stand gekomen, welke per 1 augustus 2011 in verband met de aankoop van een andere woning is overgesloten naar een nieuwe overlijdensrisicoverzekering met een looptijd van 26 jaar, een verzekerd kapitaal van € 200.000 en een premie van € 128 per maand.

- 3.3 In augustus 2012 ontdekte Consument dat er nog steeds premies voor de overlijdensrisicoverzekering bij X N.V. op haar internetbankrekening werden ingehouden. Zij benaderde Aangeslotene met de vraag hoe dit heeft kunnen gebeuren en waarom deze verzekering niet in oktober 2007 is beëindigd. Naar haar zeggen zou dit bij de overname van haar verzekeringen zijn afgesproken.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om de betaalde premies voor de bij Y ondergebrachte overlijdensrisicoverzekering over de periode van oktober 2007 tot en met juni 2012 te vergoeden. Consument becijfert de onnodige betaalde premies op een bedrag van € 9.544.

- 4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen: Aangeslotene is buitengewoon onzorgvuldig met de belangen van Consument omgegaan door haar na de overname van haar verzekeringsportefeuille wel een nieuwe overlijdensrisicoverzekering bij Y te laten sluiten, maar te verzuimen om ervoor zorg te dragen dat de verzekering bij X tijdig zou worden beëindigd.

- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- De overlijdensrisicoverzekering bij X kende als verzekeringnemer de gewezen echtgenoot van Consument. De polis is in zijn cliëntendossier opgeborgen en derhalve niet betrokken geweest bij de inventarisatie van de verzekeringsportefeuille van Consument. Met de gewezen echtgenoot van Consument is na de overname van deze portefeuille geen enkel contact geweest.
 - In de gesprekken met Consument is de verzekering van X nooit aan de orde geweest. De overlijdensrisicoverzekering bij Y is bovendien nog tot stand gekomen via tussenkomst van de voormalige adviseur van Consument.
 - Aangeslotene stelt dat het Consument in redelijkheid niet heeft kunnen ontgaan dat er gedurende ruim vierenhalf jaar premies van haar betaalrekening zijn geïncasseerd.
 - Ondanks haar inspanningen heeft Aangeslotene X niet kunnen bewegen tot premierestitutie. Verzekeraar stelt zich namelijk op het standpunt dat er sprake is geweest van een risicodekking, waardoor zij bij het overlijden van Consument of haar gewezen echtgenoot tot uitkering van het verzekerde kapitaal had moeten overgaan.

5. Beoordeling

- 5.1 Dit geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene voldoende zorgvuldigheid in acht heeft genomen bij de overname en het beheer van de verzekeringsportefeuille van Consument.
- 5.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Consument in 2007 al haar verzekeringen die voordien bij een andere tussenpersoon liepen heeft overgedragen aan Aangeslotene en dat zij Aangeslotene daarbij heeft verzocht een en ander in kaart te brengen en te ordenen. Daarbij zijn ook de voordien bij de andere tussenpersoon lopende verzekeringen van de ex-echtgenoot overgedragen aan Aangeslotene, die immers naar eigen zeggen ook op diens naam een dossier heeft aangelegd. Verder staat als onbetwist vast dat Consument kort voor de overgang naar Aangeslotene was gescheiden en dat er van mag worden uitgegaan dat ook Aangeslotene dat wist nu hij Consument heeft geadviseerd met betrekking tot de voor de aankoop van haar nieuwe woning af te sluiten verzekeringen.
- 5.3 De Commissie is van oordeel dat onder de hiervoor genoemde omstandigheden van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam assurantietussenpersoon gevergd mag worden dat hij bij het in kaart brengen en ordenen van de overgedragen verzekeringen van Consument er rekening mee houdt dat er kort na de echtscheiding ook nog verzekeringen kunnen lopen op naam van beide ex-echtelingen en dat hij in dat kader ook het dossier van de andere echtgenoot bij de door hem voor Consument te verrichten inventarisatie betreft. Indien Aangeslotene dat had gedaan, zou hij in het dossier van de ex-echtgenoot zonder meer de bij X gesloten overlijdensrisicoverzekering zijn tegengekomen waarop Consument als tweede verzekeringnemer stond vermeld, en had hij die verzekering bij zijn verdere advisering aan Consument kunnen en moeten betrekken. Nu tussen partijen vast staat dat Aangeslotene dat niet heeft gedaan, heeft Aangeslotene in zoverre niet gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur betaamt. Aldus is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument en is hij in beginsel gehouden de dientengevolge door haar geleden schade te vergoeden.
- 5.4 Voor de vaststelling van de door Consument geleden schade neemt de Commissie tot uitgangspunt dat, zoals Consument stelt en Aangeslotenen ook niet betwist, de verzekering bij X bij ontdekking zou zijn opgezegd. Dit betekent dat zonder de fout van Aangeslotene de premies niet zouden zijn voldaan. Daar staat tegenover dat Consument gedurende langere tijd wel dekking onder de verzekering heeft gehad, zodat zij door de betaalde premies ook voordeel heeft genoten. Gemakshalve er van uitgaande dat Consument zelf niet is gebaat door de dekking die ten behoeve van haar ex-echtgenoot is blijven bestaan, stelt de Commissie dat voordeel vast op de helft van de betaalde premies. Verder is de Commissie met Aangeslotene van oordeel dat Consument ook zelf heeft bijgedragen aan het ontstaan en voortduren van de ongewenste situatie door haar internetbankrekening niet goed in de gaten te houden. Zij had immers veel eerder kunnen en moeten opmerken dat nog steeds maandelijks een bedrag van € 167,44 van haar rekening werd geïncasseerd voor een risicoverzekering die niet meer noodzakelijk zou zijn. Het gevoerde verweer dat het in de onderhavige situatie een internetbetaalrekening betrof, waardoor zij geen

afschriften van de bank ontving, doet hier niets aan af. Het nalaten van het periodiek checken van de rekening komt naar het oordeel van de Commissie voor risico van Consument en kan niet worden toegerekend aan Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat Consument aldus 50% eigen schuld heeft aan het ontstaan van de schade.

- 5.5 Als onbestreden staat vast dat Consument ten onrechte € 9.544 aan premies heeft voldaan. De Commissie zal gelet op het voorgaande bepalen dat Aangeslotene 25% daarvan als schadevergoeding aan Consument dient te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 29 augustus 2012, zijnde de dag van ingebrekestelling.
- 5.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument gedeeltelijk zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een bedrag betaalt van € 2.386, te vermeerderen met de wettelijke rente van 29 augustus 2012 tot aan de dag der voldoening.
- Aangeslotene aan Consument tevens diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht zal vergoeden, zijnde € 50.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.