

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-231 d.d.

13 augustus 2015

(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. W. Dullemond, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Bewaarplicht. Verzekeraar stelt dat hij bij de overname van de verzekeringsportefeuille voldoende inzicht heeft verkregen in de op zich genomen verplichtingen. Bij de beantwoording van de vragen die Consument heeft gesteld over een tweetal polissen is Verzekeraar genoodzaakt uit te gaan van de digitale bestanden die van de andere maatschappij zijn ontvangen. Gegevens die echter niet dusdanig compleet zijn, dat Aangeslotene in staat is om de polishistorie van de verzekeringen in voldoende mate te reconstrueren. Dit is een omstandigheid die naar het oordeel van de Commissie niet voor rekening van Consument mag komen. Verzekeraar heeft voorts naar het oordeel van de Commissie te weinig concrete feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden aangenomen dat de afkoopwaarde op een correcte wijze is vastgesteld. Omdat ook de Commissie niet over alle benodigde informatie en grondslagen beschikt om de afkoopwaarde te kunnen berekenen, heeft zij deze waarde naar billijkheid vastgesteld.

Consument,

tegen

Axent NabestaandenZorg N.V., gevestigd te Groningen, hierna te noemen Verzekeraar.

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 5 januari 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Verzekeraar van 8 juni 2015;
- de brief van Consument van 15 juni 2015.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 maandag 18 mei 2015 en zijn aldaar verschenen

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 In april 2014 ontving Consument van Verzekeraar het bericht dat zij voor een bedrag van € 241 verzekerd was voor de kosten van een uitvaart (polisnummers [..1..] en [..2..]) en dat desgewenst een offerte kon worden aangevraagd voor een aanvullende dekking.
- 3.2 Vervolgens ontwikkelde zich een briefwisseling tussen partijen over onder meer de vraag wie – en op welk moment – deze twee uitvaartverzekeringen zou hebben afgesloten. Voorts ontstond er een discussie over de grootte van het bedrag dat vrij zal vallen bij een eventuele afkoop.
- 3.3 Verzekeraar stelde dat hij niet meer over alle documentatie beschikt. Bij de overname van de oorspronkelijk bij Sint Eloy van 1875 ondergebrachte portefeuille had hij via diverse rechtsopvolgers (laatstelijk Aegon) slechts een beperkte hoeveelheid informatie ontvangen. Op vragen over bijvoorbeeld wijzigingen of aanpassingen van de verzekeringen in de periode van vóór de overname kon dus niet altijd een concreet antwoord worden gegeven.
- 3.4 Verzekeraar liet Consument verder weten dat de afkoopwaarde per 1 april 2014 was bepaald op een bedrag van € 154,90. Consument heeft vervolgens besloten om beide verzekeringen te beëindigen. Verzekeraar heeft hier op 7 mei 2014 uitvoering aan gegeven.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Verzekeraar openheid van zaken geeft ten aanzien van de ingangsdatum van de beide verzekeringen en wie als verzekeringnemer dient te worden aangemerkt. Tevens dient Verzekeraar de afkoopwaarde op een hoger bedrag vast te stellen, aangezien de verzekeringen indertijd met winstdeling zijn afgesloten.
- 4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Er is sprake van een slecht huisvaderschap door Verzekeraar nu deze blijkt geeft een onvolledige en ondeugdelijke administratie te hebben. Niet Consument, zoals door Verzekeraar gesteld, maar haar vader zou beide verzekeringen, net zoals voor zijn andere kinderen, kort na haar geboorte in 1947 hebben afgesloten.
 - Consument zet voorts vraagtekens bij het feit dat Verzekeraar zonder haar toestemming de beschikking heeft gekregen over haar Burgerservicenummer.
 - Consument is ervan overtuigd dat haar vader indertijd ervoor gekozen heeft om de voor zijn kinderen afgesloten verzekeringen winstdelend te laten zijn.
 - Verzekeraar houdt een te groot deel aan kosten in bij de berekening van de afkoopwaarde. De beide zussen van Consument hebben namelijk al in 1970 hun verzekeringen afgekocht, waarbij op dat moment door de rechtsvoorganger van verzekeraar per polis f 1.000 werd uitgekeerd.

Gezien de verstreken tijd en de winstdelendheid van de verzekeringen zou een totale afkoopwaarde van tussen de € 4.000 en € 6.000 op zijn plaats zijn.

4.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Verzekeraar heeft in 2010 de uitvaartportefeuille van Aegon overgenomen. Deze portefeuille bestaat zowel uit polissen van deze verzekeraar als die van diens rechtsvoorgangers.
- Helaas beschikt Verzekeraar niet meer over aanvraagformulieren of andere documentatie ten tijde van het afsluiten van beide verzekeringen. De wettelijke bewaartermijn van 7 jaar hiervoor is ook ruimschoots verstreken. Het is derhalve niet meer met zekerheid vast te stellen wat de daadwerkelijke ingangsdatum is geweest. Voor wat betreft het verzekeringnemerschap mocht Verzekeraar in alle redelijkheid uitgaan van de informatie die hij van Aegon heeft gekregen.
- Het principe van een uitvaartverzekering is dat het verzekerde bedrag tot uitkering komt op het moment van overlijden van de verzekerde en dat de overeenkomst een levenslange looptijd heeft. Wanneer deze verzekering voortijdig beëindigd wordt, dus vóórdat de verzekerde is overleden, zullen de nog niet afgeloste kosten in mindering worden gebracht op de reservewaarde.
- Door af te kopen, en dus de uitkering eerder te laten plaatsvinden, kan bovendien niet meer het rendement worden behaald dat door Verzekeraar vooraf is ingecalculeerd. Ook dit is een factor waar rekening mee wordt gehouden bij de berekening van de afkoopwaarde. Deze waarde zal dan ook altijd lager zijn dan het verzekerd kapitaal.
- In de overgenomen administratie was reeds het Burgerservicenummer van Consument aanwezig. Het is niet meer te achterhalen op welke wijze dit nummer aan Aegon of diens rechtsvoorgangers kenbaar is gemaakt. Wel staat vast dat verzekeraars verplicht zijn tot het gebruik van dit nummer in het kader van het verstrekken van de fiscale waarde en andere relevante informatie aan de Belastingdienst.

5. Beoordeling

- 5.1** Aan de orde is de vraag in hoeverre Verzekeraar, in de rol als beheerder van de aan hem toevertrouwde verzekeringen, verantwoordelijk is voor een adequate administratie. De Commissie verstaat hieronder het bewaren van de ingevulde aanvraagformulieren, de verstrekte polisbladen, de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden, alsmede het vastleggen van de contractuele bepaling of de verzekeringsovereenkomsten wel of niet winstdelend zijn.
- 5.2** Ter zitting is door Verzekeraar benadrukt dat hij bij de overdracht van de portefeuille van Aegon meer dan voldoende inzicht heeft verkregen in de verzekeringsverplichtingen die hij op zich genomen heeft. Bij de beantwoording van de vragen die Consument heeft gesteld is Verzekeraar echter genoodzaakt uit te gaan van de digitale bestanden die van Aegon zijn ontvangen. Gegevens die spijtig genoeg niet in die mate compleet zijn, dat Verzekeraar thans in staat is om de polishistorie van de onderhavige verzekeringen tot in detail te reconstrueren.

- 5.3 Naar aanleiding van het over en weer gestelde en hetgeen door partijen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.
- 5.4 Anders dan Verzekeraar stelt kan hij geen beroep doen op de door hem gestelde bewaartermijn van 7 jaar. Naar het oordeel van de Commissie gaat deze termijn pas in op het moment dat de beide verzekeringen tot uitkering zijn gekomen, zijnde het moment van afkoop of overlijden van Consument. Dat Verzekeraar bij de overname van de verzekeringsportefeuille klaarblijkelijk niet de beschikking kreeg over de fysieke dossiers (waaronder het aanvraagformulier en de polisbladen), maar enkel en alleen over de digitale bestanden – die slechts een zeer beperkt inzicht geven in de historie van de verzekeringen – is een omstandigheid die niet voor risico van Consument mag komen. Verzekeraar is en blijft verantwoordelijk voor een adequate polisadministratie. Het is, gezien het tijdsverloop en de hoogte van het verzekerd kapitaal, ook niet aannemelijk dat Consument zelf de verzekeringen heeft gesloten en dientengevolge ook geacht zou worden om de polisbladen te bewaren. Op haar rust derhalve niet de verantwoordelijkheid voor de situatie dat partijen niet meer beschikken over de originele polisbladen, waaruit kan worden opgemaakt welke afspraken indertijd zijn gemaakt.
- 5.6 Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook te weinig concrete feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden aangenomen dat de voor beide verzekeringen berekende afkoopwaarde van € 154,90 op een correcte wijze is vastgesteld. Verzekeraar heeft voorts onvoldoende onderbouwd waarom hij gerechtigd zou zijn om de tarieven en sterftetafels te hanteren waarop dit bedrag is gebaseerd. Daartegenover staat dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake zou zijn van eventuele winstdelendheid van de beide verzekeringen.
- 5.7 Omdat ook de Commissie niet over alle benodigde informatie en grondslagen beschikt om de afkoopwaarde te kunnen berekenen, zal zij deze waarde naar billijkheid vaststellen en wel op het bedrag van het totaal aan verzekerd kapitaal ter grootte van € 241.
- 5.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument voor een deel 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:

- Verzekeraar binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een afkoopwaarde toekent van € 241.
- Verzekeraar aan Consument haar 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.