

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-293
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.,
gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 oktober 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Uitkering restwaarde bij echtscheiding. Consument klaagt dat verzekeraar de volledige restwaarde aan zijn ex-partner heeft uitgekeerd. Consument klaagt terecht. Verzekeraar was op de hoogte van het verzoek van consument tot 50/50 uitkering aan beide partners. Verzekeraar was tevens op de hoogte van de bankgegevens van Consument. Desalniettemin heeft Verzekeraar, zonder overleg, de volledige restwaarde aan de ex-partner van Consument uitgekeerd. De stelling van Verzekeraar, dat sprake is van standaardbeleid, is niet onderbouwd. Ook de stelling van Verzekeraar dat hij Consument om een akte van verdeling heeft gevraagd, is niet onderbouwd. Op basis van de door Verzekeraar overgelegde foto van een deel van de akte van verdeling blijkt niet de herkomst van dit document en eveneens niet dat dit door Consument is ondertekend. Derhalve kan, in tegenstelling tot hetgeen Verzekeraar stelt, niet door de Commissie worden vastgesteld dat op basis van de akte van verdeling de volledige restwaarde aan de ex-partner van Consument toekomt.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Consument van 19 mei 2015;
- de aanvullende uitlating van Verzekeraar van 17 juni 2015, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Verzekeraar van 15 juli 2015, inclusief bijlage;
- de aanvullende reactie van Consument van 29 juli 2015; en
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 26 augustus 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument had met zijn ex-partner een levensverzekering bij Verzekeraar, die was gekoppeld aan de hypothecaire lening.

De verzekering, die geregistreerd werd onder polisnummer [..I..], voorzag in de uitkering van de beleggingswaarde op de einddatum (2030) of een uitkering van NLG 177.000 bij eerder overlijden. Op de polis waren zowel Consument als zijn ex-partner als verzekeringnemer en verzekerde vermeld.

- 2.2 In verband met de beëindiging van de relatie tussen Consument en zijn ex-partner, is de woning verkocht. Consument heeft Verzekeraar hierover op 7 januari 2015 telefonisch geïnformeerd. Dit inhoud van het telefoongesprek is bevestigd door Consument per e-mail van diezelfde datum:

“Het eerste gedeelte van het restsaldo is via [de notaris] in Rotterdam na gezamenlijk akkoord van [..naam ex-partner..] en [..Consument..] – aangezien het huis, de hypotheek en de levensverzekering op hun beide naam stond – afgewikkeld. Afsproken is dat – tenzij [..naam ex-partner..] en [..Consument..] anders gezamenlijk overeenkomen – het bedrag voor 50% over wordt gemaakt op rekeningnummer van [..naam ex-partner..] en 50% op rekening nummer van [..Consument..]. Zoals besproken, hecht ik eraan dat ook het resterende deel van de restwaarde op soortgelijke manier wordt afgewikkeld.”

Consument heeft daarbij aan Verzekeraar zowel zijn eigen bankrekeningnummer als dat van zijn ex-partner doorgegeven.

- 2.3 Op 9 februari 2015 heeft Consument opnieuw telefonisch contact gehad met Verzekeraar. Consument heeft ook de inhoud van dit gesprek per e-mail bevestigd:

“N.a.v. het telefonisch contact dat ik deze ochtend had met [..medewerker Verzekeraar..] ontvangt u bijgaand onze samenlevingsovereenkomst. [...] In de overeenkomst ziet u dat we een gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd en dat we alle kosten hebben gedeeld. Het huis, de hypotheek en de levensverzekering stond op onze beider naam en ook die kosten hebben we altijd gedeeld. Ik ga er dan nu ook vanuit dat u de restwaarde 50/50 aan ons doet toekomen.”

- 2.4 Op 16 februari 2015 had Consument opnieuw telefonisch contact met Verzekeraar. Toen is gebleken dat de volledige waarde van de verzekering aan de ex-partner van Consument is overgemaakt. Consument heeft de inhoud van dit gesprek per e-mail bevestigd:

“Afgelopen weken heb ik zowel telefonisch als per mail veelvuldig contact gehad met NN. Mijn ex-partner en ik hebben samen een huis gehad, met een hypotheek en levensverzekering bij NN. Die stond op onze beider namen. De betalingen zijn altijd via mijn ex-partner gedaan en via een samenlevingsovereenkomst hebben we de kosten altijd gedeeld. Daarom heb ik u ook veelvuldig gevraagd het restantbedrag van 5757,- 50/50 aan ons over te maken. Er is mij telefonisch verzekerd dat dat zou gebeuren. Daarvan zou een aantekening zijn gemaakt in het dossier. Toen ik vandaag uw organisatie nabelde, bleek dat u het volledige

bedrag heeft overgemaakt op het rekeningnummer van mijn ex-partner. Ik vind het echt ongelooflijk dat ik met u afspreek dat het 50/50 wordt overgemaakt, op uw verzoek stuur ik daarover een mail, ik krijg daar geen andere reactie op dan een bevestiging dat het zou gebeuren, ik stuur op verzoek zelfs ook nog een kopie van de samenlevingsovereenkomst op.”

2.5 Partijen zijn er niet in geslaagd onderling tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar, ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek tot een 50/50 verdeling, het volledige restantbedrag uit de verzekering heeft uitgekeerd aan zijn ex-partner. Consument benadrukt dat hij Verzekeraar hiervoor geen toestemming gegeven heeft en dat de machtiging waaraan Verzekeraar refereert onvoldoende is. Consument benadrukt dat zijn rekeningnummer bij Verzekeraar bekend was, reeds vóór dat Verzekeraar de restwaarde van de verzekering aan zijn ex-partner heeft overgemaakt. Consument klaagt dat Verzekeraar hem niet op voorhand in kennis heeft gesteld van het feit dat hij de volledige restwaarde van de verzekering zou overmaken aan de ex-partner van Consument.

3.2 Consument bestrijdt de stelling van de Verzekeraar dat om een akte van verdeling zou zijn gevraagd. Consument erkent dat hem gevraagd is de samenlevingsovereenkomst toe te zenden. Dit is gebeurd in het telefoongesprek van 9 februari 2015 en aan dit verzoek heeft Consument diezelfde dag gehoor gegeven.

Consument plaatst vraagtekens bij de authenticiteit van de passage uit het document dat door zijn ex-partner aan Verzekeraar is verschaft. Consument stelt dat hij geen akte van verdeling kent en ook geen akte van verdeling waarin staat dat de restwaarde aan zijn ex-partner toekomt. Consument benadrukt dat dit ook niet uit de foto blijkt die door Verzekeraar is overgelegd.

3.3 Consument vraagt de Verzekeraar alsnog 50% van EUR 5.775,81 te vergoeden, namelijk een bedrag van EUR 2.887,90.

Verweer

De Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

3.4 Het standaardbeleid van Verzekeraar is dat hij het restantbedrag van de verzekering overmaakt naar de aan de hypotheek gekoppelde tegenrekening.

Verzekeraar verwijst naar de machtiging die is afgegeven door de ex-partner van Consument, waarop is vermeld dat de gelden van haar bankrekening kunnen worden afgeschreven.

Verzekeraar merkt voorts op dat uit de machtiging de mogelijkheid blijkt om de polis gesplitst op te maken, waarbij twee bankrekeningnummers moeten worden opgegeven. Verzekeraar stelt dat Consument en zijn ex-partner hiervan geen gebruik hebben gemaakt. Ook verwijst Verzekeraar naar de hypotheekakte waarin Consument en zijn ex-partner beiden zijn opgenomen als schuldenaar en waarin is bepaald dat de premies zullen worden afgeschreven van de bankrekening van de schuldenaar.

Verzekeraar stelt in het licht van dit alles dat Consument er redelijkerwijs vanuit had kunnen gaan dat de betaling aan het opgegeven rekeningnummer zou worden gedaan, aangezien dat het enig bekende rekeningnummer was bij Verzekeraar.

- 3.5 Naar aanleiding van het telefonisch verzoek van Consument van 7 januari 2015 om een 50/50 verdeling heeft Verzekeraar Consument laten weten een akte van verdeling nodig te hebben, om van zijn standaardbeleid te kunnen afwijken. Verzekeraar heeft daarbij opgemerkt dat deze akte tijdig dient te worden verstrekt omdat Verzekeraar anders geen gehoor kon geven aan zijn verzoek. Verzekeraar heeft deze akte nimmer van Consument ontvangen.

Verzekeraar stelt dat hij een foto van de ex-partner van Consument heeft ontvangen van de volgens de ex-partner relevante passage uit de akte van verdeling. De ex-partner van Consument stelt dat daaruit blijkt dat de restantwaarde van de verzekering volledig aan haar diende toe te komen.

- 3.6 Op 23 januari 2015 heeft Verzekeraar van de ex-partner van Consument het verzoek ontvangen het restantbedrag volledig over te maken naar het aan de hypotheek gekoppelde tegenrekeningnummer.
- 3.7 Verzekeraar stelt dat hij, nu hij tegenstrijdige verzoeken kreeg en hij niet beschikte over een akte van verdeling, ervoor heeft gekozen zijn standaardbeleid te volgen. In dat kader heeft hij op 12 februari 2015 het restantbedrag overgemaakt naar het aan de hypotheek gekoppelde rekeningnummer. Verzekeraar stelt dat hij daarmee het bedrag heeft uitgekeerd conform de productvoorwaarden en bevrijdend heeft betaald.
- 3.8 De Verzekeraar biedt Consument een dinerbon aan van EUR 100 “vanwege de wellicht gebrekkige communicatie van Nationale-Nederlanden aan Cliënt over de uitkering van de afkoop van de polis”.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar niet tot uitkering van de restwaarde aan zijn ex-partner had mogen overgaan. De Commissie volgt Consument in dit standpunt en overweegt daartoe als volgt.

- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument en zijn partner beiden als verzekeringnemer vermeld waren op de polis en in die zin gelijke rechten hadden op de rechten uit de verzekering. Desalniettemin heeft Verzekeraar de volledige restantwaarde aan de ex-partner van Consument overgemaakt. De grondslag van die keuze is de Commissie niet duidelijk.
- 4.3 Verzekeraar stelt dat sprake was van tegenstrijdige verzoeken en dat hij daarom gehandeld heeft op basis van 'standaardbeleid'. De Commissie acht het van belang dat het 'standaardbeleid' waarnaar Verzekeraar verwijst kennelijk niet gepubliceerd is en daarmee niet kenbaar was voor Consument. Overigens is door Verzekeraar op geen enkele wijze onderbouwd dat sprake is van 'standaardbeleid'. Hoe dan ook had Verzekeraar Consument moeten laten weten dat geen gehoor zou worden gegeven aan het verzoek van Consument om het bedrag 50/50 te verdelen.
- 4.4 Verzekeraar stelt voorts dat hij het geld heeft overgemaakt naar het rekeningnummer dat bij hem bekend was. Op basis van het klachtdossier stelt de Commissie vast dat het rekeningnummer van Consument, in het kader van de afwikkeling, eveneens bij Verzekeraar bekend was, in ieder geval naar aanleiding van de e-mail van Consument van 7 januari 2015.
- 4.5 Verzekeraar verwijst tevens naar een machtiging. De Commissie merkt daarover het volgende op. Uit de door Verzekeraar overgelegde machtiging kan de Commissie niet afleiden van wanneer deze machtiging dateert en dat het gaat om een machtiging van zowel Consument als zijn ex-partner. Bovendien kan de Commissie uit deze machtiging niet afleiden dat een eventuele uitkering (volledig) op dat rekeningnummer voldaan mocht worden door Verzekeraar.
- 4.6 Verzekeraar wijst op pagina 10 van de hypotheekakte waaruit blijkt dat premie voor de verzekering van de bankrekening van de schuldenaar kon worden afgeschreven. Nog daargelaten het feit dat het bankrekeningnummer daarop niet is opgenomen en zowel Consument als zijn ex-partner als 'schuldenaar' vermeld zijn (hetgeen door Verzekeraar eveneens terecht wordt opgemerkt), kan hieruit echter niet worden afgeleid dat een eventuele restwaarde (volledig) op datzelfde rekeningnummer kon worden gestort.
- 4.7 Verzekeraar stelt dat hij Consument om de akte van verdeling heeft gevraagd en dat Consument aan dat verzoek geen gehoor heeft gegeven. Verzekeraar stelt dat de consequenties daarvan voor rekening van Consument komen.

Op basis van het klachtdossier kan de Commissie niet vaststellen dat Verzekeraar Consument om de akte van verdeling heeft gevraagd. De Commissie stelt vast dat Consument Verzekeraar naar aanleiding van een telefoongesprek het samenlevingscontract heeft toegezonden. Naar aanleiding daarvan heeft Verzekeraar niet laten weten aan Consument dat hij (ook) de akte van verdeling nodig had.

Bovendien acht de Commissie het van belang dat Verzekeraar Consument nimmer gerappelleerd heeft in verband met de toezending van de akte van verdeling en dat Verzekeraar Consument eveneens niet gewaarschuwd heeft voor de gevolgen van niet-toezending daarvan (overmaken van de restwaarde aan de ex-partner).

- 4.8 Tijdens de procedure bij het Kifid heeft Verzekeraar kennelijk een document verkregen van de ex-partner van Consument. Het zou gaan om een passage uit de akte van verdeling. De authenticiteit van het stuk dat door Verzekeraar is overgelegd wordt bestreden door Consument.

De Commissie kan op basis van de foto niet vaststellen wat de herkomst van het document is en dat het een document is dat door zowel Consument als zijn ex-partner is ondertekend. De stelling van Verzekeraar dat uit de akte van verdeling blijkt dat de volledige restantwaarde aan de ex-partner van Consument toekomt, kan de Commissie dan ook niet verifiëren.

- 4.9 In het licht van het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument gegrond is. Verzekeraar had onder voornoemde omstandigheden niet mogen besluiten de restwaarde volledig aan de ex-partner van Consument te doen toekomen.

De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van EUR 2.887,90.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld