

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-610 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Amersfoortse Algemene Verzekering Maatschappij, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De verzekering bevat een overlijdensdekking (ORV) en een dekking voor arbeidsongeschiktheid (AOV). De verzekering is gesplitst waarbij de AOV bij Verzekeraar is ondergebracht en de ORV dekking bij een andere verzekeringsmaatschappij. De klacht luidt dat Consument in 2003, 2004 en 2005 bij zijn oorspronkelijke verzekeraar formulieren heeft ingediend met het verzoek om de verzekerde bedragen van zijn verzekeringen, waaronder de AOV en ORV, met 10% te verhogen. Verzekeraar heeft het verzoek tot verhoging in 2003 en 2005 niet ingewilligd, terwijl de andere verzekeringsmaatschappij dit wel heeft gedaan. Consument vordert dat de AOV-dekking met terugwerkende kracht over de jaren 2003 en 2005 wordt verhoogd. De Commissie overweegt dat de andere verzekeringsmaatschappij het verzekerd bedrag van de ORV uit coulance heeft verhoogd. Dit kan niet tot de conclusie leiden dat de oorspronkelijke verzekeraar het verzoek over het jaar 2003 ook heeft ontvangen. Consument heeft ook niet aangetoond dat zijn verzoek is ontvangen. De verzekeraar kan ook niet worden gehouden om het verzekerd kapitaal over 2005 met terugwerkende kracht te verhogen. De Commissie overweegt dat omdat het verzoek is ingediend nadat Consument arbeidsongeschikt is geworden, op grond van de voorwaarden geen recht bestaat op verhoging van het verzekerd kapitaal. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek met bijlagen;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2002 via Fortis Bank N.V. bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar, Interlloyd een ProfijtPlan (hierna de Verzekering) afgesloten. De Verzekering bestond onder meer uit een overlijdensrisicoverzekering (hierna ORV) en een arbeidsongeschiktheidsverzekering (hierna AOV). Op enig moment is de Verzekering gesplitst en is de ORV ondergebracht bij ASR Verzekeringen en de AOV bij Verzekeraar.
- 2.2 Op de AOV zijn de voorwaarden ‘Woonlasten AOV Waz/WAO-volgend model 68’ (hierna de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is onder andere het volgende artikel opgenomen:
“Wijziging van de verzekering
18 Verhoging van het verzekerde bedrag bij verhoging van de woonlasten
De hoogte van de woonlasten vormen de basis voor de vaststelling van het verzekerde bedrag. Verzekeringnemer heeft het recht de verzekerde jaarrentes aan te passen aan een verhoging van de woonlasten. Een dergelijke verhoging wordt zonder medische beoordeling geaccepteerd tot een maximum van 15% van de verzekerde jaarrentes mits verzekerde niet ouder is dan vijftig jaar; niet arbeidsongeschikt is en niet arbeidsongeschikt is geweest in een periode van zestig dagen voorafgaande aan het verzoek tot verhoging. (...)”
- 2.3 Consument heeft op 10 december 2004 een aanvraagformulier ingevuld en ondertekend waarmee hij Interlloyd heeft verzocht om het verzekerde bedrag van zijn ORV met 10% te verhogen. Interlloyd heeft de ontvangst van het formulier bevestigd bij brief van 3 januari 2005.
- 2.4 Consument heeft op 18 oktober 2005 een aanvraagformulier ingevuld en ondertekend waarmee hij Interlloyd heeft verzocht om het verzekerde bedrag van zijn verzekeringen (Overlijdensuitkeringen) met 10% te verhogen.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 14 september 2015 heeft ASR aan Consument bericht dat zij coulance halve akkoord gaat met het verzoek van Consument om per 1 november 2003, 1 november 2004 en 1 november 2005 het verzekerde bedrag van de ORV met terugwerkende kracht met 10% te verhogen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert met terugwerkende kracht verhoging van het verzekerde bedrag van zijn AOV met 10% in 2003 en 10% in 2005.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft in 2003, 2004 en 2005 bij Interlloyd formulieren ingediend met het verzoek om de verzekerde bedragen van zijn verzekeringen, waaronder de AOV en ORV, met 10% te verhogen. Verzekeraar heeft het verzoek tot verhoging in 2003 en 2005 niet ingewilligd, terwijl ASR de verzekerde bedragen van de ORV wel per 2003, 2004 en 2005 met 10% heeft verhoogd. Aangezien ASR de verhogingen heeft doorgevoerd, duidt dit erop dat Interlloyd en derhalve Verzekeraar als rechtsopvolger van Interlloyd, de formulieren destijds moet hebben ontvangen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Interlloyd heeft in 2003 geen verzoek ontvangen tot verhoging van het verzekerde bedrag van de AOV van Consument. Verzekeraar wijst daarbij op artikel 3:37 lid 3 BW, waaruit volgt dat het aan Consument is om te bewijzen dat Interlloyd dit verzoek heeft ontvangen. Dit bewijs heeft Consument niet geleverd.
- Het verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag in 2005 is verjaard op grond van artikel 7:942 BW. Consument stelt dat hij steeds via zijn tussenpersoon heeft geklaagd, ook in de tijd dat de AOV nog liep bij Interlloyd, over het niet doorvoeren van de verhogingen. Dat betekent derhalve dat Consument toen al wist dat hij een vordering tegen Interlloyd diende in te stellen. Consument heeft destijds nagelaten een vordering in te stellen, waardoor de vordering verjaard is.
- Daarnaast wijst Verzekeraar het verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag in 2005 af op grond van artikel 18 van de Voorwaarden, aangezien Consument het verzoek heeft ingediend nadat hij arbeidsongeschikt is geworden.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is ten eerste in geschil of Verzekeraar gehouden is met terugwerkende kracht per 2003 het verzekerde bedrag van de AOV met 10% te verhogen. Destijds was Interlloyd de verzekeraar van de AOV. Verzekeraar ontkent dat Interlloyd dit verzoek destijds heeft ontvangen. In artikel 3:37 lid 3 BW staat: *“Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt.”* Gelet op dit artikel ligt het op de weg van Consument om aan te tonen dat Interlloyd in 2003 een verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag van de AOV van Consument heeft ontvangen. Consument beroept zich op de brief van Interlloyd van 3 januari 2005 waarin Interlloyd de ontvangst van het formulier voor verhoging van de overlijdensdekking bevestigt en op de beslissing van ASR om het verzekerde bedrag van de ORV van Consument per 2003, 2004 en 2005 met 10% te verhogen. Volgens Consument wordt met deze beslissing van ASR bevestigd dat Interlloyd destijds deze verzoeken heeft ontvangen.

- 4.2 De brief van Interlloyd van 3 januari 2005 betreft echter alleen de ontvangst van het formulier van december 2004. Consument heeft een kopie van dit formulier overgelegd. Consument heeft op dit formulier slechts verzocht om verhoging van de overlijdensdekking. Interlloyd heeft ook in haar brief bevestigd dat is verzocht om het verhogen van het verzekerde bedrag van de ORV. Uit deze brief en het overgelegde formulier van december 2004 blijkt derhalve niet dat is verzocht om het verhogen van het verzekerde bedrag van de AOV. Ook het beroep van Consument op de beslissing van ASR om het verzekerde bedrag van de ORV met terugwerkende kracht te verhogen slaagt niet. Uit het door Consument overgelegde e-mailbericht van ASR van 14 september 2015 blijkt dat ASR hiertoe coulancehalve is overgegaan. Hiermee staat de ontvangst van de verzoeken tot verhoging van de verzekerde bedragen niet vast. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat Interlloyd in 2003 een verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag van de AOV van Consument heeft ontvangen.
- 4.3 Ten tweede is in geschil of Verzekeraar gehouden is met terugwerkende kracht vanaf 2005 de uitkering van de AOV met 10% te verhogen. Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift gesteld dat hij in 2005 een formulier heeft ontvangen met het verzoek om verhoging van de verzekerde bedragen van de verzekeringen van Consument, maar dat het verzoek is ingediend nadat Consument arbeidsongeschikt is geworden. Verzekeraar wijst erop dat op grond van artikel 18 van de Voorwaarden in dat geval geen grond bestaat om aan het verzoek tot verhoging gehoor te geven. Consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Consument heeft dit verweer onbetwist gelaten, zodat de Commissie het voldoende aannemelijk acht dat Consument op grond van artikel 18 van de Voorwaarden geen recht heeft op verhoging van het verzekerde bedrag van zijn AOV per 2005.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat in 2003 het formulier met het verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag van de AOV Interlloyd heeft bereikt en dat er op grond van de Voorwaarden geen recht bestaat om het verzoek tot verhoging van het verzekerde bedrag van de AOV in 2005 in te willigen. Het door Verzekeraar gedane beroep op verjaring volgens artikel 7:942 BW behoeft daarom geen bespreking.
- 4.5 De conclusie is dat Verzekeraar niet kan worden gehouden de verzochte wijzigingen in de AOV door te voeren. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.