

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-130
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. C.E. Polak en prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Lamond Verzekeringen en Financiële Diensten B.V., gevestigd te Zeewolde, verder te noemen: Tussenpersoon
Datum uitspraak : 17 februari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft naast haar reeds bestaande overlijdensrisicoverzekering een tweede overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Verzekeraar heeft Tussenpersoon bericht dat de eerste verzekering niet kon worden beëindigd, nu deze aan de hypotheekverstrekker was verpand en deze toestemming moest geven. Tussenpersoon had naar aanleiding van dit bericht Consument op de hoogte moeten stellen en de vereiste toestemming moeten verkrijgen van de hypotheekverstrekker. Nu niet gebleken is dat Tussenpersoon dit heeft gedaan, is Tussenpersoon tekortgeschoten in zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon. Tussenpersoon had bij gelegenheid van de verkoop van de woning van Consument en de daarbij behorende aflossing van de hypothecaire geldlening de overlijdensrisicoverzekeringen ter sprake moeten brengen om te bespreken wat met die verzekeringen moest gebeuren. Tussenpersoon heeft dit niet gedaan, en is aldus tekortgeschoten in zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon. Consument heeft als gevolg daarvan maandelijks premies betaald voor verzekeringen die zij niet wenste. Een deel van de betaalde premies moet voor eigen rekening van Consument blijven. Vaststelling te vergoeden bedrag ex aequo et bono.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de reactie daarop van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Reaal Levensverzekeringen N.V. (“Reaal”) twee overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten. De overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 1] is ingegaan op 1 mei 2003. De overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 2] heeft als ingangsdatum 1 september 2009. De overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 1] is verpand aan de hypotheekverstrekker van Consument, CombiVoordeel Hypotheken B.V.
- 2.2 De verzekering met polisnummer [nr. 1] kent een maandpremie van € 29,83. De verzekering met polisnummer [nr. 2] kent een maandpremie van € 21,82.
- 2.3 Assurantie Service Nederland BV (“ASN”) was assurantietussenpersoon bij beide verzekeringen. Tussenpersoon heeft de assurantieportefeuille van ASN in 2011 overgenomen, waarbij zowel de uit de assurantieportefeuille voortvloeiende rechten als de verplichtingen op Tussenpersoon zijn overgegaan.
- 2.4 Bij brief van 18 september 2009 aan ASN heeft Reaal bericht:
“(…) *Wij ontvingen het verzoek de risicoverzekering met polisnummer [nr. 1] per 1 september 2009 te beëindigen. Deze polis is verpand aan CombiVoordeelHypotheken op grond van de hypotheekakte waarin genoemde polis als zekerheid is verbonden aan de betreffende hypotheek. Voor het verwijderen van de verpanding, het beëindigen van verzekering is toestemming van de betreffende pandhouder vereist. Wij verzoeken u dan ook te zorgen voor een bericht van de geldverstrekker dat zij afzien van aanspraken op de polis. Zonder bericht van de geldverstrekker zal de polis ongewijzigd voortgezet worden.* (…)”
- 2.5 Op 3 februari 2014 heeft Consument de eigendom van haar woning overgedragen en is de hypothecaire geldlening afgelost.
- 2.6 Op 9 januari 2014 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon en verzocht de verzekeringen met betrekking tot de woning te beëindigen. Tussenpersoon heeft vervolgens voor de beëindiging van de opstalverzekering zorg gedragen.
- 2.7 De beide levensverzekeringen zijn blijven doorlopen. Consument heeft de premies voor beide verzekeringen vanaf december 2015 niet meer voldaan. De verzekering met polisnummer [nr. 1] is als gevolg daarvan per 1 december 2015 premievrij gemaakt. De verzekering met polisnummer [nr. 2] is per 1 december 2015 beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert de voor de ten onrechte doorgelopen overlijdensrisicoverzekeringen betaalde premies terug.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon en heeft de door hem in dat kader jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussenpersoon (en voorheen ASN) is vanaf 2003 tussenpersoon geweest in al haar hypotheek- en verzekeringszaken. Consument heeft bij de verkoop van haar woning meermalen contact opgenomen om informatie in te winnen betreffende de hypotheek en ook meerdere malen gevraagd wat er nog gedaan moest worden. Daarbij heeft Tussenpersoon nooit gesproken over de twee levensverzekeringen, of over een afpandbericht.
 - Ook na haar telefoongesprek met de heer [X], werkzaam bij Tussenpersoon, begin december 2015 is zijdens Tussenpersoon geen actie ondernomen en moest Consument uiteindelijk zelf bewerkstelligen dat de verzekeringen beëindigd respectievelijk premievrij werden. Zij heeft contact op moeten nemen met Reaal en heeft ook moeten bewerkstelligen dat het vereiste afpandbericht werd verstrekt door de hypotheekverstrekker.
 - Tussenpersoon had Consument kunnen informeren dat indien zij haar premies voor de overlijdensrisicoverzekeringen niet meer zou betalen, de verzekeringen beëindigd respectievelijk premievrij zouden worden. Consument is hier nu op eigen gelegenheid achter gekomen.
 - De overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 1] had reeds in 2009 beëindigd moeten worden. Consument is er via contacten met Reaal achter gekomen dat daar in 2009 een afpandingsbericht voor verstrekt had moeten worden. De voorganger van Tussenpersoon heeft naar aanleiding van de daartoe strekkende brief van Reaal van 18 september 2009 nimmer actie ondernomen of met Consument gecommuniceerd.

Verweer Tussenpersoon

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Tussenpersoon heeft conform de op hem rustende zorgplicht gehandeld en uitvoering gegeven aan de verzoeken van Consument. Tussenpersoon heeft de verzochte verzekeringen beëindigd; op Tussenpersoon rustte niet de zorgplicht ook de genoemde overlijdensrisicoverzekeringen te beëindigen.
 - Na verkoop van de woning en inlossen van de hypothecaire geldlening, moet de hypotheekverstrekker de verzekeraar berichten om de verpanding te laten vervallen. Op het polisblad van de verzekering staat wie de hypotheekverstrekker was.
 - Nadat de verpanding is vervallen is het de keuze van de klant of de polis moet worden voortgezet of dat deze moet worden geroyeerd. Consument heeft geen expliciet verzoek gedaan om de genoemde verzekeringen te beëindigen, ook niet nadat is gebleken dat nog maandelijks premie werd geïncasseerd door Reaal.

Consument heeft dit verzoek pas in december 2015 gedaan. Indien Tussenpersoon de verzekering had beëindigd zonder expliciet verzoek van Consument en er was schade ontstaan, dan was deze vele malen hoger geweest.

- Het door Consument gestelde schadebedrag van € 2.000 is te hoog.
- Het beëindigen van overlijdensrisicoverzekeringen bij de verkoop van een woning is niet altijd aan de orde. Het is juist gebruikelijk om deze verzekeringen voort te zetten bij de aankoop van een andere woning. Tussenpersoon kan er dus niet automatisch toe overgaan de overlijdensrisicoverzekering te beëindigen.
- Consument heeft verzocht in verband met de verkoop van de woning de verzekeringen met betrekking tot de woning te beëindigen. Er is echter geen verzoek gedaan om de overlijdensrisicoverzekeringen te beëindigen, althans dit blijkt niet uit de gespreksnotitie die Tussenpersoon naar aanleiding van dit verzoek heeft gemaakt.
- Consument had aan de maandelijkse premieafschrijvingen kunnen zien dat de verzekeringen door zijn blijven lopen, maar zij heeft geen actie ondernomen.
- Er is geen schade opgetreden als gevolg van de vertraging die was ontstaan bij het stopzetten van de verzekeringen na december 2015. Deze zijn per 1 december 2015 beëindigd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in 2009 de verzekering met polisnummer [nr. 1] heeft willen opzeggen en in 2014 de verzekering met polisnummer [nr. 2]. Beide verzekeringen zijn evenwel blijven voortbestaan tot 1 december 2015, toen de verzekering met polisnummer [nr. 1] premievrij is gemaakt en de verzekering met polisnummer [nr. 2] is beëindigd. Aan de Commissie ligt de vraag voor of het blijven doorlopen van de verzekeringen te wijten is aan een tekortkoming van Tussenpersoon (of zijn rechtsvoorganger) als assurantietussenpersoon jegens Consument.
- 4.2 De tussen Consument en Tussenpersoon bestaande rechtsverhouding op grond waarvan Tussenpersoon Consument adviseert en begeleidt, moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht. Tussenpersoon dient op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever (Consument) de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Hij dient zich van zijn taak te kwijten als een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot. Deze zorgplicht moet worden ingevuld aan de hand van de concrete omstandigheden van het individuele geval.
- 4.3 Tussenpersoon heeft de assurantieportefeuille van ASN overgenomen, waarbij zowel de uit deze assurantieportefeuille voortvloeiende rechten, als de verplichtingen zijn overgegaan. Consument kan Tussenpersoon daarom ook aanspreken voor een tekortschieten van ASN in het verleden.
- 4.4 In 2009 heeft Consument naast haar reeds bestaande overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 1] een tweede overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 2] afgesloten. Uit de brief van Reaal van 18 september 2009 blijkt dat Consument de verzekering met polisnummer [nr. 1] wenste op te zeggen, naar de Commissie aanneemt omdat de nieuw afgesloten verzekering een lagere premie kende.

Reaal heeft ASN bericht dat de verzekering niet kon worden beëindigd, nu deze aan een hypothecaire geldlening was verbonden en de vereiste toestemming van de hypotheekverstrekker als pandhouder voor de beëindiging van de verzekering ontbrak. Niet gebleken is dat ASN naar aanleiding van deze brief contact heeft opgenomen met Consument of met de hypotheekverstrekker. De verzekering met polisnummer [nr. 1] is blijven doorlopen.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat ASN naar aanleiding van de brief van Reaal van 18 september 2009 Consument op de hoogte had moeten stellen en ook contact had moeten opnemen met de hypotheekverstrekker, zodat toestemming voor het beëindigen van de verzekering had kunnen worden verkregen. Nu niet gebleken is dat ASN dit heeft gedaan, staat vast dat ASN is tekortgeschoten in zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon.
- 4.6 Wat betreft de verzekering met polisnummer [nr. 2] geldt het volgende. Vaststaat dat Consument in verband met de verkoop van haar woning begin januari 2014 contact heeft gezocht met Tussenpersoon en heeft verzocht de verzekeringen met betrekking tot de woning te beëindigen. Tussenpersoon heeft de opstalverzekering beëindigd. De overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 2] en ook de nog lopende overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nr. 1] zijn evenwel door blijven lopen. Niet is gebleken dat de twee laatstgenoemde verzekeringen ter sprake gekomen zijn.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon bij gelegenheid van de verkoop van de woning en de daarbij behorende aflossing van de hypothecaire geldlening door Consument, niet enkel de opstalverzekering had moeten stopzetten, maar de overlijdensrisicoverzekeringen ter sprake had moeten brengen en had moeten bespreken wat met die verzekeringen diende te gebeuren. Tussenpersoon had de nieuwe (financiële) situatie met Consument moeten bespreken om te bezien of de assurantieportefeuille van Consument moest worden aangepast. Tussenpersoon heeft dit echter niet gedaan, waarmee vaststaat dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon.
- 4.8 Als gevolg van het tekortschieten van Tussenpersoon (en van ASN) heeft Consument maandelijks premies betaald voor verzekeringen die zij niet wenste. In totaal gaat het om een bedrag van € 2.695,47:
- 75 maal € 29,83 (polisnummer [nr. 1], maandpremies september 2009 tot en met november 2015) = €2.237,25; vermeerderd met
 - 21 maal € 21,82 (polisnummer [nr. 2], maandpremies maart 2014 tot en met november 2015) = € 458,22.
- 4.9 De Commissie is van oordeel dat een deel van de betaalde premies voor eigen rekening van Consument dient te blijven, nu Consument bij controle van haar financiële administratie had kunnen ontdekken dat zij al geruime tijd maandelijks tweemaal premie voor een overlijdensrisicoverzekering betaalde en nu zij ook na verkoop van de woning in 2014 reeds bij eerdere controle van haar bankafschriften had kunnen ontdekken dat nog altijd de premies van de overlijdensrisicoverzekeringen werden afgeschreven.

De Commissie oordeelt ex aequo et bono dat Tussenpersoon een bedrag van € 1.500,- aan Consument dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.500,-.

De uitspraak heeft 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.