

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-200
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.M.T Wigger en mr. dr. S.O.H. Bakkerus en
mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 oktober 2015
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Van Steensel Assurantiën B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 23 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Erflater heeft ter overbrugging van de periode voor het afsluiten van een nieuwe hypotheek een overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Op deze verzekering stond de ex-partner als eerste begunstigde vermeld. Uit het administratiesysteem van de adviseur is per abuis geen waarschuwing gekomen dat de overbruggingsperiode was afgelopen. Na de periode van overbrugging is de overlijdensrisicoverzekering blijven doorlopen. Erflater is overleden en de uitkering is toegekomen aan de ex-partner. De erfgenamen stellen zich op het standpunt dat het de wens van de erflater is geweest dat de begunstiging aan hen zou toekomen en dat er te lang premie is betaald door de erflater. De Commissie oordeelt dat de erfgenamen niet hebben bewezen en ook niet aannemelijk hebben kunnen maken dat het de wens van de erflater zou zijn geweest dat de begunstiging ten gunste van de erfgenamen had moeten komen. Wel is komen vast te staan dat de overlijdensrisicoverzekering te lang is doorgelopen als gevolg van de handelwijze van de adviseur. De adviseur moet de teveel betaalde premie aan de erfgenamen als schadevergoeding betalen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek;
- de verklaring van Consumenten met de keuze voor bindend advies;
- de e-mail van Consumenten d.d. 26 augustus 2016 met als bijlage de akte van verdeling;
- de e-mail van de Adviseur van 20 september 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten zijn de zonen van de heer [X] (hierna te noemen de heer [X]). De heer [X] is in 2015 overleden. Consumenten zijn de erfgenamen van de heer [X].

- 2.2 Tot in 2013 had de heer [X] een relatie met mevrouw [Z]. Zij waren samen eigenaar van een appartement. De heer [X] en mevrouw [Z] hadden een geldlening afgesloten bij Bank of Scotland (hierna te noemen BoS). Voor de verplichtingen uit deze geldlening waren zij jegens BoS hoofdelijk aansprakelijk. Tevens hadden zij hun appartement bezwaard met een recht van hypotheek ten gunste van BoS.
- 2.3 Op 5 november 2013 heeft de heer [X] contact opgenomen met de Adviseur. Aanleiding voor dit contact was de beëindiging van zijn relatie met mevrouw [Z]. De heer [X] wenste de volledige eigendom van het appartement te verkrijgen en daartoe moest de hypothecaire geldlening op zijn naam worden gezet. Op 26 februari 2014 heeft de Adviseur per e-mail aan BoS het verzoek tot omzetting van de hypotheek gedaan. Als reactie op het verzoek tot omzetting heeft BoS onder meer verlangd dat er een overlijdensrisicoverzekering werd afgesloten welke aan BoS werd verpand. Dit blijkt onder andere uit een e-mail van Goudse Hypotheken aan de Adviseur van 27 februari 2014.
- 2.4 Voor de omzetting van de geldlening heeft BoS op 28 februari 2014 een offerte verstrekt die de heer [X] en mevrouw [Z] op 7 maart 2014 voor akkoord hebben ondertekend. De heer [X] heeft verder een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Nationale Nederlanden met polisnummer 79120546. Ingangsdatum van de overlijdensrisicoverzekering is 7 maart 2014 en de einddatum 7 maart 2033. De overlijdensrisicoverzekering is afgesloten op het leven van de heer [X] (Verzekerde 1) en op het leven van mevrouw [Z] (Verzekerde 2) en keert uit bij overlijden van één van de verzekerden. De verzekerde som is € 50.000,- in het eerste jaar. Op het polisblad staat de volgende begunstiging vermeld:
- “ 1. De langstlevende verzekerde
2. De kinderen van de verzekeringnemer
3. De erfgenamen van de verzekeringnemer”.*
- 2.5 De heer [X] heeft op of omstreeks 28 april 2014 de volledige eigendom van het appartement verkregen. Ook heeft hij de gehele hypotheekschuld overgenomen en is de aansprakelijkheid van mevrouw [Z] beëindigd. De afspraken zijn vastgelegd in een notariële akte van 28 april 2014 (hierna te noemen de akte van verdeling).
- 2.6 Na het overlijden van de heer [X] heeft Nationale Nederlanden op grond van de overlijdensrisicoverzekering het verzekerd bedrag van € 50.000 uitgekeerd aan mevrouw [Z] als begunstigde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen € 50.000,-, zijnde de uitkering uit de levensverzekering. In de stellingen van Consumenten bij repliek leest de Commissie een tweede vordering voor het geval de eerste vordering tot vergoeding van € 50.000,- niet zou slagen. Consumenten vorderen dan vergoeding van de door de heer [X] ten onrechte betaalde premie voor de overlijdensrisicoverzekering.

Grondslagen

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft jegens de heer [X] niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.
- 3.3 Consumenten voeren ter onderbouwing van de eerste vordering de volgende argumenten aan:
- De heer [X] wilde dat de uitkering uit de verzekering aan zijn kinderen toekwam. Hij heeft dit bij leven tegen Consumenten gezegd. De heer [X] ging ervan uit dat door de akte van de verdeling de begunstiging was gewijzigd ten behoeve van Consumenten.
 - De Adviseur had de overlijdensrisicoverzekering na de omzetting van de hypotheek moeten agenderen. Hij had moeten inventariseren wat de wensen van de heer [X] waren ten aanzien van de begunstiging van de overlijdensrisicoverzekering. Door dit na te laten heeft de Adviseur een fout gemaakt.
 - Indien de Adviseur deze fout niet had gemaakt, zou de heer [X] de begunstiging ten gunste van Consumenten hebben gewijzigd en zouden zij de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering hebben ontvangen. Tegen de wens van de heer [X] is de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering naar mevrouw [Z] gegaan.
 - Het is niet aannemelijk dat de heer [X] had gewild dat de overlijdensrisicoverzekering was blijven doorgelopen met mevrouw [Z] als begunstigde. De verzorgingsgedachte in dit geval gaat niet op, omdat de relatie tussen de heer [X] en mevrouw [Z] was geëindigd. Alle gezamenlijke voorzieningen waren door middel van de akte van verdeling gescheiden en dit was ook in het testament opgenomen. Mevrouw [Z] wilde niet eens de uitvaartplechtigheid van de heer [X] bijwonen omdat zij de relatie achter zich had gelaten. Bovendien drukte de maandelijkse premie van € 87,36 zwaar op het maandelijkse budget van de heer [X].
- 3.4 Consumenten voeren ter onderbouwing van de tweede vordering het volgende argument aan:
Als de Adviseur de overlijdensrisicoverzekering tijdig had geagendeerd en met de heer [X] had besproken, dan zou de heer [X] de overlijdensrisicoverzekering hebben beëindigd. De heer [X] heeft nadien ten onrechte premie voor de overlijdensrisicoverzekering betaald.

Verweer van de Adviseur

- 3.5 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- BoS heeft destijds verlangd dat voor de periode van de omzetting van de hypothecaire geldlening een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de heer [X] en mevrouw [Z] werd afgesloten. Het was de bedoeling dat de overlijdensrisicoverzekering gedurende een periode van twee maanden zou lopen.
 - Uit het administratiesysteem van de Adviseur had tijdig een waarschuwing moeten volgen, zodat de Adviseur de beëindiging van de levensverzekering had kunnen realiseren. De Adviseur heeft een en ander echter niet correct geadministreerd waardoor de overlijdensrisicoverzekering is blijven doorlopen.
 - De heer [X] en mevrouw [Z] hebben tegenover de Adviseur nooit de wens geuit dat Consumenten in het vervolg als begunstigden moesten worden aangemerkt. Indien het de intentie van de heer [X] was geweest dat de uitkering uit de verzekering ten goede van

Consumenten moest komen, dan had de heer [X] dit aan de Adviseur kenbaar moeten maken.

- Het is niet waarschijnlijk dat de verzekering bewust op twee levens was blijven doorlopen. De premie voor twee levens is kostbaar, te weten € 87,36 per maand.
- Het is niet ondenkbaar dat de heer [X] in het kader van de verzorgingsgedachte de verzekering bewust had laten doorlopen om daarmee mevrouw [Z] te kunnen begunstigen bij zijn overlijden.
- De akte van verdeling ziet alleen op de verdeling van het appartement. Hieruit kan geen gemotiveerde betwisting worden afgeleid dat de verzekering bewust is blijven doorlopen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Adviseur heeft erkend dat hij door een administratieve fout de overlijdensrisicoverzekering niet heeft geagendeerd en deze niet tijdig met de heer [X] heeft besproken. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur aldus heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht jegens de heer [X]. Hij is gehouden de schade te vergoeden die voortvloeit uit de door hem gemaakte fout.
- 4.2 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of de heer [X] door deze fout van de Adviseur schade heeft geleden. Volgens Consumenten belooft de schade de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering van € 50.000,-. Consumenten voeren ter onderbouwing hiervan aan dat het de wens van de heer [X] was de overlijdensrisicoverzekering tot uitkering aan zijn kinderen te laten komen. Bij leven heeft hij dit aan Consumenten verklaard. De heer [X] verkeerde door de akte van verdeling in de veronderstelling dat de begunstiging al was gewijzigd. Het is bovendien niet aannemelijk dat de heer [X] na beëindiging van de relatie de begunstiging van mevrouw [Z] in stand wilde laten.
- 4.3 Met Consumenten is de Commissie van oordeel dat het niet aannemelijk is dat de heer [X] de begunstiging van mevrouw [Z] ongewijzigd wilde laten nadat de omzetting van de hypotheek was gerealiseerd. De relatie tussen hen was geëindigd en alle gezamenlijke voorzieningen werden verdeeld. Hiermee is echter nog niet gezegd dat de heer [X] de overlijdensrisicoverzekering wilde voortzetten onder wijziging van de begunstiging in het voordeel van Consumenten. Denkbaar is ook dat hij de overlijdensrisicoverzekering zou hebben beëindigd. Gelet op artikel 150 Rv (Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) is het aan Consumenten om de schade te stellen en bij betwisting te bewijzen. Naar het oordeel van de Commissie zijn zij daarin niet geslaagd.
- 4.4 De akte van verdeling ziet, zoals door de Adviseur terecht aangevoerd, op het appartement, de daarop rustende hypotheek en de geldlening. Hieruit valt niet af te leiden dat de heer [X] als doel had de uitkering van de verzekering ten gunste van Consumenten te laten komen. De heer [X] heeft voorts een offerte ondertekend en een polisblad ontvangen waarbij mevrouw [Z] als eerste begunstigde stond vermeld. Hij kon en mocht er in de gegeven omstandigheden niet van uitgaan dat de begunstiging in de overlijdensrisicoverzekering automatisch gewijzigd zou worden door een akte van verdeling. Dat de heer [X] tegen Consumenten heeft gezegd dat zij de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering zouden ontvangen, wordt door de Commissie aangemerkt als een stelling van Consumenten.

Enige verdere onderbouwing van deze stelling ontbreekt. Consumenten zijn er dan ook niet in geslaagd aannemelijk te maken dat het de wens van de heer [X] was Consumenten met de overlijdensrisicoverzekering te begunstigen. De vordering tot betaling van € 50.000,- zal dan ook worden afgewezen.

- 4.5 De tweede vordering, die strekt tot vergoeding van de door de heer [X] na de omzetting van de hypotheek betaalde premies voor de overlijdensrisicoverzekering, zal de Commissie wel toewijzen. De Adviseur heeft betoogd dat de overlijdensrisicoverzekering enkel een door BoS verlangde tijdelijke voorziening betrof voor de periode totdat de hypothecaire geldlening was omgezet. In dit licht is het voldoende aannemelijk dat de heer [X] bij een tijdige agendering en bespreking de overlijdensrisicoverzekering zou hebben beëindigd. Na de omzetting van de hypotheek bestond voor de overlijdensrisicoverzekering en betaling van de premie geen reden meer. Bij de berekening van de schadevergoeding gaat de Commissie ervan uit dat de heer [X] gedurende een periode van veertien maanden ten onrechte premie heeft betaald. De schade bedraagt dan $14 \times € 87,36 = € 1.223,04$. De Commissie zal dit bedrag als schadevergoeding toewijzen.
- 4.6 De conclusie is dat door de Adviseur een toerekenbare fout is gemaakt en hij de schade ter hoogte van een bedrag van € 1.223,04 aan Consumenten moet voldoen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 1.223,04.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

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.

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.