

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-259 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat naast een uitkering bij overlijden ook een uitkering bij in leven zijn was verzekerd. De Commissie overweegt Consument op grond van de per abuis aangehechte polisaanhangsels 2 en 3 niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat ook een uitkering bij in leven was verzekerd. Het was de bedoeling van partijen een overlijdensrisicoverzekering overeen te komen. De Commissie wijst de vorderingen af.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 4 juni 2009 hebben Consument en zijn partner via een assurantietussenpersoon een offerte voor het 'Nabestaandenplan' van Verzekeraar ontvangen.
- 2.2 Voor zover relevant vermeldt de offerte het volgende:

'Uw offerte voor het NabestaandenPlan van Falcon Leven

(...)

Het NabestaandenPlan is een verzekering waarmee u het risico van overlijden verzekert.

Offerte, polis en brochure 'Alles over het NabestaandenPlan': wat vindt u in welk document?

Dit is de offerte voor uw overlijdensrisicoverzekering. Als u deze offerte ondertekent, krijgt u van ons een polis en brochure 'Alles over het NabestaandenPlan', wat vindt u in welk document?

In uw polis staan de afspraken voor uw overlijdensrisicoverzekering. In de brochure 'Alles over het NabestaandenPlan' staan alle voorwaarden die gelden voor het NabestaandenPlan. Ook leest u in deze brochure praktische informatie.'

2.3 Per datum van 6 juni 2009 hebben Consument en zijn partner de offerte getekend.

2.4 Op 18 juni 2009 heeft Verzekeraar aan Consument en zijn partner informatie over het 'Nabestaandenplan' (hierna: de Verzekering) verstrekt, waaronder de polisbladen en de brochure 'Alles over het Falcon Nabestaandenplan'. De algemene voorwaarden zijn verwerkt in de brochure.

2.5 Polisblad nummer I vermeldt voor zover relevant het volgende:

'Uitkeringen

Overlijdensuitkering verzekerde I

Een kapitaal ad EUR 100.000,00, al dan niet dalend conform de aanhangsels, is verschuldigd na overlijden van van [X] voor 01-07-2034 en wordt uitgekeerd aan de betreffende begunstigde(n) zoals aangegeven op aanhangsel 3.

Overlijdensuitkerig verzekerde II

Een kapitaal ad EUR 100.000,00, a dan niet dalend conform de aanhangsels, is verschuldigd na overlijden van [Y] voor 01-07-2034 en wordt uitgekeerd aan de betreffende begunstigde(n) zoals aangegeven op aanhangsel 3.'

2.5 Op 22 juni 2010 heeft Consument een brief van Verzekeraar ontvangen. De brief vermeldt het volgende:

'U hebt via uw verzekeringsadviseur [Z] bij Falcon Leven N.V. een beleggingsverzekering afgesloten. Hierbij krijgt u uw jaaroverzicht.

Op www.falconleven.nl vindt u een uitgebreide uitleg over het jaaroverzicht die veel vragen beantwoordt. Het jaaroverzicht helpt u om te kijken of uw beleggingsverzekering nog aan uw wensen voldoet. Is dit niet het geval of hebt u toch nog vragen? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur [Z], via telefoonnummer [nr].'

2.6 Op 28 maart 2011 heeft Consument een e-mail naar de assurantietussenpersoon gestuurd, met daarin het verzoek om een schriftelijke bevestiging dat de Verzekering geen beleggingsverzekering is.

2.7 Op 29 maart 2011 ontvangt Consument de schriftelijke bevestiging van de assurantietussenpersoon:

'Hallo [X] en [Y],

Mijn excuses voor de late reactie

Ik heb contact opgenomen met de verzekeringsmaatschappij. De levensverzekering welke afgesloten is via Falcon Leven (nu ASR Verzekeringen) is een overlijdensrisicoverzekering met een verzekerd kapitaal bij overlijden van € 100.000,-. De productnaam van deze verzekering bij Falcon Leven is het NabestaandenPlan. De maatschappij kan op dit moment alleen overzichten verstrekken met de vermelding "beleggingsverzekering". Men is wel bezig om de tekst op de overzichten voor relaties aan te passen.'

2.8 Op 20 mei 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar, waarna Consument zich op 5 augustus 2016 tot Kifid heeft gewend.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.3 Consument vordert een bedrag van € 1.572,00. Daarnaast vordert Consument kosten ter zake rechtsbijstand van Hypoco ter hoogte van € 1.089,00

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.4 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument stelt primair dat ter zake de Verzekering ook een uitkering bij leven is overeengekomen. Consument leidt dit af uit aanhangsel 2 en 3 welke bij de polis in 2010 aan hem en zijn partner zijn verstrekt. Dat er een bepaald bedrag werd opgespaard uit hoofde van de Verzekering leidt Consument eveneens af uit het verschil tussen het genoemde premiebedrag van € 33,59 en de bedragen genoemd op het polisaanhangsel. Hieruit concludeert Consument dat een bedrag van € 6,00 per maand wordt opgespaard. Dat Consument in 2010 een beleggingsoverzicht heeft ontvangen, wat niet de bedoeling bleek te zijn, met daarin premies voor dekking bij overlijden en spaarpremie heeft bij Consument voor grote verwarring gezorgd.
 - Consument stelt dat Verzekeraar de zorg- en informatieplicht heeft geschonden door hem er niet op te wijzen dat er gedurende de looptijd van de Verzekering goedkopere overlijdensrisicoverzekeringen worden aangeboden.
 - Verzekeraar heeft zich niet gehouden aan de Gedragscode Verzekeraars 2015, in het bijzonder het kopje '2.3 Zekerheid bieden' onder nummer 23, waarbij het klantbelang wordt benadrukt. De voorzitter van de Raad van Bestuur ASR Nederland heeft in het jaarverslag van 2010 van ASR Nederland kenbaar gemaakt het klantbelang voorop te stellen. Verzekeraar heeft de Gedragscode ondertekend. Indien de premies voor een overlijdensrisicoverzekering dalende zijn, moet Verzekeraar het klantbelang voorop stellen en Consument en zijn partner een lagere premie aanbieden.

Niet alleen aan nieuwe klanten, maar ook aan bestaande klanten. Verzekeraar heeft dit nagelaten. Verzekeraar heeft een wanprestatie gepleegd.

Verweer van Verzekeraar

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

- Verzekeraar stelt dat, ondanks dat Consument in 2010 per vergissing onjuist is geïnformeerd, Consument wist dan wel behoorde te weten dat hij een overlijdensrisicoverzekering had afgesloten. Zo heet het product Nabestaandenplan en wordt ook in de offerte, de polis en de brochure 'Alles over het Falcon Nabestaandenplan' veelvuldig gesproken over een overlijdensrisicoverzekering. In de artikelen 2.1, 4.1, 4.3, 5,5 en 6.2.2. van de voorwaarden staat de werking van een overlijdensrisicoverzekering nader uitgelegd.
- Verzekeraar stelt dat bij Consument geen verwarring heeft kunnen bestaan dat hij een overlijdensrisicoverzekering heeft afgesloten. Dat bij het polisblad abusievelijk aanhangsels 2 en 3 toegevoegd zijn toegevoegd, waarin wordt gesproken over een uitkering bij leven, was voor Consument geen aanleiding om te twijfelen aan wat voor soort product hij had afgesloten. Consument heeft nadien ook geen vragen gesteld, terwijl hij in de brochure nadrukkelijk erop is gewezen de polis te controleren. (artikel 1.1 van de brochure). Ook heeft Consument geen gebruik gemaakt om de Verzekering op te zeggen. De stelling van Consument dat sprake zou zijn van een uitkering bij leven omdat er in de berekening van de premiesplitsing wordt gesproken van een spaarpremie, komt Verzekeraar ongeloofwaardig over. Consument ontving immers jaarlijks een fiscale opgave waarin was vermeld wat de waarde van de overlijdensrisicoverzekering was.
- Verzekeraar betwist dat hij een zorgplicht heeft om Consument te informeren over het bestaan van nieuwe producten. Verzekeraar merkt op dat er wilsovereenstemming is met Consument over welke premie hij gedurende de looptijd van de Verzekering dient te betalen.

4 Beoordeling

- 4.1 In de kern betreft het geschil de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat naast een uitkering bij overlijden *ook* een uitkering bij leven met Verzekeraar was overeengekomen. Daarnaast dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door na te laten Consument en zijn partner te informeren over overlijdensrisicoverzekeringen met een aanzienlijk lagere premie.
- 4.2 Ter zitting hebben partijen bevestigd dat Consument en zijn partner in 2009 een overlijdensrisicoverzekering overeen zijn gekomen met Verzekeraar. Dit volgt bovendien uit de offerte, het aanvraagformulier en de polisbladen. Partijen zijn echter verdeeld over de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat, met in achtneming van polisaanhangsel 2 en 3, naast een uitkering bij overlijden *ook* een uitkering bij leven was verzekerd.
- 4.3 Ter zitting heeft Verzekeraar aangevoerd dat in 2009 per abuis aanhangsel 2 en 3 zijn aangehecht aan het polisblad. Volgens Verzekeraar zou dit zijn gedaan vanwege de successiesplitsing.

De Commissie komt tot de conclusie dat Verzekeraar niet zorgvuldig de polis en bijbehorende polisaanhangsels heeft opgemaakt en verstrekt aan Consument. De foutieve aanhechting van polisaanhangsels 2 en 3 aan het polisblad laat onverlet dat naar het oordeel van de Commissie Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat een uitkering bij leven zou zijn verzekerd. De Commissie acht hierbij van belang dat noch uit de offerte, noch uit het aanvraagformulier en noch uit de polisbladen blijkt dat een uitkering bij leven zou worden verzekerd. Bovendien is van belang dat ook ter zitting door Consument is opgemerkt dat het de bedoeling was een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, die ook daadwerkelijk is afgesloten. Ook is niet uit het dossier gebleken dat Consument, na ontvangst van het polisblad en de polisaanhangsels in 2009, vragen heeft gesteld bij Verzekeraar over de aard van de Verzekering. Tot slot had Consument ook naar aanleiding van de brief van de assurantietussenpersoon van 29 maart 2011 kunnen en moeten begrijpen dat enkel het overlijdensrisico was verzekerd. Op grond van het voorgaande kan de Commissie niet tot een ander oordeel komen dan dat voor partijen vanaf de ingangsdatum duidelijk was dat een overlijdensrisicoverzekering was overeengekomen.

Premie

- 4.4 Consument doet een beroep op onderdeel 23 onder het kopje ‘2.3 Zekerheid bieden’ van de Gedragscode Verzekeraars 2015 en het jaarverslag van Verzekeraar van 2010 en stelt dat Verzekeraar hem en zijn partner op de hoogte had moeten stellen dat goedkopere overlijdensrisicoverzekeringen door hem werden aangeboden. Consument stelt dat Verzekeraar de informatie- en zorgplicht te dienaangaande heeft geschonden. De Commissie overweegt dat de informatieplicht van een Verzekeraar niet zover strekt dat deze gehouden is zijn klanten op de hoogte te stellen van het veranderende verzekeringsaanbod. Het is aan Consument zelf om na te gaan of een lopende verzekeringsovereenkomst na al die jaren nog steeds voldoet of dat er wellicht nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen op de markt zijn gekomen die beter aansluiten bij de wensen of situatie van Consument. Zie in gelijke zin r.o. 4.6 van GC Kifid 2017–127.
- 4.5 De slotsom is dat de klachten van Consument ongegrond zijn. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af. Hetgeen partijen meer of anders gesteld hebben, leidt niet tot een andere beslissing en kan daarom onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.