

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-318
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mw. mr. C.E. Polak en
mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 mei 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat zij en wijlen haar partner een levensverzekering bij verzekeraar hebben afgesloten. Vast staat dat verzekeraar het aanvraagformulier van de verzekering heeft ontvangen en toen een voorlopige dekking heeft afgegeven. Vervolgens is nimmer premie geïncasseerd, evenmin is een polis opgemaakt. Verzekeraar heeft bij brief aan wijlen de partner van consument bericht dat hij geen rechten aan de verzekering kon ontleden en dat het dossier zou worden vernietigd. Vervolgens is de partner van Consument overleden en bleek geen levensverzekering tot uitkering te komen. Verzekeraar heeft de stelling van consument dat de verzekering tot stand is gekomen gemotiveerd betwist. Consument heeft hier stelling niet nader kunnen onderbouwen. De vordering wordt afgewezen.

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; met bijlage(n);
- de aanvullende klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Medio april 2007 heeft de financieel adviseur van Consument en wijlen haar partner via tussenkomst van een inkoopcombinatie een digitaal aanvraagformulier voor een zogenoemd Quarré Vermogensplan Extra bij Verzekeraar ingediend. Consument en haar partner hebben dit formulier ondertekend.

- 2.2 Het betrof een beleggingsverzekering met een gelijkblijvende uitkering verzekerd bij overlijden ten bedrage van € 143.804,- op beider levens tegen een termijnpremie van € 240,- per maand.
- 2.3 (De rechtsvoorganger van) Verzekeraar heeft vervolgens op 7 mei 2007 een voorlopige dekking afgegeven.
- 2.4 Verzekeraar heeft nimmer een polis afgegeven of premie geïncasseerd.
- 2.5 Bij brief van 8 juni 2009 heeft Verzekeraar het volgende bericht aan de partner van Consument en de adviseur met betrekking tot het Quarré Vermogensplan Extra:

“(…)Wij hebben het dossier afgelegd. Indien u toch een verzekering wenst te sluiten bij Universal Leven verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met uw assurantietussenpersoon. Er kunnen geen rechten meer worden ontleend aan deze polis. (…)
- 2.6 Op 16 april 2014 is de partner van Consument overleden. Het is haar toen gebleken dat bedoelde verzekering niet tot stand was gekomen.
- 2.7 Verzekeraar had het dossier inmiddels vernietigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de verzekering met terugwerkende kracht vanaf 2007 wordt verstrekt en dat de Verzekeraar premie in rekening brengt tot het moment van overlijden van de partner van Consument.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de zorgplicht jegens haar. Verzekeraar kan geen enkel stuk uit het dossier meer reproduceren. Consument heeft geen enkele aanmaning ontvangen terwijl het op het aanvraagformulier opgegeven rekeningnummer juist is.

Verweer

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die ter beoordeling ligt is of Consument aanspraak kan maken op de uitkering van het Quarré Vermogensplan Extra dat zij in april 2007 bij Verzekeraar stelt te hebben afgesloten.

- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Vaststaat dat de adviseur van Consument en haar partner medio april 2007 een aanvraagformulier voor een Quarré Vermogensplan Extra, een beleggingsverzekering met overlijdensrisicodekking, digitaal bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar heeft ingediend. Verzekeraar heeft toen een voorlopige overlijdensrisicodekking afgegeven.
- 4.3 Tevens staat vast dat Verzekeraar nimmer premie heeft geïncasseerd en dat er evenmin een polis is opgemaakt. Bij brief van 8 juni 2009 heeft Verzekeraar dit aan de partner van Consument en de adviseur medegedeeld.
- 4.4 Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht dat naast het aanvraagformulier aanvullende informatie als gezondheidswaarborgen handmatig worden opgevraagd voordat een verzekeringsovereenkomst tot stand komt. Kennelijk zijn de vereiste gegevens in dit geval niet aan haar ter beschikking gesteld. Er wordt namelijk pas premie geïncasseerd als de verzekering tot stand is gekomen. Daar is in dit geval geen sprake van geweest. Verzekeraar wijst er naar het oordeel van de Commissie terecht op dat zij op grond van hetgeen is bepaald in artikel 7:934 BW geen meldplicht heeft als het gaat om de eerste premie-incasso.
- 4.5 Verder heeft Verzekeraar toegelicht dat zij het gehele dossier inmiddels heeft vernietigd omdat de aanvraag nergens toe heeft geleid. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens is zij hier ook toe gehouden.
- 4.6 Gelet op het voorgaande heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat Verzekeraar toerekenbaar jegens Consument is tekort geschoten in haar zorgplicht. Het had op de weg van de adviseur gelegen het aanvraagproces van de verzekering te bewaken. Het feit dat Verzekeraar geen stukken meer kan reproduceren is het gevolg van wettelijke regels en kan haar naar het oordeel van de Commissie niet worden aangerekend.
- 4.7 Nu blijkt het bovenstaande Verzekeraar de stelling van Consument dat de verzekering tot stand is gekomen gemotiveerd heeft betwist, en Consument haar stelling niet nader heeft kunnen onderbouwen, dient de vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

