

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-347  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., handelend onder de naam Ardanta N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 6 juni 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Consument vordert dat haar (kapitaal)uitvaartverzekering wordt afgekocht en het verzekerde bedrag inclusief winstbijschrijving aan haar wordt uitgekeerd. De Commissie overweegt dat het recht op afkoop van een levensverzekering op grond van artikel 7:976 BW niet geldt voor natura- uitvaartverzekeringen en kapitaaluitvaartverzekeringen. Bovendien zijn de polisvoorwaarden van Consument eenduidig op dit punt. Consument heeft niet het recht haar Verzekering af te kopen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

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

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

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingangsdatum van 1 april 1992 een uitvaartverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar. De Verzekering is geadministreerd onder polisnummer [NR. 1]. Van toepassing zijn de Algemene Verzekeringsvoorwaarden Uitvaart Geldverzekeringen Model UGV02 (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2 Verzekerd is een kapitaal van € 3.403,00 (NLG 7.500) dat tot uitkering zal komen onmiddellijk na overlijden van de verzekerde. Daarnaast is sprake van winstdeling.

2.3 Artikel 8 van de Voorwaarden luidt als volgt:

*“Artikel 8*

***Premievrijmaking en afkoop***

*Indien tenminste gedurende de eerste drie jaar van de bestaansduur van de verzekering de verschuldigd geworden premies zijn voldaan heeft de verzekeringnemer het recht:*

- a. de verzekering door AMEV Leven te doen premievrijmaken, mits een dusdanige waarde aanwezig is dat tenminste 2% van het verzekerde bedrag verzekerd blijft.*
- b. de verzekering – mits een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is – door AMEV Leven te doen afkopen mits de afkoopwaarde tenminste 1% van het verzekerde bedrag is.”*

- 2.4 In april 2016 heeft Consument zich gewend tot Verzekeraar met het verzoek om de Verzekering af te kopen. Verzekeraar heeft Consument op 12 april 2016, 29 juli 2016, 11 augustus 2016 brieven gestuurd en daarin uitleg gegeven waarom Verzekeraar niet over zal gaan tot afkoop van de Verzekering.
- 2.5 Per datum van 1 november 2016 bedraagt de verzekerde waarde € 4.507,00. De waarde is de optelsom van de nominale waarde van €3.403,00 en de winstbijschrijving € 1.104,00 (tot 2015).
- 2.6 Consument heeft op 13 september 2016 een klacht ingediend bij Kifid. Verzekeraar heeft op 24 maart 2017 telefonisch gesproken met de gemachtigde van Consument. Verzekeraar heeft tijdens het gesprek gevraagd waarom Consument de Verzekering wenste af te kopen. Omdat uit het gesprek geen zwaarwegende belangen naar voren zijn gebracht is Verzekeraar bij het eerder ingenomen standpunt gebleven.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Verzekering wordt afgekocht en het verzekerde bedrag (inclusief winstbijschrijving) aan haar zal worden uitgekeerd.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument begrijpt niet waarom Verzekeraar niet bereid is tot afkoop over te gaan. De tekst van artikel 8 onder b van de Voorwaarden is volgens Consument duidelijk en biedt haar de mogelijkheid om de Verzekering af te kopen. Eventuele afwijkende voorwaarden die in een clause vastgelegd hadden moeten worden had Verzekeraar aan een kandidaat-verzekerde moeten mededelen. Consument is al jaren verzekerd bij (rechtsvoorganger van) Verzekeraar.
  - De gemachtigde van Consument heeft op 18 juli 2016 de afdeling Pensioenen van ASR Levensverzekering N.V. opgebeld, waarbij een vriendelijke dame haar heeft doorverbonden naar de afdeling levensverzekeringen. Op de vraag of het mogelijk was om de Verzekering af te kopen, was het antwoord bevestigend. Afkopen was mogelijk.

De dame aan de telefoon deelde mede dat hierover met Verzekeraar contact gelegd moest worden om de afkoopregeling tot stand te brengen. De dame heeft geprobeerd om Consument door te verbinden naar Verzekeraar maar de verbinding werd helaas verbroken. Consument mocht erop vertrouwen dat Verzekeraar over zou gaan tot afkoop van de Verzekering.

- Uit het polisblad komt duidelijk naar voren dat de Verzekeraar, zoals artikel 8 onder b van de Voorwaarden vereist, verzekert volgens de op de polis vermelde voorwaarden tegen daaronder genoemde premiebetaling en het daarna genoemde bedrag *op het leven* van Consument.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Afkoop van de Verzekering is enkel mogelijk als er een uitkering bij in leven is meeverzekerd. Dit volgt uit artikel 8 onder b van de Voorwaarden. Dit betekent dat afkoop mogelijk was geweest, als bij het aangaan van de Verzekering een datum was afgesproken waarop het verzekerd bedrag zou worden uitgekeerd indien de verzekerde nog in leven was. Een dergelijke afspraak wordt dan in een clause op het polisblad vermeld. Op de polisbladen van Consument blijkt dat een dergelijke clause ontbreekt.
- Op grond van artikel 7:976 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) geldt de bepaling van artikel 7:978 lid I BW niet voor uitvaartverzekeringen. Verder is opgenomen in artikel 7:986 BW van welke bepalingen niet kan worden afgeweken. Artikel 7:978 lid I BW staat daar niet tussen. Dit brengt mee dat een aparte regeling ter zake afkoop kan worden opgenomen en het bepaalde ten aanzien van afkoop in de Voorwaarden van toepassing is.

## 4. Beoordeling

- 4.1 In de kern betreft het geschil de vraag of Consument het recht heeft haar Verzekering af te kopen. Voor de vraag of Verzekeraar hiertoe gehouden is acht de Commissie het volgende van belang.
- 4.2 Het recht op afkoop van levensverzekeringen is geregeld in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, meer specifiek in artikel 7:978 lid I BW. Uit dit artikel volgt dat levensverzekeringen verplicht een recht tot afkoop voor de verzekeringnemer dienen te bevatten voor zover de verzekering stellig voorziet in een of meer uitkeringen. Op grond van artikel 7:976 BW geldt de onderhavige verplichting *niet* voor natura-uitvaartverzekeringen én kapitaaluitvaartverzekeringen. Zie ook Parl. Gesch titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 264. De Verzekering van Consument betreft een kapitaaluitvaartverzekering. De Commissie overweegt dat Consument op grond van artikel 7:976 BW *niet* het recht heeft om haar Verzekering af te kopen.
- 4.3 Voor zover de Gemachtigde van Consument stelt dat een medewerker van ASR Levensverzekering N.V. hem zou hebben bevestigd dat afkoop mogelijk was overweegt de Commissie dat hij niet gerechtvaardigd mocht vertrouwen op deze uitspraak nu artikel 8 van de Voorwaarden op dit punt duidelijk is.

4.4 Gelet op bovenstaande concludeert de Commissie dat Consument geen recht heeft om haar Verzekering af te kopen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **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](http://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.*