

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-113
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat verzekeraar ten onrechte informatie heeft verschaft aan een derde en stelt dat hij ten gevolge daarvan schade lijdt omdat die derde op basis van de informatie beslag heeft kunnen laten leggen. Tussen partijen staat vast dat verzekeraar ten onrechte informatie heeft verstrekt aan een derde. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onzorgvuldig is geweest. In zoverre is de Commissie van oordeel dat Consument terecht klaagt. Hieraan worden evenwel geen consequenties verbonden, nu op basis van de informatie van Consument niet vaststaat dat causaal verband bestaat tussen het handelen van verzekeraar en de schade.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar; en
- de repliek van Consument.

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

De Commissie stelt voorts vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 2007 een verzekering bij Verzekeraar. De verzekering, die wordt geadmistreerd onder polisnummer [X], voorziet vanaf 13 december 2007 elk kwartaal in de uitkering van diverse lijfrentes, uiterlijk tot 13 december 2022. Voor deze verzekering was Consument een koopsom verschuldigd van EUR 403.286,90. Aanvankelijk zijn als begunstigten zowel Consument als zijn zoon opgenomen, ieder voor de helft.

2.2 Bij brief van 10 mei 2016 heeft Consument zich bij Verzekeraar beklaagd:

Op 3 mei jl. wordt u gebeld door een dame, naar mij nu blijkt mevrouw [naam schoondochter], met het verzoek om toezending van een afschrift van een op mijn naam staande pensioenpolis, nr. [X].

De polis wordt door ASR zonder verdere navraag of checks naar een door haar opgegeven emailadres van [naam consument] Beheer opgestuurd. Deze mevrouw is mijn schoondochter met wie mijn zoon in vechtscheiding is en die geen enkel recht heeft op inzage in deze polis, waarvan elk kwartaal op mijn verzoek sinds vorig jaar 50% aan mijn zoon wordt uitgekeerd.

Over deze gang van zaken heb ik heden ASR telefonisch mijn grote verbazing en woede geuit. Het laconieke ASR antwoord: "Iedereen mag een afschrift van een polis opvragen. Wij dachten dat uw eigen echtgenote het opvroeg en de naam [naam consument] zat in het emailadres, dus "dat zat wel goed". Wij hebben hiervoor verder geen verantwoordelijkheid. Zelfs van excuses geen sprake.

Graag uw mening over deze reactie en dit ASR standpunt. Ik beschouw dit als een enorme mogelijkheid en inbraak op privacy gevoelige informatie.

MIJN VRAAG: Gaat dit zo bij ASR en beschouwt u dit als een normale ASR policy als er op deze wijze gegevens van polissen worden opgevraagd? Gaat ASR zo met de zorgplicht voor hun klanten om?

Ik ga zeker verdere stappen ondernemen richting Ombudsman, AFM en de pers. Dit is te gek voor woorden. Ik wacht op uw reactie.

2.3 Bij brief van 27 juni 2016 heeft Verzekeraar een reactie kenbaar gemaakt:

Ik heb u een paar keer telefonisch gesproken over uw klacht. Hieronder ga ik nog verder in op uw klacht.

Onjuiste toezending afschrift

Ik vind het heel vervelend voor u dat de toezending van het afschrift niet goed is gegaan. Het is absoluut niet de bedoeling dat privacy gevoelige informatie aan derden wordt verstrekt. Ik bied u daarvoor nogmaals mijn verontschuldigingen aan. In ons telefoongesprek heb ik aangeboden een dinerbon toe te sturen om daarmee de overlast die u hebt ondervonden enigszins goed te maken. Bij deze brief vindt u drie dinerbonnen met een totale waarde van € 150,00. Ik hoop dat u een leuke gelegenheid vindt, waar u deze bonnen kunt besteden.

Beslaglegging

U hebt mij gevraagd of a.s.r. wil verklaren niet mee te werken aan een eventuele beslaglegging. Wij kunnen dat niet verklaren. De wet geeft dwingend aan hoe wij moeten handelen in het geval van een beslaglegging. Omdat wij geen partij zijn in het geschil waarvoor eventueel beslag gaat worden gelegd, gaat het hier om een zogenaamd "derdenbeslag". Nadat beslag onder ons is gelegd, zijn wij op grond van de wet verplicht om uiterlijk na vier weken aan de deurwaarder een nauwkeurige, gemotiveerde en gespecialiseerde verklaring af te leggen over de verzekeringen die wij op naam van de schuldenaar onder ons hebben en wat wij verschuldigd zijn aan de schuldenaar. U bent in dit geval de schuldenaar. Wij zijn daarom verplicht over uw verzekeringen een verklaring af te leggen op grond van de wet.

U gaf aan dat de daaruit eventueel voortvloeiende schade op a.s.r. wordt verhaald. Wij hopen u te hebben duidelijk gemaakt dat wij niet anders kunnen handelen in het geval van een beslaglegging. Dat komt doordat de wet ons deze handelwijze voorschrijft.

Afwijkende begunstiging

Wat betreft de begunstiging van de lijfrenteverzekering, merk ik op dat u deze begunstiging altijd voor de komende termijnen kunt wijzigen. Voor advies hierover verwijs ik u naar uw verzekeringsadviseur.

2.4 Naar aanleiding van een telefonisch contact op 27 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument per e-mail het volgende laten weten:

Wij hebben elkaar op 27 juli 2017 telefonisch gesproken over uw klacht uit 2016. U wilt op deze klacht terugkomen. Hieronder geef ik aan wat wij besproken hebben.

Beslaglegging

Wij hebben volgens u vorig jaar een kopie van uw verzekering [X] gestuurd naar de (inmiddels) ex echtgenote van uw zoon. U geeft aan dat door onze handelswijze de ex echtgenote van uw zoon hierdoor op de hoogte is gekomen van de uitkering die uw zoon als medebegunstigde op deze verzekering ieder kwartaal krijgt uitbetaald. De ex echtgenote van uw zoon heeft beslag laten leggen op alles wat wij aan uw zoon verschuldigd zijn. Op dit moment is dat het deel van de uitkering waarvoor uw zoon door u als begunstigde is aangewezen. Ik heb aangegeven dat als wij een kopie van de polis naar een ander dan u hebben gestuurd, dat dat onjuist is geweest. Ik ben echter ook van mening dat de advocaat van de ex echtgenote ook zonder inzage te hebben in deze verzekering op de hoogte was gekomen van de uitkering. Uw zoon dan wel zijn advocaat heeft immers de verplichting in een echtscheidingszaak al zijn vermogen en inkomen op te geven.

U hebt in ons gesprek aangegeven dat de beslaglegging op de uitkering door uw zoon wordt betwist omdat er na de beschikking van de rechtbank waarop de deurwaarder zich baseert, een nieuwe beschikking is afgegeven die anders luidt. Als verzekeraar kunnen en mogen wij ons niet met deze materie bemoeien, dit is een zaak tussen uw zoon en zijn ex-echtgenote.

Wijziging begunstiging

Ik heb u gewezen op hetgeen wij al in onze brief van 27 juni 2016 hebben aangegeven: u alleen bent de verzekeringnemer van deze verzekering. U hebt als verzekeringnemer het recht om de begunstiging ten gunste van uw zoon op ieder gewenst moment weer te wijzigen. Als u de begunstiging wijzigt ten gunste van u zelf, zal dat op zich niet het beslag op de uitkering opheffen. Omdat wij echter verplicht zijn een begunstigingswijziging op uw verzoek uit te voeren, zal het beslag feitelijk gezien geen effect hebben omdat wij na een dergelijke begunstigingswijziging niets meer aan uw zoon zijn verschuldigd. In ons gesprek hebt u aangegeven niets te voelen voor een begunstigingswijziging. Als argument hiervoor hebt u aangegeven dat u in een hoger belastingtarief valt dan uw zoon en u hebt aangegeven dat er geen discussie is over het feit dat uw zoon alimentatie aan zijn ex vrouw moet betalen en dat dit dan met de beslaglegging (ten dele) is gedaan.

Het tijdelijk 'parkeren' van de uitkering na het wijzigen van de begunstiging is niet mogelijk. Wij werken daar niet aan mee, het beoogde fiscale effect is niet haalbaar.

2.5 Op verzoek van Consument is de begunstiging op de verzekering per augustus 2017 aangepast, in die zin dat de volledige uitkering weer aan hem zelf toekomt.

2.6 Per e-mail van 17 augustus 2017 heeft Consument zich wederom beklagd bij Verzekeraar:

Met referte aan onze telefoongesprekken, o.a. van 16 aug. jl., en aan onze eerdere correspondenties over mijn klacht, bericht ik u het volgende.

1. Ik blijf ASR aansprakelijk houden voor de gevolgen van de onterecht toegestane verstrekking van mijn polisgegevens aan derden. Hetgeen door ASR ook als onjuist schriftelijk betreurd werd.
2. Door de begunstiging aan mijn zoon naar mijzelf te wijzigen, zoals u als oplossing opperde, is nu voorkomen dat het aangekondigde deurwaardersbeslag metterdaad uitgevoerd kan worden, maar wel met een fors fiscaal nadeel zoals ik u eerder mededeelde.

3. Dit nadeel kan als volgt becijferd worden. Het verschil in tarief inkomstenbelasting van mij is 52%, dat van mijn zoon is slechts 13% door ontbrekende regulaire inkomsten. Nadeel dus 39% over elke kwartaal uitkering van €5000,- derhalve een schade van €1950 per kwartaal (inmiddels van start gegaan met de augustus uitkering). Ook bij de november uitkering zal dit zo zijn omdat een echtscheidingsbodempcedure niet uitgesproken is en tot dusverre fors vertraagd wordt door de echtgenote. De fin. gegevens van beide partijen zullen eerst dan pas op tafel komen: D.w.z. dat de echtgenote eerder dan ook niet over de betreffende polisinformatie had kunnen beschikken en dus de beslaglegging dan ook niet mogelijk was geweest.
4. Het polis bedrag dat ik nu netto zelf aan mijn zoon schenk, om hem in staat te stellen o.a. zijn hypotheek te betalen, valt bij mij onder het fiscale schenkingstarief van 10%. Ook dit geeft een nadeel per kwartaal van ca €350 (10% van de door hem tot dusverre van ASR ontvangen netto kwartaal polis uitkering van €3488).

2.7 In reactie daarop heeft Verzekeraar per e-mail van 25 augustus 2017 aan Consument laten weten:

Aansprakelijkstelling

Uiteraard betreurt ik dat wij vorig jaar een kopie polis hebben gestuurd naar iemand anders dan u. Ik ben het echter niet met u eens dat het versturen van de kopie polis er toe heeft geleid dat de ex echtgenote van uw zoon beslag heeft laten leggen op de aan uw zoon toekomende lijfrentetermijnen. Zoals eerder aangegeven was uw zoon in de echtscheiding procedure verplicht inzage te geven in zijn inkomsten. Ook hielden wij ten laste van uw zoon loonheffing in op de aan hem toekomende uitkering. In zijn aanslag inkomstenbelasting was dit ook zichtbaar. Het feit dat wij lijfrentetermijnen aan uw zoon uitbetaalden was dus hoe dan ook bekend geworden bij zijn ex echtgenote. Ten slotte had de ex echtgenote van uw zoon via de rechter kunnen afdwingen dat wij inzage gaven in de aan uw zoon betaalde uitkeringen. Ik wijs daarom uw aansprakelijkstelling af.

Wijziging begunstiging

Ik wijs u er nogmaals op dat ik u in eerdere telefoongesprekken slechts heb gewezen op de mogelijkheid de begunstiging aan uw zoon weer te wijzigen. De beslissing om dit te doen met alle (fiscale) gevolgen van dien is uw eigen keuze. U kunt als verzekeringnemer te allen tijde de begunstiging weer voor een zelf te kiezen bedrag wijzigen. De beslaglegging op de lijfrentetermijnen ten gunste van uw zoon is nog steeds van kracht en kan alleen door de deurwaarder worden ingetrokken. Voor het al dan niet toepassen van een beslagvrije voet en de mate waarin dit gebeurt verwijs ik u naar een extern adviseur of jurist:

Schenking aan uw zoon

U schrijft dat u uw zoon zijn hypotheeklasten schenkt en dat daarover schenkrecht verschuldigd is. Dit is een keuze die uzelf maakt, a.s.r. staat hier buiten.

2.8 Per e-mail van 29 augustus 2017 heeft Consument laten weten:

Ik heb uw niet erg begripvolle antwoord ontvangen.

1. De wettelijke verplichtingen die ASR bij beslaglegging op uitkeringen heeft zijn mij zeker duidelijk. Helaas gaat U in uw reactie geheel voorbij aan mijn argument dat de echtgenote voorlopig nog helemaal niet over de polisgegevens kon beschikken zolang er nog geen echtscheidingsbodempcedure is. EERST DAN PAS zouden de inkomstengegevens uit deze polis, uiteraard zonder terughoudendheid, op tafel gaan komen. Evenwel, dat kan om vele vertragingen nog lang gaan duren. Dat deze informatie op dat moment dan wel verstrekt moet worden is natuurlijk duidelijk, daar is geen misverstand over. De aangekondigde eerste netto beslaglegging van €820,8.8 van augustus is derhalve zeer voortijdig door ASR mogelijk gemaakt. Ik blijf ASR daarvoor aansprakelijk houden.

2. De begunstigingswijziging is mijn beslissing geweest, ook daarover is geen verschil van mening. Maar ik voorkwam daarmee wel de genoemde voortijdige inhouding veroorzaakt door het onjuist handelen van ASR. Bovendien, of deze beslaglegging op latere termijn wel mogelijk geweest was is overigens zeer de vraag en houdt verband met lopende verschillen van mening over de interpretatie, van een gerechtelijke beschikking.

2.9 Verzekeraar heeft hierop per e-mail van 30 augustus 2017 gereageerd:

Ik heb begrip voor uw klacht, maar dat wil niet zeggen dat ik in uw redenering mee ga. De ex echtgenote wist kennelijk van het bestaan van de renteverzekering, anders had zij geen kopie polis kunnen opvragen. De deurwaarder had dus ook zonder inzage te hebben in de polis beslag bij ons kunnen leggen. Ik zie geen reden om nu anders te beslissen dan in mijn vorige e-mail.

Consument heeft daar, blijkens zijn e-mail van diezelfde datum, geen genoeg mee genomen:

In antwoord op uw 2 punten.

1. De echtgenote van mijn zoon vermoedde het bestaan van een polis en is op slinkse manier achter de inhoud van MIJN polis gekomen door zich bij u voor te geven als mijn echtgenote. ASR trapt daar in.
2. Het kan toch niet waar zijn dat een deurwaarder bij een verzekeringsmaatschappij beslag kan leggen op een polis zonder met zekerheid te weten dat er een polis is en ook de inhoud ervan niet kent en ook niet weet op wiens naam die staat en wie de begunstigden zijn. De deurwaarder legde beslag toen hij dat wel wist en u weet hoe!

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Op 4 september 2017 heeft Consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

3. **Vordering, klacht en verweer**

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens hem is tekortgeschoten door polisgegevens aan derden te verstrekken, waardoor beslaglegging mogelijk werd.
- 3.2 Consument erkent dat de ex-echtgenote van zijn zoon op de hoogte was van de verzekeringsovereenkomst, maar onvoldoende wist van de polis-inhoud om de deurwaarder beslag te kunnen laten leggen. Daarom nam zij op 4 mei 2017 contact op met Verzekeraar om de overeenkomst in handen te krijgen. Daarna kon de deurwaarder wel aan de slag en deed dat ook.
- 3.3 Consument stelt dat hij hierdoor schade lijdt en dat die door Verzekeraar vergoed dient te worden. Consument doet in dat kader twee voorstellen:

Voorstel 1

Een financiële tegemoetkoming van € 1.640 in verband met de beslaglegging over augustus en november 2017, uitgaande situatie waarin het beslag doel zou hebben getroffen.

Voorstel 2

Een vergoeding voor de financiële schade over de uitkeringen van augustus en november 2017 (ter waarde van € 3.900), omdat Consument een hogere inkomstenbelasting moet afdragen, nu hij zelf weer als volledig begunstigde geldt.

- 3.4 Consument weerspreekt de stelling van Verzekeraar dat hij zelf geen schade zou lijden. Consument licht toe dat zijn zoon voorheen per kwartaal circa € 3.500 netto ontving uit de verzekering. De verzekering keert op dit moment niets meer uit aan de zoon van Consument, op verzoek van Consument. Consument verstrekt zijn zoon echter alsnog het bedrag van € 3.500 (om hem aan zijn lopende verplichtingen te kunnen laten voldoen). Voor Consument resteert van het deel van (oorspronkelijk) zijn zoon evenwel € 2.500 netto. De schade voor Consument is dan ook € 1.000 per kwartaal en in het jaar 2017 derhalve € 2.000.

Verweer

- 3.5 Verzekeraar heeft erkend dat zij op 4 mei 2016 een kopie van het polisblad van de verzekering van Consument per e-mail heeft toegezonden aan (toen nog) mevrouw [naam schoondochter], de ex-echtgenote van de zoon van Consument. Zij wist van het bestaan van de verzekering en gaf het juiste polisnummer op. Verzekeraar verkeerde in de veronderstelling te maken te hebben met de echtgenote van Consument. Ook met het oog op het opgegeven e-mailadres ([naam e-mailadres]) werd geen aanleiding gezien verder onderzoek te doen naar de identiteit van de beller.

De identiteit van de beller is niet voldoende gecheckt. De echtgenote van Consument stond als tweede verzekerde op het polisblad, dus wellicht is daaruit te snel geconcludeerd dat mevrouw [naam schoondochter] medecontractant was. Naar aanleiding van de melding van Consument op 10 mei 2016, heeft Verzekeraar een melding gemaakt bij de *privacy officer*.

- 3.6 Verzekeraar benadrukt dat de ex-echtgenote van de zoon van Consument reeds op de hoogte was van het bestaan van de verzekering en het bijbehorende polisnummer. De zoon van Consument betaalde volgens Consument de hypotheekrente op de echtelijke woning met de lijfrentetermijnen. Kennelijk is het polisnummer aan de orde geweest binnen de echtscheiding. Voldoende om over te gaan tot het leggen van derdenbeslag onder Verzekeraar.

Verzekeraar bestrijdt dat het feit dat zij het polisblad heeft verstrekt doorslaggevend is geweest voor de vraag of de ex-echtgenote van de zoon van Consument beslag kon leggen. Causaal verband ontbreekt derhalve. Bovendien moet de zoon van Consument bij de afwikkeling van de echtscheiding ook zelf openheid van zaken geven over zijn inkomsten. Dit onder meer ter bepaling van het netto besteedbaar gezinsinkomen voor de berekening van de hoogte van de alimentatie.

3.7 Op het eerste voorstel tot schadevergoeding gaat Verzekeraar niet in, nu Verzekeraar geen termijnen aan de beslaglegger heeft betaald. Ten aanzien van het tweede voorstel merkt Verzekeraar in de eerste plaats op dat zij haar twijfels heeft over de juistheid van het belastingtarief van de zoon van Consument. Maar ook indien dit percentage klopt, is geen sprake van schade. Consument is zelf weer volledige begunstigde geworden en betaalt daarom meer inkomstenbelasting, maar daar staat ook tegenover dat hij een hogere lijfrenteuitkering ontvangt.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument verwijt Verzekeraar dat zij informatie verstrekt heeft aan een derde. De Commissie oordeelt in het hiernavolgende over de klacht van Consument.
- 4.2 Tussen partijen staat vast dat Verzekeraar op enig moment ten onrechte informatie over de verzekering heeft verstrekt aan de ex-echtgenote van de zoon van Consument. De Commissie overweegt dat de handelwijze van Verzekeraar in dit kader onzorgvuldig is geweest. Verzekeraar heeft onvoldoende gedaan om te verifiëren dat de beller recht had op de gevraagde informatie. Verzekeraar heeft dit erkend. In zoverre is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is.
- 4.3 De volgende vraag is welke consequenties daaraan verbonden moeten worden. Consument stelt dat – ten gevolge van het handelen van Verzekeraar – mogelijk is gemaakt dat de ex-echtgenote van zijn zoon beslag heeft kunnen leggen op de uitkeringen onder de verzekering, voor zover deze aan de zoon toekwamen. Consument stelt dat hij om die reden genoodzaakt was de uitkering volledig op zijn naam te zetten, hetgeen fiscale consequenties heeft volgens Consument.
- 4.4 De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt betreffende de gevolgen van de informatieverstrekking door Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat op basis van de informatie van Consument niet vast staat dat causaal verband bestaat tussen het handelen van Verzekeraar en de schade.
- 4.5 De Commissie acht hierbij van belang dat de ex-echtgenote van de zoon van Consument op de hoogte was van het bestaan van de verzekeringsovereenkomst en ook het polisnummer van de verzekering kende. Deze informatie is op zich al voldoende om beslag te kunnen laten leggen.
- 4.6 Dit alles leidt ertoe dat niet kan worden vastgesteld dat de door Consument gestelde schade het gevolg is van het handelen van de Verzekeraar. Daarom komt de vordering van Consument op dit punt niet voor toewijzing in aanmerking.
- 4.7 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument gegrond is voor zover het gaat om de informatie die Verzekeraar verschaft heeft aan een derde. Voor het overige is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht gegrond in zoverre als in rov 4.2 overwogen en 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 40 van het Reglement.