Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-765
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., handelend onder de naam Ardanta, gevestigd te Enschede, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Consument wil dat Verzekeraar medewerking verleent aan de afkoop van een tweetal uitvaartverzekeringen. De Commissie oordeelt dat uit de Voorwaarden voortvloeit dat de verzekeringen niet afkoopbaar zijn. Consument heeft niet bewezen dat Verzekeraar een toezegging heeft gedaan over de mogelijkheid tot afkoop. Ook een schending van de zorgplicht leidt er niet toe dat Verzekeraar medewerking moet verlenen aan het verzoek tot afkoop. Verder stelt Consument dat Verzekeraar zijn privacy heeft geschonden. Het onderzoek van Verzekeraar naar het eerder bij hem bekende adres van Consument is naar het oordeel van de Commissie geen schending van de privacy van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt 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 en zijn echtgenote hebben op 1 juli 1983 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar beiden een uitvaartverzekering gesloten (hierna tezamen te noemen: de Verzekeringen).

2.2 Op het polisblad van de door Consument afgesloten uitvaartverzekering gedateerd 13 november 2018 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"*Polisnummer*	*[nummer 1]*
Verzekerings-Voorwaarden	*UGVO2*
Huidige premie	*Premievrij*
Omschrijving	*Deze polis is per 0l-12-1995 premievrij gemaakt. Het te besteden bedrag aan uitvaartkosten is hierdoor op € 1.325,00 gesteld."*

2.3 Op het polisblad van de uitvaartverzekering van de echtgenote van Consument gedateerd 13 november 2018 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"*Polisnummer*	*[nummer 2]*
Verzekerings-Voorwaarden	*UGVO2*
Huidige premie	*Premievrij*
Omschrijving	*Deze polis is per 0l-12-1995 premievrij gemaakt. Het te besteden bedrag aan uitvaartkosten is hierdoor op € 1.300,00 gesteld."*

2.4 In de voorwaarden met kenmerk UGVO2 (hierna: de Voorwaarden) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"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 premievrij maken mits een dusdanige waarde aanwezig is dat tenminste 2% van het verzekerde bedrag verzekerd is.
b. de verzekering – mits een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is – door AMEV Leven te doen afkopen mits de afkoopwaarden tenminste 1% van het verzekerd bedrag is."

2.5 Op 24 oktober 2018 heeft Verzekeraar een brief aan Consument en zijn echtgenote gezonden met daarin een aanbod om het verzekerd bedrag van de Verzekeringen te verhogen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar medewerking verleent aan de afkoop van de Verzekeringen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen voortvloeiend uit de verzekeringsovereenkomst. Daarnaast heeft Verzekeraar de op hem rustende zorgplicht niet in acht genomen en de privacy van Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Een medewerker van Verzekeraar heeft Consument in een telefoongesprek medegedeeld dat het mogelijk is om de Verzekeringen af te kopen. Verzekeraar is gehouden aan deze toezegging gevolg te geven.
- Consument heeft in de periode tussen het afsluiten van de Verzekeringen en de brief van 24 oktober 2018 geen correspondentie van Verzekeraar ontvangen. Hiermee heeft Verzekeraar onvoldoende zorg betracht en is Consument zijn vertrouwen in Verzekeraar kwijtgeraakt. Bovendien heeft Verzekeraar lange tijd niet het juiste adres van Consument in zijn administratie opgenomen. Zou Consument en/of zijn echtgenote zijn overleden voordat het adres in de administratie werd gecorrigeerd, dan had er geen uitkering plaatsgevonden. Uit deze zorgplichtschending vloeit voort dat Verzekeraar gehouden is medewerking te verlenen aan de afkoop van de Verzekeringen.
- Consument stelt ten slotte dat zijn privacy is geschonden door Verzekeraar wegens het doen van aanvullend onderzoek naar een door Consument als onjuist bestempeld adres, zonder daartoe eerst met Consument te overleggen.

Verweer Verzekeraar

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 Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar medewerking moet verlenen aan de afkoop van de Verzekeringen.

4.2 Overeenkomstig artikel 7:978 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft de verzekeringnemer het recht een verzekering, voor zover deze voorziet in een of meer uitkeringen, af te kopen. Art. 7:976 BW bepaalt evenwel dat art. 7:978 lid 1 toepassing mist in geval van een uitvaartverzekering. Laatstgenoemde bepaling is evenwel van regelend recht. Dat betekent dat van deze bepaling in de verzekeringsovereenkomst kan worden afgeweken. De vraag of in deze kwestie Consument een recht op afkoop toekomt dient daarom allereerst te worden beoordeeld aan de hand van de verzekeringsovereenkomst.

4.3 Uit artikel 8 punt b van de Voorwaarden vloeit voort dat de Verzekeringen alleen afkoopbaar zijn indien een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is. Uit de polisbladen leidt de Commissie af dat een uitkering bij in leven zijn van de verzekerden niet (mede)verzekerd is. Onder toepassing van de voorwaarden zijn de Verzekeringen dan ook niet afkoopbaar.

4.4 Onafhankelijk van de inhoud van de Voorwaarden kan een mondelinge toezegging van Verzekeraar met zich meebrengen dat medewerking moet worden verleend aan de afkoop van de Verzekeringen. Consument heeft gesteld dat Verzekeraar in een telefoongesprek aan Consument kenbaar heeft gemaakt dat de Verzekeringen afkoopbaar zijn. Deze stelling wordt door Verzekeraar gemotiveerd betwist. Het ligt op de weg van Consument om zijn stellingen, bij betwisting hiervan, te bewijzen. Consument heeft echter desgevraagd geen stukken in de klachtenprocedure ingebracht waaruit de toezeggingen van Verzekeraar blijken. De Commissie concludeert derhalve dat niet gebleken is dat Verzekeraar Consument toezeggingen heeft gedaan omtrent de mogelijkheid de Verzekeringen af te kopen.

4.5 Consument heeft voorts gesteld dat Verzekeraar de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door gedurende de looptijd van de Verzekeringen tot de verzending van de brief van 24 oktober 2018 niet met enige regelmaat contact met hem op te nemen. Consument wenst de Verzekeringen daarom af te kopen. Met betrekking tot de vraag of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden merkt de Commissie op dat een schending van de zorgplicht enkel kan resulteren in een verplichting tot vergoeding van de door Consument geleden schade. Consument heeft evenwel niet aangevoerd dat sprake is van schade, maar het komt de Commissie voor dat Consument het niet kunnen afkopen van de Verzekeringen als schade beschouwt. Het niet kunnen afkopen van de Verzekeringen kan echter niet als schade kwalificeren.

Daargelaten of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door Consument niet te informeren, zou het wel geregeld contact opnemen met Consument gedurende de looptijd van de Verzekeringen de gestelde schade immers niet hebben voorkomen nu volgens de Voorwaarden afkoop van de Verzekeringen niet mogelijk is. Gelet op vorenstaande komt de Commissie niet toe aan beantwoording van de vraag of Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. Volledigheidshalve merkt de Commissie nog op dat een niet juist adres in de administratie van Verzekeraar er niet toe leidt dat er geen uitkering bij het overlijden van de verzekerde plaatsvindt.

4.6 Het standpunt van Consument dat Verzekeraar zijn privacy heeft geschonden door het doen van aanvullend onderzoek naar het eerder bij hem bekende adres van Consument waarvan is gebleken dat dit onjuist was, zonder hierover eerst met Consument te overleggen, kan de Commissie niet volgen. Consument heeft Verzekeraar immers expliciet verzocht een verklaring te geven voor het administreren van het onjuiste woonadres. Het door Verzekeraar gedane onderzoek is derhalve ingegeven door een verzoek van Consument hiertoe. Voor het kunnen geven van de door Consument gewenste verklaring heeft Verzekeraar in zijn eigen administratie onderzocht welke verzekeringen in het verleden aan het onjuiste adres waren gekoppeld en wie de verzekeringnemer is op deze verzekeringen. Ander of verder onderzoek naar de persoonsgegevens van Consument is niet gesteld of gebleken. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Commissie niet is gebleken van een schending van de privacy van Consument.

4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet mee te werken aan afkoop van de Verzekeringen. Ook is Verzekeraar niet gehouden mee te werken aan de afkoop van de Verzekeringen in verband met de door Consument gestelde zorgplichtschending. Ten slotte heeft de handelwijze van Verzekeraar de privacy van Consument niet geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.