Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1000

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 juni 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Mededelingen verzekeraar. De consument is erfgenaam van zijn zus. Zij is in 2006 overleden, waardoor zeven levensverzekeringen zijn geëxpireerd. De kapitalen van deze verzekeringen zijn in 2020 en 2021 uitgekeerd. De consument houdt de verzekeraar aansprakelijk voor vertraging in de uitkering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar gehouden was om naast de tussenpersoon ook de erfgenamen te informeren over de beëindiging van de verzekeringen en de benodigde informatie voor uitkering. De verzekeraar heeft de broer van de consument als medewerker van de tussenpersoon geïnformeerd. Of de verzekeraar hiermee ook de erfgenamen heeft geïnformeerd nu de broer van de consument ook gevolmachtigde van de executeur van de nalatenschap van de zus is, kan in het midden blijven. Niet aannemelijk is dat de consument eerder op de hoogte was geraakt van het bestaan van de verzekeringen en de benodigde informatie voor uitkering als de verzekeraar de erfgenamen rechtstreeks had aangeschreven. De vordering tot vergoeding van wettelijke rente wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 2 juni 2021; 3) de aanvullende stukken van de consument van 7 juni 2021; 4) het verweerschrift van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de verzekeraar; 7) de aanvullende stukken van de verzekeraar van 3 juni 2022 en 8) de reactie van de consument van 23 juni 2022.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 april 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn adviseur de heer [naam 1]. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer mr. [naam 2].

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op [datum 1] 2006 is mevrouw [naam erflaatster], verder te noemen erflaatster, overleden. Erfgenamen van erflaatster zijn haar broers: de consument, de heer [naam 3] en de heer [naam 4].

2.2 Volgens een verklaring van executele van 18 juli 2006 staat in het testament van erflaatster dat zij haar partner, de heer [naam 5], heeft benoemd tot executeur van haar nalatenschap. Uit een volmachtverklaring van diezelfde datum volgt dat de heer [naam 5], verder te noemen de partner van erflaatster, de heer [naam 3] heeft gevolmachtigd als executeur in de nalatenschap van erflaatster.

2.3 Door het overlijden van erflaatster zijn zeven levensverzekeringen die zij had afgesloten bij de verzekeraar geëxpireerd. Deze verzekeringen waren tot stand gekomen via tussenpersoon Rabobank Enschede-Haaksbergen, verder te noemen de tussenpersoon.

2.4 De heer [naam 3], is werkzaam (geweest) voor de tussenpersoon. In die hoedanigheid heeft hij namens de tussenpersoon met de verzekeraar over de uitkering van de verzekeringen van erflaatster gecorrespondeerd. De verzekeraar heeft de tussenpersoon op 30 augustus 2006 bericht welke aanvullende gegevens nodig zijn om tot uitkering van de verzekeringen over te gaan. Bij brief van 22 november 2006 heeft de tussenpersoon de verzekeraar laten weten dat de afhandeling enige tijd zou vergen. Na 16 rappelbrieven heeft de verzekeraar op 28 januari 2009 nogmaals aan de tussenpersoon bevestigd dat het niet duidelijk is wat er met de kapitalen moet gebeuren. Daarbij is vermeld dat er geen rappelbrieven meer worden gestuurd en dat de kapitalen worden overgeboekt naar een renteloze lening. Ook verzoekt de verzekeraar in deze brief om de nabestaanden te informeren.

2.5 Op 25 september 2012 heeft de verzekeraar de "Erven van [naam erflaatster]" geïnformeerd dat het beschikbare bedrag van € 22.891,01 voor de verzekering met polisnummer [nummer] nog niet is opgeëist. Met het oog op de verzekeringsvoorwaarden worden de erven verzocht om voor 1 december 2012 een verzoek tot uitkering te doen. De brief is geadresseerd aan [adres] in Enschede. Dit is het adres waar erflaatster tot haar overlijden met haar partner heeft gewoond. Daarna heeft de partner van erflaatster hier gewoond tot aan zijn overlijden op [datum2] 2017.

2.6 De heer [naam 4] is op [datum 3] 2017 overleden. Zijn erfgenamen zijn de consument en de heer [naam 3].

2.7 In de verklaring van erfrecht van 12 januari 2018 van de nalatenschappen van erflaatster en de heer [naam 4] wordt bevestigd dat de consument en de heer [naam 3] hun erfgenamen zijn. In de verklaring van erfrecht staat ook dat er "Geen executeur" is en dat de consument en de heer [naam 3] niet weten van het bestaan van een codicil waarin een executeur is benoemd.

2.8 Bij brief van 1 mei 2019 heeft de consument de verzekeraar geïnformeerd over het overlijden van erflaatster en gevraagd of zij verzekeringen bij de verzekeraar had lopen. Dit heeft uiteindelijk geleid tot uitkering van de verzekeringen in 2020 en 2021. Daarbij heeft de verzekeraar een rentevergoeding verstrekt van 0,1 %.

De klacht en vordering

2.9 De consument verwijt de verzekeraar dat de kapitalen van de levensverzekeringen pas in 2020 en 2021 zijn uitgekeerd, terwijl de verzekeringen al op [datum 1] 2006 zijn geëxpireerd. Volgens de consument had de verzekeraar niet alleen de tussenpersoon maar ook de erfgenamen moeten informeren over de beëindiging van de verzekeringen en over welke informatie nodig was voor de uitkering van de verzekeringen. Hij maakt aanspraak op wettelijke rente over de periode vanaf [datum 1] 2006 tot het moment dat hij de uitkeringen heeft ontvangen in 2020 en 2021.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet gehouden is tot vergoeding van wettelijke rente aan de consument in verband met vertraging in de uitkering van de levensverzekeringen van erflaatster en zal dat hierna toelichten.

Naast de tussenpersoon moest de verzekeraar ook de erfgenamen informeren

3.2 Van belang is dat in artikel 7:933 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek staat dat de verzekeraar mededelingen kan doen aan de laatste bekende woonplaats van de geadresseerde. Met geadresseerde wordt bedoeld de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde of de zelfstandige tussenpersoon, maar dit betekent niet dat de mededelingen bestemd voor de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde enkel aan de tussenpersoon kunnen worden gezonden. Hiervoor moet de verzekeringnemer aan de tussenpersoon een volmacht hebben gegeven dat hij de belangrijkste mededelingen van de verzekeraar in ontvangst mag nemen of uitdrukkelijk zelf - dus anders dan op grond van een beding in de verzekeringsvoorwaarden - woonplaats heeft gekozen op het adres van de tussenpersoon.

Een dergelijke volmacht kan niet zonder meer worden afgeleid uit het feit dat het gebruikelijk was dat de verzekeraar mededelingen omtrent de verzekerings-overeenkomst doorgaans aan de tussenpersoon stuurde.

3.3 De verzekeraar heeft niet aannemelijk gemaakt dat de tussenpersoon een volmacht had om de belangrijkste mededelingen over de verzekeringen namens erflaatster en later haar erfgenamen in ontvangst te nemen en ook niet dat er uitdrukkelijk zelf door de erflaatster op het adres van de tussenpersoon woonplaats was gekozen. Bij gebrek aan een dergelijke volmacht en een dergelijke woonplaatskeuze kon de verzekeraar naar het oordeel van de commissie niet volstaan met het informeren van uitsluitend de tussenpersoon over de expiratie van de verzekeringen en de benodigde informatie voor uitkering. De verzekeraar was gehouden ook de erfgenamen zelf te informeren.

De erfgenamen konden geïnformeerd worden via de heer [naam 3] als gevolmachtigde van de executeur

3.4 Op grond van de verklaring van executele van 18 juli 2006 neemt de commissie als vaststaand aan dat de partner van erflaatster executeur is geweest van de nalatenschap van erflaatster. Als executeur was de partner van erflaatster bevoegd om de erf-genamen in en buiten rechte te vertegenwoordigen. De partner van erflaatster heeft de heer [naam 3] via een volmachtverklaring van 18 juli 2006 gevolmachtigd om namens hem als executeur op te treden. De commissie is het met de consument eens dat deze volmachtverklaring niet strookt met de verklaring van executele van 12 januari 2018 waaruit volgt dat de heer [naam 3] geen weet zou hebben van de benoeming van een executeur in de nalatenschap van erflaatster. De commissie acht dit echter niet voldoende om de geldigheid van de volmachtverklaring aan te tasten. Dit betekent dat de erfgenamen konden worden geïnformeerd via de heer [naam 3] als gevolmachtigde van de executeur in de nalatenschap van erflaatster.

De heer [naam 3] is geïnformeerd als medewerker bij de tussenpersoon

3.5 Niet ter discussie staat dat de heer [naam 3] de contactpersoon bij de tussenpersoon was voor de verzekeraar ten aanzien van de verzekeringen van erflaatster. De in de procedure overgelegde brieven van de verzekeraar aan de tussenpersoon over de uitkering van de verzekeringen zijn aan hem gericht. De consument heeft ook niet betwist dat de heer [naam 3] op de hoogte was van de (rappel)brieven van de verzekeraar. De heer [naam 3] heeft deze brieven echter ontvangen als medewerker bij de tussenpersoon en niet als gevolmachtigde van de executeur in de nalatenschap van erflaatster.

3.6 De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar pas recent bekend is geworden met deze andere hoedanigheid van de heer [naam 3]. De verklaring van executele en volmachtverklaring zijn pas in een laat stadium in de procedure overgelegd.

In zijn laatste rappelbrief van 28 januari 2009 aan de heer [naam 3] als contactpersoon van de tussenpersoon vraagt de verzekeraar bovendien om de nabestaanden te informeren. Of de verzekeraar met zijn brieven aan de heer [naam 3] als medewerker van de tussenpersoon ook de erfgenamen heeft geïnformeerd omdat hij ook gevolmachtigde van de executeur is, kan naar het oordeel van de commissie in het midden blijven.

Geen causaal verband tussen eventuele tekortkoming en gevorderde wettelijke rente

3.7 Dat de consument erfgenaam was van erflaatster was de verzekeraar ten tijde van het overlijden van erflaatster niet bekend. De verklaring van erfrecht van de nalatenschap van erflaatster dateert van 12 januari 2018. Had de verzekeraar de erfgenamen willen aanschrijven, dan is aannemelijk dat hij hiervoor het laatste bekende adres van erflaatster zou hebben gebruikt.

3.8 Dit is ook gebeurd met de brief van de verzekeraar van 25 september 2012 over de verzekering van erflaatster met polisnummer [nummer]. Deze brief is gericht aan de "Erven van [naam erflaatster]" en geadresseerd aan [adres] in Enschede. Op dit adres was de partner van erflaatster woonachtig, de executeur die volmacht heeft gegeven aan de heer [naam 3]. De brief van 25 september 2012 heeft de consument, net als de brieven van de verzekeraar aan de heer [naam 3] als contactpersoon bij de tussenpersoon, niet bereikt. Daarmee acht de commissie niet aannemelijk dat andere brieven van de verzekeraar aan de erfgenamen over de verzekeringen de consument wel zouden hebben bereikt.

3.9 Hieruit volgt naar het oordeel van de commissie dat de consument niet eerder op de hoogte zou zijn geraakt van het bestaan van de verzekeringen en de benodigde informatie voor uitkering als de verzekeraar naast de tussenpersoon ook de erfgenamen rechtstreeks zou hebben aangeschreven. Met andere woorden, aannemelijk is dat de vertraging in de uitkering in dat geval ook zou zijn ontstaan. Dit betekent dat er geen causaal verband kan worden aangenomen tussen een eventuele tekortkoming van de verzekeraar door de erfgenamen niet rechtstreeks te informeren en de vertraging in de uitkering van de verzekeringen van erflaatster.

3.10 De overige stellingen van partijen kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De vordering van de consument tot vergoeding van wettelijke rente in verband met vertraging in de uitkering van de verzekeringen van erflaatster wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl