Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0999

(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	1 juni 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. 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 tussenpersoon aansprakelijk voor vertraging in de uitkering. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon verplicht was om de erfgenamen te informeren over de door de verzekeraar benodigde informatie voor uitkering. De erfgenamen zijn echter geïnformeerd via de broer van de consument, die als medewerker van de tussenpersoon op de hoogte was van de door de verzekeraar benodigde informatie en ook gevolmachtigde van de executeur van de nalatenschap van de zus was. De commissie acht niet aannemelijk dat de consument eerder was geïnformeerd wanneer een andere medewerker van de tussenpersoon dan de broer van de consument contactpersoon was geweest voor de verzekeraar. 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 10 juni 2021; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon; 6) de aanvullende stukken van de tussenpersoon van 3 juni 2022 en 7) 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 tussenpersoon nam deel mevrouw [naam 2], senior financieel adviseur. De tussenpersoon werd vertegenwoordigd door de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat.

1.3 De consument en de tussenpersoon 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 blijkt 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 Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, geëxpireerd. Deze verzekeringen waren tot stand gekomen via de tussenpersoon.

2.4 De heer [naam 3], is werkzaam (geweest) voor de tussenpersoon. Hij was de contactpersoon bij de tussenpersoon voor de verzekeraar ten aanzien van de verzekeringen van erflaatster. In die hoedanigheid heeft hij namens de tussenpersoon met de verzekeraar over de uitkering van de verzekeringen gecorrespondeerd.

2.5 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.

2.6 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 verzekerings-voorwaarden wordt 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 [datum 2] 2017.

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

2.8 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.

2.9 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 is een rentevergoeding verstrekt van 0,1 %.

De klacht en vordering

2.10 De consument verwijt de tussenpersoon 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 tussenpersoon hem moeten infomeren over de beëindiging van de verzekeringen en over welke informatie nodig was voor uitkering. Hij maakt aanspraak op wettelijke rente over de kapitalen van de verzekeringen over de periode vanaf [datum 1] 2006 tot het moment dat hij de uitkeringen heeft ontvangen in 2020 en 2021.

Het verweer

2.11 De tussenpersoon 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 tussenpersoon 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. Daarbij zal eerst worden ingegaan op het beroep van de tussenpersoon op schending van de klachtplicht.

Klachtplicht

3.2 De commissie heeft het beroep van de tussenpersoon op schending van de klachtplicht tijdens de mondelinge behandeling afgewezen.

3.3 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Volgens de tussenpersoon is de consument door erflaatster geïnformeerd over het bestaan van de verzekeringen en – na haar overlijden – door de heer [naam 3] over de beëindiging van de verzekeringen.

Ook heeft de verzekeraar de erfgenamen aangeschreven op 25 september 2012. De consument heeft gesteld dat hij pas in 2019 bekend is geraakt met de verzekeringen en de gebrekkige informatieverstrekking van de tussenpersoon.

3.4 De brief van 25 september 2012 van de verzekeraar aan de erfgenamen is geadresseerd aan [adres] in Enschede. Op dat moment was de partner van erflaatster woonachtig op dit adres. De tussenpersoon heeft niet aannemelijk gemaakt dat deze brief de consument heeft bereikt. Ook voor het overige heeft de tussenpersoon haar stellingen niet onderbouwd, terwijl dat wel op haar weg lag. De commissie gaat ervan uit dat de klachtplicht van de consument pas in 2019 is gaan lopen en dat de consument aan deze plicht heeft voldaan door in genoemd jaar zich tot de tussenpersoon te wenden met vragen.

De tussenpersoon moest de erfgenamen informeren

3.5 Volgens de consument had de tussenpersoon hem moeten informeren over de beëindiging van de verzekeringen van erflaatster en over de benodigde informatie over de uitkering.

3.6 Uitgangspunt is dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. De invulling van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

3.7 Uit de brieven van de verzekeraar blijkt dat hij informatie nodig heeft om tot uitkering van de verzekeringen van erflaatster over te gaan. Het gaat daarbij onder meer om een verklaring van erfrecht, de burgerservicenummers van de erfgenamen, antwoord op de vraag wat er met bepaalde verzekeringen gaat gebeuren en toestemming van de fiscus voor het voortzetten in een nabestaandenlijfrente. Dit is informatie die van de erfgenamen moet komen. Uit de brieven blijkt niet dat de verzekeraar de erfgenamen ook rechtstreeks heeft geïnformeerd. In de brief van 28 januari 2009 had de verzekeraar de tussenpersoon juist expliciet gevraagd om de nabestaanden te informeren. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon onder deze omstandigheden op grond van zijn zorgplicht gehouden was de erfgenamen van erflaatster als verzekeringnemer te informeren over de door de verzekeraar benodigde informatie.

De erfgenamen zijn geïnformeerd via de heer [naam 3]

3.8 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 erfgenamen 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.

3.9 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. Naar het oordeel van de commissie maakt de ontvangst van deze brieven door de heer [naam 3] als contactpersoon bij de tussenpersoon dat hij ook als gevolmachtigde van de executeur is geïnformeerd. Van de heer [naam 3] als contactpersoon bij de tussenpersoon kon niet worden verwacht dat hij de brieven van de verzekeraar naar hemzelf zou doorsturen als gevolmachtigde van de executeur.

De "dubbele pet" van de heer [naam 3]

3.10 De consument heeft nog aangevoerd dat de tussenpersoon haar procedures niet op orde heeft zodra sprake is van een "dubbele pet", waarbij een medewerker ook mede-erfgenaam is.

3.11 De commissie acht hierbij van belang dat niet aannemelijk is dat de brieven van de verzekeraar de consument wel zouden hebben bereikt wanneer namens de tussenpersoon een andere contactpersoon dan de heer [naam 3] betrokken zou zijn geweest. Het ligt voor de hand dat een andere contactpersoon bij de tussenpersoon niet bekend zou zijn geweest met de erfgenamen van erflaatster en dat de erfgenamen in de periode na haar overlijden zouden zijn aangeschreven op haar laatste bekende adres.

3.12 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 brieven van de tussenpersoon aan de erfgenamen over de verzekeringen de consument wel zouden hebben bereikt.

3.13 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 namens de tussenpersoon een andere contactpersoon dan de heer [naam 3] betrokken zou zijn geweest. 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 bestaat tussen een eventuele tekortkoming van de tussenpersoon op dit punt en de vertraging in de uitkering van de verzekeringen van erflaatster.

3.14 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