Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-176 d.d. 28 april 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met overlijdensdekking. Twee verzekeringnemers. Premie-incasso van en/of rekening. Na premieachterstand maakt Aangeslotene polis premievrij. Als verzekerde overlijdt, keert Aangeslotene het a.g.v. de premievrijmaking sterk verlaagde overlijdenskapitaal uit. Consument (tweede verzekeringnemer) vordert uitkering van het oorspronkelijk verzekerde kapitaal omdat zij nooit is geïnformeerd over premieachterstand en premievrijmaking ten gevolge van het hanteren door Aangeslotene van een onjuist adres. Commissie stelt vast dat verzekeringnemers de premie tijdig moeten voldoen en zorg moeten dragen voor voldoende saldo op de en/of rekening. Voorts hebben verzekeringnemers zelf een verkeerd adres opgegeven en kon Consument niet aantonen dat de overleden verzekeringnemer, die de financiën deed, niet op de hoogte was gebracht van de achterstand en de gevolgen daarvan. Vordering afgewezen maar Aangeslotene moet wel premievrij verlaagd verzekerd kapitaal uitkeren plus klachtgeld.

Consument,

tegen

Delta Loyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 7 augustus 2013 ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 24 april 2001 is door Consument en haar partner, A, een aanvraagformulier ondertekend voor een Eigen Huis Spaarplan. Achter het woord Premiebetaling is aangekruist: "Via incasso: rekeningnummer (…) t.n.v. (naam partner) en/of (naam consument). Door ondertekening van dit formulier machtigt u Delta Lloyd Levensverzekering NV de premies af te schrijven van uw (post)bankrekeningnummer."
Blijkens een op het aanvraagformulier geplaatst stempel trad X B.V. te B op als adviseur.

3.2. Op een bijlage bij het aanvraagformulier verklaren Consument en A dat de uitkering uit de polis zal worden aangewend voor de aflossing van de hypothecaire geldlening welke gevestigd is op het pand C te D.

3.3. In een op 29 juni 2001 verleden hypotheekacte wordt vermeld dat onder meer hypotheek wordt gevestigd op het onderpand E te D.

3.4. Op 12 februari 2002 is door Aangeslotene onder nummer 00 een Eigen huis Spaarplanpolis opgemaakt waarop als adresgegeven Eigen Woning is vermeld E te D. Als verzekerd bedrag bij overlijden van verzekerde A voor de einddatum van de verzekering (1 september 2031) is een bedrag vermeld van € 136.134,-. In artikel 13 lid 3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is de volgende tekst opgenomen: "Als een premie twee maanden na de vervaldag niet door Delta Lloyd ten volle is ontvangen, wordt de verzekering premievrij gemaakt. (…..)".

3.5. Op 6 september 2006 en 23 oktober 2006 heeft Aangeslotene Consument en A op het adres C laten weten dat per 1 april 2006 een achterstand bij de betaling van de polis was ontstaan ad € 168,49.

3.6. Op 20 november 2006 respectievelijk 2 januari 2007 heeft Aangeslotene Consument en A op het adres C laten weten dat bij wanbetaling premievrijmaking zou volgen respectievelijk een premievrije polis zou worden toegezonden.

3.7. Op 25 januari 2007 heeft Aangeslotene aan de tussenpersoon ter uitreiking aan Consument en A de premievrij gemaakte polis toegezonden.

3.8. Op 10 maart 2010 is A overleden.

3.9. Op een op 6 april 2010 vervaardigde kopie van de premievrijgemaakte polis die door Aangeslotene op verzoek van Consument aan (wijlen) A op het adres E is toegezonden staat vermeld dat bij overlijden een uitkering wordt gedaan ter grootte van de tegenwaarde in euro's van het aantal toegekende units. Op basis daarvan was op 10 maart 2010 een uitkering beschikbaar ad € 5.257,40.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert van Aangeslotene een bedrag van € 102.101,-, te weten € 136.134,- verminderd met het bedrag van € 34.033,- dat Aangeslotene op grond van

de conclusies van de Ombudsman heeft aangeboden, te vermeerderen met de uitkering van € 5.247,40 en de effectieve jaarrente.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument door haar niet te informeren over de premieachterstand en de gevolgen daarvan. Daardoor heeft Aangeslotene in strijd gehandeld met het bepaalde in artikel 7:933 jo. 7:943 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Aangeslotene heeft niet voldaan aan de wettelijke vereisten om de verzekeringspolis premievrij te maken en dient daarom over te gaan tot uitkering van de verzekeringspenningen waarop Consument recht heeft.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft in overeenstemming met artikel 13 lid 3 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 7:980 BW verzekeringnemers gemaand en gewezen op de gevolgen van het uitblijven van de premiebetaling.
- Aangeslotene heeft daarbij het adres aangehouden dat haar door verzekeringnemers bij de aanvraag van de verzekering is opgegeven.
- Aangeslotene heeft een nieuw polisblad met de verlaagde dekking opgemaakt en toegezonden aan de tussenpersoon ter uitreiking aan de verzekeringnemers.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat sprake is van een verplichting van verzekeringnemer(s) om de premie (tijdig) te voldoen. Indien een machtiging is afgegeven, betekent dat dat verzekeringnemer(s) ervoor dient/dienen te zorgen dat voldoende saldo op de desbetreffende en/of-rekening staat om de premie mee te kunnen voldoen.

5.2. De Commissie stelt voorts vast dat de premievrije polis ter uitreiking is verzonden aan de tussenpersoon en de aanmaningen van 6 september 2006 en 23 oktober 2006 rechtstreeks zijn gericht aan Consument en A en verzonden aan het adres C.

5.3. Voor zover Consument stelt de aanmaningen niet te hebben ontvangen stelt de Commissie vast dat bij een achterstand in de premiebetaling in december 2002 eveneens aanmaningen zijn verzonden aan Consument en A op het adres C en dat die achterstand daarna is ingelopen.

5.4. Verder heeft de Commissie geconstateerd dat Consument en A op een bijlage bij het aanvraagformulier van 24 april 2001 als adres hebben vermeld C.

5.5. Nu Consument ter zitting heeft verklaard dat A de financiële zaken behartigde en Consument niet heeft gesteld noch de Commissie, nu A is overleden, heeft kunnen vaststellen dat de aanmaningen ook A niet hebben bereikt en/of dat de premievrije polis niet aan hem is uitgereikt, staat voor de Commissie niet vast dat Aangeslotene moet worden aangerekend dat de aanmaningen en de inhoud van de premievrije polis niet aan Consument bekend zijn geworden.

5.6. Op grond van al het voorgaande heeft Consument de grondslag van haar vordering dat Aangeslotene in strijd heeft gehandeld met het bepaalde in artikel 7:933 jo. 7:943

BW onvoldoende onderbouwd, hetgeen leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Dit laat onverlet dat Aangeslotene het reeds beschikbaar gestelde bedrag van € 5.257,40 alsnog aan Consument zal moeten uitkeren. Dit leidt tot de conclusie dat de vordering tot dit laatste bedrag moet worden toegewezen. Dat heeft tot gevolg dat Aangeslotene ook de bijdrage van € 50,- die Consument heeft moeten betalen om de onderhavige procedure aanhangig te maken, zal moet vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 5.257,40 en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan