**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-582**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. dr. K. Engel, leden en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 oktober 2018 |
| Ingediend door | : mevrouw [naam], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Klaagster |
| Tegen | : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.od.n. Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 8 augustus 2019 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

De klacht is niet behandelbaar omdat klaagster niet voldoet aan het consument-begrip uit het Reglement. Klaagster is geen verzekeringnemer en er is geen sprake van een onherroepelijk/aanvaarde begunstiging, zodat zij geen zelfstandig recht kan uitoefenen ten aanzien van de verzekering. Zij kwalificeert niet als afnemer van een financiële dienst in de zin van het Reglement.

## 1. Procesverloop

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

- het door Klaagster ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Klaagster;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Klaagster; en
- de dupliek van Verzekeraar.

Klaagster heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. 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 Klaagster is in 1987 in gemeenschap van goederen gehuwd met haar ex-partner.

Ten behoeve van de aflossing van een hypothecaire lening is in 1997 een verzekering afgesloten bij Verzekeraar. De verzekering werd geadministreerd onder polisnummer [nummer]. Onder de verzekeringsovereenkomst gold de ex-partner als verzekeringnemer, verzekerde en eerste begunstigde en Klaagster als 'medeverzekerde' en tweede begunstigde. De verzekering was verpand aan de hypotheekverstrekker.

2.2 In 2005 is Klaagster van haar ex-partner gescheiden.

2.3 Bij brief van 23 januari 2008 heeft de ex-partner een verzoek gedaan tot opzegging en afkoop van de verzekering:

> Hierbij wil ik mijn bij uw maatschappij lopende verzekering met onmiddellijke ingang opzeggen. Het gaat om de levensverzekering die bij u bekend is onder polisnummer [nummer]. De genoemde verzekering was gekoppeld aan een annuïteitenhypotheek die eveneens bij uw maatschappij liep. Die hypotheek is reeds lang geleden geheel ingelost en derhalve is daarmee het pandrecht op een eventuele uitkering ook tenietgegaan.

Naar aanleiding van dit verzoek is de verzekering niet beëindigd, maar per 1 februari 2008 premievrij voortgezet. In verband met aflossing van de hypothecaire lening was de verzekering niet meer verpand. Voor het overige liep de verzekering ongewijzigd door.

2.4 Medio 2017 heeft Klaagster zich bij Verzekeraar beklaagd over de premievrijmaking van de verzekering, omdat zij daartoe geen toestemming gegeven heeft. In reactie daarop heeft Verzekeraar laten weten Klaagster geen informatie te kunnen geven over de verzekering, omdat zij geen verzekeringnemer is. Ook heeft Verzekeraar laten weten niet eerder op de hoogte te zijn geweest van de echtscheiding, omdat deze niet gemeld is. Verzekeraar verwijst Klaagster naar haar ex-partner. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Klaagster heeft een klacht ingediend bij Kifid.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Klacht, grondslag en vordering*

3.1 Klaagster stelt dat Verzekeraar ten onrechte heeft meegewerkt aan het verzoek van haar ex-partner de verzekering te beëindigen, omdat haar toestemming daarvoor ontbrak.

3.2 Klaagster vordert dat Verzekeraar de verzekering met terugwerkende kracht herstelt, dat zij de premie zal voldoen en dat de verzekering aan haar wordt overgedragen. Ook vordert Klaagster dat Verzekeraar de ex-partner laat vervolgen voor identiteitsfraude.

*Verweer*

3.3 In reactie op de klacht heeft Verzekeraar zich primair op het standpunt gesteld dat de klacht van Klaagster niet behandelbaar is in de zin van het Reglement, omdat zij geen verzekeringnemer was en als zodanig niet bevoegd was om over de verzekering te beschikken. Zij voldoet niet aan de omschrijving van het Consument-begrip in het Reglement.

3.4 Klaagster klaagt volgens Verzekeraar over een door haar ex-partner in 2008 gedaan wijzigingsverzoek, dat – volgens haar – in strijd was met de echtscheidingsafspraken. Klaagster had zich destijds tot de ex-partner moeten wenden en had daarvan ook melding moeten maken bij Verzekeraar. Verzekeraar is eerst in 2017 met de echtscheiding bekend geraakt. Klaagster is te laat met klagen en klaagt bij de verkeerde.

*Reactie Klaagster op het ontvankelijkheidsverweer*

3.5 Klaagster bestrijdt dat zij geen verzekeringnemer is. Zij voert daartoe aan:

- Zij was in gemeenschap van goederen gehuwd ten tijde van het sluiten van de verzekering.
- De verzekering is afgesloten ten behoeve van de hypothecaire geldlening en in de hypotheekakte worden Klaagster en de ex-partner gezamenlijk als geldnemer en hypotheekgever genoemd.
- In diezelfde hypotheekakte is bepaald dat door de geldnemer (dus ook Klaagster) verzekeringen zijn afgesloten. Klaagster en de ex-partner hadden dus de verzekeringen. Daarom mochten zowel de ex-partner als Klaagster beschikken over de verzekeringen.
- Verzekeraar heeft ervoor gekozen alleen de ex-partner op de verzekering te vermelden. Dat is niet de keuze van Klaagster geweest. Mogelijk was het zelfs niet gebruikelijk destijds om 2 verzekeringnemers op het polisblad te vermelden.
- Verzekeraar had Klaagster moeten informeren wat de consequenties waren wanneer alleen de ex-partner op het polisblad vermeld stond, zeker nu hij wist van de koppeling met de hypothecaire lening.
- Uit het antwoordformulier bij de brief van Verzekeraar van 1 februari 2008 blijkt dat een handtekening van de (ex)echtgenote nodig was.
- Verzekeraar had de verschillen in adres moeten controleren, waarna hij bekend zou zijn geraakt met de echtscheiding.
- Verzekeraar had vanwege een melding onder de rechtsbijstandsverzekering op de hoogte kunnen zijn van de echtscheiding.

3.6 De stelling dat Klaagster niet bevoegd was over de verzekering te beschikken is onterecht. Verzekeraar gaat voorbij aan al deze relevante omstandigheden.

*Nadere uitlating Verzekeraar over de niet behandelbaarheid van de klacht*

3.7 Verzekeraar heeft laten weten zijn standpunt te handhaven. Verzekeraar benadrukt:

- Het feit of iemand wel of niet gehuwd is, is niet relevant voor het verzekeringnemerschap.
- Een verzekering kan zowel op 1 of meer namen worden gezet, dat is de keuze van de verzekeringnemer en niet van de verzekeraar. Het is niet ongebruikelijk een verzekering op naam van 2 verzekeringnemers te zetten.
- Hoe de leningconstructie is geregeld is ook niet relevant voor het verzekeringnemerschap.
- De ex-partner van Klaagster was de enige verzekeringnemer op de onderhavige verzekering. Gedurende de looptijd is dat niet gewijzigd. De ex-partner bleef daarmee zelfstandig beschikkingsbevoegd ten aanzien van de verzekering, ook ten tijde van het doorvoeren van het verzoek van 4 februari 2008.
- Ten tijde van het verzoek wist Verzekeraar niet dat sprake was van een echtscheiding. Verzekeraar is hierover noch door Klaagster noch door haar ex-partner geïnformeerd. Verzekeraar vernam dit pas in 2017 naar aanleiding van de klacht van Klaagster.
- Verzekeraar behoefde niet op de hoogte te zijn op basis van de melding van een geschil onder de rechtsbijstandsverzekering. In verband met privacy wordt dergelijke informatie niet tussen de verschillende bedrijfsonderdelen gedeeld.
- Verzekeraar staat buiten de afspraken aangaande de echtscheiding. Die afspraken gelden tussen Klaagster en haar ex-partner. Verzekeraar kan niet op basis van onderlinge afspraken tussen de ex-echtgenoten handelen.
- Van schade is geen sprake. Indien Verzekeraar de mutatie destijds niet had mogen doorvoeren, dan was de verzekering premievrij blijven doorlopen. De ex-partner wilde immers geen premie meer betalen en had de premiebetaling dus kunnen staken. Het gevolg was dan hetzelfde. Ook dan zou de waarde van de risicoverzekering per heden EUR 1.392,45 bedragen.
- Omdat Klaagster geen verzekeringnemer is, valt zij niet onder het Consument-begrip.
- Klaagster klaagt ook te laat. Zij had blijkbaar al sinds 2006 een conflict met de ex-partner over het niet-nakomen van afspraken rondom de echtscheiding. Zij heeft echter pas in 2017 bij Verzekeraar geklaagd. Dit is niet binnen een redelijke termijn.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie heeft zich gebogen over de vraag of de klacht van Klaagster behandeld kan worden met inachtneming van het Reglement. De Commissie concludeert dat dit niet zo is en legt dit hierna uit.

4.2 In artikel 1 Reglement staat dat de Commissie alleen klachten van Consumenten over Financiële diensten behandelt. Het begrip Consument is, evenals het begrip Financiële dienst, opgenomen in Deel D van het Reglement, onder de begripsomschrijvingen. Uit de omschrijving van het Consument-begrip in samenhang met de omschrijving van het Financiële dienst-begrip, volgt dat de klacht van Klaagster niet behandelbaar is.

4.3 Het Consument-begrip bevat verschillende elementen waaraan moet zijn voldaan voordat de Commissie bevoegd is tot een inhoudelijke behandeling van de klacht. De klacht moet zijn ingediend door een natuurlijke persoon die voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit een Financiële dienst heeft afgenomen. Aan deze voorwaarde is niet voldaan. Omdat Klaagster geen verzekeringnemer is en ook geen sprake is van een onherroepelijke/aanvaarde begunstiging kan zij geen zelfstandig recht uitoefenen ten aanzien van de verzekering (zie onderdeel c van het Consument-begrip). Daarom kwalificeert Klaagster niet als afnemer van een Financiële dienst in de zin van het Reglement.

4.4 De door Klaagster aangedragen argumenten (zie randnummer 3.5) leiden niet tot de conclusie dat zij verzekeringnemer (of onherroepelijk begunstigde) was (of zou zijn geworden) en daarmee kunnen die argumenten ook niet de conclusie dragen dat Klaagster Consument is in de zin van het Reglement. Aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht komt de Commissie dan ook niet toe. Dit betekent dat de Commissie ook niet toekomt aan de beantwoording van de vraag of Verzekeraar Klaagster had moeten informeren en adviseren om als verzekeringnemer op de verzekering te worden opgenomen.

4.5 De Commissie concludeert dat Klaagster geen Consument is in de zin van het Reglement en kan haar klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

## 5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat zij de klacht niet kan behandelen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*