Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-850
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juli 2018
Ingediend door	: de erven van [naam erflater], verder te nomen Klagers
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Zorgplicht Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat zij slechts bevoegd is om deze zaak te behandelen voor zover Klagers klagen in hun hoedanigheid van erfgenamen van Erflaatster. Voor zover Klagers in een andere hoedanigheid klagen, namelijk als beoogde begunstigden op de ORV, is de klacht niet behandelbaar. Verzekeraar is in zijn zorgplicht niet tekortgeschoten jegens Erflaatster. Verzekeraar heet het aanvraagforumlier voor de ORV pas na de gewenste ingangsdatum én na het overlijden van Erflaatster ontvangen. Verzekeraar kan derhalve niet verweten worden dat de ORV niet voor het overlijden van Erflaatster tot stand is gekomen.

1. Procesverloop

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

- het door Klagers (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Klagers zijn erfgenamen van [naam erflaatster] (hierna: Erflaatster). Erflaatster heeft op 9 augustus 2017 een koopovereenkomst getekend van een door haar gekochte woning.

2.2 Op 25 augustus 2017 heeft er een adviesgesprek plaatsgevonden met Rabobank (hierna: Adviseur) over de financiering van de woning. Gedurende het adviesgesprek hebben Erflaatster en Adviseur de wensen van Erflaatster, alsmede de kenmerken en voorwaarden van de financiering besproken. Eén van de voorwaarden voor de financiering was dat Erflaatster ten behoeve van de hypothecaire geldlening een overlijdensrisicoverzekering (hierna: de ORV) voor de gehele looptijd diende te sluiten.

2.3 Op 5 september 2017 heeft Erflaatster van Adviseur onder meer de het aanvraagformulier voor de ORV bij Verzekeraar ontvangen. Op het aanvraagformulier van de ORV staat - voor zover relevant - het volgende vermeld:

"Looptijd van de verzekering	*Gewenste ingangsdatum: 06 september 2017* *Einddatum: 01 oktober 2047* *De verzekering gaat nooit in voordat de verzekerde medisch geaccepteerd is.*
(…)	
	Uitkering bij overlijden *Het verzekerd bedrag op de ingangsdatum van de verzekering is € 45.600,-*
(…)	

Begunstigde
De persoon of personen die bij overlijden van de verzekerde de uitkering krijgen. Begunstiging
1. Verzekeringnemer
2. Echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner van de verzekeringnemer
3. Kinderen van de verzekeringnemer
4. Erfgenamen van de verzekeringnemer"

2.4 Op 6 september 2017 heeft de vader van Erflaatster het ondertekende aanvraagformulier van de ORV en de offerte voor de financiering aan Adviseur overhandigd op het filiaal te Tilburg.

2.5 Op 9 september 2017 is Erflaatster onverwachts overleden.

2.6 Op 11 september 2017 heeft Adviseur de aanvraag van de ORV aan Verzekeraar doorgezonden. Diezelfde dag heeft Verzekeraar de inloggegevens voor het invullen van de gezondheidsverklaring per SMS aan Erflaatster verstuurd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Klagers vorderen van Adviseur een bedrag van € 45.600,-. Dit is het verzekerd bedrag van de aangevraagde ORV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft zijn zorgplicht geschonden door er niet op toe te zien dat de ORV per 6 september 2017 is ingegaan. Hiertoe voeren Klagers de volgende argumenten aan.

• Erflaatster wenste dat de ORV zou worden afgesloten met ingangsdatum 6 september 2017. Doordat Verzekeraar de aanvraag van de ORV niet tijdig heeft verwerkt was geen dekking op de ORV ten tijde van het overlijden van Erflaatster op 9 september 2017.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Allereerst stelt de Commissie vast dat zij slechts bevoegd is om deze zaak te behandelen voor zover Klagers klagen in hun hoedanigheid van erfgenamen van Erflaatster. Voor zover Klagers in een andere hoedanigheid klagen, namelijk als beoogde begunstigden op de ORV, is de klacht niet behandelbaar. De Commissie legt dit hierna uit.

4.2 De Commissie kan volgens artikel 1 van het Reglement alleen 'klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners' behandelen. Het begrip Consument wordt in het Reglement als volgt gedefinieerd:

"Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen: a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument. b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule. c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek. d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht."

4.3 Tussen Erflaatster en Verzekeraar bestond enkel een precontractuele relatie. Klagers zijn daarbij niet betrokken. Hiermee kwalificeren Klagers voor zover zij klagen in hun hoedanigheid als beoogde begunstigden op de ORV niet als natuurlijke personen die handelden voor doeleinden die buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen toen zij de overeenkomst met Adviseur sloten. Dit betekent dat niet wordt voldaan aan de primaire omschrijving van het Consumentbegrip. Verder is niet gebleken dat Klagers in voornoemde hoedanigheid voldoen aan één van de omschrijvingen, zoals genoemd onder sub a tot en met sub d.

4.4 De Commissie zal hierna wel de klacht behandelen, die ziet op de vordering tot schadevergoeding van Erflaatster, omdat Verzekeraar jegens haar een zorgplicht heeft geschonden, die door vererving op Klagers is overgegaan.

4.5 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar jegens Erflaatster tekortgeschoten is in zijn zorgplicht door haar aanvraag van de ORV niet tijdig te verwerken. Ter zitting is gebleken dat Verzekeraar pas op het moment dat hij het aanvraagformulier op 11 september 2017 van Adviseur ontving, bekend werd met de wens van Erflaatster om de ORV af te sluiten. Niet eerder dan 11 september 2017, dus na het verstrijken van de gewenste ingangsdatum én na het overlijden van Erflaatster, had Verzekeraar de aanvraag van de ORV in behandeling kunnen nemen. Verzekeraar kan derhalve niet verweten worden dat de ORV niet uiterlijk 6 september 2017, althans voor het overlijden van Erflaatster, tot stand is gekomen.

4.6 Uit bovenstaande volgt dat Verzekeraar niet tekortgeschoten is in zijn zorgplicht jegens Erflaatster.

Erflaatster had dan ook geen schadevergoedingsvordering op Verzekeraar. Klagers hebben dus van Erflaatster ook geen schadevergoedings-vordering jegens Verzekeraar geërfd.

4.7 Uit het bovenstaande volgt dat de klacht van Klagers ongegrond is. Hun vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart dat de vordering van Klagers, voor zover die is gebaseerd op een schending van de zorgplicht jegens hen, niet behandelbaar. Voor het overige wijst de Commissie 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-gaanbij-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.