Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-767
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Verzekeraar. Verzekeraar heeft het verzoek tot wijziging niet ruimer behoren op te vatten dan een verzoek tot wijziging van het rekeningnummer. De Commissie vindt de tekst van het wijzigingsverzoek onvoldoende helder en Verzekeraar hoefde daaruit dan ook niet af te leiden dat eigenlijk een wijziging van verzekeringnemer werd bedoeld. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvulling op de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Per 1 maart 1996 is tijdens het huwelijk van Consument met haar echtgenoot (hierna: de Man) bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar een beleggingsverzekering met polisnummer [polisnummer 1] (hierna: de Verzekering) afgesloten.

Op het polisblad van 6 december 2006 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"Verzekeringnemer	*[naam de Man],*	*geboren [geboortedatum]-1970*
Verzekerde	*[naam Consument],*	*geboren [geboortedatum]-1963*
(…)		
Einddatum	*01-03-2026*	
(…)		
Premie	*Aan premie is bij vooruitbetaling verschuldigd: € 43,11 per maand vanaf 01-03-1996, voor het laatst op 01-02-2026*	
Algemeen	*Van toepassing zijn de algemene voorwaarden serie 204 en het clausuleblad 286.*	
(…)		
Agent	*[naam adviescentrum] te Eindhoven"*	

2.2 Op 5 november 2013 heeft de rechtbank de echtscheiding tussen Consument en de Man uitgesproken.

2.3 In de op advies van Tussenpersoon door de Man en Consument opgestelde en ondertekende verklaring van 30 december 2013 (hierna: de Verklaring) staat het volgende:

"Ondergetekenden hebben bij u afgesloten een beleggingsverzekering ASR met polisnummer [polisnummer 2]

Begunstigde van deze verzekering is [naam van Consument].

De maandelijkse kosten van de polis (euro 43,11) worden momenteel afgeschreven van de ING rekening [rekening 1] ter name van [naam van de Man].

Deze kosten moeten vanaf heden worden afgeschreven van [rekening 2] ABNAMRO ter name van [naam van Consument].

De eventuele uitkering hoort uiteraard ook op bovengenoemde ABNAMRO rekening terecht te komen."

2.4 Tussenpersoon heeft de Verklaring per e-mail van 6 januari 2014 aan Verzekeraar gezonden met het volgende verzoek:

"Namens relatie [naam van de Man] verzoeken wij u vriendelijk bijgaande mutatie op polisnummer [polisnummer 1] door te voeren.
Het betreft het aanpassen van een rekeningnummer. Het polisnummer in de brief is fout.
Dit is geen lopende polis Het genoemde premiebedrag is wel juist."

2.5 Per e-mail van 14 augustus 2017 heeft Tussenpersoon bij Verzekeraar het volgende verzoek neergelegd:

"Onderwerp: Afkoopwaarde polis [polisnummer 1] [naam van de Man]

Geachte heer/mevrouw,

Vriendelijk verzoek ik u om een afkoopwaarde op te geven naar genoemde relatie."

2.6 Per brief van 15 augustus 2017 heeft Verzekeraar de Man geïnformeerd over de afkoopwaarde van de Verzekering en de mogelijkheden om tot afkoop over te gaan.

2.7 Per brief van 23 augustus 2017 heeft Verzekeraar de Man op de hoogte gebracht dat het afkoopbedrag ter hoogte van € 12.333,87 aan hem is overgemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 12.333,87 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 23 augustus 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden door op het verzoek van de Man en Consument laatstgenoemde niet de verzekeringnemer van de Verzekering te maken en de afkoopwaarde aan de Man te voldoen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft ten onrechte geen gevolg gegeven aan het in de Verklaring neergelegd verzoek tot aanpassing van de Verzekering zodat Consument in het vervolg als verzekeringnemer had te gelden. Voor zover de strekking van het verzoek niet duidelijk was, had dit Verzekeraar aanleiding moeten geven navraag te doen naar hetgeen de bedoeling was.

- Verzekeraar had geen gehoor mogen geven aan het verzoek van de Man om de Verzekering af te kopen aangezien het hem bekend was dat de Man hier niet langer toe gerechtigd was.

Verweer Verzekeraar

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

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade.

4.2 De Commissie volgt Verzekeraar in zijn betoog dat hij de Verklaring mocht opvatten als slechts een verzoek tot wijziging van het rekeningnummer. In de Verklaring staat niet het verzoek om Consument in plaats van de Man verzekeringnemer van de Verzekering te maken. De enige aanwijzing dat dit mogelijk wel de bedoeling van het verzoek was is de vermelding dat de eventuele uitkering uiteraard ook op bovengenoemde ABN AMRO rekening hoort terecht te komen. De Commissie vindt deze omschrijving echter onvoldoende helder en Verzekeraar hoefde daaruit dan ook niet af te leiden dat eigenlijk een wijziging van verzekeringnemer werd bedoeld. Daarbij komt nog dat in de e-mail van Tussenpersoon van 6 januari 2014 wordt gesteld dat het een verzoek tot aanpassing van het rekeningnummer betreft. Verzekeraar mocht er dan ook van uitgaan dat het verzoek van Consument en de Man niet meer behelsde dan het aanpassen van het rekeningnummer. Verzekeraar treft daarom geen verwijt van de omstandigheid dat Consument niet als verzekeringnemer op de Verzekering is geregistreerd en dat Verzekeraar nadien gehoor heeft gegeven aan het verzoek van de Man, als verzekeringnemer, tot afkoop van de Verzekering.

4.3 Uit bovenstaande volgt dat Verzekeraar niet tekortgeschoten is in zijn zorgplicht jegens Consument. De vordering tot betaling van schadevergoeding zal dan ook worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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-gaan-bij-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.