Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-418
(prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat hij en zijn partner in 2006/2007 een verzekering bij Verzekeraar zijn aangegaan. Met deze verzekering had bij het overlijden van zijn partner een verzekerd kapitaal moeten vrijkomen waarmee de helft van de hypothecaire geldlening die zij in 2007 zijn aangegaan, zou worden afgelost. Omdat Consument stelt dat hij op grond van de afgesloten verzekering recht heeft op een uitkering, rust – nu Verzekeraar deze stelling gemotiveerd heeft betwist – op Consument de verplichting om te bewijzen dat hij de verzekering is aangegaan en dat deze op het moment van overlijden van zijn partner nog steeds actief was. Consument heeft dit bewijs niet geleverd, zodat de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweer; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2007 hebben Consument en zijn partner hun hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. overgesloten om een verbouwing te financieren.

Voorafgaand aan het oversluiten heeft op 6 september 2007 een adviesgesprek plaatsgevonden. De nieuwe hypothecaire geldlening bedraagt € 240.000,-. Consument en zijn partner hebben eveneens een Postbank Woonlastenbeschermer afgesloten en de koopsom hiervoor meegefinancierd.

2.2 In het naar aanleiding van het hypotheekadviesgesprek opgemaakte klantprofiel is de vraag of Consument en zijn partner het risico dat hun inkomsten terugvallen door overlijden, wensen te beperken met een verzekering, met nee beantwoord.

2.3 Ter meerdere zekerheid van aflossing van de hypothecaire geldlening is een kapitaalzekering met polisnummer [nummer 1] verpand aan ING Bank N.V. Deze verzekering loopt bij Verzekeraar en heeft een verzekerd bedrag van € 15.055,-.

2.4 Consument en zijn partner hebben een Postbank Tijdelijke Overlijdensrisicoverzekering aangevraagd, met een verzekerd kapitaal van € 50.000,-. Dit kapitaal zou vrijkomen als één van hen zou komen te overlijden. Bij brief van 28 september 2007 is de partner van Consument bericht dat zijn aanvraag om medische redenen is afgewezen.

2.5 Ten tijde van het oversluiten van de hypothecaire geldlening was RVS Levensverzekering N.V. (hierna: "RVS") de assurantietussenpersoon van Consument en zijn partner.

2.6 Met ingangsdatum 1 september 1994 zijn Consument en zijn partner een levensverzekering aangegaan bij de Algemene Levensherverzekering Maatschappij N.V., met polisnummer [nummer 2] (hierna: "de Verzekering"). Deze levensverzekering was verbonden aan een door de (toenmalige) Internationale Nederlanden Bank N.V. verstrekte hypothecaire geldlening. De verzekering is begin 1997 afgekocht. Het daartoe strekkende afkoopverzoek hebben Consument en zijn partner op 17 januari 1997 ondertekend.

2.7 In 2014 is de partner van Consument overleden.

Klacht

2.8 Consument stelt dat hij en zijn partner na afkoop van de Verzekering in 2006/2007 een nieuwe levensverzekering hebben afgesloten bij Verzekeraar. Daar hebben zij voor getekend. Het gaat om een levensverzekering waarmee de helft van de hypotheek van € 240.000,- zou worden afgelost bij het overlijden van hem of van zijn partner. Consument vordert betaling van een bedrag ter grootte van het bedrag dat uit de nieuw afgesloten verzekering zou zijn vrijgekomen na het overlijden van zijn partner.

2.9 Als leek op het gebied van levensverzekeringen hebben Consument en zijn partner de adviezen van RVS opgevolgd. Zij hebben tijdens een afspraak met de adviseur op 24 november 2006 de voor de nieuwe verzekering benodigde documenten ondertekend.

Op 19 januari 2007 is er nog contact geweest omdat het lang duurde voor er een akkoord kwam van de Verzekeraar. Zij hebben van de adviseur geen papieren ontvangen. Op 18 mei 2007 hebben Consument en zijn partner voor het laatst contact gehad met de adviseur. Bij RVS was niet bekend waar de adviseur naartoe is gegaan. Consument en zijn partner kregen een nieuwe adviseur, maar deze beschikte niet over de documenten omdat er geen goede dossieroverdracht had plaatsgevonden.

Verweer

2.10 Verzekeraar stelt dat ten tijde van het oversluiten van de hypothecaire geldlening in 2007 bij hem geen verzekering is afgekocht en evenmin een nieuwe verzekering is afgesloten. Verzekeraar heeft een overzicht overgelegd van de verzekeringen op naam van Consument die bij Verzekeraar lopen of hebben gelopen. Bij Verzekeraar is geen verzekering bekend op grond waarvan Consument recht zou hebben op een bedrag ter grootte van de helft van de hypothecaire geldlening. In 2006 is een verzekering met polisnummer [nummer 3] bij Verzekeraar afgesloten. Deze is tot uitkering gekomen na het overlijden van de partner van Consument in 2014. Deze verzekering is in 2007 niet gewijzigd.

2.11 Verzekeraar wijst erop dat de Verzekering reeds in 1997 was afgekocht. De assurantie-tussenpersoon kan daarom niet ten tijde van het oversluiten van de hypotheek hebben geadviseerd deze verzekering af te kopen. Het is aan Verzekeraar niet bekend of er op dat moment een andere verzekering liep die de assurantietussenpersoon heeft geadviseerd af te kopen. Consument heeft geen informatie of bewijsstukken overgelegd waaruit blijkt dat dit het geval is geweest.

3. Beoordeling

3.1 Consument stelt dat hij en zijn partner in 2006/2007 een verzekering bij Verzekeraar zijn aangegaan. Met deze verzekering had bij het overlijden van zijn partner een verzekerd kapitaal moeten vrijkomen waarmee de helft van de hypothecaire geldlening van € 240.000,- die zij in 2007 zijn aangegaan, zou worden afgelost.

3.2 Omdat Consument stelt dat hij op grond van de afgesloten verzekering recht heeft op een uitkering, rust – nu Verzekeraar deze stelling gemotiveerd heeft betwist - op Consument de verplichting om te bewijzen dat hij de verzekering is aangegaan en dat deze op het moment van overlijden van zijn partner nog steeds actief was. Consument heeft echter geen bewijsstukken overgelegd waaruit het bestaan van de verzekering blijkt. Hij heeft ook geen bewijsstukken overgelegd waaruit blijkt dat in 2006/2007 stappen zijn gezet om de door hem beschreven verzekering af te sluiten, of op een andere manier aannemelijk gemaakt dat deze stappen zijn gezet.

Om de aanvraag voor de onder nummer 2.4 genoemde Postbank Tijdelijke Overlijdens-risicoverzekering kan het niet gaan, omdat deze een verzekerd kapitaal heeft van € 50.000,-, wat niet de helft is van de hypothecaire geldlening van € 240.000,-. Bovendien is deze aanvraag afgewezen. De door Consument bij zijn reactie op het verweer van Verzekeraar overgelegde aantekeningen vormen evenmin voldoende bewijs dat Consument en zijn partner een verzekering hebben afgesloten of willen afsluiten. De Commissie ziet daarom geen aanknopingspunten om aan te nemen dat een verzekering bestaat of zou hebben moeten bestaan. Consument kan op deze grondslag dan ook geen vorderingsrecht op Verzekeraar uitoefenen.

3.3 Consument stelt dat hij en zijn partner in 2006/2007 op advies en instructie van RVS hebben gehandeld. RVS is opgegaan in Verzekeraar. De Commissie moet daarom ook de vraag beantwoorden of RVS in 2006/2007 een op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

3.4 Consument baseert zijn klacht op de stelling dat RVS in 2006/2007 bij het afkopen van de Verzekering heeft geadviseerd over het aangaan van een nieuwe levensverzekering. Ook nu geldt dat Consument zich erop beroept dat er op advies en met bemiddeling van RVS een verzekering tot stand had moeten komen, op grond waarvan hij recht op een uitkering heeft. Op Consument rust - nu Verzekeraar deze stelling gemotiveerd heeft betwist - daarom de verplichting om aan te tonen dat er in 2006/2007 de noodzakelijke stappen zijn ondernomen. Zoals hierboven onder nummer 3.2 reeds is overwogen, heeft Consument hiervoor onvoldoende bewijs verstrekt. De Commissie ziet daarom geen aanknopings-punten op grond waarvan kan worden aangenomen dat Consument en zijn partner in 2006/2007 met tussenkomst van RVS een nieuwe verzekering hebben afgesloten of willen afsluiten.

3.5 Voor zover de klacht van Consument inhoudt dat hij en zijn partner op advies van RVS in 2006/2007 de Verzekering hebben afgekocht zonder dat een nieuwe overlijdensrisico-verzekering is afgesloten, geldt het volgende. Vaststaat dat de Verzekering reeds in 1997 is afgekocht, zodat het niet om deze verzekering kan gaan. Verzekeraar heeft aangevoerd dat niet een van de bij hem lopende verzekeringen in 2006/2007 is afgekocht en dat hij niet bekend is met een andere verzekering die rond die tijd is afgekocht. Verder is niet gebleken dat Consument en zijn partner in 2006/2007 een andere verzekering hebben afgekocht. Er bestaan voor de Commissie dan ook geen reden om aan te nemen dat RVS in 2006/2007 heeft geadviseerd over de afkoop van een verzekering.

3.6 Omdat de Commissie geen gronden ziet om aan te nemen dat Consument en zijn partner in 2006/2007 op advies en met bemiddeling van RVS een overlijdensrisicoverzekering hebben geprobeerd af te sluiten of een verzekering hebben afgekocht, bestaat er ook geen grond om aan te nemen dat RVS in 2006/2007 een zorgplicht heeft geschonden.

3.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

4. 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.