Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0485
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Westland Utrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 2 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Gemengde verzekering. De consument stelt dat naast uitkering van het verzekerde bedrag ook de op het moment van overlijden van haar partner opgebouwde vermogen dient te worden uitgekeerd. De vordering wordt afgewezen. De verzekeringsovereenkomst is maar voor één uitleg vatbaar en dus duidelijk: bij overlijden van de verzekerde wordt het verzekerde bedrag uitgekeerd en niet meer.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de aanvullend repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op woensdag 3 maart 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De partner van de consument heeft op 1 juni 2004 via tussenkomst van de adviseur een SpaarXtra Polis gesloten. De looptijd van deze verzekering was 20 jaar, de premie bedroeg € 99,08 per maand en het verzekerde bedrag € 85.000,00. Op 1 juni 2012 is er een eenmalige extra storting van € 5.640,00 gedaan.

2.2 Artikel 2 van de Algemene Voorwaarden, model SXP1 luidt als volgt:

"*Met inachtneming van de algemene en bijzondere voorwaarden zal de verzekeraar het op het polisblad vermelde verzekerde bedrag uitkeren bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering of onmiddellijk na het (indien van toepassing eerste) overlijden van de verzekerde voor de einddatum*."

2.3 De partner van de consument is op [datum] 2018 overleden. Uit hoofde van de SpaarXtra Polis heeft de verzekeraar € 85.000,00 aan de hypotheeknemer uitgekeerd. De aan de verzekering verbonden hypothecaire geldlening werd hiermee afgelost.

2.4 Vervolgens ontstond tussen de consument en de adviseur een discussie over het bedrag dat uitgekeerd diende te worden na het overlijden van haar partner.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich erover dat de adviseur ten tijde van het sluiten van de SpaarXtra Polis haar ten onrechte heeft voorgehouden dat bij het overlijden van haar partner naast het verzekerde bedrag ook de dan opgebouwde poliswaarde wordt uitgekeerd. Dit blijkt in werkelijkheid niet te zijn gebeurd.

2.6 De adviseur heeft dit bovendien bevestigd in zijn brief aan de erfgenamen van de overleden partner van de consument van 6 november 2018:

"*Als u het opgebouwde vermogen op uw eigen bankrekeningnummer wenst te ontvangen, kunt u dit eveneens opgeven op de bijlage met vermelding van uw IBAN. Door middel van ondertekening van de bijlage gaan de verzekerde(n) van bovengenoemde spaarverzekering akkoord met het beëindigen van deze spaarverzekering*."

2.7 De consument vordert betaling van het opgebouwde vermogen, € 56.561,40.

Het verweer

2.8 De adviseur voert aan dat in de offerte, de polis, de geldleenovereenkomst en de Algemene Voorwaarden model SPX1 geen aanknopingspunten te vinden zijn voor de opvatting van de consument dat zij bij het overlijden van haar partner ook nog recht zou hebben op een uitkering van de (afkoop)waarde van de SpaarXtra Polis.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie een beslissing nemen?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur kan worden gehouden om ervoor zorg te dragen dat naast het verzekerde bedrag ook nog het opgebouwde vermogen wordt uitgekeerd.

3.2 Tijdens de hoorzitting heeft de adviseur erkend dat de verzending van de brief van 6 november 2018 op een misverstand berust. Hoewel de consument door deze brief op het verkeerde been is gezet, kan niet worden gezegd dat de consument hierdoor schade heeft geleden.

3.3 Hoewel het opmerkelijk is dat op het polisblad niet staat wanneer de verzekering tot uitkering komt, moet het polisblad worden gelezen in samenhang met de Algemene Voorwaarden model SXP 1 en wel in het bijzonder artikel 2. Hierin is de dekking nader omschreven. Hieruit blijkt dat de SpaarXtra Polis een zogeheten gemengde verzekering is: een verzekering waarbij de uitkering van het verzekerde bedrag plaatsvindt op een in de polis genoemde eind- of expiratiedatum of bij eerder overlijden van de verzekerde. De verzekering was afgesloten in verband met een hypothecaire geldlening en de verzekering was ook aan de geldverstrekker verpand. Daaruit volgt dat het doel van de verzekering is om op de einddatum of bij eerder overlijden ervoor te zorgen dat met de uitkering de hypothecaire geldlening kan worden afgelost. En niet ook om een extra uitkering te krijgen bovenop de uitkering ter aflossing van de geldlening. De informatie die de adviseur aan de consument heeft gestuurd, maakt niet dat hij die extra uitkering aan de consument zou moeten betalen.

Conclusie

3.4 Het is te betreuren dat de adviseur de brief in november 2018 aan de erfgenamen van de overleden verzekerde heeft gestuurd, maar dit betekent niet dat de consument hieraan aanspraken jegens de adviseur kan ontlenen. De verzekeringsovereenkomst is maar voor één uitleg vatbaar en dus duidelijk: bij overlijden van de verzekerde wordt het verzekerde bedrag uitgekeerd en niet meer. De verzekering biedt geen ruimte om daarnaast ook nog het op de overlijdensdatum opgebouwde vermogen uit te betalen.

3.5 De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.