Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1012 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen	: 6 april 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 18 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Vastlegging mondelinge uitspraak. Hersteladvies. Verzekeraar heeft aan de activatieplicht voldaan. De zinsnede "Gaat u in op deze offerte dan ontvangen wij graag het aanvraagformulier voor 28-03-2018 retour" is weliswaar niet als uiterste termijn geformuleerd, maar uit deze zinsnede hebben Consumenten in redelijkheid niet af kunnen of leiden dat de offerte van 16 maart 2018 geen einddatum kende. In de bij het eerste hersteladvies meegezonden documentatie staat dat bij acceptatie van de offerte het garantiekapitaal zal worden verhoogd van € 50.397,- naar € 68.551,-. Bij het lezen van de documentatie is de passage gemakkelijk te vinden. Als Consumenten het in 2018 verstrekte hersteladvies niet hadden begrepen of hierover onzeker waren, dan had het op hun weg gelegen hierover contact op te nemen met Verzekeraar.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 18 november 2020 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Op de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de Commissie mondeling uitspraak doet.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben bij Verzekeraar een Levensloop hypotheek, waarbij een deel van de hypotheek zal worden afgelost met de waarde die is opgebouwd in een beleggingsverzekering. Einddatum van de verzekering is 28 april 2029 en het doelkapitaal van deze verzekering op einddatum is € 78.028,-. De premie bedraagt € 1.443,- per jaar. De verzekering kent een overlijdenrisicoverzekering met een verzekerd kapitaal van € 115.714,- en een garantiekapitaal van € 50.397,-. Deze garantie vervalt als de verzekering binnen 10 jaar voor de einddatum wordt gewijzigd.

2.2 Verzekeraar heeft Consumenten benaderd voor een hersteladvies. Het adviesgesprek heeft plaatsgevonden op 19 februari 2018 en is uitgevoerd door een adviseur van Netvice. Na dit gesprek heeft Verzekeraar aan Consumenten een schriftelijk hersteladvies met offerte d.d. 16 maart 2018 toegestuurd. Het hersteladvies hield in dat Consumenten een afzonderlijke overlijdensrisicoverzekering zouden afsluiten tegen de meest recente (lagere) tarieven en de overlijdensrisicoverzekering uit de beleggingsverzekering zouden verwijderen. Zo zou een groter deel van het voor de verzekering geïnvesteerde kapitaal mee renderen, wat tot een hoger eindkapitaal zou kunnen leiden. Uit de bij het herstel-advies gevoegde rekenoverzicht blijkt dat door de wijziging het garantiekapitaal zou worden verhoogd van € 50.397,- naar € 68.551,-. Op de begeleidende brief bij de offerte is de volgende passage opgenomen: *"Gaat u in op deze offerte dan ontvangen wij graag het aanvraagformulier voor 28-03-2018 retour."* Consumenten hebben het aanvraagformulier niet geretourneerd.

2.3 In 2019 hebben Consumenten het Loket Hersteladvies voor een hersteladvies benaderd. Het adviesgesprek heeft plaatsgevonden op 9 augustus 2019. Na dit gesprek hebben Consumenten eveneens een adviesrapport met een offerte ontvangen. Het advies was gelijk aan het in 2018 uitgebrachte hersteladvies, maar bij acceptatie van de nieuwe offerte zou het garantiekapitaal gelijk blijven. Consumenten hebben de in 2018 verzonden offerte ondertekend en teruggezonden. Verzekeraar heeft echter uitvoering gegeven aan de offerte uit 2019.

3. Klacht en vordering

3.1 Consumenten zijn van oordeel dat Verzekeraar nalatig is geweest en hen niet op tijd heeft benaderd voor het uitbrengen van een hersteladvies. Dit had al in 2014 moeten worden gedaan. Het gevolg is dat de verzekering nu een lagere opbrengst zal hebben. Verzekeraar heeft niet aan de op hem rustende zorgplicht voldaan. In dit verband stellen Consumenten ook dat de communicatie met Verzekeraar lastig is verlopen.

3.2 Verzekeraar heeft verder ten onrechte verzuimd de offerte van 16 maart 2018 uit te voeren. Deze had geen uiterste acceptatietermijn, althans Consumenten zijn er nooit op gewezen dat zij de offerte binnen een bepaalde termijn moesten accepteren omdat deze anders zou vervallen.

3.3 Ten slotte had Verzekeraar bij het verstrekken van het eerste hersteladvies en de offerte die daarbij ging, duidelijker moeten wijzen op de omstandigheid dat het garantiekapitaal bij acceptatie van deze offerte zou worden verhoogd, althans dat dit een van de laatste momenten was waarop zij de verzekering zouden kunnen aanpassen, zonder dat het garantiekapitaal zou komen te vervallen.

3.4 Consumenten vorderen aanpassing van de verzekering als ware deze aangepast naar aanleiding van een hersteladvies dat op een redelijk moment was gegeven of, als dit niet mogelijk is, uitvoering van de offerte van 16 maart 2018.

4. Beslissing Geschillencommissie

De Commissie heeft de klachten van Consument ongegrond verklaard en de vordering afgewezen.

5. Gronden voor de beslissing

5.1 De op Verzekeraar rustende activatieplicht hield niet in dat Verzekeraar Consument al in 2015 voor een hersteladvies had moeten benaderen. Verzekeraar heeft aan de activatie-plicht voldaan.

5.2 De op 16 maart 2018 opgegeven offerte was op 28 maart 2018 verlopen. De zinsnede *"Gaat u in op deze offerte dan ontvangen wij graag het aanvraagformulier voor 28-03-2018 retour"* is weliswaar niet als uiterste termijn geformuleerd, maar uit deze zinsnede hebben Consumenten in redelijkheid niet af kunnen of leiden dat de offerte geen einddatum kende.

5.3 In de bij het eerste hersteladvies meegezonden documentatie staat dat bij acceptatie van de offerte het garantiekapitaal zal worden verhoogd van € 50.397,- naar € 68.551,-. Bij het lezen van de documentatie is de passage gemakkelijk te vinden.

5.4 Als Consumenten het in 2018 verstrekte hersteladvies niet hadden begrepen of hierover onzeker waren, dan had het op hun weg gelegen hierover contact op te nemen met Verzekeraar.

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 beroepstermijn 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.