Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-088 d.d. 20 februari 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. P.A. Offers, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consumenten zijn de erfgenamen van Verzekerden. Verzekerden hebben bij het sluiten van een hypothecaire geldlening een levensverzekering afgesloten bij Aangeslotene. Partijen verschillen van mening of Aangeslotene op grond van die Verzekering bij gelijktijdig overlijden van Verzekerden eenmaal of tweemaal het op beider leven verzekerde kapitaal zou moeten uitkeren. De Commissie oordeelt dat uit de gehele context van de hypotheekaanvraag, alsmede uit de polis, voldoende duidelijk volgt dat de strekking van de Verzekering was dat deze eenmaal tot uitkering zou komen. Bovendien is de Commissie van oordeel dat de polis voldoende duidelijk is en er daarom geen ruimte is voor een uitleg contra-proferentem.

Consumenten,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. (ook handelend onder de naam: Interpolis), gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 9 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 februari 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten zijn de erfgenamen van de heer [X] en mevrouw [Y] (hierna: "Verzekerden"). Verzekerden hadden met ingang van 1 september 2005 een SpaarZeker verzekering (hierna: de "Verzekering") op hun leven afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene.

2.2 De Verzekering was onderdeel van een hypotheekadvies bij de Rabobank (hierna: "de tussenpersoon") voor een totale hypothecaire lening van € 382.000,--. In de offerte van 23 juli 2004 staat – voor zover relevant – het volgende.

"**Financieringsoverzicht:**

SpaarZekerHypotheek	EUR	72.000,--
Aflossingsvrije Hypotheek	EUR	218.000,--
Overbruggingskrediet	EUR	92.000,--
Totale financiering	EUR	382.000,--

SpaarZeker Hypotheek EUR 72.000,--

(…)

Omschrijving: Geldlening die in beginsel wordt afgelost met de uitkering van een SpaarZeker Verzekering.

(…)

SpaarZeker Verzekering

(…)

Op basis van het gehanteerd rendement van 4,8% bedraagt het (beoogd) eindkapitaal EUR 72.000,–.

Bij overlijden van [X]:

- *vóór 1 maart 2014 bedraagt de uitkering EUR 71.697,– of indien dit hoger is 110% van het opgebouwde kapitaal;*
- *op of na 1 maart 2014 en vóór 1 maart 2015 bedraagt de uitkering 110% van het opgebouwde kapitaal.*

Bij overlijden van [Y]:

- *vóór 1 maart 2014 bedraagt de uitkering EUR 71.697,– of indien dit hoger is 110% van het opgebouwde kapitaal;*
- *op of na 1 maart 2014 en vóór 1 maart 2015 bedraagt de uitkering 110% van het opgebouwde kapitaal.*

Meer informatie leest u in de Productinformatie."

2.3 In de productinformatie over de Verzekering van 23 juni 2004 staat – voor zover relevant – het volgende.

"*Dit product is een levensverzekering. Het doel van de SpaarZeker Verzekering is het opbouwen van een kapitaal dat tot uitkering komt bij in leven zijn van de verzekerde(n) op de einddatum. (…)*

Bij overlijden van een verzekerde tijdens de looptijd van de verzekering volgt een uitkering.

(…)

Met de uitkering uit de verzekering wordt, bij in leven zijn op de einddatum of bij overlijden voor de einddatum, de SpaarZeker Hypotheek in beginsel geheel of gedeeltelijk afgelost.

(…)

Wat gebeurt er bij overlijden?
Bij overlijden van de verzekerde(n) vóór de einddatum, keren wij 110% van het spaartegoed uit.
U heeft voor [X] een aanvullend overlijdenskapitaal van EUR 71.697,– meeverzekerd. Dit is het minimumbedrag dat bij overlijden vóór 1 maart 2014 van die verzekerde beschikbaar komt. Als 110% van het spaartegoed hoger is, wordt dit uitgekeerd.
U heeft voor [Y] een aanvullend overlijdenskapitaal van EUR 71.697,– meeverzekerd. Dit is het minimumbedrag dat bij overlijden vóór 1 maart 2014 van die verzekerde beschikbaar komt. Als 110% van het spaartegoed hoger is, wordt dit uitgekeerd.
Nadat de verzekering tot uitkering is gekomen, stopt de verzekering."

2.4 Op het aanvraagformulier voor de Verzekering dat op 4 juli 2004 door de Verzekerden is ondertekend staat – voor zover relevant – het volgende.

"***Kapitaal***
Beoogd eindkapitaal EUR 72.000,–
(…)
Aanvullende verzekeringsdekking
aanvullend overlijdenskapitaal op leven van 1e verzekerde ter grootte van EUR 71.697,–
(…)
aanvullend overlijdenskapitaal op leven van 2e verzekerde ter grootte van EUR 71.697,– "

2.5 Op het polisblad van de Verzekering staat – voor zover relevant – het volgende.

"*De verzekering omvat*

€	*72000,00*	*betaalbaar op 01-03-2015 bij in leven zijn van de verzekerden*
		(…)
Een bedrag		*ter grootte van 110% van het spaartegoed betaalbaar bij overlijden, en onder gelijktijdige beëindiging van de verzekering, voor 01-03-2015 van een van de verzekerden.*
		(…)
		Bij overlijden van verzekerde
		[X] geboren op 03-09-1960
		voor 01-03-2014 zal, onder gelijktijdige beëindiging van de verzekering, indien 110% van het spaartegoed lager is dan
€	*71697,00*	*laatstgenoemd bedrag worden uitgekeerd*
		Bij overlijden van verzekerde
		[Y] geboren op 13-10-1960
		voor 01-03-2014 zal, onder gelijktijdige beëindiging van de verzekering, indien 110% van het spaartegoed lager is dan
€	*71697,00*	*laatstgenoemd bedrag worden uitgekeerd*
		(…)

Bij gelijktijdig overlijden van de verzekerden zal het hoogst verzekerd kapitaal bij overlijden worden uitgekeerd."

2.6 In de bij de Verzekering behorende Algemene voorwaarden ALG05 staat – voor zover relevant – het volgende.

"***Uw rechten***
Bedenktijd

U hebt na ontvangst van de polis 6 weken bedenktijd. Gedurende deze periode kunt u de verzekering schriftelijk – zonder kosten en zonder opgaaf van redenen per de ingangsdatum beëindigen. U bent verder tot niets verplicht."

2.7 In de bij de Verzekering behorende productvoorwaarden SpaarZeker Verzekering SZV05 staat – voor zover relevant – het volgende.

"***Uitkering***

Een uitkering wordt opeisbaar:

(…)

- *op de dag van het overlijden van (een) van de verzekerde(n) voor de einddatum. Voor de bepaling van de uitkering bij overlijden wordt de waarde van het spaartegoed bepaald op de eerste dag na ontvangst van de schriftelijke mededeling van het overlijden van de verzekerde(n) waarbij een bewijs van overlijden wordt overgelegd.*"

2.8 Op het polisblad dat op 15 januari 2012 is afgegeven ten behoeve van de wijziging van de Verzekering, is de volgende premiesplitsing opgenomen.

"*Om heffing van erfbelasting als gevolg van een uitkering bij overlijden te voorkomen, is vanaf 01-02-2012 door*

1) *[Y] een premie van € 42,14 voor de uitkering bij overlijden van de verzekerde [X] geboren op 03-09-1960 verschuldigd en door*
2) *[X]een premie van € 137,72 voor de uitkering bij overlijden van de verzekerde [Y], geboren op 13-10-1960 verschuldigd.*"

2.9 Het laatste waardeoverzicht van de Verzekering gaf aan dat het spaartegoed tot 7 september 2011 € 54.809,64 bedroeg.

2.10 De Verzekerden zijn op 18 juli 2012 (gelijktijdig) overleden.

2.11 Aangeslotene heeft ter uitvoering van de Verzekering op 6 november 2012 een bedrag van € 71.697,-- vermeerderd met € 15,53 aan rente uitgekeerd aan Consumenten.

3. Geschil

3.1 Consumenten vorderen dat Aangeslotene een (tweede) uitkering van € 71.697,-- op grond van de Verzekering doet. Daarnaast vorderen Consumenten de wettelijke rente over de vordering alsmede kosten voor rechtsbijstand.

3.2 Aan deze vordering leggen zij ten grondslag dat:

- op de polis een spaarverzekering stond voor het bedrag van de hypothecaire geldlening én op het leven van Verzekerden tweemaal een aanvullende dekking, ongeacht welke verzekerde als eerste zou overlijden. Dit volgt ook uit het polisblad van 15 januari 2012 waarop de premie gesplitst is per verzekerde.
- het aanvraagformulier en de algemene voorwaarden geen enkele aanwijzing bevatten dat bij het overlijden van één van de verzekerden de verzekeringsovereenkomst ten aanzien van de andere verzekerde automatisch eindigt, noch dat bij gelijktijdig overlijden van de verzekerden slechts één keer het overlijdenskapitaal zou worden uitgekeerd. Voor een redelijk denkend consument/particulier volgt uit de documenten juist dat bij gelijktijdig overlijden twee uitkeringen volgen. De tekst moet contra-proferentem worden uitgelegd.

- in de polis staat dat bij gelijktijdig overlijden van de verzekerden het hoogst verzekerde kapitaal bij overlijden wordt uitgekeerd. Deze bepaling zegt in ieder geval niet dat dan slechts éénmaal het hoogst verzekerde kapitaal zal worden uitgekeerd.
- de Verzekerden de bedoeling hadden dat bij overlijden het huis schuldenvrij zou zijn. In combinatie met de andere verzekeringen die de Verzekerden hadden, volgt hieruit dat ze de bedoeling hadden om onderhavige Verzekering tweemaal tot uitkering te laten komen (vgl. Haviltex-jurisprudentie). De bedoeling van Aangeslotene, dat er slechts dekking werd geboden voor het leningdeel van de SpaarZeker Hypotheek, was niet duidelijk en had kenbaar moeten zijn voor Verzekerden.
- het handelen en de kennis van de tussenpersoon niet aan Verzekerden kan worden toegerekend nu de tussenpersoon is opgetreden namens Aangeslotene.
- de hoogte van de premie niet past bij een verzekering die maximaal één verzekerde overlijdenskapitaal uitkeert.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- de Verzekering was een voortzetting van een eerdere verzekering bij Royal Nederland. Die verzekering was ook opgezet als overlijdensrisicoverzekering met één uitkering (bij het eerst plaatsvindende overlijden). Om de Verzekering zonder wijzigingen in het fiscaal regime te kunnen voortzetten, moeten de kenmerken (premie, verzekerde bedragen en dekkingen) van de Verzekering hetzelfde blijven. Hieruit volgt dat het de bedoeling van Verzekerden was eenzelfde verzekering bij Aangeslotene voort te zetten.
- de Verzekering was gekoppeld aan de SpaarZeker Hypotheek ten bedrag van € 72.000,--. Ook hieruit volgt dat de bedoeling van de Verzekerden was om met de Verzekering tot één uitkering te komen, namelijk om de hypothecaire geldlening daarmee af te lossen.
- uit de offerte volgt dat bij overlijden van (één van) de verzekerden de Verzekering (slechts één maal) tot uitkering komt, waarmee vervolgens de Hypotheek wordt afgelost.
- ook uit de polis blijkt onverkort dat sprake is van één verzekeringsovereenkomst met twee Verzekerden. De tekst van de polis en polisvoorwaarden zijn voldoende duidelijk, zodat geen plaats is voor een contra-proferentem uitleg. Bovendien staat in de polis nu juist duidelijk niet vermeld dat bij gelijktijdig overlijden twee uitkeringen moesten worden gedaan. Indien dit niet was wat Verzekerden gewild hadden, stond het hen vrij de Verzekering binnen 6 weken na de verstrekking van de polis zonder opgaaf van reden te annuleren of te wijzigen. Door van deze mogelijkheid geen gebruik te maken, hebben Verzekerden ingestemd met de inhoud van de polis.
- Verzekerden werden bijgestaan door een professionele tussenpersoon. Deze tussenpersoon was een hulppersoon van Verzekerden en niet van Aangeslotene. Eventuele tekortkomingen in advisering door de tussenpersoon kunnen niet aan Aangeslotene worden toegerekend (GC Kifid 2013, nr. 384).
- de gehanteerde premie houdt wel degelijk rekening met het aanwezige spaartegoed en het verzekerde risico bij overlijden.

4. Beoordeling

4.1 Het komt in deze zaak aan op uitleg van de verzekeringsovereenkomst. Daarbij is van belang of de Verzekering al dan niet voor meerdere uitleg vatbaar is en of er ruimte is voor een uitleg contra-proferentem.
4.2 De vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte vertoont die moet worden aangevuld, kan niet alleen worden beantwoord op grond van een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het ook aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (HR 13 maart 1981, *NJ* 1981, 635, *Haviltex*).
4.3 Consumenten stellen zich op het standpunt dat op het aanvraagformulier niet wordt uitgelegd wat er bij gelijktijdig overlijden van Verzekerden precies tot uitkering komt en dat daaruit kan worden afgeleid dat de Verzekering in dat geval tweemaal tot uitkering zou komen. Zij voeren aan dat Verzekerden altijd tegen Consumenten hebben gezegd dat het woonhuis schuldenvrij zou zijn indien zij zouden overlijden. Deze bedoeling van Verzekerden sluit volgens Consumenten precies aan op de andere, bij de Commissie onbekende, verzekeringen die Verzekerden hebben gesloten.
4.4 De Commissie dient bij de uitleg van de overeenkomst te beoordelen of de door Consumenten gestelde bedoeling van Verzekerden – die de Commissie verder niet kan vaststellen – voldoende steun vindt in de verzekeringsovereenkomst en de daaraan voorafgaande stukken. Uit deze stukken volgt immers ook wat Aangeslotene van Verzekerden heeft begrepen en mogen begrijpen en wat Aangeslotene aan Verzekerden heeft toegezegd.
4.5 De Commissie constateert dat de tekst van het aanvraagformulier bij Consumenten voor onduidelijkheid heeft gezorgd. Hoewel de tekst van dit formulier duidelijker had gekund, blijkt uit de overige documenten voldoende duidelijk dat de Verzekering ook bij gelijktijdig overlijden slechts eenmaal tot uitkering zou komen. Daarbij is van belang dat de Verzekering moet worden bezien in de gehele context van de hypotheekaanvraag.
4.6 Uit de context van de hypotheekaanvraag volgt dat de Verzekering expliciet is gekoppeld aan het hypotheekdeel van € 72.000,- en dat het doel van de Verzekering was om dat hypotheekdeel af te lossen. Daar komt bij dat de Verzekering fiscaal werd beschouwd als een voortzetting van een eerdere verzekering bij een andere verzekeraar, waarbij ook éénmaal een uitkering was verzekerd. Het verzekerd bedrag van € 71.697,-- vindt in die verzekering zijn oorsprong. Verder neemt de Commissie in aanmerking dat op het polisblad staat dat er in het laatste jaar, tussen 01-03-2014 en 01-03-2015, alleen 110% van het spaartegoed betaalbaar zou worden bij overlijden en uitdrukkelijk niet meer het aanvullend verzekerd kapitaal van € 71.697,--. Ook hieruit volgt naar het oordeel van de Commissie dat de Verzekering niet tweemaal tot uitkering zou komen bij gelijktijdig overlijden. Dit zou immers in het laatste jaar van de Verzekering ook niet gebeuren bij gelijktijdig overlijden, omdat dan 110% van het spaartegoed zou worden uitbetaald. Dat het premiebedrag gespecificeerd werd per Verzekerde doet aan het voorgaande niets af, omdat hier fiscale motieven aan ten grondslag liggen.

4.7 De Commissie leest daarnaast in de argumenten van Consumenten dat sprake is of zou kunnen zijn van losse verzekeringen, met losse uitkeringen. Deze stelling gaat echter evenmin op. Zowel het aanvraagformulier als de andere stukken spreken over een aanvullende verzekeringsdekking. Dit houdt in dat op de aangevraagde Verzekering een aanvullende dekking wordt toegestaan. Hiermee wordt mogelijk gemaakt dat bij overlijden van Verzekerde(n) het (aanvullend) verzekerd kapitaal – indien dit hoger is – tot uitkering komt en niet 110% van het spaartegoed. Het betreft aldus één Verzekering, die eenmaal tot uitkering komt: ofwel bij overlijden van Verzekerde(n) voor de einddatum ofwel bij in leven zijn van beide Verzekerden op de einddatum. Dit volgt ook met zoveel woorden uit de productinformatie die aan Verzekerden op 23 juni 2004 ter beschikking is gesteld. "*Bij overlijden van de verzekerde(n) vóór de einddatum, keren wij 110% van het spaartegoed uit.*" Bovendien is in de productinformatie opgenomen "*Nadat de verzekering tot uitkering is gekomen, stopt de verzekering.*" In de polis wordt dit tot uitdrukking gebracht door de volgende zinsnede: "*Bij gelijktijdig overlijden van de verzekerden zal het hoogst verzekerd kapitaal bij overlijden worden uitgekeerd.*" Alsmede de overwegingen "*Bij overlijden van verzekerde* (…) *voor 01-03-2014 zal, onder gelijktijdige beëindiging van de verzekering, indien 110% van het spaartegoed lager is dan € 71697,00 laatstgenoemd bedrag worden uitgekeerd.*" Uit de systematiek van de Verzekering volgt dat de Verzekering gelijktijdig met de uitkering bij overlijden wordt beëindigd, alsmede dat bij gelijktijdig overlijden het hoogst verzekerd kapitaal wordt uitgekeerd. Daarmee wordt dus uitdrukkelijk niet gesproken over een situatie dat bij gelijktijdig overlijden het op beider leven verzekerde kapitaal tweemaal wordt uitgekeerd.

4.8 Uit het voorgaande volgt naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk wat de strekking van deze Verzekering is, alsmede dat de polis van de Verzekering voldoende duidelijk is geformuleerd en niet voor meer dan één uitleg vatbaar is. De Commissie komt daarmee niet toe aan een uitleg contra-proferentem.

4.9 De Commissie merkt ten slotte op dat Verzekerden werden bijgestaan door een tussenpersoon die hen de werking en gevolgen van de Verzekering heeft uitgelegd dan wel had kunnen uitleggen en die had kunnen nagaan of de wensen van Verzekerden met de afgesloten verzekeringen afdoende werden gedekt. De advisering en bemiddeling van de tussenpersoon is in opdracht van Verzekerden geschied en een eventuele tekortkoming door de tussenpersoon in zijn zorgplicht jegens Verzekerden kan in beginsel niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Consumenten hebben geen omstandigheden naar voren gebracht waarom dit anders zou zijn en op grond waarvan het handelen van de tussenpersoon wel aan Aangeslotene zou moeten worden toegerekend.

4.10 Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat Consumenten gerechtigd zijn tot een tweede uitkering op grond van de Verzekering. Dit brengt mee dat de vordering van Consumenten zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering van Consumenten af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.