Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0970

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaries)

Datum uitspraak	19 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument verwijt de verzekeraar dat zij niet is geïnformeerd over de premievrijmaking van haar beleggingsverzekering. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet heeft voldaan aan zijn waarschuwingsplicht op grond van artikel 7:980 lid 1 BW. De verzekeraar had daarom de verzekering niet premievrij mogen maken. Er moet van uit worden gegaan dat de verzekering premiebetalend is blijven doorlopen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De 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 consument heeft per 1 januari 1996 een beleggingsverzekering bij de verzekeraar met een garantiekapitaal uit te keren bij leven van de consument op 1 januari 2024. Vanaf december 2012 bedroeg het garantiekapitaal € 32.458,-.

2.2 Op 11 februari 2014 heeft de consument de verzekeraar bericht dat haar adres was gewijzigd van [adres 1] in [plaatsnaam 1] naar [adres 2] in [plaatsnaam 2].

2.3 Op 2 juni 2016 heeft de consument de incasso van de jaarpremie gestorneerd. Bij brief van 26 augustus 2016, gericht aan [adres 2] in [plaatsnaam 2], heeft de verzekeraar de consument bericht:

"U heeft voor uw levensverzekering een premieachterstand van € 613,00. Het niet betalen van de premie heeft gevolgen voor uw verzekering.

Wilt u ons machtigen?

Bij deze brief ontvangt u een antwoordformulier. Als u de ingevulde machtiging terugstuurt, kunnen wij de achterstand automatisch incasseren. Om het u makkelijk te maken stuur ik een antwoordenvelop mee.

Ook kunt u het rekeningnummer voor de toekomstige premie invullen.

Kunt u de premie op dit moment niet betalen? Neemt u dan contact met mij op, dan zoeken we samen naar een passende oplossing.

Heeft u nog vragen?

Belt u ons dan gerust. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur. Ons telefoonnummer is (058) 244 63 75. U kunt ons ook mailen via www.aegon.nl."

2.4 Naar aanleiding van deze brief heeft de consument bij e-mail van 1 september 2016 aangegeven dat zij sinds mei 2016 in afwachting is van een offerte met aangepaste premie en dat zij maandelijks premie wil gaan betalen.

2.5 Vanwege het uitblijven van premiebetaling heeft de verzekeraar de verzekering in april 2017 premievrij gemaakt. Hierdoor is het garantiekapitaal verlaagd van € 32.458,- naar € 25.445,-. Dit is bevestigd in een brief 26 april 2017 gericht aan [adres 1] in [plaatsnaam 1].

2.6 De verzekeraar heeft de adreswijziging van de consument van 11 februari 2014 naar [adres 2] in [plaatsnaam 2] in juni 2017 administratief verwerkt.

De klacht en vordering

2.7 De consument verwijt de verzekeraar dat zij niet is geïnformeerd over de premievrijmaking van de verzekering. De verzekeraar heeft stelselmatig post gestuurd naar een adres waar de consument al geruime tijd niet meer woonde, terwijl zij tijdig adreswijzigingen aan de verzekeraar heeft verstuurd. In de tussentijd is het garantiekapitaal met ongeveer € 7.000,- verlaagd. De consument maakt aanspraak op dat bedrag, omdat de verzekeraar niet bereid is de wijziging ongedaan te maken.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft het volgende verweer gevoerd. Op basis van de brochure 'Aegon FundPlan, de polisbladen van 1996, 1999, 2003 en 2004, het jaaroverzicht van februari 2005, een brief van december 2012 over kostenmaximering en een offerte van 30 mei 2016 moet de consument bekend zijn geweest met de werking van het garantiekapitaal en de invloed van de premie hierop. De consument heeft op 2 juni 2016 de door de verzekeraar geïncasseerde premie gestorneerd en sindsdien geen premie meer betaald. In de jaaroverzichten vanaf 2005 is de waarschuwing opgenomen dat een wijziging van de verzekering gevolgen kan hebben voor de hoogte van het garantiekapitaal. Op 26 augustus 2016 is de consument per brief gewezen op het bestaan van een premieachterstand en dat het niet betalen van premie gevolgen heeft voor de verzekering. Uit de jaaroverzichten van februari 2018 tot en met februari 2023 blijkt dat er in het voorgaande jaar geen premie is betaald en dat sprake is van een garantiekapitaal van € 25.445,-. Toen de consument op 26 april 2022 contact opnam over de verlaging van het garantiekapitaal was het niet meer mogelijk de verzekering met terugwerkende kracht te herstellen.

2.9 Tegen deze achtergrond meent de verzekeraar dat de vordering van de consument moet worden afgewezen. Zij wist of behoorde te weten te weten dat het niet betalen van premie grote gevolgen zou hebben voor het garantiekapitaal bij leven op de einddatum. Van de verzekeraar kan niet worden verwacht dat hij het garantiekapitaal ongewijzigd laat terwijl vanaf 1 juni 2016 geen premie is betaald. De verzekeraar stelt tot slot dat de consument bij haar vordering ten onrechte geen rekening houdt met de door haar vanaf 1 juni 2016 niet betaalde premie van € 613,- per jaar. In totaal gaat het hierbij om een bedrag van € 4.648,58.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar bij de premievrijmaking van de verzekering niet heeft voldaan aan zijn waarschuwingsplicht op grond van artikel 7:980 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (verder te noemen BW) en dat de verzekeraar een bedrag van € 2.364,42 aan de consument moet vergoeden. Zij licht dit als volgt toe.

Waarschuwingsplicht

3.2 De consument verwijt de verzekeraar dat zij niet is geïnformeerd over de premievrijmaking van de verzekering in verband met het uitblijven van betaling. Van belang is dat de verzekeraar op grond van artikel 7:980 lid 1 BW een waarschuwingsplicht heeft voordat hij gevolgen mag verbinden aan het niet betalen van vervolgpremie voor een levensverzekering. Uit het artikel volgt dat de verzekeraar *"op dat gevolg"* moet wijzen en een *"op ten minste één maand gestelde termijn"* moet geven om de premie alsnog te voldoen.

Deze waarschuwingsplicht is van dwingend recht en heeft tot doel de belangen van onder meer de verzekeringnemer bij het ongewijzigd in stand blijven van de levensverzekering te beschermen.[1]

Niet voldaan aan waarschuwingsplicht

3.3 Uit de overgelegde stukken kan de commissie niet opmaken dat de verzekeraar aan de waarschuwingsplicht op grond artikel 7:980 lid 1 BW heeft voldaan. Zowel in de jaar-overzichten vanaf 2005 als in de brief van 26 augustus 2016 is geen termijn gesteld om alsnog tot betaling over te gaan. Daarmee kan in het midden blijven of de algemene verwijzing in deze brieven naar (mogelijke) gevolgen van het niet betalen voldoende specifiek is in de zin van artikel 7:980 lid 1 BW. Of de verzekeraar met de brief van 26 april 2016 heeft voldaan aan zijn waarschuwingsplicht kan onbesproken blijven. De verzekeraar heeft niet aangetoond dat deze brief de consument heeft bereikt.

De door de verzekeraar aangevoerde omstandigheden

3.4 De verzekeraar heeft aangevoerd dat de consument wist of behoorde te weten dat het niet betalen van de vervolgpremie grote gevolgen had voor het garantiekapitaal. Daarnaast zou van de verzekeraar niet kunnen worden verwacht dat hij het garantiekapitaal ongemoeid zou laten terwijl er vanaf 1 juni 2016 geen premie meer werd betaald. Voor zover de verzekeraar hiermee een beroep heeft willen doen op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid in de zin artikel 6:248 BW merkt de commissie op dat bij een dergelijk beroep de nodige terughoudendheid moet worden betracht, zeker wanneer het – zie artikel 7:986 lid 3 BW – gaat om dwingend recht.[2] Relevant is ook dat het bij artikel 7:980 BW niet zozeer gaat om de vraag of de consument bekend was met mogelijke gevolgen van het niet betalen van de vervolgpremie. Het artikel beoogt te bewerkstelligen dat de consument wordt gewezen op de gevolgen die de verzekeraar hier daadwerkelijk aan wil verbinden en de kans krijgt deze gevolgen te voorkomen. Het is niet zo dat van de verzekeraar wordt verwacht dat hij het garantiekapitaal van een verzekering waarvoor geen premie meer wordt betaald ongewijzigd laat. Van de verzekeraar wordt verwacht dat hij artikel 7:980 BW in acht neemt wanneer hij in het geval dat er geen premie meer wordt betaald gebruik wil maken van de mogelijkheden om het garantiekapitaal aan te passen.

Vergoeding

3.5 Omdat de verzekeraar niet heeft voldaan aan zijn waarschuwingsplicht in de zin van artikel 7:980 lid 1 BW kan hij geen beroep doen op de gevolgen van het niet betalen van de premie. De verzekeraar had de verzekering van de consument niet premievrij mogen maken. Er moet daarom ervan worden uitgegaan dat de verzekering premiebetalend door is blijven lopen.

---

[1] Zie onder andere CvB Kifid 2019-016, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Hoge Raad 28 januari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO7122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In dat geval zou het garantiekapitaal op de einddatum € 32.458,- zijn gebleven. Dat is € 7.013,- meer dan het garantiekapitaal na premievrijmaking (€ 32.458,- minus € 25.445,-). Terecht stelt de verzekeraar dat de niet betaalde premie hierop in mindering moet worden gebracht. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar voldoende aannemelijk gemaakt dat het daarbij gaat om een bedrag van in totaal € 4.648,58. De commissie zal de vordering van de consument daarom toewijzen tot een bedrag van € 2.364,42 (€ 7.013,- minus € 4.648,58).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.364,42 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:980

1. *Het niet-betalen van vervolgpremie heeft eerst gevolg, indien de verzekeraar na de vervaldag de verzekeringnemer, de begunstigde, indien deze zijn aanwijzing heeft aanvaard, de pandhouder en de beslaglegger door een mededeling op dat gevolg heeft gewezen en betaling binnen een daarbij op ten minste één maand gestelde termijn is uitgebleven.*
2. *Indien betaling is uitgebleven, wordt de verzekering die premievrije waarde heeft, premievrij voortgezet of, indien de overeenkomst daarin voorziet, voortgezet door middel van verrekening van de premie en de bedongen rente en kosten met de afkoopwaarde. Bestaat geen recht op voortzetting als in de vorige zin bedoeld, dan eindigt de verzekering, en heeft de verzekeringnemer bij een verzekering die afkoopwaarde heeft, recht op die waarde.*
3. *In afwijking van lid 1 kan worden bedongen dat van de vervaldag af rente en kosten verschuldigd zijn.*