Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-996
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt – kortgezegd – dat Verzekeraar hem in januari 2014 telefonisch heeft medegedeeld dat de premie voor Verzekering 1 rond de € 110,- bedroeg en dit voor hem reden was om de premieafschrijvingen van € 150,- te storneren. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat tijdens het bewuste telefoongesprek mededelingen zijn gedaan over de hoogte van de premie. Het is dan ook aan Consument om zijn stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Consument is hier niet in geslaagd. Daar komt bij dat Consument op basis van de brief van 29 januari 2014 had kunnen en moeten weten dat de premie voor Verzekering 1 nimmer € 150,- per maand kon bedragen en derhalve de premiebetaling moeten hervatten. Ook had hij – indien het daadwerkelijk zijn intentie was om Verzekering 1 door het storneren van de premie te beëindigen – de premie van € 34,80 moeten terugboeken. Dat Consument dit heeft nagelaten, kan Verzekeraar niet worden verweten.

Verder ziet de Commissie geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar Consument had moeten informeren over de premieachterstand op Verzekering 2 en de gevolgen daarvan. Op het moment dat Verzekeraar de betreffende waarschuwingsbrieven zond en de verzekering premievrij maakte, was de toenmalige vrouw van Consument immers de enige verzekeringnemer en de eerste begunstigde van de verzekering en Consument (slechts) verzekerde en tweede begunstigde waarbij ten overvloede nog moet worden opgemerkt dat uit de stukken niet blijkt of Consument zijn aanwijzing als tweede begunstigde heeft aanvaard. Jegens Consument bestond – in zijn hoedanigheid als verzekerde en tweede begunstigde – op grond van artikel 7:980 BW voor Verzekeraar dan ook geen enkele waarschuwingsplicht. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- aanvullende reactie van Consument;
- aanvullende reactie van Verzekeraar;
- aanvullende reactie van Consument.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2005 hebben Consument en zijn toenmalige vrouw een hypothecaire geldlening afgesloten bij een bank. Ook hebben Consument en zijn toenmalige vrouw een tweetal levensverzekeringen afgesloten bij Verzekeraar. Deze verzekeringen zijn verpand aan de bank.

2.2 Verzekering 1 betreft een overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nummer 1]. Consument en zijn toenmalige vrouw zijn beiden verzekeringnemer en verzekerde van deze verzekering. Het verzekerd bedrag bedraagt € 100.000,- en wordt uitgekeerd ingeval Consument en/of zijn toenmalige vrouw overlijdt voor 1 april 2035. Consument en zijn toenmalige vrouw betalen hiervoor een premie van € 34,80 per maand.

2.3 Verzekering 2 betreft een spaarverzekering met polisnummer [nummer 2]. De toenmalige vrouw van Consument is verzekeringnemer en eerste begunstigde van deze verzekering, Consument is de verzekerde. Het verzekerd kapitaal bedraagt € 101.744,- en wordt uitgekeerd ingeval Consument in leven is op 1 mei 2045. Bovendien is een recht op winstdeling meeverzekerd.

2.4 In januari 2014 heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar. Tijdens dit gesprek heeft Consument aangegeven dat hij Verzekering 1 wilde beëindigen. Verzekeraar heeft daarop aangegeven dat hiervoor medewerking van beide verzekeringnemers vereist is.

2.5 Bij brief van 29 januari 2014 heeft Verzekeraar Consument en zijn toenmalige vrouw geïnformeerd over de premies (ad € 3.688,80) die in de periode van 1 april 2005 tot 1 februari 2014 voor Verzekering 1 zijn betaald. In deze brief geeft Verzekeraar verder aan dat er voor deze verzekering nog geen afkoopwaarde beschikbaar is.

2.6 In januari 2014 heeft Consument een tweetal premiebetalingen laten storneren, een bedrag van € 34,50 en een bedrag van € 150,-. In februari en maart 2014 heeft Consument nogmaals premiebetalingen van € 150,- laten storneren. De betaling van de premie van € 34,50 is door Consument hervat.

2.7 Op 13 februari 2014, 3 maart 2014, 18 maart 2014 en 1 mei 2014 heeft Verzekeraar de toenmalige vrouw van Consument herinneringsbrieven gestuurd, waarin hij haar informeert over de premieachterstand op Verzekering 2 en de gevolgen van het niet betalen van de premie.

2.8 In reactie op de brief van 3 maart 2014 heeft de toenmalige vrouw van Consument aangegeven graag zo spoedig mogelijk de waarde uit Verzekering 2 te willen ontvangen. Zij heeft Verzekeraar daarbij het volgende bericht gestuurd:
"Ik ben door ex-partner uit de echtelijke woning gezet (de woning waar de hypotheek op rust) ben op straat geschopt. Ik heb geen financiële middelen om de premie te betalen. Ex-partner is hoofdelijk aansprakelijk voor de premie betaling. Daarom kunt u de premie bij hem innen. [naam en adres Consument]"

2.9 Op 17 april 2014 zijn Consument en zijn toenmalige vrouw van elkaar gescheiden.

2.10 Op 21 augustus 2014 heeft Verzekeraar Verzekering 2 premievrij gemaakt.

2.11 Bij brief van 18 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het gegeven dat hij per 11 juni 2018 verzekeringnemer van Verzekering 2 is.

2.12 Op 12 juli 2018 heeft Verzekeraar van de bank het bericht ontvangen dat zij – nu de hypothecaire geldlening geheel is afgelost – afstand doet van het pandrecht op Verzekering 2. Bij brief van 16 juli 2018 heeft Verzekeraar Consument over de afpanding geïnformeerd.

2.13 Op 6 december 2018 heeft Consument Verzekering 2 afgekocht. Verzekeraar heeft daarop de afkoopwaarde ad € 15.065,79 overgemaakt aan Consument.

2.14 In juli 2019 heeft Consument contact gezocht met Verzekeraar en daarbij aangegeven Verzekering 1 graag te willen afkopen. Verzekeraar heeft daarop aangegeven dat voor afkoop toestemming van beide verzekeringnemers en de pandhouder nodig is.

2.15 Op 28 augustus 2019 heeft Verzekeraar bericht ontvangen van de bank, waarin de bank per 30 juni 2019 afstand doet van haar pandrecht op Verzekering 1. Verzekeraar heeft Consument en zijn toenmalige vrouw hierover op 6 september 2019 geïnformeerd.

2.16 Op 17 oktober 2019 heeft Verzekeraar aangeboden de helft van de afkoopwaarde van Verzekering 1 aan Consument over te maken. Op 30 oktober 2019 heeft Verzekeraar Consument een nieuw voorstel gedaan en daarbij aangeboden de volledige afkoop-waarde van Verzekering 1 aan hem over te maken. Consument heeft dit voorstel afgewezen en zich tot Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden Verzekering 1 te beëindigen en de afkoopwaarde ad € 578,50 over te maken aan Consument. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de door hem betaalde premies in de periode oktober 2013 tot juni 2019. Dit komt volgens Consument neer op een bedrag van € 3.073,40. Met betrekking tot Verzekering 2 acht Consument Verzekeraar gehouden het rendements-verlies – door Consument begroot op € 19.484,83 – te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft tijdens een telefoongesprek in januari 2014 aangegeven dat de premie voor Verzekering 1 rond de € 110,- bedroeg. Dit was voor Consument reden om de afgeschreven premies van € 150,- te storneren. Indien Verzekeraar Consument destijds van de juiste informatie had voorzien, had Consument de mogelijkheid gehad om het juiste premiebedrag te storneren. Verzekering 1 is hierdoor ten onrechte blijven doorlopen.
- Verzekeraar had Consument de gevraagde informatie met betrekking tot de Verzekering 1 moeten verstrekken, daar hij ook verzekeringnemer is van deze verzekering. De door Verzekeraar op 29 januari 2014 verstrekte opgave heeft Consument nimmer bereikt, daar de toenmalige vrouw van Consument gebruik maakte van de doorstuurservice van PostNL.
- Ook informatie met betrekking tot de premieachterstand op Verzekering 2 had Verzekeraar aan zowel Consument als zijn toenmalige vrouw moeten richten. Te meer, nu Verzekeraar bekend was met de relationele problemen van Consument en zijn toenmalige vrouw.
- Verzekeraar stelt dat Consument – zonder uitdrukkelijke toestemming van de verzekeringnemer – geen recht had op informatie met betrekking tot Verzekering 2.

De toenmalige vrouw van Consument heeft echter op 26 maart 2014 uitdrukkelijke toestemming verleend om – met betrekking tot de premiebetaling voor Verzekering 2 – contact op te nemen met Consument. Door dit na te laten, heeft Verzekeraar geen correcte invulling gegeven aan zijn waarschuwingsverplichting uit hoofde van artikel 7:934 BW.

- Verzekeraar heeft het adres van Consument meerdere malen ten onrechte gewijzigd. Ook nu nog staat het adres van Consument onjuist in de systemen van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In het dossier geen telefoonnotities aangetroffen van vóór 28 januari 2014. Op 28 januari 2014 heeft Consument enkel verzocht om een opgave van de huidige waarde van Verzekering 1 en een overzicht van de betaalde premies voor deze verzekering. Deze opgave heeft Verzekeraar Consument bij brief van 29 januari 2014 verstrekt.
- Door Verzekeraar zijn nimmer telefonisch uitlatingen gedaan over de hoogte van de premie.
- Consument kon – als één van de twee verzekeringnemers – de rechten van Verzekering 1 niet zelfstandig uitoefenen, maar had daarvoor steeds toestemming nodig van zijn toenmalige vrouw. Daarbij was de verzekering tot 30 juni 2019 verpand aan de bank. Verzekeraar ziet dan ook geen aanleiding om de betaalde premies voor Verzekering 1 aan Consument terug te betalen. Het voorstel – tot betaling van de gehele afkoopwaarde – doet Verzekeraar gestand. Bij berekening van de afkoopwaarde is vanzelfsprekend rekening gehouden met alle betaalde premies.
- Ten aanzien van Verzekering 2 heeft Consument op 28 januari 2014 aangegeven dat hij de premies voor voornoemde verzekering betaalde en dit niet meer wilde, daar hij en zijn toenmalige vrouw uit elkaar gingen. Hij heeft Verzekeraar daarop verzocht de nota voortaan aan zijn toenmalige vrouw te sturen. Sinds 1 januari 2014 zijn de premies voor deze verzekering onbetaald gebleven. Verzekeraar heeft daarop de toenmalige vrouw van consument – als verzekeringnemer – de verzekeringsadviseur en de pandhouder herinneringsbrieven gestuurd. Daar premiebetalingen uitbleven is de verzekering in augustus 2014 premievrij gemaakt. Verzekeraar heeft naar aanleiding hiervan aan de verzekering-nemer, de verzekeringsadviseur en pandhouder een nieuw polisblad doen toekomen.
- De uitdrukkelijke toestemming waar Consument naar verwijst betreft een handgeschreven tekst van de toenmalige vrouw van Consument op de brief van 3 maart 2014 van Verzekeraar. Deze tekst is echter niet gelijk aan de benodigde uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de verzekeringnemer tot het verschaffen van informatie aan een derde en gaf Verzekeraar dan ook niet de verplichting om Consument te verzoeken tot premie-betaling over te gaan. Hij was immers op dat moment geen verzekeringnemer en had bovendien al in januari 2014 aangegeven dat hij de premie niet wilde betalen.
- Consument is pas vanaf 11 juni 2018 verzekeringnemer van Verzekering 2. Voor die datum mocht Verzekeraar Consument geen informatie verstrekken over deze verzekering.

Verzekeraar heeft vanaf deze datum voor deze verzekering geen brieven meer gestuurd naar het adres van de toenmalige vrouw van Consument.

- Dat Consument bepaalde aannames deed over welke premie en welk polisnummer hoorde bij welke verzekering komt voor zijn rekening en risico en kan Verzekeraar in alle redelijkheid niet worden verweten.
- Verzekeraar heeft het adres van Consument op enig moment ten onrechte gewijzigd in het adres van zijn toenmalige vrouw. Verzekeraar heeft het adres van Consument inmiddels gecorrigeerd en ziet erop toe dat dit zo blijft. Verzekeraar vindt het erg vervelend dat deze fout is gemaakt.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden Consument in dezen tegemoet te komen.

Telefoongesprek januari 2014

4.2 Consument stelt – kortgezegd – dat Verzekeraar hem in januari 2014 telefonisch heeft medegedeeld dat de premie voor Verzekering I rond de € 110,- bedroeg en dit voor hem reden was om de premieafschrijvingen van € 150,- te storneren. Nu deze informatie onjuist blijkt te zijn, acht Consument Verzekeraar aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

4.3 Allereerst merkt de Commissie op dat Verzekeraar gemotiveerd betwist dat tijdens het bewuste telefoongesprek mededelingen zijn gedaan over de hoogte van de premie. Verzekeraar heeft opgemerkt dat in zijn dossier van Verzekering I en Verzekering II geen notitie is aangetroffen van een mededeling van die strekking. Volgens Verzekeraar heeft Consument tijdens voornoemd telefoongesprek gevraagd naar de waarde van Verzekering I en de voor deze verzekering betaalde premies. Het is – gelet op het bepaalde in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering – dan ook aan Consument om zijn stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. In het dossier heeft de Commissie echter geen stukken aangetroffen die het standpunt van Consument onderbouwen. De Commissie kan Consument om deze reden dan ook niet volgen in zijn stelling.

4.4 Daar komt bij dat Verzekeraar – naar aanleiding van het telefonisch contact in januari 2014 – Consument en zijn toenmalige vrouw op 29 januari 2014 een brief heeft gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat er in de periode 1 april 2005 tot 1 februari 2014 € 3.688,80 aan premie voor Verzekering I is betaald.

Consument had op basis van voornoemde brief dan ook kunnen en moeten weten dat de premie voor Verzekering 1 nimmer €150,- per maand kon bedragen en derhalve de premiebetaling moeten hervatten. Ook had hij – indien het daadwerkelijk zijn intentie was om Verzekering 1 door het storneren van de premie te beëindigen – de premie van € 34,80 moeten terugboeken. Dat Consument dit heeft nagelaten, kan Verzekeraar niet worden verweten.

4.5 Voor zover Consument stelt dat voornoemde brief hem nimmer heeft bereikt, daar zijn toenmalige vrouw gebruik maakte van de doorstuurservice van PostNL, merkt de Commissie op dat Verzekeraar de brief heeft gericht aan het laatst bij hem bekende adres en er op grond van artikel 7:933 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) dan ook vanuit mag gaan dat deze brief Consument heeft bereikt.

Waarschuwingsplicht artikel 7:980 lid 1BW

4.6 Daarnaast stelt Consument zich op het standpunt dat Verzekeraar niet alleen zijn toenmalige vrouw, maar ook Consument in 2014 had moeten wijzen op de premie-achterstand op Verzekering 2 en de gevolgen daarvan. Nu Verzekeraar dit heeft nagelaten, is Consument van mening dat Verzekeraar zijn waarschuwingsplicht uit hoofde van artikel 7:934 heeft geschonden als gevolg waarvan Verzekeraar Verzekering 2 niet rechtsgeldig premievrij heeft gemaakt.

4.7 Daar voornoemd artikel ziet op de waarschuwingsplicht bij het niet voldoen aan de premiebetalingsverplichting bij schadeverzekeringen en sommenverzekeringen niet zijnde levensverzekeringen en de verzekering in kwestie een levensverzekering is, gaat de Commissie ervan uit dat Consument in dezen een beroep wenst te doen op artikel 7:980 BW.

4.8 Op grond van artikel 7:980 BW kan een Verzekeraar zich pas rechtsgeldig op de gevolgen van het niet-betalen van de vervolgpremie van een levensverzekering beroepen, indien hij na de vervaldag de verzekeringnemer, de (eerste) begunstigde – indien deze zijn aanwijzing heeft aanvaard – de pandhouder en de beslaglegger op het gevolg van het niet-betalen van de premie heeft gewezen en betaling binnen een daarbij op ten minste één maand gestelde termijn is uitgebleven. Laat Verzekeraar het voornoemde na, dan kan hij zich niet rechtsgeldig op de gevolgen van het niet-betalen van de premie beroepen en moet ervan worden uitgegaan dat de betreffende verzekering premie-betalend is blijven doorlopen. Vergelijk GC Kifid 2018-589 en 2018-630.

4.9 De Commissie ziet echter geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar Consument had moeten informeren over de premieachterstand op Verzekering 2 en de gevolgen daarvan.

Op het moment dat Verzekeraar de betreffende waarschuwingsbrieven zond en de verzekering premievrij maakte, was de toenmalige vrouw van Consument immers de enige verzekeringnemer en de eerste begunstigde van de verzekering en Consument (slechts) verzekerde en tweede begunstigde waarbij ten overvloede nog moet worden opgemerkt dat uit de stukken niet blijkt of Consument zijn aanwijzing als tweede begunstigde heeft aanvaard. Jegens Consument bestond – in zijn hoedanigheid als verzekerde en tweede begunstigde – op grond van artikel 7:980 BW voor Verzekeraar dan ook geen enkele waarschuwingsplicht. De handgeschreven reactie van de toenmalige vrouw van Consument op de waarschuwingsbrief van 3 maart 2014 – waarin zij aangeeft dat Consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de premiebetaling en Verzekeraar de premie daarom bij hem kan innen – schept, anders dan Consument lijkt te veronderstellen, evenmin een verplichting voor Verzekeraar om Consument te informeren over de premieachterstand.

Adreswijziging

4.10 Ten aanzien van het gegeven dat Verzekeraar het adres van Consument meerdere malen ten onrechte heeft gewijzigd, merkt de Commissie op dat zij dit betreurt en zich goed kan voorstellen dat dit bij Consument voor frustratie en onzekerheid heeft gezorgd. Nu Verzekeraar beterschap heeft beloofd en Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij – als gevolg van het handelen van Verzekeraar – financieel nadeel heeft geleden, ziet de Commissie geen grond voor een vergoeding in dezen.

Slotsom

4.11 Op basis van het voorgaande ziet de Commissie geen reden om Verzekeraar gehouden te achten Consument in dezen een vergoeding toe te kennen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. 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.