Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-833
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 april 2019
Ingediend door	: [naam Erfgename], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Erfgename
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar (dossiernummer 1)
	: Krabbe Assurantiën, gevestigd te Enschede, verder te noemen Tussenpersoon (dossiernummer 2)
Datum uitspraak	: 23 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Erfgename klaagt in haar hoedanigheid van erfgename van Erflater. Zij heeft slechts een vordering op Verzekeraar of Tussenpersoon voor zover Erflater deze zou hebben gehad, die zij dan door vererving zou hebben gekregen. De Commissie onderzoekt daarom of Verzekeraar en Tussenpersoon jegens Erflater zijn tekortgeschoten in hun dienstverlening. Zowel op de door Verzekeraar verstrekte offerte als op het polisblad staat dat geen aanvullende dekking voor het overlijdensrisico bestond. Verzekeraar heeft daarmee bij het afsluiten van de Verzekering aan de op hem rustende informatieverplichtingen voldaan. Ten tijde van de echtscheiding heeft een adviseur van Verzekeraar Erflater erop gewezen dat een scheiding invloed heeft op zijn pensioen hem gewezen op het belang dat hij daar naar kijkt. Daarmee heeft de adviseur aan de op hem rustende zorgplicht voldaan. Blijkens twee door Tussenpersoon overgelegde gespreksnotities is het al of niet afdekken van het overlijdens-risico besproken en heeft Erflater zijn voorkeur uitgesproken voor een hoger kapitaal bij leven. De op Tussenpersoon rustende zorgplicht voert in dat geval niet zo ver dat hij alsnog moet voorrekenen wat de invloed van het afdekken van het overlijdensrisico op het rendement heeft. De Commissie acht het niet aannemelijk dat Erflater met Tussenpersoon een adviesgesprek had gevoerd indien Tussenpersoon naar aanleiding van de echtscheiding contact met Erflater had opgenomen.

1. Procesverloop

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

- het door Erfgename ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reacties van Erfgename op beide verweerschriften;

- de dupliek van Verzekeraar; en
- de dupliek van Tussenpersoon

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaken mondeling te behandelen. Beide zaken zullen daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat in beide zaken uit van de volgende feiten.

2.1 De echtgenoot van Erfgename (hierna: "Erflater") heeft op advies en door bemiddeling van Tussenpersoon een lijfrenteverzekering afgesloten bij Verzekeraar met polisnummer [nummer] (hierna: "de Verzekering"). De Verzekering heeft als ingangsdatum 1 juni 1995 en als lijfrente-ingangsdatum 1 april 2025. Bij aanvang van de Verzekering heeft Erflater een koopsom van NLG 8.780 gestort. Bij leven op de lijfrente-ingangsdatum komt een bedrag van NLG 74.344 beschikbaar voor de aankoop van een direct ingaande lijfrente. Het is mogelijk voor een eerdere lijfrente-ingangsdatum te kiezen, op één van de polisverjaardagen vanaf 1 april 2015. In dat geval komt een lager verzekerd kapitaal beschikbaar. Bij overlijden voor de lijfrente-ingangsdatum wordt de betaalde koopsom van NLG 8.780 uitgekeerd. Op het polisblad staat dat de Verzekering geen overlijdensrisico dekt.

2.2 Aan Erflater zijn voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering 3 offertes van Zwolsche Algemeene d.d. 6 september 1994 uitgebracht. Het gaat om:
- een offerte voor een Koopsom Plan waarin met een koopsom van NLG 5.351 een garantiekapitaal van NLG 21.615 wordt opgebouwd en waarmee bij vooroverlijden de koopsom wordt uitgekeerd,
- een Dynamisch Investering Plan met een jaarpremie van NLG 5.351 en kapitaal bij vooroverlijden van NLG 5.351 of 110% van het in de verzekering opgebouwde kapitaal (indien dit hoger is), en
- een ZA Garantieplan met een jaarpremie van NLG 5.351, een gegarandeerd lijfrentekapitaal van NLG 357.708 en een garantiekaptaal bij vooroverlijden, waarvan de waarde niet in de offerte is genoemd.

2.3 Op 17 mei 1995 heeft Verzekeraar aan Erflater de offerte voor de Verzekering uitgebracht. Daarin staat onder meer:
"(…) Verzekeringsvorm (tarief 40-R Flexiplan)

Verzekerd worden aanspraken op een of meer lijfrenten als bedoeld in art. 45 van de Wet op de Inkomstenbelasting. De grootte van de termijnen wordt vastgesteld bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum of onmiddellijk na eerder overlijden. Als grondslag hierbij dienen de volgende rekengrootheden.

Bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum bedraagt de rekengrootheid f 74.344,– (verder te noemen kapitaal A). Indien de verzekerde voor de lijfrente-ingangsdatum overlijdt, is de rekengrootheid gelijk aan de betaalde koopsom. (…) De koopsom voor deze verzekering bedraagt f 8.780,– (…)"

2.4 In 2014 zijn Erflater en Erfgename van elkaar gescheiden. Aan het begin van september 2014 heeft Erflater telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar om advies op te vragen over de Verzekering in verband met de echtscheiding. Verzekeraar heeft de volgende telefoonnotitie gemaakt:
"Meneer wil graag spreken met een adviseur van NN. Hij heeft namelijk geen vertrouwen in zijn eigen VA. (…) Hij wil kijken wat de mogelijkheden zijn betreft zijn polis, hij ligt namelijk in een scheiding. (…)"

Uit een door Verzekeraar overgelegde interne e-mail d.d. 10 september 2014 blijkt dat een adviseur van Verzekeraar met Erflater heeft gesproken:
"Hij had alleen een vraag die ondertussen al beantwoord is of hij de polis kan splitsen i.v.m. zijn scheiding. Ik heb hem er op gewezen dat een scheiding invloed heeft op zijn pensioen en dat het van belang is dat hij daar naar kijkt in deze nieuwe situatie. Hij wilde nu even geen afspraak maar we hebben afgesproken over eind van het jaar even met elkaar te bellen en te kijken of hij een afspraak wenst."

2.5 Bij e-mail van 3 maart 2015 heeft Erflater Verzekeraar om splitsing van de Verzekering verzocht. Verzekeraar heeft Erflater laten weten dat de Verzekering niet kan worden gesplitst, maar de begunstiging wel. Erflater en Erfgename hebben op 6 april 2015 verzocht de begunstiging van de Verzekering zo te wijzigen, dat Erflater begunstigde is van de ene helft van de uitkering en Erfgename van de andere helft. Erfgename heeft deze begunstiging aanvaard. Verzekeraar heeft Tussenpersoon een kopie gestuurd van de bevestiging van de mutatie.

2.6 In 2016 zijn Erflater en Erfgename weer in het huwelijk getreden. Erflater is op [overlijdensdatum] 2018 overleden. Erfgename heeft uit de Verzekering een bedrag van NLG 8.780 (€ 3.948,19) ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitbetaling van het ten tijde van overlijden van Erflater opgebouwde garantiekapitaal, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 27 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Zowel Verzekeraar als Tussenpersoon hebben de jegens Erflater in acht te nemen zorgplicht geschonden. Erfgename voert hiertoe de volgende argumenten aan.

In de zaak tegen Verzekeraar

- Verzekeraar had aan Erflater naast een offerte voor een lijfrenteverzekering waarbij het overlijdensrisico niet was verzekerd, ook een offerte moeten uitbrengen waarbij het overlijdensrisico wel was verzekerd. Verzekeraar heeft voorts nagelaten te onderzoeken of Erflater bereid was het risico te nemen dat bij zijn vooroverlijden slechts de inleg zou worden gerestitueerd en heeft verzuimd te kijken naar zijn inkomenspositie en doelstelling om te bezien welk product passend was geweest.
- Verzekeraar had Tussenpersoon moeten wijzen op de diverse keuzemogelijkheden voor de Verzekering.
- Een adviseur moet bij ieder klantcontact een inventarisatie maken van de veranderende omstandigheden, doelstelling en de risicobereidheid van de klant om ervoor te zorgen dat het product nog passend is. Verzekeraar heeft verzuimd Erflater in 2014 te wijzen op de consequenties van de echtscheiding voor de Verzekering. Evenmin heeft Verzekeraar aangetoond dat hij op een later moment alsnog contact heeft opgenomen met Erflater voor een adviesgesprek.
- Door het verzuim van Verzekeraar in 1995 en in 2014, heeft Erflater geen weloverwogen keuze kunnen maken. Indien hij wel van zijn mogelijkheden op de hoogte was geweest, had Erflater gekozen voor een afdekking van het overlijdensrisico.

In de zaak tegen Tussenpersoon

- Van een bekwaam, redelijk en billijk handelend verzekeringstussenpersoon mag verwacht worden dat hij de belangen van zijn cliënt beschermt en diens financiële situatie bevordert. Tussenpersoon had moeten voorleggen wat de impact op het rendement was geweest als het vooroverlijden wel was afgedekt en offertes moeten opmaken met en zonder een afgedekt overlijdensrisico.

Door dit niet te doen heeft hij geen rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van Erflater en hem onvolledig voorgelicht. Tussenpersoon heeft verzuimd de risicobereidheid, inkomens- en vermogenspositie en doelstelling van Erflater te onderzoeken.

- De door Tussenpersoon overgelegde gespreksnotities zijn na het overlijden van Erflater opgemaakt. Gelet op de onvolledige dossiervorming van Tussenpersoon is het niet aannemelijk dat hij gespreksnotities maakte. Indien Tussenpersoon de gespreksnotitie wel gemaakt had, was hij zich bewust geweest van het belang van het afdekken van het overlijdenrisico en had hij het voor Erflater doorgerekend. Dat Tussenpersoon dit niet heeft gedaan toont aan dat het niet ter sprake is gekomen.
- Op het aanvraagformulier heeft Erflater het vakje kapitaal bij leven en na overlijden aangekruist, wat erop duidt dat hij een uitkering bij vooroverlijden wenste. Dit is niet goed in de Verzekering verwerkt.
- Bij brieven van Verzekeraar van 1 april 2015 en 28 april 2015 is Tussenpersoon op de hoogte gesteld van de echtscheiding. Hij had naar aanleiding daarvan contact met Erflater moeten opnemen met de vraag of de Verzekering aangepast moest worden.
- Was Erflater in 1995 en 2014 goed voorgelicht, dan had hij een weloverwogen keuze kunnen maken en had hij gekozen voor het afdekken van het overlijdensrisico.

Verweer Verzekeraar en Tussenpersoon

3.3 Verzekeraar en Tussenpersoon hebben de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Erfgename klaagt in haar hoedanigheid van erfgename van Erflater. Zij heeft slechts een vordering op Verzekeraar of Tussenpersoon voor zover Erflater deze zou hebben gehad, die zij dan door vererving zou hebben gekregen. De Commissie zal daarom onderzoeken of Verzekeraar en Tussenpersoon jegens Erflater op enige wijze zijn tekortgeschoten in hun dienstverlening. Daarbij kijkt de Commissie naar het moment waarop Erflater de Verzekering in 1995 is aangegaan en naar het moment van de echtscheiding in 2014.

In de zaak tegen Verzekeraar

4.2 De reikwijdte van de zorgplicht van Verzekeraar is afhankelijk van de financiële dienst die Verzekeraar verstrekt.

In dit geval is van belang dat Erflater op advies en met bemiddeling van een assurantietussenpersoon de Verzekering heeft afgesloten. Het is de assurantie-tussenpersoon die Erflater adviseert over de af te sluiten verzekering en die nagaat of deze bij de wensen van Erflater past. Verzekeraar moet in deze verhouding de Verzekering opmaken naar de (hem door de assurantietussenpersoon gecommuniceerde) wensen van Erflater en moet Consument informeren over de belangrijkste kenmerken van de Verzekering.

4.3 Op het moment van afsluiten van de Verzekering rustte op Verzekeraar niet de verplichting onderzoek te doen naar de doelstelling of risicobereidheid van Erflater. Hoewel op Verzekeraar de verplichting rust Erflater te informeren over de kenmerken van de verzekering die hij (uiteindelijk) afsluit, is het de tussen-persoon die bij zijn klant inventariseert wat diens wensen zijn en die aan de hand daarvan bij Verzekeraar navraagt wat de mogelijkheden van de verschillende verzekeringen zijn. Op Verzekeraar rust niet de verplichting de tussenpersoon bij iedere verzekering die hij offreert alle verschillende mogelijkheden van deze verzekering uiteen te zetten.

4.4 Verzekeraar heeft Erflater met de verstrekte productinformatie: de offerte, het aanvraagformulier, het polisblad en de toepasselijke voorwaarden geïnformeerd over de kenmerken van de Verzekering. Zowel op de offerte als op het polisblad staat dat geen aanvullende dekking voor het overlijdensrisico bestond. Verzekeraar heeft daarmee bij het afsluiten van de Verzekering aan de op hem rustende informatieverplichtingen voldaan.

4.5 In 2014 zijn Erflater en Erfgename gescheiden. Erflater heeft contact opgenomen met Verzekeraar met vragen over de Verzekering en daarbij aangegeven dat hij geen vertrouwen meer had in zijn eigen adviseur. (Een adviseur van) Verzekeraar heeft naar aanleiding daarvan telefonisch contact opgenomen met Erflater. Uit de hierboven onder nummer 2.4 geciteerde e-mail blijkt dat Erflater de adviseur heeft laten weten dat de vraag die hij had, reeds beantwoord was. De adviseur heeft Erflater erop gewezen dat een scheiding invloed heeft op zijn pensioen en heeft Erflater gewezen op het belang dat hij daar naar kijkt. Daarmee heeft de adviseur aan de op hem rustende zorgplicht voldaan. Dat de adviseur, in tegenstelling tot wat hij met Erflater had besproken, op een later moment niet heeft gebeld, vormt hoogstens een minder goede service. Aan de op hem rustende zorgplicht had de adviseur reeds tijdens het eerder gevoerde telefoongesprek voldaan.

4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

In de zaak tegen Tussenpersoon

4.7 De verhouding tussen Erflater en Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht. Daarop zijn de artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: "BW") van toepassing. In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht houdt in ieder geval in dat de assurantie-tussenpersoon (Tussenpersoon) tegenover zijn opdrachtgever (Erflater) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussen-persoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussen-persoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klanten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn klant op zorgvuldige wijze adviseert.
Zie GC Kifid 2017-631. Hoe de zorgplicht in een concreet geval moet worden ingevuld, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

4.8 Tussenpersoon heeft aangevoerd dat hij het al dan niet laten meeverzekeren van het overlijdensrisico met Erflater heeft besproken. Hij haalt hierbij een tweetal gespreksnotities aan, waaruit zou blijken dat Erflater het overlijdensrisico niet af wenste te dekken zodat hij een hoger eindkapitaal bij leven zou bereiken.

De gespreksnotitie d.d. 1 september 1994 luidt:
"Gesproken met [naam Erflater] over lijfrente. Besproken of hij kapitaal bij leven of bij leven en overlijden wil hebben. Bij in leven zijn is het eindkapitaal hoger.
[naam Erflater] wil offerte bij in leven zijn gezien het hogere rendement. Heb hem er op gewezen dat bij overlijden alleen de koopsom wordt uitbetaald. Er is dan geen kapitaal voor de nabestaanden. Hij kiest toch voor kapitaal bij in leven zijn. Afgesproken offerte op te vragen."

De gespreksnotitie d.d. 11 mei 1995 luidt:
"[naam Erflater] belde. Wil graag andere offerte voor koopsom LR met maatschappij winstdeling en flexibele einddatum. Alleen kapitaal bij in leven zijn wil hij.
Offerte ZA kan worden afgelegd
Vraag offerte aan bij NN."

4.9 Erfgename stelt dat de gespreksnotities pas na het overlijden van Erflater zijn opgemaakt. Ter onderbouwing van dit standpunt voert zij aan dat het gezien de onvolledige dossiervorming door Tussenpersoon, niet aannemelijk is dat Tussenpersoon gespreksnotities maakte. Bovendien zou gelden dat Tussenpersoon, indien hij wel de gespreksnotitie gemaakt had, zich bewust was geweest van het belang van het afdekken van het overlijdenrisico. In dat geval had hij het voor Erflater doorgerekend. Dat Tussenpersoon dit niet heeft gedaan toont aan dat het afdekken van het overlijdensrisico niet ter sprake is gekomen, aldus Erfgename.

4.10 De Commissie overweegt dat Tussenpersoon naast de gespreksnotities drie offertes van Zwolsche Algemeene heeft overgelegd en één offerte van Verzekeraar. Dit duidt naar het oordeel van de Commissie niet op een onvolledige dossiervorming. Het al of niet afdekken van het overlijdensrisico is blijkens de notitie ter sprake geweest en Erflater heeft blijkens de notitie zijn voorkeur uitgesproken voor een hoger kapitaal bij leven. Daarmee zijn de bedoeling en de bereidheid van Erflater het overlijdensrisico niet af te dekken, aan de orde geweest. De op Tussenpersoon rustende zorgplicht voert in dat geval niet zo ver dat hij alsnog moet voorrekenen wat de invloed van het afdekken van het overlijdensrisico op het rendement heeft. Erfgename heeft ook niet aannemelijk gemaakt dat Erflater had gekozen voor het afdekken van het overlijdensrisico indien Tussenpersoon deze berekening wel had laten maken. Dat Tussenpersoon de berekening niet heeft laten maken, kan ten slotte niet dienen als bewijs van de stelling dat de gespreksnotitie pas na het overlijden van Erflater is opgemaakt.

4.11 Wat betreft de stelling van Erfgename dat Erflater op het aanvraagformulier het vakje voor kapitaal bij leven en vooroverlijden heeft aangekruist en dat dit niet goed in de Verzekering is verwerkt, geldt dat Erflater bij ontvangst van het polisblad had kunnen constateren dat bij vooroverlijden enkel de koopsom zou worden uitgekeerd. Indien dit niet zijn bedoeling was geweest, dan had het op de weg van Erflater gelegen hierover contact met Tussenpersoon op te nemen.

4.12 Ten tijde van de echtscheiding in 2014 heeft Erflater ervoor gekozen de wijzigingen in de Verzekering zonder advies van Tussenpersoon uit te voeren. Verzekeraar heeft na verwerking van de wijzigingen Tussenpersoon hierover bericht. Consument stelt zich op het standpunt dat Tussenpersoon naar aanleiding van de echtscheiding contact met Erflater had moeten opnemen en dat dan had kunnen worden onderzocht of de Verzekering had moeten worden aangepast. Blijkens het klachtdossier heeft Verzekeraar Erflater gewezen op het belang om advies in te winnen en heeft Erflater dit niet gedaan.

De Commissie acht het daarom niet aannemelijk dat Erflater met Tussenpersoon wel een adviesgesprek had gevoerd indien deze met hem contact had opgenomen. Bovendien geldt ook nu weer dat Erfgename niet aannemelijk heeft gemaakt dat Erflater in 2014 had gekozen voor het afdekken van het overlijdensrisico indien hij met Tussenpersoon een adviesgesprek had gevoerd.

4.13 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Erflater heeft geschonden.

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.