

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-485 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam Avéro Achmea, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Bewijslast verzekeraar. De Commissie staat voor de vraag of Consument recht heeft op de waarde van het expiratiekapitaal per 1 juli 2015. Verzekeraar stelt dat Consument geen recht heeft op het expiratiekapitaal, maar op de afkoopwaarde van de verzekering vanwege het feit dat Consument de verzekering zou hebben verlengd. Verzekeraar zou daartoe op 7 en 8 juli 2015 nieuwe polisbescheiden hebben toegezonden naar Consument en de pandhouder. Consument stelt dat een medewerker van Verzekeraar hem heeft geïnformeerd dat verlenging niet mogelijk was. Consument betwist de ontvangst van deze polisbescheiden zodat op Verzekeraar de bewijslast rust om aan te tonen dat deze mededelingen Consument hebben bereikt. Verzekeraar heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de mededelingen Consument hebben bereikt, zodat de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Verzekeraar komen. De Commissie wijst de vordering van Consument deels toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument en de aanvullende reactie van 16 juni 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met ingangsdatum van 9 mei 2014 heeft Consument een verzekering afgesloten met de naam 'Avéro Premie Beleggingsplan' (hierna: de Verzekering). De Verzekering is een voortzetting van polisnummer [polisnummer 1] met aanvangsdatum 1 juli 1997.

De Verzekering is verpand aan BLG Hypotheken (hierna: de Pandhouder). De einddatum is 1 juli 2015. Van toepassing zijn de ALG I la en de productvoorwaarden model MBP13.

2.2 Op 5 juni 2015 heeft de adviseur van Consument een schriftelijk verzoek aan Verzekeraar gedaan om de Verzekering te verlengen tot 1 augustus 2018. Bijgesloten is een brief van de Pandhouder waarin akkoord is gegeven voor verlenging. Daarnaast is een brief van Consument meegestuurd waarin een akkoord is gegeven voor verlenging van de verzekering.

2.3 De adviseur van Consument heeft contact opgenomen met een medewerker van Verzekeraar, waarna de adviseur op 3 juli 2015 de volgende e-mail van deze medewerker heeft ontvangen:

‘Wij hebben elkaar deze week gesproken over relatie [naam Consument]. Ik heb inmiddels het fysieke dossier ontvangen.

Daar blijkt dat de verzekering een voortzettingsclausule heeft met een originele ingangsdatum 24 mei 1994.’

2.4 Verzekeraar heeft op 2 juli 2015 Consument een brief gestuurd met de mededeling dat de Verzekering per 1 juli 2015 beëindigd is. De uitkering bedraagt € 95.798,19. In de brief wordt geadviseerd contact op te nemen met de adviseur.

2.5 Op 12 november 2015 heeft de Pandhouder Verzekeraar een brief én een e-mail verzonden met de mededeling dat de Verzekering met polisnummer [polisnummer 2] is geëxpireerd en het verzoek om de uitkering over te maken.

2.6 Op 23 december 2015 heeft de Pandhouder Verzekeraar nogmaals per e-mail verzocht om het uitbetalingsverzoek in behandeling te nemen onder begeleiding van de woorden ‘Betreft expiratie verpande verzekering’.

2.7 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 20 januari 2016 het volgende laten weten:

‘BLG Wonen stuurde mij het beëindigingsverzoek voor uw levensverzekering met polisnummer [polisnummer 2]. Helaas kunnen wij het beëindigingsverzoek niet in behandeling nemen. In deze brief vertel ik u welke informatie wij nog nodig hebben.’

(...)

‘Zodra ik het volgende van u heb ontvangen, nemen wij het beëindigingsverzoek verder in behandeling:

- *Een door u getekende akkoordverklaring om de verzekering af te kopen en de afkoopwaarde over te maken aan BLG Wonen.*

- *Een kopie van een geldig legitimatiebewijs, waarop duidelijk uw handtekening te zien is. Dit gebruiken wij voor handtekeningcontrole om er zeker van te zijn dat niet iemand anders uw geld opeist.'*

2.8 Op 20 januari 2016 heeft adviseur van Consument Verzekeraar de volgende brief gestuurd:

'Onderwerp: expiratiekapitaal

Verzekeringnemer: [naam Consument]

Polis [polisnummer 2]'

(...)

'Bijgaand ontvangt u een ondertekend verzoek van bovenstaande relatie. Gelieve deze te verwerken in uw administratie.'

- 2.9 In de bijlage is een brief meegestuurd van Consument met daarin een ondertekend verzoek van 19 januari 2016 om het expiratiekapitaal van de Verzekering vrij te geven en het verzoek van de Pandhouder te honoreren.
- 2.10 Op 21 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd met als onderwerp: 'Afkkoopverzoek voor uw polis Avéro Premie BeleggingsPlan'. De afkoopwaarde bedraagt € 80.729,88, waarbij als peildatum 20 januari 2016 is gehanteerd.
- 2.11 Op 28 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd met als onderwerp 'Afkkoopverzoek voor uw polis Avéro Premie BeleggingsPlan'. De afkoopwaarde bedraagt € 82.678,91, waarbij als peildatum 27 januari 2016 is gehanteerd.
- 2.12 Op 28 februari 2016 heeft Verzekeraar een brief gestuurd aan de Pandhouder met de mededeling dat abusievelijk een bedrag van € 82.678,91 is overgemaakt.
- 2.13 Op 31 maart 2017 heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend.

2 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 13.119,25. Dit bedrag is het verschil tussen de expiratiewaarde en de afkoopwaarde. Daarnaast vordert Consument te veel betaalde hypotheekrente. Tot slot vordert Consument wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Op 1 juli 2015 is de Verzekering van Consument geëxpireerd. Het was op dat moment niet mogelijk om deze Verzekering te verlengen, hoewel Consument dit in eerste instantie wel wilde.

Het niet kunnen verlengen zou te maken hebben met het feit dat op de betreffende Verzekering een bepaald fiscaal regime zou rusten waardoor verlenging van deze Verzekering niet mogelijk was. Door een medewerker van Verzekeraar is op 3 juli 2015 per email bevestigd dat de Verzekering geëindigd is. Consument verwijst in dit kader naar de e-mail.

- In januari 2016 heeft zowel de Pandhouder als Consument uitdrukkelijk verzocht om de expiratiewaarde uit te keren. Verzekeraar vroeg om een akkoordverklaring tot afkoop en heeft van Consument op dat moment een akkoordverklaring tot het uitkeren van de expiratiewaarde gekregen. Dit verzoek komt ook uitdrukkelijk naar voren uit de gevoerde correspondentie welke reeds is overlegd en Verzekeraar ook nooit heeft geweigerd. Verzekeraar heeft uiteindelijk de Verzekering afgekocht door middel van het uitkeren van de afkoopwaarde. Aangezien de aandelen tussentijds gedaald zijn heeft Consument een verlies van € 13.119,28. Ondanks diverse mail- en telefooncontacten en zelfs een bezoek aan het kantoor van Verzekeraar gaf deze niet thuis. Voor Consument is het, na het horen van het bericht van Verzekeraar dat verlenging niet mogelijk was, altijd de bedoeling geweest om het expiratiekapitaal te laten uitkeren en niet de afkoopwaarde. Dat dit verzoek voor Verzekeraar niet duidelijk was was Consument niet bekend. Verzekeraar heeft de zorgplicht ten aanzien van Consument geschonden door de opdracht van Consument niet naar behoren uit te voeren.
- Consument begroot het renteverlies op € 417,39 (tot 1 juni 2017). Ter onderbouwing van dit bedrag heeft Consument de berekening overgelegd.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument verlengde per datum van 1 juli 2015 de Verzekering. Door de verlenging van de Verzekering bestond dus geen aanspraak meer op het expiratiekapitaal van € 95.798,16. De Verzekering expireerde niet, maar werd verlengd. Op verzoek van Consument beëindigde Verzekeraar in januari 2016 de Verzekering en keerde Verzekeraar de waarde op moment van beëindigen uit. Dit bedrag van € 82.678,91 is door koersverlies lager dan het expiratiekapitaal. Consument kan dat expiratiekapitaal niet achteraf alsnog claimen. De daling van de waarde is koersverlies, dat voor rekening en risico komt van Consument.
- Op 7 juli 2015 heeft Verzekeraar de Pandhouder en Consument (een kopie van) de wijzigingspolis gestuurd.
- Consument heeft op 20 januari 2016 een ondertekend verzoek tot beëindiging van de Verzekering toegezonden. Verzekeraar keerde de waarde van de Verzekering op 27 januari 2016 uit.
- Op 6 mei 2015 heeft de adviseur van Consument telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar, omdat Consument overwoog de Verzekering te verlengen. Verzekeraar heeft de adviseur gewezen op de consequentie dat Consument bij verlenging zijn tijdelijke bezitsvrijstelling zou verliezen. Verzekeraar had daarom expliciete toestemming van Consument nodig voor de verlenging. Op 5 juni 2015 heeft de adviseur van Consument een brief gestuurd met als onderwerp 'verlenging expiratedatum'. Een van de bijlagen is een door Consument ondertekend verlengingsverzoek. Consument gaf daarin duidelijk aan dat hij zich bewust was van de gevolgen. Consument wilde de Verzekering verlengen tot 1 augustus 2018. Een andere bijlage was de akkoordverklaring van de Pandhouder.

- Ook op 29 en 30 juni 2015 heeft Verzekeraar de adviseur geïnformeerd over het verlies van de tijdelijke bezitsvrijstelling. Verzekeraar wees de adviseur meerdere keren op de fiscale consequenties van verlenging. Op 29 juni ontving Verzekeraar nogmaals het verlengingsverzoek van 5 juni 2015. Ondertussen expireerde de Verzekering. Het verlengingsverzoek werd behandeld en de Verzekering verlengd.
- Op 7 juli 2017 heeft Verzekeraar de Pandhouder een brief gestuurd met de originele nieuwe polis. Dezelfde dag heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd, waarin werd aangegeven dat Consument 30 dagen bedenktijd had. In die periode kon hij de verlenging ongedaan maken. Consument heeft na indiending van zijn verlengingsverzoek geen bezwaar gemaakt. Verzekeraar heeft geen bericht ontvangen dat de verlenging alsnog niet moest plaatsvinden.
- Verzekeraar verweert zich tegen de vordering van de hypotheekrente én de wettelijke rente. Er is geen sprake van recht op vergoeding van de hypotheekrente vanaf 1 juli 2015. Consument koos er kennelijk voor om zijn hypotheek door te laten lopen, hij kan dan niet achteraf stellen dat hij de hypotheekrente terug wil ontvangen. Deze vordering dient Consument in te dienen bij zijn hypotheekverstrekker. Daarbij geldt dat Consument waarschijnlijk de hypotheekrente in aftrek heeft gebracht en daarmee fiscaal voordeel heeft behaald, wat moet worden meegenomen in de schadeberekening.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Consument recht heeft op de waarde van het expiratiekapitaal per 1 juli 2015, waardoor Verzekeraar gehouden Consument is een aanvullende vergoeding van € 13.119,25 te betalen. Bij de beantwoording van deze vraag acht de Commissie het volgende van belang. Vaststaat dat de adviseur van Consument op 5 juni 2015 – iets minder dan een maand voor de einddatum – Verzekeraar heeft verzocht de Verzekering te verlengen tot 1 augustus 2018. Uit het dossier volgt dat de adviseur van Consument rondom de einddatum van de Verzekering telefonisch contact heeft gehad met een medewerker van Verzekeraar. De adviseur stelt dat hij van de medewerker heeft vernomen dat het niet mogelijk was – vanwege fiscale redenen – de Verzekering te verlengen. Ter onderbouwing van het gegeven dat verlenging niet mogelijk zou zijn verwijst Consument naar de e-mail van 3 juli 2015 afkomstig van bedoelde medewerker van Verzekeraar.
- 4.2 Daargelaten de vraag of uit de e-mail van 3 juli 2015 zou kunnen worden afgeleid dat de Verzekering niet verlengd kon worden stelt de Commissie vast dat Consument na het bereiken van de einddatum van Verzekeraar een brief heeft ontvangen waarin is opgenomen dat de Verzekering per 1 juli 2015 is beëindigd.
- 4.3 Op grond van artikel 7:932 van het Burgerlijk Wetboek dient een verzekeraar de verzekeringnemer zo spoedig mogelijk de polisbescheiden te verstrekken. Verzekeraar stelt dat aan Consument op 7 en 8 juli 2015 brieven zijn verzonden waaruit zou blijken dat de Verzekering is verlengd. Nu Consument betwist dat de brieven van 7 en 8 juli 2015 van Verzekeraar hem hebben bereikt rust op Verzekeraar de last te bewijzen dat deze mededelingen Consument tijdig hebben bereikt.

- 4.4 Daartoe is onvoldoende dat Verzekeraar de verzending van de brieven bewijst, aangezien bovendien bewezen moet worden dat de mededelingen Consument hebben bereikt, dan wel dat het niet bereiken van de mededelingen een gevolg is van omstandigheden die voor risico komen van de geadresseerde. Zie in gelijke zin HR 4 juni 2004, NJ 2004, 411. Verzekeraar heeft in het dossier onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat de brieven van 7 en 8 juli 2015 Consument hebben bereikt, zodat de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Verzekeraar komen.
- 4.5 Gelet op voorgaande concludeert de Commissie dat de Pandhouder, de adviseur van Consument én Consument terecht Verzekeraar hebben verzocht over te gaan tot uitkering van de expiratiewaarde. De Commissie wijst de vordering van Consument toe wat betreft de aanvullende vergoeding van € 13.119,25, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de datum waarop Verzekeraar tot uitkering is overgegaan op, 1 februari 2016. Nu het hier ging om een verpande Verzekering dient het bedrag van € 13.119,25 aan de Pandhouder BLG of met diens uitdrukkelijke toestemming aan Consument te worden uitgekeerd. Voor wat betreft het door Consument gestelde renteverlies merkt de Commissie op dat Consument in dezen reeds afdoende is gecompenseerd door vergoeding van de wettelijke rente. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de Pandhouder BLG of met diens uitdrukkelijke toestemming aan Consument uitkeert een bedrag van € 13.119,25 met de wettelijke rente vanaf 1 februari 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.