

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-737
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. R.J. Verschoof en drs. W. Dullemond, leden en
mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Consument wil dat Verzekeraar medewerking verleent aan de afkoop van een drietal uitvaartverzekeringen. De Commissie oordeelt dat uit de Voorwaarden voortvloeit dat de verzekeringen niet afkoopbaar zijn. Een enkele mededeling van de assurantietussenpersoon leidt er niet toe dat Verzekeraar medewerking moet verlenen aan het verzoek tot afkoop. De mededeling van de assurantietussenpersoon van Consument kan niet aan Verzekeraar worden toegerekend. Verder stelt Consument dat de door Verzekeraar berekende premievrije waarde te laag is. Aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte gegevens is de aan Kifid verbonden actuaris om advies gevraagd en heeft de Commissie geconcludeerd dat de toetsing van de actuariële nota geen grond geeft voor de stelling dat in de berekening van de berekende premievrije waardes fouten zijn gemaakt. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar;
- het rapport van de actuaris van het Kifid;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- een nadere reactie hierop van Consument

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 1 juni 2007 bij Verzekeraar een uitvaartverzekering met polisnummer AUV [Polisnr. 1] afgesloten. Op het polisblad dat op 22 mei 2007 is afgegeven is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Polisnummer	AUV [Polisnr. 1]
Verzekerings- Voorwaarden (...)	AUV 2007.01
Omschrijving	Vergoed worden de kosten van een begrafenis of crematie tot een bedrag van maximaal EUR 3.500,00.
	Het maximum bedrag wordt jaarlijks aangepast conform de polisvoorwaarden.”

- 2.2 In de voorwaarden met kenmerk AUV 2007.01 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Definities
(...)

Verzekering:
Overeenkomst inzake een natura uitvaartverzekering.
(...)

Artikel 10

AFKOOPT

De Verzekering is niet afkoopbaar.

Artikel 11

PREMIEVRIJ MAKEN

De verzekering kan op verzoek van de verzekeringnemer premievrij gemaakt worden.
(...)

De dekking stelt de verzekeraar vast uitgaande van de vanaf aanvang opgerente spaarpremies, verminderd met een gedeelte van de kosten bij het totstandkomen van de verzekering.

De bruto premie voor de verzekering wordt daarbij gesplitst in de volgende onderdelen:

1. Kostenopslagen voor:

- Eenmalige kosten bij het totstandkomen van de verzekering;
- Jaarlijks terugkerende incasso- en administratiekosten.

2. Risicopremie voor de eventuele uitkering bij overlijden vóór de einddatum premiebetaling;

3. Spaarpremie voor de te verwachten uitkering bij overlijden na de einddatum premiebetaling.”

2.3 Daarnaast heeft Consument per 1 januari 1990 de uitvaartverzekering met contractnummer [Contractnr. 1] bij Verzekeraar afgesloten. Op het polisblad dat op 27 december 2017 is afgegeven is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Polisnummer	LVD [Polisnr. 2]
Verzekerings- Voorwaarden	UGV01
(...)	
Omschrijving	Deze polis is per 01-01-1990 premievrij gemaakt. Het te besteden bedrag aan uitvaartkosten is hierdoor op € 331,00 gesteld.”

2.4 In de voorwaarden met kenmerk UGV01 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“ARTIKEL 8

Premievrijmaking en afkoop

Indien tenminste gedurende de eerste drie jaar van de bestaansduur van de verzekering de verschuldigd geworden premies zijn voldaan heeft de verzekeringnemer het recht”

- a. de verzekering door AMEV Leven te doen premievrijmaken mits een dusdanige waarde aanwezig is dat tenminste 2% van het verzekerd bedrag verzekerd is.
- b. de verzekering – mits een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is – door AMEV Leven te doen afkopen mits de afkoopwaarden tenminste 1% van het verzekerd bedrag is.”

2.5 Ten slotte heeft Consument per 1 juni 2003 de uitvaartverzekering met contractnummer [Contractnr. 2] bij Verzekeraar afgesloten. Op het polisblad dat op 27 december 2017 is afgegeven is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Polisummer
Verzekerings-
voorwaarden
(...)
Uitvaart-
Omschrijving

AUD [Polisnr. 3]
AUD 2002.01

Uitvaartleider, rouwauto bij de begrafenis of naar het dichtstbijzijnde crematorium, vervoer van de overledene ter plaatse van huis of van ziekenhuis naar de aula, het verzorgen van de overledene, regelen van alle formaliteiten, eiken-fineer kist met vlak deksel, gebruik van de aula, 1 volgauto, 50 rouwbrieven met enveloppen en porti, identificatiesteentje, condoleantieregister, 1 overlijdensbewijs. Begraafrecht inclusief dragers of crematierecht tot maximaal € 686.”

2.6 In de voorwaarden met kenmerk AUD 2002.01 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Artikel 10

AFKOOP

De Verzekering is niet afkoopbaar.

ARTIKEL 11

Premievrij maken

*De verzekering kan op verzoek van de verzekeringnemer premievrij gemaakt worden.
(...)*

De dekking stelt de verzekeraar vast uitgaande van de vanaf aanvang opgerente spaarpremies, verminderd met een gedeelte van de kosten bij het totstandkomen van de verzekering.

De bruto premie voor de verzekering wordt daarbij gesplitst in de volgende onderdelen:

3. *Kostenopslagen voor:*

- *Eenmalige kosten bij het totstandkomen van de verzekering;*
- *Jaarlijks terugkerende incasso- en administratiekosten;*

4. *Risicopremie voor de eventuele uitkering bij overlijden vóór de einddatum premiebetaling;*

5. *Spaarpremie voor de te verwachten uitkering bij overlijden na de einddatum premiebetaling, waarbij geen waarde wordt toegekend aan spaardelen van de premie die bedoeld waren om de verzekering te zijner tijd indexabel te houden.”*

- 2.7 Per brief van 13 december 2017 heeft Consument Verzekeraar laten weten dat zij de verzekeringen met polisnummer AUV [Polisnr. 1] en LVD [Polisnr. 2] wenst af te kopen.
- 2.8 In reactie hierop heeft verzekeraar Consument per e-mail van 21 december 2017 bericht dat het niet mogelijk is de verzekeringen af te kopen.
- 2.9 In de e-mail van 27 december 2017 van [Naam Financieel Adviseur] aan Consument, is het volgende opgenomen:
- “Mocht u overigens over willen gaan tot afkoop van de verzoeken kunnen wij u meedelen dat de polis beginnend met LVD niet afkoopbaar is. De andere polis is wel afkoopbaar.”*
- 2.10 Op verzoek van Consument zijn de verzekeringen met polisnummers AUV [Polisnr. 1] en AUD [Polisnr. 3] per 1 januari 2018 premievrij gemaakt. De premievrije waardes zijn vastgesteld op respectievelijk € 1.249,- en € 1.006,-.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van het bedrag ad € 2.954.57, zijnde de premievrije waarde c.q. som van de betaalde premies van de drie verzekeringen, vermeerderd met de wettelijke rente per 1 oktober 2003.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomsten door niet mee te werken aan het afkopen van de verzekeringen met polisnummers AUV [Polisnr. 1], AUD [Polisnr. 4] en LVD [Polisnr. 2] en de premievrije waarde van de verzekeringen met polisnummer AUD [Polisnr. 4] en AUV [Polisnr. 1] te laag vast te stellen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Andere dan de voorwaarden met kenmerk AUV 2007.01 en AUD 2002.01 zijn van toepassing op respectievelijk de verzekeringen met polisnummers AUV [Polisnr. 1] en AUD [Polisnr. 3].
 - Verzekeraar, althans de adviseur van Consument, heeft per e-mail van 27 december 2017 verklaard dat de verzekering met polisnummer AUD [Polisnr. 4] en/of AUV 2007.01 afgekocht kan worden.
 - Verzekeraar hanteert een te lage premievrije waarde voor de verzekeringen met polisnummers AUD [Polisnr. 4] en AUV [Polisnr. 1]. De premievrije waarde moet minstens de som van de betaalde premies bedragen.

- Als gevolg van de echtscheiding van Consument is Verzekeraar gehouden gehoor te geven aan het verzoek van Consument de premievrije waarde ad € 331,- van de verzekering met polisnummer LVD [Polisnr. 2] aan Consument te betalen.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of Verzekeraar medewerking moet verlenen aan de afkoop van de verzekeringen met polisnummers AUV [Polisnr. 1] en AUD [Polisnr. 4].
- 4.2 Op het polisblad van de verzekering met polisnummer AUV [Polisnr. 1] wordt verwezen naar de voorwaarden met kenmerk AUV 2007.01. In artikel 10 van deze voorwaarden is uitdrukkelijk bepaald dat de verzekering niet afkoopbaar is.
- 4.3 Met betrekking tot de verzekering met polisnummer AUD [Polisnr. 3] wordt op het polisblad verwezen naar de voorwaarden met kenmerk AUD 2002.0. In artikel 10 van deze voorwaarden is eveneens bepaald dat de verzekering niet afkoopbaar is.
- 4.4 De stelling van Consument dat de voorwaarden met kenmerk AUV 2007.01 en AUD 2002.01 toepassing missen begrijpt de Commissie zo dat zij zich op het standpunt stelt dat op grond van de voorwaarden die wel van toepassing zouden zijn, de verzekeringen wel afkoopbaar zijn. Welke voorwaarden volgens Consument van toepassing zijn en waarom de voorwaarden met AUV 2007.01 en AUD 2002.01 toepassing missen, verzuimt zij kenbaar te maken. De Commissie kan dan ook niet anders concluderen dan dat de voorwaarden, waarnaar verwezen wordt op het polisblad, van toepassing zijn en dat hier dus uit voortvloeit dat de verzekeringen niet afkoopbaar zijn.
- 4.5 Uit artikel 8 punt b van de voorwaarden met kenmerk UGV01, behorende bij de verzekering met polisnummer LVD [Polisnr. 2], vloeit voort dat de verzekering alleen afkoopbaar is indien een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is. Uit het polisblad blijkt hiervan geen sprake te zijn. Onder toepassing van de voorwaarden is de verzekering dan ook niet afkoopbaar. De echtscheiding van Consument maakt dit niet anders. Uit de wet noch uit de voorwaarden vloeit voort dat een echtscheiding een recht op afkoop van de verzekering (die voorheen onderdeel uitmaakte van de huwelijksgemeenschap) met zich meebrengt.

- 4.6 In de e-mail van 27 december 2017 van [Naam Financieel Adviseur], de assurantie-tussenpersoon van Consument, staat geschreven dat een andere verzekering dan deze met polisnummer LVD [Polisnr. 2] wel afkoopbaar is. Uit de tekst van de e-mail kan niet eenduidig worden opgemaakt op welke verzekering(en) [Naam Financieel Adviseur] doelt. Voor zover [Naam Financieel Adviseur] heeft bedoeld dat de verzekering met polisnummer AUD [Polisnr. 4] en/of AUV2007.01 afkoopbaar is, is deze informatie onjuist. Uit de voorwaarden behorende bij deze verzekeringen vloeit immers voort dat deze verzekeringen niet afkoopbaar zijn. Een enkele mededeling van [Naam Financieel Adviseur] leidt er in ieder geval niet toe dat Verzekeraar medewerking moet verlenen aan het verzoek tot afkoop. De mededeling van de assurantietussenpersoon van Consument kan niet aan Verzekeraar worden toegerekend. Iets anders is dat de verzekeringen premievrij konden worden gemaakt, van welk recht Consument gebruik heeft gemaakt. Dit staat echter los van de door Consument gewenste afkoop.
- 4.7 Daarnaast is de vraag aan de orde of de door Verzekeraar gehanteerde premievrije waardes ad € 1.006,- en € 1.249,- voor de verzekeringen met polisnummers AUV [Polisnr. 1] respectievelijk AUD [Polisnr. 3] te laag zijn. Consument is van mening dat de hoogte van de premievrije waarde minstens gelijk moet zijn aan de som van de betaalde premies, te weten een bedrag ad € 1.269,49 en € 1.327,08.
- 4.8 Met de stelling dat de premievrije waarde minstens gelijk moet zijn aan de som van de betaalde premies miskent Consument echter, dat Verzekeraar direct vanaf het moment van totstandkoming van de verzekering het risico heeft gelopen dat zij tot uitkering van de naturaverzekeringen over had moeten gaan, ook wanneer de verzekerden vlak na afsluiten van de verzekeringen zouden zijn overleden en er dus nog nauwelijks premie van enige betekenis zou zijn betaald. Op het moment van afsluiten van de verzekeringen was het weliswaar in zekere mate waarschijnlijk dat de verzekerden thans nog in leven zouden zijn, maar zeker was dat allerminst. Juist met het oog op de kans van overlijden heeft Consument de verzekeringen afgesloten.
- 4.9 De Commissie heeft – als in dergelijke gevallen niet ongebruikelijk – Verzekeraar gevraagd om aan het Kifid inzage te verlenen in de relevante informatie/documentatie, zodat zij tot een (marginale) toetsing van de premievrije waardes over kan gaan. Verzekeraar heeft aan dat verzoek gehoor gegeven.
- 4.10 De Commissie heeft geconcludeerd dat de toetsing van de actuariële nota geen grond geeft voor de stelling dat in de berekening van de berekende premievrije waardes van € 1.006,- en € 1.249,- fouten zijn gemaakt. Zij oordeelt dat de berekende premievrije waardes acceptabel zijn.

4.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.