

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-243
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 4 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Na het overlijden van de echtgenoot van Consument heeft zij bij Adviseur verzocht om een uitkering van de overlijdensrisicoverzekering. Verzekeraar heeft dit verzoek tot uitkering geweigerd, omdat deze zijn afgekocht. Consument is van mening onvoldoende op de hoogte te zijn gesteld dat bij het afkopen van de aan de hypotheek verbonden verzekeringen, de overlijdensrisicodekking zou komen te vervallen en vordert het uitkeringsbedrag bij overlijden van € 31.765,-. Adviseur toont aan dat zij Consument op verschillende momenten schriftelijk heeft geïnformeerd over het vervallen van de overlijdensrisicoverzekering. Deze brieven waren duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De door partijen in het geding gebrachte stukken bieden geen enkel aanknopingspunt dat Adviseur Consument in dit geval ook mondeling de consequenties had moeten uitleggen. Consument en haar echtgenoot waren voldoende geïnformeerd om een verantwoorde keuze te maken. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en de door partijen aan Kifid ingediende documenten inclusief alle bijlagen: het klachtenformulier, het verweerschrift, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De zaak is op 25 februari 2019 met partijen mondeling behandeld. Partijen zijn aldaar verschenen. Hierbij was Consument zelf aanwezig. Namens Adviseur waren aanwezig mevrouw [naam I], [functie], en mevrouw mr. [naam II], [functie].

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Na het overlijden van de echtgenoot van Consument (verder: de echtgenoot) op [datum] 2017 heeft zij bij Adviseur verzocht om een uitkering van de overlijdensrisicoverzekering. Op 1 mei 2003 heeft Consument samen met haar echtgenoot bij Adviseur, als geldverstrekker, een hypotheek afgesloten.

Hieraan waren twee, via Adviseur als tussenpersoon, gesloten Meegroeiverzekeringen gekoppeld, zijnde twee overlijdensrisicoverzekeringen met een looptijd van 25 jaar. Op het polisblad is vermeld dat bij overlijden van de echtgenoot de verzekeraar € 31.765,- uitkeert.

- 2.2 Verzekeraar heeft dit verzoek tot uitkering geweigerd, nu deze verzekeringen bij de algehele aflossing van de hypotheek en oversluiting daarvan in januari 2017, op verzoek van Consument en haar echtgenoot, zijn afgekocht. Hierbij kwamen de in de verzekeringen begrepen overlijdensrisicodekkingen te vervallen.
- 2.3 Consument is het oneens met het standpunt van Adviseur. Consument is van mening onvoldoende op de hoogte te zijn gesteld dat bij het afkopen van de aan de hypotheek verbonden verzekeringen de overlijdensrisicodekking zou komen te vervallen. Zij vordert daarom de uitkering van € 31.765,- die volgens de polis aan haar als begunstigde gedaan zou worden bij het overlijden van haar echtgenoot.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument, na het overlijden van haar echtgenoot een uitkering toekomt van € 31.765,-. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en legt hieronder uit waarom.

Wat heeft Consument in januari 2017 afgekocht?

- 3.2 Medio 2016 heeft Consument Adviseur verzocht de hypotheek te verhogen. Dit verzoek heeft Adviseur als geldverstrekker afgewezen. Consument heeft Adviseur bericht de hypotheek elders onder te brengen. Adviseur heeft op 4 januari 2017 per brief Consument een in te vullen verklaring toegestuurd en per brief als volgt geïnformeerd:
‘(...) U heeft ons laten weten dat u uw ABN AMRO Meegroei hypotheek wil terugbetalen. Bij deze hypotheek hoort een verzekering. Wij vragen u op de bijgevoegde Verklaring aan te geven wat er met deze verzekering moet gebeuren. U kunt kiezen uit de volgende mogelijkheden (...) 1. De verzekering meenemen naar uw nieuwe ABN AMRO hypotheek. (...) 2. De verzekering door laten lopen zonder hypotheek. (...) 3. De opgebouwde waarde meenemen naar een nieuwe kapitaalverzekering of spaarrekening eigen woning? (...) 4. De verzekering afkopen. (...)’

In de verklaring is onder de gegeven opties de volgende tekst opgenomen:

‘het stopzetten van de verzekering kan niet teruggedraaid worden. Bij het stopzetten van de verzekering vervalt ook de overlijdensrisicodekking van de verzekering’.

- 3.3 Consument en haar echtgenoot hebben optie 4 in de verklaring aangevinkt en het document op 9 januari 2017 ondertekend. Adviseur heeft op basis van dit ingevulde en ondertekende formulier op 18 januari 2017 twee brieven gestuurd met als onderwerp ‘uw ABN AMRO Meegroei-verzekering onder nummer [polisnummer]’. In beide brieven heeft Adviseur bevestigd wat de afkoopwaarde van de betreffende verzekering is. Samen hebben Consument en haar echtgenoot een afkoopwaarde van beide verzekeringen van € 11.733,60 ontvangen. In beide brieven is de volgende tekst opgenomen: ‘door de uitkering van de afkoopwaarde is de hierboven vermelde verzekering vervallen en kunt u hieraan geen rechten meer ontleen’.
- 3.4 De Commissie is van oordeel dat Consument Adviseur schriftelijk opdracht heeft gegeven om de twee overlijdensrisicoverzekeringen af te kopen. Dit hebben zij gedaan door op het keuzeformulier optie 4 aan te vinken, het document te ondertekenen en terug te sturen naar Adviseur. Op basis van deze opdracht en de inhoud van de Consument en haar echtgenoot verstuurd brieven heeft Adviseur kunnen en mogen begrijpen dat Consument en haar echtgenoot afkoop van de overlijdensrisicoverzekeringen wensten en daarvoor uitdrukkelijk hebben gekozen en de consequentie van die keuze begrepen.

Heeft Adviseur gehandeld als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur?

- 3.5 Consument voert aan dat Adviseur haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van afkoop van de overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is van mening dat de Adviseur haar goed en volledig had moeten adviseren.
- De Commissie begrijpt deze stelling zo, dat Consument van Adviseur had mogen verwachten dat hij haar en haar echtgenoot niet alleen schriftelijk zou informeren, maar ook, of in ieder geval, in een persoonlijk gesprek om er zeker van te zijn dat Consument en haar echtgenoot begrepen wat de consequenties van afkoop zouden zijn.
- De door Adviseur in verband met de afkoop van beide verzekeringen aan Consument en haar echtgenoot gezonden brieven waren duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. In duidelijke bewoordingen is uitgelegd welke opties er waren voor de verzekeringen. Consument en haar echtgenoot waren voldoende geïnformeerd om een verantwoorde keuze te maken. Ingeval van vragen konden zij bij Adviseur terecht. Er was voor Adviseur geen aanleiding Consument en haar echtgenoot daarnaast ook nog in een persoonlijk gesprek te informeren. De door partijen in het geding gebrachte stukken bieden geen enkel aanknopingspunt in die richting. Met name is hier van belang dat Adviseur er niet mee bekend was dat de echtgenoot begin 2017 reeds ernstig ziek was. Voor mondelinge advisering was ook al geen reden omdat Consument en haar echtgenoot de hypotheek aflossen en elders oversloten via een andere partij, waarmee de rol van Adviseur als adviseur een einde kwam.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat Adviseur geen verwijt treft. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. 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/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.