

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-346 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Klaverblad Levensverzekering N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 mei 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar weigert mee te werken aan afkoop en uitbetaling. Consument stelt dat Verzekeraar daartoe een toezegging heeft gedaan. Uit de informatie in het dossier blijkt niet dat Verzekeraar die toezegging heeft gedaan. Bovendien bestond op basis van de overeenkomst alleen de mogelijkheid van premievrijmaking. Consument heeft tegenover de gemotiveerde betwisting van verzekeraar geen bewijs bijgebracht. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar van 12 en 17 april 2019.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet noodzakelijk is de zaak mondeling te behandelen. De Commissie beslist op basis van de informatie in het dossier.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had sinds 1 augustus 2008 een overlijdensrisicoverzekering bij Verzekeraar. Blijkens het polisblad dat gold vanaf 1 augustus 2017 voorzag de verzekering in de uitkering van een annuïtair dalend overlijdensrisicokapitaal. De einddatum van de verzekering was oorspronkelijk 1 augustus 2033, de einddatum van de premiebetaling 1 augustus 2028.

Op het polisblad was vermeld dat de verzekering niet afkoopbaar was en dat premievrijmaking mogelijk was wanneer het verzekerde bedrag € 5.000,- of hoger was; dit was het geval.

- 2.2 Op de verzekering waren de voorwaarden LV06 van toepassing. Daarin was, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Artikel 10 – Afkoop en premievrij voortzetten

I. De verzekeringnemer heeft gedurende het leven van de verzekerde het recht de verzekering te laten afkopen of premievrij te laten voortzetten indien de verzekering blijkens het polisblad afkoopbaar is of premievrij kan worden voortgezet.

- 2.3 Op 11 juli 2018 had de assurantietussenpersoon van Consument telefonisch contact met Verzekeraar. Naar aanleiding daarvan verzond de assurantietussenpersoon het volgende verzoek aan Verzekeraar:

Met verwijzing naar het telefoongesprek van vanmiddag met uw collega [naam collega I], stuur ik u bijgaand de opzeggingsbrief alsmede de mail die ik zojuist aan Rabo heb gestuurd. Willen jullie deze polis z.s.m. beëindigen?

Bij de e-mail was een door Consument en haar echtgenoot ondertekende brief gevoegd, gedateerd op 2 juli 2018, met de volgende inhoud:

Hierbij zegt ondergetekende [naam] en [naam] de bij uw maatschappij afgesloten overlijdensrisicoverzekering onder polisnummer [nummer] op. Zodat volgens de voorwaarden de eerdergenoemde polis eindigt per direct. Zonder uw tegenbericht wordt aangenomen dat deze datum juist is. Indien deze datum niet juist is, dan geldt deze opzegging per de werkelijk eerstvolgende afloopdatum. In dat geval verzoekt ondergetekende u om te bevestigen op welke datum de verzekering komt te vervallen.

Consument heeft de verzekering per e-mail van 13 juli 2018 aan Verzekeraar ook zelf opgezegd.

- 2.4 Per e-mail van 26 juli 2018 ontving Consument een reactie van Verzekeraar:

U heeft ons gevraagd om uw overlijdensrisicoverzekering te stoppen. U heeft recht op premievrije voortzetting van de verzekering. Dit betekent dat u per eerst volgende premievervaldatum geen premie meer hoeft te betalen, maar toch nog bent verzekerd. Omdat u de premie van de maand juli 2018 niet voldaan heeft, zetten wij de verzekering met ingang van 1 juli 2018 premievrij voort. Het verzekerde bedrag wordt € 6.416,00. Als de verzekerde overlijdt voor de einddatum van de verzekering, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. Wij keren het verzekerde bedrag dan uit aan degene die als begunstigde op het polisblad staat. Het is niet mogelijk de verzekering af te kopen.

2.5 Naar aanleiding van de e-mail van Verzekeraar heeft Consument de assurantietussenpersoon om verduidelijking gevraagd. Deze heeft per e-mail van 27 juli 2018 gereageerd:

Ik heb het bericht gelezen en ben een beetje verbaasd. Dit is iets anders dan wat Klaverblad in eerste instantie aan mij heeft aangegeven. Ik weet dat er meerdere maatschappijen zijn die de reservewaarde niet uitkeren maar de polis premievrij voortzetten.

2.6 Op 30 juli 2018 heeft de assurantietussenpersoon ten behoeve van Consument contact opgenomen met Verzekeraar.

Afgelopen donderdag 26-07-2018 heb ik contact met uw collega [naam collega II] gehad inzake de vreemde werkwijze bij de beëindiging van bovengenoemde overlijdensrisicoverzekering. Bij meerdere telefonische gesprekken, o.a. een gesprek wat ik met uw collega [naam collega I] mocht hebben op 11-07-2018, is mij toegezegd dat de premievrije waarde die naar ik begrijp € 6.416,- bedraagt aan onze relatie uitgekeerd zou worden. Per brief is daar dan ook eveneens op 11-07-2018 om gevraagd. Inmiddels begrijp ik van onze relatie dat u i.p.v. de premievrije waarde uit te keren een premievrije polis aan hen zult verstrekken. Zoals u uit het voorafgaande zult begrijpen is het niet de bedoeling om de polis premievrij voort te zetten, maar om de reservewaarde uit te keren aan relatie. Wilt u dit derhalve alsnog doen en het bedrag groot € 6.416,- aan hen overmaken?

In reactie daarop heeft Verzekeraar per e-mail van diezelfde datum laten weten:

De polis van [Consument] is een overlijdensrisicoverzekering. Deze verzekering keert alleen uit als één van de verzekerden voor de einddatum (1 augustus 2033) overlijdt. Er zal nooit een reservewaarde worden uitgekeerd. De klanten hoeven geen premie meer te betalen en hebben een gratis dekking tot 1 augustus 2033. Wij gaan ervan uit dat de verwachting dat de premievrije waarde zou worden uitgekeerd op een misverstand berust.

Hierop heeft de assurantietussenpersoon nogmaals gereageerd, eveneens op 30 juli 2018.

Ik ben er goed van op de hoogte dat sommige maatschappijen de reserve- of premievrije waarde uitkeren en andere maatschappijen dit niet doen. Echter is mij meerdere malen telefonisch aangegeven dat deze waarde door Klaverblad aan relatie zou worden uitgekeerd. Dit nu is voor mij de reden om deze uitkering voor onze relatie in dit specifieke geval mede vanwege de gedane toezeggingen alsnog aan hen uit te keren. Ik hoop dan ook dat jullie dat ook daadwerkelijk zullen doen. Onze relatie heeft inmiddels al aangegeven dat zij in het geval jullie bij jullie huidige gewijzigde standpunt zullen blijven, bereid is hier een officiële klacht van te willen maken. Zij hebben bij hun huidige financiële planning vanwege de eerdergenoemde toezeggingen rekening gehouden met de ontvangst van dit bedrag.

Daarop heeft Verzekeraar per e-mail van 31 juli 2018 nog een reactie kenbaar gemaakt:

Wij vinden het heel vervelend dat de klant een financiële planning heeft gemaakt op basis van een verkeerder aanneme, maar wij kunnen echt niet meegaan in uw verzoek om een uitkering uit deze polis te doen. Wij kunnen ons nogmaals niet voorstellen dat zou worden toegezegd dat een premievrij kapitaal aan de verzekeringnemer kan worden uitgekeerd, dit kan alleen rusten op een misverstand.

Wij hebben overigens ook geen verzoek van de klant hiertoe ontvangen. Wij blijven dan ook bij het uitgangspunt dat er geen uitkering uit deze polis kan worden gedaan.

- 2.7 Consument heeft op 5 september 2018 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft daarop bij brief van 18 september 2018 gereageerd. Verzekeraar heeft haar standpunt gehandhaafd, onder verwijzing naar haar beleid (premienvrije voortzetting bij een waarde hoger dan € 5.000,-) en op basis van de stelling dat het onaannemelijk is dat telefonisch iets anders zou zijn toegezegd aan de assurantietussenpersoon.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Op 29 oktober 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert een bedrag van € 6.500,- aan “opgebouwde premie” uit te keren na opzegging van de verzekering ook al heeft Verzekeraar dat aan de assurantieadviseur van Consument toegezegd.

Verweer

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

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of Verzekeraar heeft toegezegd mee te werken aan afkoop van de verzekering van Consument. De Commissie dient hierover een oordeel te vellen.
- 4.2 Bij deze beoordeling is artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: RV) van belang. Op grond van dit artikel rust de bewijslast van de stelling dat Verzekeraar heeft toegezegd de “opgebouwde premie” uit te zullen keren op Consument, meer concreet:
Consument dient de toezegging door Verzekeraar te bewijzen.
- 4.3 Uit de informatie in het dossier blijkt, anders dan uit het standpunt van Consument ter zake, niet dat Verzekeraar deze toezegging heeft gedaan. Deze toezegging is kennelijk niet op schrift vastgelegd, hetgeen wél voor de hand lag aangezien afkoop op grond van de verzekering en bijbehorende voorwaarden niet mogelijk is.

4.4 Nu Verzekeraar ontkent een dergelijke toezegging te hebben gedaan en aangezien Consument geen bewijs geleverd heeft van haar standpunt, kan de Commissie niet vaststellen dat Verzekeraar heeft toegezegd mee te werken aan afkoop. Dat betekent dat Consument tegenover de gemotiveerde betwisting door Verzekeraar geen bewijs van de toezegging heeft bijgebracht. Daarom oordeelt de Commissie de klacht ongegrond en wijst zij de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.