

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-607 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Leidsche Verzekering Maatschappij N.V, gevestigd te Gouda, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Lijfrenteverzekeringen. Verzekeraar vraagt de rechthebbende eens in de twee jaar een bewijs van in leven zijn. De kosten daarvan komen voor rekening van de rechthebbende. Consument verzet zich tegen het overleggen van een dergelijk bewijs en het voor zijn rekening brengen daarvan. Hij beroept zich op zijn gevorderde leeftijd en zijn relatieve onbekendheid met computer en applications. De Commissie stelt vast dat de handelwijze van verzekeraar in overeenstemming met de voorwaarden is. Het uitoefenen door verzekeraar van zijn bevoegdheid is niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier ontvangen op 11 februari 2019;
- de aanvullend door Consument toegezonden informatie, ontvangen op 28 februari 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft drie lijfrente verzekeringen op zijn leven gesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar: (i) polisnummer [nummer 1] met een uitkering van €244,38 bruto per jaar, (ii) polisnummer [nummer 2] met een uitkering van €260,33 bruto per jaar en (iii) polisnummer [nummer 3] met een uitkering van €224,60 per jaar.

2.2 Op de lijfrente verzekeringen zijn onder meer de Algemene Voorwaarden Garantie Pensioen (hierna: de “Voorwaarden”) toepasselijk. De artikelen 10 lid 1 en 11 leden 1 en 2 Voorwaarden luiden als volgt:

“10 Kosten en belastingen

10.1 Alle kosten die voor het totstandkomen van de verzekering of bij de uitvoering daarvan worden gemaakt komen voor rekening van [naam rechtsvoorganger van Verzekeraar]. Dit geldt niet voor de kosten verbonden aan het voldoen aan de verplichting vermeld in artikel 11.1.

(...)

11 Verstrekken van inlichtingen en opgaven

11.1 De verzekeringnemer en de rechthebbende op een pensioen of uitkering zijn verplicht aan [naam rechtsvoorganger van Verzekeraar] alle inlichtingen te verstrekken, opgaven te doen alsmede al die bescheiden over te leggen waarvan de verstrekking en overlegging nodig is of door [naam rechtsvoorganger van Verzekeraar] nodig wordt geoordeeld voor de juiste uitvoering van de verzekering.

11.2 Indien door de verzekeringnemer en/of de rechthebbende niet wordt voldaan aan de verplichtingen voortvloeiend uit 11.1 wordt [naam rechtsvoorganger van Verzekeraar] ontslagen van de verplichtingen uit hoofde van de onderhavige verzekering.

(...)”

2.3 Verzekeraar vraagt Consument om eens in de twee jaar een zogenoemd bewijs van in leven zijn te overleggen in de vorm van een uittreksel uit de registers van de burgerlijke stand van de gemeente. De kosten van een dergelijk uittreksel zijn voor rekening van Consument. Consument weigert om diverse redenen bovengenoemd bewijs te overleggen (zie 3.2).

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt af te zien van het opvragen van een bewijs van in leven zijn en een minder belastende en stigmatiserende methode van bewijs van in leven zijn te hanteren.

Hiernaast vordert Consument dat Verzekeraar gehouden wordt te antwoorden op zijn vraag wat er met de ingehouden uitkeringen gebeurt indien Verzekeraar de uitkeringen bij gebreke aan een bewijs van in leven zijn heeft opgeschort en Consument overlijdt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de lijfrenteverzekerings door Consument te verplichten een bewijs van in leven zijn te overleggen en de kosten daarvan te betalen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument voelt zich door Verzekeraar ten onrechte gewantrouwd en is van mening dat er voor hem als oudere minder belastende en kosteloze manieren zijn om aan te tonen dat hij nog in leven is. Hij heeft daartoe voorstellen aan Verzekeraar gedaan maar deze wil daarop niet ingaan en meedenken;
- Consument is van mening dat niet hij maar Verzekeraar de kosten van het gevraagde bewijs van in leven zijn dient te betalen;
- Consument verwierpt het aanbod van Verzekeraar om voor twee jaar af te zien van het opvragen van een bewijs van in leven zijn en de onderzoeken of de IRMA app een zinvol alternatief kan zijn. Over twee jaar is de problematiek immers nog dezelfde, bovendien beschikken veel ouderen niet over een computer. Consument heeft zelf wel een computer maar heeft daarop geen apps geïnstalleerd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- het is voor Verzekeraar belangrijk om goed op de hoogte te zijn van eventuele overlijdensmeldingen zodat hij aan de juiste en in leven zijnde personen uitkeert. Verzekeraar heeft gemerkt dat nabestaanden van een gerechtigde tot een uitkering hem regelmatig heel laat of zelfs helemaal niet informeren dat de gerechtigde is overleden, om deze reden vraagt Verzekeraar de gerechtigde eens in de twee jaar om een bewijs van in leven zijn;
- Pensioenverzekeraars en zorgverzekeraars hebben toegang tot de gemeentelijke basisregistratie. Verzekeraar heeft dat niet en moet daarom de rechthebbende verzoeken om een bewijs van in leven zijn te overleggen. De kosten daarvan zijn voor rekening van de rechthebbende;
- op grond van de artikelen 10 en 11 Voorwaarden dient een rechthebbende de door Verzekeraar de bescheiden te overleggen die nodig zijn om voor een juiste uitvoering van de verzekeringen. De kosten van die bescheiden zijn voor rekening van de gerechtigde;

- Verzekeraar is bereid Consument de komende twee jaar geen bewijs van in leven zijn te vragen en te bezien of de door het Verbond van Verzekeraars ontwikkelde app IRMA een oplossing kan bieden. Die app heeft als doel het mogelijk te maken langs elektronische weg aan te tonen dat men nog in leven is.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de lijfrenteverzekeringen door Consument te verplichten eenmaal per 2 jaar een bewijs van in leven zijn te overleggen en de kosten van dat bewijs door Consument te laten betalen. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar wordt beheerst door de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en de regels van het Nederlandse overeenkomstenrecht waaronder artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek ("BW"). Op grond van deze bepaling is een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel niet van toepassing voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 4.3 In het onderhavige geval dient Consument eenmaal per 2 jaar een zogenoemd bewijs van leven zijn te overleggen aan Verzekeraar. De kosten van dit bewijs zijn voor rekening van Consument. Op grond van het bepaalde in artikel I I lid I Voorwaarden is Verzekeraar gerechtigd om Consument tot overlegging van een bewijs van in leven zijn te verplichten. Uit artikel 10 lid I Voorwaarden vloeit voort dat de kosten van het bewijs van in leven zijn voor rekening van Consument zijn.
- 4.4 Uitgaande van het bepaalde in de artikelen 10 lid I en I I lid I Voorwaarden is de vraag of er in het onderhavige geval aanleiding is om te oordelen dat een beroep op deze artikelen door Verzekeraar jegens Consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is op grond van het bepaalde in artikel 6:248 lid 2 BW en het bepaalde in de genoemde artikelen in de verhouding tussen partijen buiten toepassing te laten.
- 4.5 Verzekeraar heeft aangegeven bewijs van in leven zijn op te vragen teneinde te voorkomen dat hij bij voortijdig overlijden van de rechthebbende uitkeert zonder daartoe nog verplicht te zijn. Verder hebben pensioenverzekeraars en zorgverzekeraars toegang tot de gemeentelijke basisregistratie. Verzekeraar heeft dat niet en moet daarom de rechthebbende verzoeken om een bewijs van in leven zijn te overleggen en de kosten daarvan voor rekening van de rechthebbende brengen.

Consument stelt hiertegenover dat het voor hem, gezien zijn gevorderde leeftijd, bezwaarlijk is om iedere 2 jaar een bewijs van in leven zijn te overleggen. Consument vindt het hiernaast niet terecht dat de kosten van het bewijs van in leven zijn voor zijn rekening komen.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zonder meer een gerechtvaardigd belang heeft bij het periodiek opvragen van een bewijs van in leven zijn teneinde te voorkomen dat hij langdurig uitkeert terwijl de rechthebbende op de uitkering reeds is overleden. De Commissie stelt verder vast dat Verzekeraar het opvragen van het bewijs van in leven zijn heeft beperkt tot eens in de 2 jaar en dat Verzekeraar zich in het kader van de procedure bij de Commissie bereid heeft getoond om gedurende de eerstkomende 2 jaar geen bewijs van in leven zijn bij Consument op te vragen en te onderzoeken of de zogenoemde IRMA-application (op grond waarvan het bewijs van in leven zijn langs elektronische weg zou kunnen worden geleverd) een bruikbaar alternatief zou kunnen zijn. De Commissie onderkent dat het voor Consument, gezien zijn gevorderde leeftijd, bezwaarlijk kan zijn om bij de gemeente een bewijs van in leven zijn op te vragen en dat het, gezien zijn relatieve onbekendheid en onervarenheid met computers en applications mogelijk moeilijk kan zijn om gebruik te maken van de IRMA-application maar deze bezwaren wegen in het onderhavige geval niet op tegen het belang van Verzekeraar om te weten of de rechthebbende op een uitkering nog in leven is. De door Consument verder aangedragen alternatieven zijn gebaseerd op verplichtingen die na het overlijden van Consument door derden nagekomen zouden moeten worden. Deze bieden Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie echter onvoldoende zekerheid dat hij tijdig over het overlijden van Consument zou worden geïnformeerd. Ten slotte overweegt de Commissie dat Verzekeraar, anders dan pensioenverzekeraars en zorgverzekeraars, geen toegang heeft tot de gemeentelijke basisregistratie. Dat Verzekeraar de kosten van een bewijs van in leven zijn ten laste brengt van de rechthebbende is in dit licht beschouwd niet onredelijk.

Slotsom

- 4.7 De conclusie uit het voorgaande is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de lijfrenteverzekeringen en dat derhalve de vordering van Consument dat Verzekeraar gehouden wordt af te zien van het opvragen van een bewijs van in leven zijn, wordt afgewezen.

Opschorting uitkeringen

- 4.8 Consument heeft tevens gevorderd dat Verzekeraar gehouden wordt te antwoorden op zijn vraag wat er met de ingehouden uitkeringen gebeurt indien Verzekeraar de uitkeringen bij gebreke aan een bewijs van in leven zijn heeft opgeschort en Consument overlijdt.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar geen verweer tegen deze vordering heeft gevoerd en de betreffende vraag (nog) niet heeft beantwoord zodat de Commissie deze vordering zal toewijzen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering dat Verzekeraar gehouden wordt af te zien van het opvragen van een bewijs van in leven zijn af. Verzekeraar dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument te antwoorden op zijn vraag wat er met de ingehouden uitkeringen gebeurt indien Verzekeraar de uitkeringen bij gebreke aan een bewijs van in leven zijn heeft opgeschort en Consument overlijdt.

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/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.