

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-013 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Levensverzekering. Consument koopt een levensverzekering af in de veronderstelling dat hij de premie hiervoor al een tijd niet meer heeft betaald. Jaren later ontdekt Consument dat hij de premie wel steeds had betaald en hij zich heeft vergist door af te kopen. Consument vordert herstel van de verzekering. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar wel zal hebben geconstateerd dat Consument de premie steeds had voldaan en dat Verzekeraar er goed aan had gedaan om navraag te doen bij Consument. Verzekeraar mocht wel gerechtvaardigd vertrouwen op het door Consument ondertekende afkoopverzoek. Consument had uit zijn bankafschriften kunnen afleiden dat hij de premie wel had betaald. 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 d.d. 11 juni 2019;
- de aanvullend door Consument toegezonden stukken, ontvangen op 13 juni 2019, 16 juli 2019, 31 juli 2019, 1 augustus 2019 en 12 augustus 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 in 1992 een levensverzekering (hierna: de “Verzekering”) onder polisnummer [nummer 1] gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar.
- 2.2 In 2013 is Consument verhuisd en vond hij de polis in een doos. Bij e-mailbericht van 30 augustus 2013 (hierna: de “E-mail”) heeft Consument daarop onder meer het volgende aan Verzekeraar geschreven:

“(....)

Vraag: In 1992 heb ik bij NOG-verzekeringen een begrafenis/crematiepolis afgesloten voor mijn toenmalige partner [naam partner] (polisnummer [nummer 2]) en mijzelf (polisnr [nummer 1]). Ik heb de polissen enkele jaren betaald, maar door zeer ingrijpende omstandigheden niet langer aan de maandelijkse betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Kortgeleden kwamen onze polissen boven water en vroeg ik mij af of er nog de mogelijkheid bestaat tot restitutie van de reeds betaalde bedragen.”

- 2.3 Als reactie op de E-mail heeft Verzekeraar op 9 september 2013 een brief met offerte aan Consument gezonden waarin als polisnummer [xxx] [nummer 1] werd vermeld en waarin onder opgave van bedragen Consument kon kiezen voor afkoop of premievrijmaking. Consument heeft om afkoop verzocht en de Verzekering is door afkoop beëindigd.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot het in kracht herstellen van de Verzekering met een verzekerde uitkering van €2.000,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door als reactie op de E-mail geen navraag bij Consument te doen en een afkoopverzoek te sturen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - bij het zenden van de E-mail verkeerde Consument in de veronderstelling dat hij de premie voor de Verzekering al jaren niet meer had voldaan. Achteraf bleek Consument dat hij de premie steeds netjes had voldaan. Verzekeraar had eenvoudig kunnen constateren dat de premies voor de Verzekering gedurende bijna 20 jaar steeds voldaan waren en dat derhalve sprake was van een misverstand bij Consument. Verzekeraar had met het oog daarop ook afkoop moeten ontraden. In plaats daarvan heeft Verzekeraar geen navraag bij Consument gedaan en klakkeloos als reactie op de E-mail een afkoopverzoek gezonden.

Aangezien dat afkoopverzoek als polisnummer [xxx][nummer 1] noemde heeft Consument niet doorgehad dat hij de premies voor de Verzekering wel degelijk keurig had voldaan en dat de Verzekering binnen enkele jaren premievrij zou worden. Consument heeft het afkoopverzoek daarom ondertekend en de Verzekering is beëindigd. Pas in 2019 kwam Consument de E-mail weer tegen en ontdekte hij dat hij in 2013 de verkeerde verzekering had laten afkopen;

- Consument heeft Verzekeraar aangeboden de afkoopwaarde en de achterstallige premies (terug) te betalen maar Verzekeraar heeft geweigerd de Verzekering in kracht te herstellen;
- in de begeleidende brief bij de offerte van 9 september 2013 staat dat de premie is betaald tot de berekeningsdatum. De datum zelf (26 september 2013) wordt echter niet genoemd. Was dat wel gebeurd dan was er bij Consument wel een lichtje gaan branden.

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:

- NOG is eind jaren negentig gefuseerd met Reaal Levensverzekeringen. Aangezien de polisrange van NOG en Reaal gedeeltelijk overlaptten, hebben de polisnummers van NOG het voorloopnummer [xxx] gekregen. De fusie is volgens de destijds geldende voorschriften bekend gemaakt. Of de fusie rechtstreeks aan de verzekeringnemers is medegedeeld, kan Verzekeraar niet met zekerheid bevestigen. Dit soort berichten werd niet standaard in de polisdossiers bewaard. De premie werd rechtstreeks bij Consument geïncasseerd. Aangezien het dezelfde premie was en een bekend voorkomend polisnummer had Consument kunnen begrijpen om welke verzekering het ging;
- in 2013 verzocht Consument voor de verzekeringen onder polisnummers [nummer 1] en [nummer 2] tot restitutie van de betaalde premies. Bij een begrafenis crematie-polis (uitvaartverzekering) is dat echter niet mogelijk. Wel is het mogelijk de verzekering premievrij voort te zetten of af te kopen. Om deze reden is de offerte van 9 september 2013 aan Consument gezonden waarin de keuze duidelijk aan Consument werd overgelaten. Ook de Verzekering in stand houden was mogelijk. Consument heeft daarna zelf voor afkoop gekozen. Verzekeraar overlegt de tezamen met de offerte gestuurde brief. In die brief staat dat Verzekeraar er bij de berekening van de afkoopwaarde en de premievrije waarde vanuit is gegaan dat de premie is betaald tot de berekeningsdatum (26 september 2013). Als Consument het idee had dat er een betalingsachterstand was op de Verzekering had dit voor hem reden kunnen of moeten zijn om bij Verzekeraar of de adviseur vragen te stellen over eventueel nog andere (premiervrije) verzekeringen;

- het behoort niet tot de zorgplicht van Verzekeraar om te controleren of het wel of niet wenselijk is de Verzekering voort te zetten. Verzekeraar is een intermediair-maatschappij en de Verzekering kon destijds alleen door tussenkomst van een financieel adviseur bij hem gesloten worden. Verzekeraar adviseert niet en is ook niet op de hoogte van de financiële situatie van Consument;
- of de E-mail heeft geleid tot navraag door Verzekeraar bij Consument kan Verzekeraar niet uit de dossierstukken afleiden;
- op het moment van afkoop moest er nog tot 26 juni 2022 premie worden betaald;
- Consument heeft geen schade omdat hij de afkoopwaarde van de Verzekering heeft ontvangen. Er is geen aanspraak meer op het verzekerde bedrag;
- Consument had direct na de afkoop kunnen aangeven dat het stopzetten van de Verzekering niet de bedoeling was. Dan had Verzekeraar de Verzekering nog in kracht kunnen herstellen. Dat Consument dat niet heeft gedaan kan Verzekeraar niet worden verweten. Nu nog de Verzekering in kracht herstellen kan in redelijkheid niet van Verzekeraar worden gevraagd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar, zoals Consument stelt, jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door als reactie op de E-mail geen navraag bij Consument te doen en een afkoopverzoek te sturen. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat in de E-mail door Consument wordt geschreven dat hij de premie gedurende enkele jaren had betaald maar door ingrijpende omstandigheden niet langer aan de maandelijkse betalingsverplichtingen had kunnen voldoen. Het is aannemelijk dat Verzekeraar bij het behandelen van het in de E-mail gedane verzoek om premierestitutie heeft geconstateerd dat Consument tot op dat moment de premie had doorbetaald en dat er derhalve sprake was van een misverstand aan de zijde van Consument. Het had voor de hand gelegen als Verzekeraar op grond van die constatering navraag bij Consument of diens tussenpersoon had gedaan. Dan was het bij Consument bestaande misverstand wellicht opgehelderd. Verzekeraar heeft aangegeven dat hij uit het dossier niet kan afleiden of er na ontvangst van de E-mail navraag is gedaan bij Consument. De Commissie houdt het er daarom op dat er geen navraag is gedaan.
- 4.3 Verzekeraar heeft op 9 september 2013 op de E-mail gereageerd en een brief met offerte gezonden waarbij Consument door het inkleuren van een rondje een keuze kon maken tussen afkoop van de Verzekering en premievrijmaking. Hiernaast kon Consument de Verzekering ook gewoon in stand houden.

4.4 Consument heeft vervolgens gekozen voor afkoop en de Verzekering is daarna door afkoop beëindigd onder uitkering van de afkoopwaarde aan Consument. De vraag is of Verzekeraar er in de zin van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat het door Consument ondertekende afkoopverzoek ook overeenstemde met de wil van Consument. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. In de offerte van 9 september 2013 wordt namelijk polisnummer [xxx][nummer 1] genoemd. Dit polisnummer lijkt dermate veel op het polisnummer dat Consument in de E-mail noemde dat redelijkerwijs mag worden aangenomen dat hij die overeenkomst had opgemerkt en derhalve bewust voor afkoop heeft gekozen. Verder wordt in de begeleidende brief bij de offerte uitdrukkelijk gerefereerd aan de E-mail zodat het Consument niet kan zijn ontgaan dat Verzekeraar met de brief en offerte van 9 september 2013 reageerde op de E-mail. Ten slotte merkt de Commissie op dat Consument weliswaar in de veronderstelling verkeerde dat hij de premie voor de Verzekering niet meer betaalde maar dat hij door zijn bankafschriften te raadplegen eenvoudig had kunnen vaststellen dat hij zich daarin vergiste. Dat Consument niet bijhield dat hij premie betaalde en waarvoor is een omstandigheid die voor zijn rekening komt en niet aan Verzekeraar kan worden tegengeworpen.

Slotsom

4.5 De conclusie uit het voorgaande is dat Verzekeraar weliswaar er goed aan zou hebben gedaan na ontvangst van de E-mail navraag te doen bij Consument maar dat Verzekeraar er in de gegeven omstandigheden ook gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het door Consument ondertekende afkoopverzoek overeenstemde met de wil van Consument. De vordering van Consument tot het in kracht herstellen van de Verzekering dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.