

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-503
(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 februari 2020
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen : ABN AMRO Hypothekengroep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 12 juni 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben Gevolmachtigde verzocht het verzekerd kapitaal van hun overlijdensrisicoverzekering te verlagen tot € 40.000,-. Gevolmachtigde heeft dit verzoek afgewezen, daar € 50.000,- de minimale dekking is. Bepalend voor het beoordelen van dit geschil is in beginsel wat partijen zijn overeengekomen en wat daarover in het polisblad en de Voorwaarden is opgenomen. Op grond van de Voorwaarden heeft verzekeringnemer het recht per premievervaldag het verzekerd kapitaal voor de resterende looptijd te wijzigen. Nu zowel het polisblad als de Voorwaarden geen bepalingen ten aanzien van de (minimale) hoogte van het verzekerd kapitaal bevatten, hebben Consumenten het recht het verzekerd kapitaal te verlagen tot € 40.000,-. Door het verzoek tot verlaging van het verzekerd kapitaal af te wijzen, is Gevolmachtigde tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst. Nu niet is komen vast te staan dat nakoming blijvend onmogelijk is, acht de Commissie Gevolmachtigde gehouden het verzekerd kapitaal alsnog te verlagen tot € 40.000,-. Voorts dient Gevolmachtigde de te veel betaalde premies – over de periode van 1 februari 2020 tot het moment van aanpassing van de verzekering – aan Consumenten te restitueren.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten digitaal ingediende klachtformulier;
- e-mail Gevolmachtigde d.d. 9 maart 2020;
- brief Consumenten d.d. 11 maart 2020;
- e-mail Gevolmachtigde d.d. 17 maart 2020;
- brief Consumenten d.d. 18 maart 2020;
- e-mail Gevolmachtigde d.d. 6 april 2020;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;

- de replek van Consumenten;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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 Consumenten hebben op 1 december 2007, via een adviseur, een overlijdensrisico-verzekering afgesloten bij Gevolmachtigde. De vrouw is als verzekeringnemer van de verzekering aangemerkt, de man als verzekerde. Partijen zijn overeengekomen dat – ingeval verzekerde voor de einddatum (1 december 2025) overlijdt – een bedrag van € 200.000,- zal worden uitgekeerd. Consumenten betalen hiervoor een premie van € 136,63 per maand. Op voornoemde overeenkomst zijn de Speciale Voorwaarden Overlijdensrisicoverzekering 03-2007 (hierna genoemd: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In deze Voorwaarden is, onder meer, het volgende opgenomen:

“4. Premiebetaling

De minimumpremie voor deze verzekering bedraagt EUR 60,00 per jaar.

5. Wijzigingsrechten betreffende de verzekering

5.1 Indien overdracht van de rechten uit deze overeenkomst heeft plaatsgevonden aan een derde kunnen opdrachten tot wijziging slechts worden gedaan door, in opdracht van, dan wel met toestemming van deze derde.

5.2. De verzekeringnemer heeft het recht per premievervaldag het verzekerde kapitaal voor de resterende looptijd te wijzigen. Een verzoek daartoe dient schriftelijk tenminste één maand voor de betreffende premievervaldag bij de verzekeraar te worden ingediend. Indien een wijziging van het verzekerde kapitaal leidt tot een groter risico voor de verzekeraar, dan behoudt de verzekeraar zich het recht voor medische waarborgen te verlangen, behoudens het bepaalde in artikel 6.

5.3. Deze verzekering kan niet premievrij worden gemaakt.”

- 2.2 In 2014, 2016, 2017, 2018 en 2019 hebben Consumenten bij Gevolmachtigde verzoeken ingediend tot verlaging van het verzekerd kapitaal. Gevolmachtigde heeft de wijzigingen van het verzekerd kapitaal steeds conform de verzoeken van Consumenten uitgevoerd.

Sinds de laatste wijziging is er sprake van een verzekerd kapitaal van € 50.000,- tegen een premie van € 38,87 per maand.

- 2.3 Op 1 januari 2020 hebben Consumenten opnieuw een verzoek tot verlaging van het verzekerd kapitaal ingediend. Het betrof hierbij de verlaging van het verzekerd kapitaal van € 50.000,- naar € 40.000,- per 1 februari 2020. Gevolmachtigde heeft dit verzoek afgewezen, daar de minimale dekking van de overlijdensrisicoverzekering € 50.000,- is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat Gevolmachtigde wordt gehouden het verzekerd kapitaal te verlagen van € 50.000,- naar € 40.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- Uit zowel het polisblad als de van toepassing zijnde voorwaarden volgt niet dat er sprake zou zijn van een minimale dekking van € 50.000,-.
- Ook op het door Consumenten ondertekende aanvraagformulier was voornoemde ondergrens niet vermeld. Dat de adviseur een verkeerd formulier zou hebben gebruikt, komt niet voor risico van Consumenten.

Verweer Gevolmachtigde

- 3.3 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het verzekeringsproduct heeft Gevolmachtigde in samenwerking met de verzekeraar ontwikkeld. Bij de ontwikkeling van dit product is onderzoek gedaan naar de kosten en baten van een dergelijke constructie. Hieruit is een minimale dekking van € 50.000,- en een minimale jaarpremie van € 60,- naar voren gekomen. Deze minimale dekking en premie zijn weergegeven in het aanvraagformulier en de Voorwaarden. De adviseur van Consumenten heeft echter een generiek aanvraagformulier gebruikt waar de minimale dekking niet op is weergegeven. Gevolmachtigde heeft nimmer overlijdensrisicoverzekeringen aangeboden met een dekking lager dan € 50.000,- en een jaarlijkse premie lager dan € 60,-.
- Indien de adviseur voorafgaande aan de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst aan Gevolmachtigde kenbaar had gemaakt dat het intentie van Consumenten was om lopende de overeenkomst de dekking te verlagen, was hem het voorgaande ook medegedeeld. Dit heeft de adviseur echter, voor zover Gevolmachtigde kan nagaan, helaas niet gedaan.
- Met hun verzoek tot verlaging van de dekking bij overlijden, verzoeken Consumenten Gevolmachtigde een nieuwe overeenkomst aan te gaan. Op grond van de Voorwaarden mogen Consumenten dergelijk verzoek ook doen.

In de overeenkomst of de daarop van toepassing zijnde voorwaarden is echter niet bepaald dat Gevolmachtigde ieder verzoek tot wijziging dient te honoreren. Een recht op wijziging is er dan ook niet. Een dergelijk verzoek mag derhalve worden afgewezen mits de onderliggende reden binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid valt.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Gevolmachtigde kan worden gehouden het verzekerd kapitaal van de overlijdensrisicoverzekering van Consumenten te verlagen tot € 40.000,-.
- 4.2 Bepalend voor het beoordelen van dit geschil is in beginsel wat partijen zijn overeengekomen en wat daarover in het polisblad en de Voorwaarden is opgenomen. Op grond van artikel 5.2 heeft verzekeringnemer het recht per premievervaldag het verzekerd kapitaal voor de resterende looptijd te wijzigen. Anders dan Gevolmachtigde veronderstelt, is er dus wel degelijk sprake van een recht voor de verzekeringnemer om het verzekerd kapitaal voor de resterende looptijd te wijzigen. Nu zowel het polisblad als de toepasselijke Voorwaarden geen bepalingen ten aanzien van de (minimale) hoogte van het verzekerd kapitaal bevatten, hebben Consumenten het recht het verzekerd kapitaal te verlagen tot € 40.000,-.
- 4.3 Ten aanzien van de stelling van Gevolmachtigde dat de minimale dekking van € 50.000,- uit het aanvraagformulier blijkt, doch voor de aanvraag van Consumenten een algemeen aanvraagformulier is gebruikt waarop deze minimale dekking niet is weergegeven, merkt de Commissie het volgende op. Vaststaat dat Gevolmachtigde een ingevuld aanvraagformulier van Consumenten heeft ontvangen waarop de minimale dekking van € 50.000,- niet is weergegeven. Indien deze minimale dekking onderdeel had moeten uitmaken van de overeenkomst tussen Gevolmachtigde en Consumenten, had het op de weg van Gevolmachtigde gelegen om dit – na ontvangst van het ingevulde aanvraagformulier – aan Consumenten kenbaar te maken. Nu Gevolmachtigde dit heeft nagelaten en hij bovendien een polisblad en Voorwaarden heeft verstrekt waarin deze minimale dekking eveneens onvermeld is gebleven, maakt de minimale dekking van € 50.000,- geen deel uit van de overeenkomst tussen Gevolmachtigde en Consumenten.
- 4.4 De conclusie is dat Gevolmachtigde door het verzoek tot verlaging van het verzekerd kapitaal per 1 februari 2020 af te wijzen, is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst. Nu niet is komen vast te staan dat nakoming blijvend onmogelijk is, acht de Commissie Gevolmachtigde gehouden het verzekerd kapitaal alsnog te verlagen tot € 40.000,-.

Voorts dient Gevolmachtigde de te veel betaalde premies – over de periode van 1 februari 2020 tot het moment van aanpassing van de verzekering – aan Consumenten te restitueren.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, uitvoering geeft aan het verzoek van Consumenten tot verlaging van het verzekerd kapitaal per 1 februari 2020 en de te veel betaalde premies over de periode van 1 februari 2020 tot het moment van aanpassing van de verzekering aan Consumenten terugbetaalt.

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/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.