

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-911
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 10 november 2020
Aard uitspraak : Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht

Samenvatting

Schending klachtplicht, 6:89 BW. Consument heeft niet tijdig nadat zij dit had moeten ontdekken geklaagd over de door haar gestelde gebrekkige prestatie van Verzekeraar. Consument heeft pas na 20 jaar bij Verzekeraar geklaagd en Verzekeraar is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat Consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door haar gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van Verzekeraar op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

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;
- 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 In mei 1990 heeft Consument – tezamen met haar man – een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Aan deze geldlening is een zogenoemd Hypotheek Totaal Plan gekoppeld. Deze verzekering is afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Daarnaast heeft Consument een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Partijen zijn – ten aanzien van deze overlijdensrisicoverzekering – overeengekomen dat Verzekeraar € 81.680,44 uitkeert indien Consument voor de einddatum van de verzekering (3 mei 2020) overlijdt. Consument betaalt hiervoor € 61,46 per kwartaal. Ook deze verzekering is verpand aan de bank.
- 2.2 In november 1999 hebben Consument en haar man de hypothecaire geldlening bij de bank afgelost. Het Hypotheek Totaal Plan is daarbij beëindigd.
- 2.3 In november 2019 heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar en hem verzocht de overlijdensrisicoverzekering met terugwerkende kracht per november 1999 te beëindigen. Verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen en heeft de overlijdensrisicoverzekering (zonder terugwerkende kracht) beëindigd per 3 februari 2019.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden de door haar betaalde premies over de periode van november 1999 tot 3 februari 2019 te restitueren. Consument becijfert de door haar geleden schade op € 5.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument was niet op de hoogte van het gegeven dat de overlijdensrisicoverzekering na de aflossing van de hypothecaire geldlening in november 1999 was blijven doorlopen.
- Consument had na november 1999 geen enkel belang bij het voortzetten van de verzekering, daar de verzekering verpand was aan de bank. Bij het overlijden van Consument voor de einddatum van de verzekering, zou het verzekerd bedrag dan ook aan de bank zijn uitgekeerd en niet aan de nabestaanden van Consument.
- Het had op de weg van (de rechtsvoorganger) van Verzekeraar gelegen om Consument in 1999 in de gelegenheid te stellen haar verzekering te beëindigen, dan wel te continueren met een wijziging van de begunstiging.

Verweer Verzekeraar

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

- Tussen 1999 en 2019 heeft Consument zich geen enkele keer tot Verzekeraar gewend.

Pas in 2019 heeft Consument zich bij Verzekeraar beklagd dat de verzekering ten onrechte was blijven doorlopen. Consument heeft niet binnen bekwame tijd geklaagd en daarmee haar klachtplicht (op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek) geschonden.

Verzekeraar is hiermee in zijn belangen geschaad, daar hij nu niet meer met Consument – in samenspraak met haar adviseur – kan onderzoeken of er een mogelijk alternatief was dat aansloot bij haar persoonlijke situatie en wensen op dat moment.

- Doordat de hypothecaire geldlening twintig jaar geleden is afgelost, is Verzekeraar niet meer in het bezit van het hypotheekdossier. De bewaartermijn hiervoor is inmiddels ruimschoots verstreken.
- Na het aflossen van de hypothecaire geldlening worden de hieraan gekoppelde verzekeringen niet automatisch beëindigd. De verzekeringnemer dient zelf de keuze te maken of de verzekering nog bij hem of haar past. Deze keuze is wel gemaakt voor het – aan de geldlening gekoppelde – Hypotheek Totaal Plan. Deze verzekering is in november 1999 beëindigd. Het had dan ook op de weg van Consument gelegen om – indien zij dit wenste – de overlijdensrisicoverzekering te beëindigen.
- Wanneer de verplichting waartoe zekerheid is verstrekt is voldaan, eindigt het pandrecht van rechtswege. Dat dit vervolgens niet is aangetekend op het polisblad laat dit onverlet. In geval van het overlijden van Consument zou de uitkering dan ook zijn toegekomen aan de eerstvolgende begunstigde op het polisblad. Dit is de echtgenoot van Consument.
- Verzekeraar heeft Consument jaarlijks geïnformeerd over de waarde van haar verzekering in het economisch verkeer. Naast deze jaarlijkse fiscale opgaven heeft Verzekeraar Consument in 2016 een afschrift van het polisblad toegestuurd. Op grond van het voornoemde had Consument dan ook kunnen en moeten weten dat de overlijdensrisicoverzekering nog liep en zij hier elk kwartaal premie voor betaalde.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het formele verweer van Verzekeraar, namelijk dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd zoals vereist in artikel 6:89 BW. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument al sinds november 1999 op de hoogte was van het gegeven dat de overlijdensrisicoverzekering niet was beëindigd en zich derhalve op dat moment tot Verzekeraar hadden moeten wenden. Nu Consument pas op 8 november 2019 een klacht heeft ingediend bij Verzekeraar, is er volgens Verzekeraar sprake van verval van recht.
- 4.2 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen Consument en Verzekeraar.

De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij is ook van belang of Verzekeraar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop Consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor Consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren - te weten verval van al haar rechten ter zake van de tekortkoming - en anderzijds de concrete belangen waarin Verzekeraar is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend. Zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

- 4.3 De Commissie merkt allereerst op dat Consument vanaf het moment van aflossen van de hypothecaire geldlening – in november 1999 – ieder kwartaal premie voor de overlijdensrisicoverzekering is blijven betalen. Van Consument mag worden verwacht dat zij de afschrijvingen van haar rekening controleert. Consument had dan ook reeds vanaf dat moment redelijkerwijs moeten ontdekken dat haar overlijdensrisicoverzekering niet was beëindigd. Indien Consument zich hier niet in kon vinden dan wel hierover vragen had, had Consument zich op dat moment tot Verzekeraar moeten wenden. Het is de Commissie evenwel niet gebleken dat Consument eerder dan 8 november 2019 bezwaar heeft gemaakt bij Verzekeraar. De Commissie acht bovendien van belang dat Verzekeraar, indien Consument zich direct in 1999 tot Verzekeraar had gewend, nog in het bezit was geweest van het hypotheekdossier en samen met Consument de mogelijkheden ten aanzien van de verzekering had kunnen onderzoeken. Nu Verzekeraar pas 20 jaar na het aflossen van de hypothecaire geldlening – enkele maanden voor de einddatum van de overlijdensrisicoverzekering – door Consument met de gestelde gebrekkige prestatie is geconfronteerd, heeft Verzekeraar die mogelijkheden nu niet meer heeft en is daardoor in zijn belangen geschaad.
- 4.4 De slotsom is dat Consument niet tijdig nadat zij dit had moeten ontdekken heeft geklaagd over de door haar gestelde gebrekkige prestatie van Verzekeraar. Consument heeft pas na 20 jaar bij Verzekeraar geklaagd en Verzekeraar is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat Consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door haar gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van Verzekeraar op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.