

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1089
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, drs. J.H. Paulusma-de Waal,
arts, leden en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2019
Ingediend door : Erfgename
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., handelend onder de naam Centraal
Beheer, gevestigd te Tilburg, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 december 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Uitleg overeenkomst. Afkoop. Erfgename stelt dat Verzekeraar in 2015 de afkoop van een verzekering had moeten toestaan en geen medische gegevens had mogen opvragen. De Commissie stelt vast dat de verzekering alleen tot uitkering zou komen bij in leven zijn van Erflater op de einddatum. Dit maakt dat de levenskans van Erflater bepalend is bij de vaststelling van de afkoopwaarde van de verzekering. Verzekeraar mocht dan ook in redelijkheid vragen om informatie over de gezondheid van Erflater. Verzekeraar heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de afkoopwaarde nihil was. Erfgename heeft hier onvoldoende tegen ingebracht. De vordering van Erfgename wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Erfgename; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Erfgename; 4) de dupliek van Verzekeraar en 5) de reactie van Erfgename op de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Erfgename heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Erfgename treedt mede op namens haar moeder. Samen zijn zij erfgenamen van hun broer respectievelijk hun zoon, de heer [naam zoon], verder te noemen Erflater.

- 2.2 Erflater had een beleggingsverzekering met polisnummer [polisnummer] bij Verzekeraar. Het gaat om een kapitaalverzekering bij leven zonder overlijdensrisicodekking. De einddatum van de verzekering is 1 mei 2021. In de verzekeringsvoorwaarden staat:
- in artikel 5 van de Bijzondere productvoorwaarden: *“De verzekeringnemer heeft, zolang de verzekerde in leven is, het recht de verzekering te beëindigen tegen uitkering van de afkoopwaarde.”*
 - in artikel 8 van de Algemene voorwaarden: *“De maatschappij erkent alleen wijzigingen van of aanvullingen op de verzekering als deze blijken op een aantekening op de polis of als deze schriftelijk door haar zijn bevestigd. De maatschappij kan bij wijziging van het risico medische waarborgen verlangen.”*
 - in artikel 7.1 van de Algemene voorwaarden: *“Daar waar de bijzondere productvoorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, geldt wat in de bijzondere productvoorwaarden staat vermeld.”*
- 2.3 Per e-mail van 19 oktober 2015 heeft Erfgename, als bewindvoerder van Erflater, om een afkoopofferte voor de verzekering verzocht. Vervolgens heeft zij de door Verzekeraar opgevraagde medische informatie verstrekt. Bij brief van 12 mei 2016 heeft Verzekeraar Erflater laten weten op grond van de ontvangen medische gegevens afkoop van de verzekering niet te accepteren.
- 2.4 Op [datum] 2019 is Erflater overleden. Op 5 juni 2019 heeft Erfgename bij Verzekeraar geklaagd over de weigering van Verzekeraar in 2016 om de verzekering af te kopen.

De klacht en vordering

- 2.5 Erfgename is van opvatting dat Verzekeraar de afkoop van de verzekering had moeten toestaan en geen medische gegevens had mogen opvragen.
- 2.6 Volgens Erfgename wijken de Bijzondere Productvoorwaarden af van de Algemene voorwaarden, omdat alleen in de Algemene voorwaarden nadere vereisten worden gesteld aan afkoop. Nu in artikel 7.1 van de Algemene voorwaarden staat de Bijzondere productvoorwaarden in geval van afwijking voorgaan, had Verzekeraar de afkoop moeten toestaan en geen gezondheidsverklaring mogen opvragen. Daarnaast meent Erfgename dat:
- de beperkte bijdrage van Verzekeraar aan het verzekerd kapitaal het opvragen van een gezondheidsverklaring niet rechtvaardigt;

- er sprake lijkt te zijn van een procedurefout, nu Verzekeraar naar aanleiding van het verzoek tot afkoop een gezondheidsverklaringsformulier heeft toegestuurd dat normaal gesproken wordt gebruikt voor de aanvraag van een verzekering; en
- de medisch adviseur van Verzekeraar geen negatief advies had mogen uitbrengen omdat de gemiddelde levensverwachting van Erflater langer was dan de looptijd van de verzekering.

2.7 Erfgename wil een oplossing voor het onterecht afwijzen van het verzoek tot afkoop van de verzekering.

Het verweer

2.8 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Erfgename. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Erfgename niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Inleiding

3.2 Uit artikel 5 van de Productvoorwaarden blijkt dat afkoop in beginsel mogelijk was. Ter discussie staat of Verzekeraar het afkoopverzoek van 19 oktober 2015 mocht afwijzen op medische gronden. Daarbij verschillen partijen van mening over de vraag of artikel 8 van de Algemene voorwaarden en artikel 5 van de Bijzondere Productvoorwaarden van elkaar afwijken zoals bedoeld in artikel 7.1 van de Algemene voorwaarden of elkaar aanvullen.

3.3 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.3.2 van Hoge Raad 13 april 2018 (nummer ECLI:NL:HR:2018:601). Zie ook GC Kifid 2020-477.

Artikel 8 van de Algemene voorwaarden is niet van toepassing

3.4 Artikel 8 van de Algemene voorwaarden gaat, in zijn geheel beschouwd, over “wijzigingen van of aanvullingen op de verzekering” (zie de eerste zin van artikel 8, weergegeven in randnummer 2.2 hiervoor). Uit de tweede zin van art. 8 volgt dat de verzekeraar bij “wijziging van het risico” medische waarborgen kan verlangen.” De Commissie is er niet van overtuigd geraakt dat artikel 8 van toepassing is in het geschil tussen Erfgename en Verzekeraar. Van “wijziging van het risico” in de zin van artikel 8 zou bijvoorbeeld sprake kunnen zijn wanneer – voor zover mogelijk – het verzekerd kapitaal zou worden veranderd, een overlijdensrisicodekking zou worden toegevoegd of een andere verzekerde zou worden aangewezen. Bij afkoop echter wordt het risico niet zozeer gewijzigd, maar beëindigd. De Commissie gaat er daarom in de onderhavige zaak vanuit dat artikel 8 van de Algemene voorwaarden niet van toepassing is.

3.5 Hiermee komt de Commissie niet toe aan een beoordeling of artikel 5 van de Productvoorwaarden afwijkt van artikel 8 van de Algemene Voorwaarden. Die vraag is immers niet relevant. Dit betekent echter nog niet dat Verzekeraar geen rekening mocht houden met de gezondheidstoestand van Erflater bij het afkoopverzoek.

Verzekeraar mocht invulling van de gezondheidsverklaring verlangen

3.6 De verzekering zou alleen tot uitkering komen bij in leven zijn van Erflater op de einddatum. Bij overlijden van Erflater voor de einddatum zou het verzekerd kapitaal volledig ten goede komen aan Verzekeraar. Dit maakt dat de levenskans van Erflater bepalend is bij de vaststelling van de afkoopwaarde van de verzekering. Naar aanleiding van het afkoopverzoek van 19 oktober 2015 mocht Verzekeraar dan ook in redelijkheid vragen om informatie over de gezondheid van Erflater en van Erflater mocht in redelijkheid worden verwacht dat hij deze informatie zou verstrekken. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 1 BW, waaruit volgt dat partijen zich jegens elkaar dienen te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.

3.7 Erfgename heeft aangevoerd dat de beperkte bijdrage van Verzekeraar aan het verzekerd kapitaal het opvragen van een gezondheidsverklaring niet rechtvaardigt. Daar gaat de Commissie niet in mee. Het risico voor de verzekeraar is niet – zoals Erfgename stelt – de bijdrage van Verzekeraar aan het verzekerd kapitaal, maar de door Verzekeraar geboden dekking: de uitkering bij in leven zijn van de Erflater op de einddatum. Daarvoor is de gezondheid van Erflater van bepalend en om die reden was het opvragen van medische informatie gerechtvaardigd. Dat het verzekerd kapitaal door het overlijden van Erflater voor de einddatum toekomt aan Verzekeraar terwijl zijn bijdrage aan dat kapitaal beperkt was, maakt dit niet anders. Zo werkt het product dat destijds door Verzekeraar is overeengekomen met Erflater.

De afkoopwaarde is nihil

3.8 De vraag is vervolgens of Verzekeraar op basis van de ontvangen medische informatie mocht oordelen dat de kans op overlijden van Erflater voor de einddatum van de verzekering zo groot was dat de afkoopwaarde nihil was. Verzekeraar heeft in dit verband een beroep gedaan op een door zijn medisch adviseur in 2016 uitgebracht advies om niet af te kopen, omdat sprake zou zijn van een verhoogde sterftkans. Deze sterftkans was volgens de medisch adviseur kennelijk zodanig hoog dat verwacht kon worden dat Erflater voor de einddatum zou komen te overlijden. Verzekeraar heeft in dit verband verwezen naar de statistieken van Swiss Re, meer specifiek de zogeheten Life Guide. Naar aanleiding van de onderhavige procedure heeft Verzekeraar dit advies laten toetsen door een andere medisch adviseur, die tot hetzelfde oordeel is gekomen. Deze medisch adviseur heeft opgemerkt dat uit de medische gegevens blijkt dat bij Erflater al op zeer jonge leeftijd een ernstige ziekte is vastgesteld en dat hij op het moment van toetsing (naar aanleiding van het afkoopverzoek van 19 oktober 2015) al in een verpleegtehuis verbleef.

3.9 Erfgename heeft hier tegen in gebracht (i) dat de medisch adviseur van Verzekeraar niet neutraal is, (ii) dat de gemiddelde levensverwachting van Erflater de resterende looptijd van de verzekering zou overstijgen en (iii) dat het overlijden van Erflater, onverwacht en onder verdachte omstandigheden, niet gerelateerd is aan de ziekte die tot afwijzing van het afkoopverzoek heeft geleid. Dit is niet voldoende. Met betrekking tot het eerste argument overweegt de Commissie dat een verzekeraar zich in beginsel mag baseren op het advies van zijn medisch adviseur. Erfgename heeft hier geen andersluidend medisch oordeel tegenovergesteld, anders dan haar stelling dat in medische kringen bekend is dat de gemiddelde levensverwachting voor iemand met de ziekte van Erflater zes tot acht jaar na diagnose is. Dit betreft het tweede argument, maar ook dat argument slaagt niet. Verzekeraar was immers niet gehouden om aan te sluiten bij alleen de gemiddelde levensverwachting van iemand met een ziekte als die van Erflater. Verzekeraar mocht bijvoorbeeld ook rekening houden met de omstandigheid dat Erflater ten tijde van de toetsing reeds in een verpleegtehuis verbleef, zoals Verzekeraar blijkt het advies van de tweede medisch adviseur heeft gedaan (zie randnummer 3.8 hiervoor). Met betrekking tot het derde argument merkt de Commissie op dat haar niet bekend is waar Erflater aan is overleden op [datum] 2019, zodat niet beoordeeld kan worden of zijn overlijden wel of niet gerelateerd is aan de ziekte die tot afwijzing van het afkoopverzoek heeft geleid. Erfgename heeft deze stelling dus onvoldoende toegelicht. Dit laatste doet er overigens niet toe, nu de doodsoorzaak niet van belang is voor het antwoord op de vraag of Verzekeraar omstreeks 12 mei 2016 (zie randnummer 2.3 hiervoor) de kans op overlijden van Erflater voor de einddatum van de verzekering juist heeft ingeschat.

3.10 Onder deze omstandigheden kan de Commissie niet anders dan oordelen dan dat Verzekeraar de afkoopwaarde op nihil heeft mogen inschatten en het afkoopverzoek mocht afwijzen.

Afkoopprocedure

3.11 Erfgename heeft verder nog gesteld dat er mogelijk een procedurefout is gemaakt, omdat Verzekeraar naar aanleiding van het verzoek tot afkoop een gezondheidsverklaringsformulier heeft toegestuurd dat normaal gesproken wordt gebruikt voor de aanvraag van een verzekering.

3.12 Uit het verweer van Verzekeraar volgt dat hij nog steeds achter zijn afwijzing van het afkoopverzoek op medische gronden staat. Daarmee is uitgesloten dat Verzekeraar Erfgename ten tijde van het afkoopverzoek onbedoeld om medische informatie over Erflater heeft gevraagd. In zoverre kan van een procedurefout dus geen sprake zijn.

3.13 Daarnaast valt niet in te zien dat het gebruik van een gezondheidsverklaring die specifiek bedoeld zou zijn voor de afkoop van een verzekering tot een ander oordeel over het afkoopverzoek zou hebben geleid. Of in zoverre sprake is geweest van een procedurefout kan daarmee in het midden blijven.

Slotsom

3.14 De conclusie is dat Verzekeraar afkoop van de verzekering naar aanleiding van het afkoopverzoek van 19 oktober 2015 niet hoefde te accepteren. De vordering van Erfgename zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.