

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid NR. 2023-0580**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Uitvaartverzekering. De consument is van mening dat de verzekeraar hem op het verkeerde been heeft gezet doordat op de website nadrukkelijk is vermeld dat een uitvaartverzekering kan worden afgekocht. De vraag of de consument in deze zaak een recht op afkoop toekomt dient allereerst te worden beoordeeld aan de hand van de verzekeringsovereenkomst. Op grond van hetgeen op het polisblad en in de van toepassing zijnde voorwaarden is opgenomen, kan de commissie tot geen ander oordeel komen dan dat de uitvaartverzekering die de consument in 1994 bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar heeft gesloten niet afkoopbaar is. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procedure**

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de reactie van de consument op de dupliek.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een (digitale) hoorzitting op 25 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer drs. [naam 1], directeur en mevrouw mr. [naam 2], juriste.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 1 februari 1994 bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar een uitvaartverzekering gesloten met een premie van € 7,70 per maand en een verzekerd bedrag bij overlijden van € 4.537,80.

Deze bedragen zijn sindsdien stapsgewijs verhoogd tot een premie van € 22,42 per maand en een verzekerd bedrag bij overlijden van € 10.138,16.

2.2 Tegen het einde van het jaar 2022 heeft de consument bij de verzekeraar het verzoek ingediend om zijn uitvaartverzekering af te kopen. De afkoopwaarde wil de consument gebruiken voor de verbouwing van zijn badkamer. De verzekeraar heeft hierop geantwoord dat de op zijn verzekering van toepassing zijnde voorwaarden niet voorzien in de mogelijkheid van afkoop.

2.3 In de verzekeringsvoorwaarden (V 121) is in artikel 8 lid 1 de volgende bepaling opgenomen:

*“Indien tenminste gedurende de eerste drie jaar na de ingangsdatum van de verzekering de verschuldigde premies zijn voldaan, heeft de verzekeringnemer het recht:*

*(...)*

*de verzekering – mits een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is – door AMEV Leven te doen afkopen, mits de afkoopwaarde tenminste 1% van het verzekerde bedrag is.”*

2.4 De consument is met de verzekeraar in overleg getreden omdat hij zich niet kan vinden in deze afwijzing. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

#### *De klacht en vordering*

2.5 De consument is van mening dat de verzekeraar hem op het verkeerde been heeft gezet doordat op de website nadrukkelijk is vermeld dat een uitvaartverzekering kan worden afgekocht. De vordering van de consument houdt in dat de verzekeraar alsnog het verzoek tot afkoop honoreert. Het uit te keren bedrag heeft hij nodig voor de financiering van de verbouwing van de badkamer.

#### *Het verweer*

2.6 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Wat is de hoofdvraag?*

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is om tegemoet te komen aan de wens van de consument om de verzekering af te kopen.

- 3.2 Het recht op afkoop van levensverzekeringen is geregeld in artikel 7:978 lid I van het Burgerlijk Wetboek (BW). Uit dit artikel volgt dat levensverzekeringen verplicht een recht tot afkoop voor de verzekeringnemer moet bevatten voor zover de verzekering stellig voorziet in een of meer uitkeringen. In artikel 7:976 BW is echter bepaald dat dit niet opgaat voor verzekeringen strekkende tot voorziening in de kosten van lijkbezorging. De verzekering die consument heeft gesloten is een uitvaartverzekering, wat betekent dat deze op grond van artikel 7:976 BW niet het recht heeft om de verzekering af te kopen. Uit artikel 7:978 BW volgt dat artikel 7:976 van regelen recht is, hetgeen meebrengt dat partijen hiervan kunnen afwijken en in de verzekeringsovereenkomst kunnen vastleggen dat toch een recht op afkoop bestaat.
- 3.3 De vraag of de consument in deze zaak een recht op afkoop toekomt dient daarom te worden beoordeeld aan de hand van de verzekeringsovereenkomst. Voor deze zaak is artikel 8 lid I van de verzekeringsvoorwaarden VI21 van belang. Hierin is bepaald dat de verzekering alleen afkoopbaar is indien een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde (mede)verzekerd is. Verder blijkt uit het polisblad dat de verzekering alleen voorziet in een uitbetaling bij overlijden van de verzekerde.
- 3.4 Dat de consument een print screen van een pagina van de website van de verzekeraar heeft overgelegd met de passage dat “onze uitvaartverzekering de mogelijkheid heeft om de verzekering premievrij te maken af te kopen of om te zetten” doet hier niets aan af. De verzekeraar heeft namelijk betoogd dat deze zinsnede van toepassing is op de thans bij haar af te sluiten uitvaartverzekeringen en niet op de door de consument in 1994 bij een van haar rechtsvoorgangers gesloten verzekeringsovereenkomst.

Daarbij komt dat op dezelfde website ook de volgende passage terug te vinden is:

*“Kan ik mijn verzekering afkopen?”*

*In uw polisvoorwaarden staat of u uw verzekering wel of niet kunt afkopen. Bedenk voordat u uw verzekering wilt afkopen, of dit wel echt de beste oplossing is. Nu en in de toekomst. Graag kijken we met u mee naar de beste oplossing. En dat is niet altijd het afkopen van de uitvaartverzekering.*

*Wilt u informatie? Neemt u dan contact met ons op. Wij zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur via telefoonnummer (053) 488 11 22 te bereiken.”*

#### Conclusie

- 3.5 Op grond van het bovenstaande kan de commissie tot geen ander oordeel komen dan dat de verzekering van de consument niet afkoopbaar is. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)