

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1020 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 mei 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Klaverblad Levensverzekering N.V., gevestigd te Maarssen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 1 december 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Levensverzekering. De begunstiging wijzigen kan alleen op verzoek van beide verzekeringnemers. De verzekeraar heeft voldoende duidelijk aan de vader van de consument gecommuniceerd dat zowel zijn handtekening als die van zijn ex-echtgenote nodig waren om de wijziging door te voeren. Hij had voorts bij ontvangst van de polisbladen kunnen constateren dat de begunstiging niet was gewijzigd, zodat hij er niet op heeft mogen vertrouwen dat de begunstiging na inzending van het wijzigingsformulier in 2013 was gewijzigd.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de 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 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De vader van de consument heeft met ingang van 26 oktober 2001 met zijn toenmalige echtgenote een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij de verzekeraar. De verzekering is op enig moment premievrij gemaakt. Het verzekerd bedrag is € 17.209,-.

- 2.2 De vader van de consument en zijn ex-echtgenote zijn op enig moment gescheiden. Na de echtscheiding heeft de vader van de consument telefonisch contact met de verzekeraar gezocht om de begunstiging te wijzigen. Bij brief van 15 augustus 2013 heeft de verzekeraar hem een formulier voor de wijziging van de begunstiging gezonden. In de brief heeft de verzekeraar geschreven: “Wij verzoeken u vriendelijk beide het formulier te ondertekenen en aan ons te retourneren.” De brief was geadresseerd aan de vader van de consument en aan zijn ex-echtgenote.
- 2.3 Op 20 september 2013 heeft de verzekeraar het formulier als volgt retour ontvangen:

Wijziging begunstiging

Polisnummer : ██████████
Ten name van : ██████████

Hierbij verzoek ik u om de begunstiging op de overlijdensrisicoverzekering met polisnummer ██████████ als volgt te vermelden:

Bij overlijden van ██████████ het verzekerd bedrag uitkeren aan de erfgenamen van ██████████
overlijden van ██████████ het verzekerd bedrag uitkeren aan de erfgenamen van ██████████

Plaats ██████████ Datum (dag-maand-jaar) 17-09-2013

Handtekening ██████████ Handtekening ██████████

- 2.4 De verzekeraar heeft bij brieven van 4 en 30 oktober 2013 verzocht een exemplaar van het formulier toe te zenden dat ook door de ex-vrouw is ondertekend. In de brief van 30 oktober heeft de verzekeraar daarbij geschreven: “Om tot een spoedige afwikkeling van deze zaak te komen, ontvangen wij graag binnen 14 dagen uw bericht. Bij geen reactie gaan wij er van uit dat de polis ongewijzigd voortgezet kan worden.” De verzekeraar heeft deze brieven aan de tussenpersoon gezonden.
- 2.5 Vanaf 2016 heeft de verzekeraar jaarlijks een nieuw polisblad van de verzekering afgegeven. De verzekeraar heeft de polisbladen van 14 oktober 2016, 1 september 2017, 31 augustus 2018, 30 augustus 2019 en 28 augustus 2020 overgelegd. Op deze polisbladen staan zowel de vader van de consument als zijn ex-echtgenote als verzekeringnemer genoemd. De volgende begunstigingsclausule is opgenomen:

De begunstiging is als volgt

1. Verzekeringnemer
2. Echtgeno(o)t(e) van verzekeringnemer
3. Kinderen van verzekeringnemer
4. Erfgenamen van verzekeringnemer

- 2.6 De vader van de consument is op [datum] 2021 overleden. De consument heeft de verzekeraar verzocht uit te keren conform het op 20 september 2013 door de verzekeraar ontvangen wijzigingsverzoek. De verzekeraar heeft de consument laten weten te zullen gaan uitkeren aan de ex-echtgenote van de vader van de consument.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument is van oordeel dat de verzekeraar aan de erfgenamen van zijn vader moet uitkeren. Hij stelt dat zijn vader na het ondertekenen en insturen van het wijzigingsformulier, in de veronderstelling verkeerde dat de begunstiging gewijzigd was. De verzekeraar beroept zich op de verzekeringsvoorwaarden, maar hierin staat niet dat beide verzekeringnemers moeten tekenen om de begunstiging te wijzigen. In artikel 7 lid 8 staat dat “de verzekeringnemer” het recht heeft de begunstiging te wijzigen. Gezien de wijze waarop de voorwaarden zijn opgesteld, is de begunstiging met het formulier gewijzigd. De verzekeraar leeft de verzekeringsvoorwaarden niet na.
- 2.8 Na het indienen van het wijzigingsformulier heeft de correspondentie vanuit de verzekeraar niet met de vader van de consument plaatsgevonden, maar met de assurantietussenpersoon. De vader van de consument heeft niets van de verzekeraar vernomen en ook niets van de tussenpersoon. De assurantietussenpersoon heeft de consument geïnformeerd dat zij wel contact hebben gehad met de ex-echtgenote maar dat zij heeft gezegd niet te willen tekenen. Er is geen contact meer opgenomen met de vader van de consument om mogelijke gevolgen of vervolgstappen te bespreken. Op het polisblad dat de vader van de consument jaarlijks ontving, staat niets opgenomen over de begunstigde. Daar kon hij het dus niet zien. De vader van de consument heeft dus altijd het idee gehad dat de begunstiging aangepast was.

Het verweer

- 2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar aan de erfgenamen van de vader van de consument moet uitkeren. Of anders gezegd: is de begunstiging van de verzekering in 2013 gewijzigd? De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en legt hieronder uit waarom.
- 3.2 De afspraken tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer blijken uit de polisbladen en de op de verzekering toepasselijke voorwaarden.

Op de polisbladen staat dat de verzekeringnemers de vader van de consument en zijn echtgenote zijn. In artikel 7 onder 8 van de voorwaarden staat:

“De verzekeringnemer heeft het recht de begunstiging te wijzigen. Na overlijden van de verzekeringnemer gaat het recht om de begunstiging te wijzigen slechts op zijn rechtsopvolgers over indien op het moment van dit overlijden de premiebetaling niet definitief is geëindigd.”

In artikel 2 onder 1 van de voorwaarden staat:

“Onder verzekeringnemer wordt verstaan degene met wie deze verzekering is aangegaan en die in het polisblad als zodanig wordt aangeduid.”

- 3.3 Uit het voorgaande, in onderlinge samenhang gelezen, volgt dat de verzekeraar de begunstiging alleen kan wijzigen als beide verzekeringnemers hiertoe hebben verzocht. De vader van de consument en zijn ex-echtgenote zijn de verzekering gezamenlijk aangegaan en zij kunnen de rechten van de verzekeringnemer dan ook alleen gezamenlijk uitoefenen. Een andersluidende regeling hebben zij niet getroffen. De begunstiging is met het op 20 september 2013 door de verzekeraar ontvangen formulier dan ook niet gewijzigd.
- 3.4 Voor zover de consument stelt dat zijn vader erop had mogen vertrouwen dat de begunstiging na inzending van het wijzigingsformulier in 2013 was gewijzigd, mede omdat de verzekeraar de herinneringsbrieven van 4 en 13 oktober 2013 alleen aan de tussenpersoon heeft gestuurd, geldt het volgende. De verzekeraar heeft in de begeleidende brief van 15 augustus 2013 bij het wijzigingsformulier verzocht om beide handtekeningen. Ook op het wijzigingsformulier zelf staat een handtekeningregel voor beide verzekeringnemers. De verzekeraar heeft daarmee voldoende duidelijk gemaakt dat beide handtekeningen nodig waren voor een wijziging van de begunstiging, zij het dat de communicatie gericht is aan de assurantietussenpersoon terwijl belangrijke mededelingen altijd ook aan de verzekeringnemer(s) zelf moeten worden gedaan.¹ Deze tekortkoming kan de consument evenwel niet baten nu geldt dat de begunstiging vermeld is op de door de verzekeraar afgegeven polisbladen. Van een verzekeringnemer mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorneemt. De vader van de consument had vanaf 14 oktober 2016, bij ontvangst van de vanaf dat moment jaarlijks toegestuurde polisbladen, vrij eenvoudig kunnen constateren dat de begunstiging (nog) niet was gewijzigd en hij had contact op kunnen nemen met de verzekeraar om de begunstiging alsnog te wijzigen.²

¹ Zie voor dit vereiste onder andere nummer 4.7 van GC Kifid 2017-565 en 4.3 van GC Kifid 2018-331

² Zie voor dit vereiste onder andere nummer 4.2 van GC Kifid 2018-300 en ook overweging 3.7 van Hof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108, te raadplegen op www.rechtspraak.nl

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.