

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0105

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	10 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	TAF B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Wijziging begunstiging. De commissie stelt vast dat met de e-mail van de echtgenoot van de consument aan de wettelijke vereisten voor een begunstigingswijziging is voldaan. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het door de gevolmachtigde gehanteerde beleid voor het verwerken van wijzigingen onvoldoende zorgvuldig is. Er was geen toestemming van de echtgenote van de verzekeringnemer vereist bij wijziging van de begunstiging. Er is geen grond om aan te nemen dat de gevolmachtigde een wilsgebrek had moeten vermoeden bij wijziging van de begunstiging. De gevolmachtigde heeft verklaard pas tot uitkering over te zullen gaan als onomstotelijk vaststaat wie de begunstigde is. Daarmee handelt de gevolmachtigde voldoende zorgvuldig. Vordering 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde.
- 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 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 echtgenoot van de consument had met ingang van 1 maart 2015 een overlijdensrisico-verzekering bij de gevolmachtigde. De verzekering was verpand aan een hypotheek-verstrekker.

Bij de aanvraag van deze verzekering is de volgende begunstiging gekozen:

1. *Verzekeringnemer*
2. *Weduwe, weduwnaar of geregistreerd partner van verzekeringnemer*
3. *De kinderen van verzekeringnemer*
4. *De erfgenamen van verzekeringnemer*

- 2.2 Op 12 maart 2021 heeft de echtgenoot van de consument de begunstiging gewijzigd en de consument als eerste en enige begunstigde aangewezen. De gevolmachtigde heeft deze wijziging op 13 maart 2021 verwerkt en een nieuw polisblad afgegeven.
- 2.3 Op 17 september 2021 is de verpanding vrijgegeven. De gevolmachtigde heeft diezelfde dag een nieuw polisblad afgegeven.
- 2.4 Op 2 maart 2024 heeft de gevolmachtigde de volgende e-mail van de echtgenoot van de consument ontvangen:

"(...) Via deze weg zou ik graag de begunstigde van mijn overlijdensrisicoverzekering willen veranderen naar mijn zoon, [naam zoon]. Deze verzekering wil ik niet uitgekeerd laten worden aan mijn vrouw, [naam vrouw]. (...)"
- 2.5 De gevolmachtigde heeft op 4 maart een e-mail gestuurd met de vraag wat de geboortedatum is van de zoon. Op 5 maart 2024 heeft de gevolmachtigde het antwoord ontvangen. De gevolmachtigde heeft de wijziging op 7 maart 2024 verwerkt en op 11 maart 2024 een nieuw polisblad afgegeven.
- 2.6 Op [datum] 2024 is de echtgenoot van de consument overleden.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument is van menig dat de begunstiging ten onrechte is gewijzigd. De gevolmachtigde heeft, gelet op de bij een begunstigingswijziging betrokken belangen, onzorgvuldig gehandeld, door enkel af te gaan op het e-mailadres van haar echtgenoot. Zij wijst daarbij op wat de gevolmachtigde zelf in het wijzigingsformulier begunstiging op zijn website schrijft: *"Om uw verzoek tot wijziging zorgvuldig te verwerken, ontvangen wij graag een kopie van het legitimatiebewijs van de verzekeringnemer(s). Dit hebben wij nodig om de handtekeningen van de verzekeringnemers te controleren."* De gevolmachtigde had daarom om een kopie van het legitimatiebewijs moeten verzoeken.
- 2.8 Volgens de consument ontbrak de wil van haar echtgenoot om de begunstiging te laten wijzigen. Bovendien was haar toestemming daarvoor nodig op grond van artikel 1:88 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De begunstigingswijziging vormt een schenking.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar in strijd heeft gehandeld met een op hem rustende wettelijke of contractuele (zorg)plicht bij de wijziging van de begunstiging in maart 2024. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. De commissie legt hieronder uit waarom.

Wettelijk kader

- 3.2 Op grond van artikel 7:966 lid 1 BW kan de verzekeringnemer door een schriftelijke mededeling aan de verzekeraar een begunstigde voor de uitkering uit de verzekering aanwijzen. Het schriftelijkheidsvereiste is een constitutief vereiste, wat inhoudt dat de begunstiging zonder een schriftelijke mededeling niet gewijzigd kan worden. Behalve een schriftelijke mededeling stelt de wet geen eisen aan de wijziging van een begunstiging.
- 3.3 Op grond van artikel 2 lid 1 van het Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst, kan de verzekeringnemer deze mededeling ook langs elektronische weg versturen, mits de mededeling kan worden opgeslagen op een duurzame drager.

Beoordeling

- 3.4 In zijn verweer heeft de gevolmachtigde de wijzigingsprocedure beschreven. Op zijn website heeft de gevolmachtigde een aantal formulieren staan voor bijvoorbeeld de opzegging van de verzekering, of voor een wijziging. Om te verifiëren dat deze formulieren door de verzekeringnemer zijn ingevuld, vraagt de gevolmachtigde om ondertekening van het formulier alsmede een kopie van het legitimatiebewijs om de handtekening te verifiëren. Het formulier kan namelijk per post of via de tussenpersoon worden toegestuurd. Verzekeringnemers kunnen ook de gevolmachtigde e-mailen om een wijziging door te geven. Om zeker te weten dat een verzoek van de verzekeringnemer zelf afkomstig is heeft de gevolmachtigde in zijn interne beleid opgenomen dat een verzoek per e-mail alleen in behandeling kan worden genomen als deze afkomstig is van het e-mailadres dat bij de gevolmachtigde bekend is. Zijn er twee verzekeringnemers, dan moet de tweede in de cc zijn meegenomen. De gevolmachtigde heeft toegelicht dat het wijzigingsverzoek van de echtgenoot van de consument afkomstig is van het e-mailadres dat van hem bij de verzekeraar bekend was.

- 3.5 De commissie stelt vast dat met de e-mail van de echtgenoot van de consument aan de wettelijke vereisten voor een begunstigingswijziging is voldaan. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het door de gevolmachtigde gehanteerde beleid voor het verwerken van wijzigingen onvoldoende zorgvuldig is. Voor het gebruik van een (persoonlijk) e-mailadres zoals dit bij de gevolmachtigde bekend is, is immers toegang nodig tot een account van de verzekeringnemer.

Toestemming wijziging begunstiging

- 3.6 Omdat de consument de begunstiging niet in overeenstemming met artikel 7:969 lid 1 BW heeft aanvaard, was haar instemming met de begunstigingswijziging niet vereist. De aanwijzing van een begunstigde bij een sommenverzekering zou – als deze is aanvaard of kan worden aanvaard – op grond van artikel 7:188 BW kunnen worden aangemerkt als gift. Een herroepelijke aanwijzing vormt echter geen gift.¹ Uit artikel 1:88 lid 4 BW blijkt dat het toestemmingsvereiste van artikel 1:88 lid 1 onder b BW bij een herroepelijke aanwijzing niet van toepassing is. Zo lang de begunstiging niet is aanvaard of zonder dat de begunstigde daarvoor afhankelijk is van de verzekeringnemer, kan worden aanvaard, hoeft de echtgenoot geen toestemming te geven bij de aanwijzing van een nieuwe begunstigde.² Na overlijden van de verzekeringnemer hoeft niet alsnog toestemming te worden gegeven.³

Wilsgebrek

- 3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat de wil van haar echtgenoot ontbrak om de begunstiging te wijzigen. De commissie ziet op basis van het klachtdossier echter geen grond om aan te nemen dat de gevolmachtigde dit had moeten weten of vermoeden.
- 3.8 De gevolmachtigde heeft ten slotte verklaard pas tot uitkering over te zullen gaan tot onomstotelijk vaststaat wie de begunstigde is van de uitkering. Daarmee handelt de gevolmachtigde naar het oordeel van de commissie voldoende zorgvuldig.

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.

¹ Zie hiervoor W.M.A. Kalkman, *Levensverzekering*, Deventer: Kluwer 2013 (hierna: Kalkman 2013), p. 292 en Kst. II 1998/99, nr. 4, p. 12.

² Kalkman 2013, p. 295.

³ Kalkman 2013, p. 294.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

artikel 1:88 BW

1. Een echtgenoot behoeft de toestemming van de andere echtgenoot voor de volgende rechtshandelingen:

(...)

b. giften, met uitzondering van de gebruikelijke, niet bovenmatige; (...)

4. In afwijking van lid 1, onder b, is geen toestemming vereist voor giften welke de strekking hebben dat zij pas zullen worden uitgevoerd na het overlijden van degene die de gift doet, en niet reeds tijdens diens leven worden uitgevoerd. Bestaat de gift in de aanwijzing van een begunstigde bij een sommenverzekering die tijdens het leven van de verzekeringnemer is aanvaard of kan worden aanvaard, dan is daarvoor wel toestemming vereist.

Artikel 7:175 BW

1. Schenking is de overeenkomst om niet, die ertoe strekt dat de ene partij, de schenker, ten koste van eigen vermogen van de andere partij, de begiftigde, verrijkt.

Artikel 7:188 BW

1. De aanwijzing van een begunstigde bij een sommenverzekering wordt, wanneer zij is aanvaard of kan worden aanvaard, aangemerkt als een gift, tenzij zij geschiedt ter nakoming van een verbintenis anders dan een uit schenking. De artikelen 177, 179, 181, 182 en 187 zijn op deze giften niet van toepassing.

Artikel 7: 966 BW

1. De verzekeringnemer kan door schriftelijke mededeling aan de verzekeraar:

a. zichzelf of, al dan niet naast zichzelf, één of meer derden als begunstigde aanwijzen, hetzij als hoofdgerechtigde, hetzij als beperkt gerechtigde; (...)

Artikel 7:969 BW

1. De begunstigde derde verkrijgt zijn recht op uitkering door aanvaarding van zijn aanwijzing. In afwijking van artikel 253 leden 3 en 4 van Boek 6 kan hij slechts aanvaarden door een tot de verzekeraar gerichte verklaring. Tenzij de aanwijzing onherroepelijk is volgens artikel 968, onder b tot en met d, kan de begunstigde slechts schriftelijk aanvaarden met op gelijke wijze aan de verzekeraar kenbaar gemaakte toestemming van de verzekeringnemer.

Artikel 7:933 BW

1. Alle mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde.

2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen van lid 1 afwijkende regels worden gesteld ten aanzien van de verzending van mededelingen langs elektronische weg. Daarbij kunnen ook regels worden gesteld ten aanzien van de verzending aan de verzekeraar langs elektronische weg van mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst aanleiding geven.

Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst

Artikel 2

1. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde kunnen mededelingen als bedoeld in artikel 933 lid 2, tweede zin, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek verzenden langs elektronische weg mits de mededelingen kunnen worden opgeslagen op een duurzame drager.