

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-409  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 december 2015  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht verzekeraar. Consument heeft aangevoerd dat zij de premiebetalingen heeft gedaan omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat zij verplicht was de betalingen te doen. Pas in 2014 werd haar duidelijk dat zij niet verplicht was de betalingen te doen nu zij niet de verzekeringnemer was. Dit punt wordt door Verzekeraar niet betwist. De stelling van Consument komt er op neer dat aan de onderhavige rechtshandelingen een op een rechtsgevolg gerichte wil ontbreekt. Zie in dit kader art. 3:33 BW. Onder omstandigheden kan bij het ontbreken van een op een rechtsgevolg gerichte wil de rechtshandeling in stand blijven in geval van een gerechtvaardigd vertrouwen van de wederpartij. Zie art. 3:35 BW. De bewijslast in dezen rust op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. Naar het oordeel van de Commissie is de verzekeraar uiteindelijk niet in die bewijslast geslaagd. Vordering is toegewezen.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- . het door Consument ondertekende vragenformulier van 1 maart 2015;
- . het e-mailbericht van Consument van 31 maart 2015;
- . het verweerschrift van Aangeslotene van 28 april 2015;
- . de repliek van Consument van 11 mei 2015;
- . het e-mailbericht van Consument van 18 mei 2015;
- . de dupliek van Verzekeraar van 4 juni 2015;
- . het e-mailbericht van Consument van 23 juni 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 4 december 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument ondertekende op 27 januari 2006 samen met haar toenmalige echtgenoot een aanvraagformulier voor een Windex Actief kapitaalverzekering.

- 2.2 De ingangsdatum van deze verzekering is vastgesteld op 1 juni 2006, de toenmalige echtgenoot van Consument is de verzekeringnemer, terwijl zij beiden als verzekerden zijn aangemerkt. De verzekering is voorts verpand aan UCB Hypotheken.
- 2.3 De verschuldigde premie bedraagt € 215,53 per maand, de looptijd van de verzekering is 25 jaar. Het verzekerde kapitaal is als volgt omschreven:

*Bij overlijden van verzekerde 1 of verzekerde 2, dan wel bij gelijktijdig overlijden van beide verzekerden voor 01-01-2019 € 130.000,00, of de waarde van de verzekering vermeerderd met 10,00%, indien deze hoger is. Bij overlijden op of na 01-01-2019 en voor 01-06-2031 € 130.000,00.*

*Indien geen van de op de verzekering gesloten dekkingen gedurende de looptijd van de verzekering heeft geleid tot verval van de verzekering, zal op de einddatum van de verzekering worden uitgekeerd aan de volgende begunstigde(n).*

*Begunstigden*                      *1. Verzekeringnemer*

- 2.4 Verzekeraar is door de beide verzekerden gemachtigd om de premie automatisch af te schrijven van het bank- of gironummer dat toentertijd op naam van Consument en haar echtgenoot stond (“en/of-rekening”).
- 2.5 Vanaf 1 januari 2008 heeft Consument de premie periodiek laten overboeken van de bankrekening die alleen op haar naam staat.
- 2.6 Op 1 oktober 2008 is de echtscheiding uitgesproken.
- 2.7 De door Consument op 1 mei 2014 afgegeven machtiging om de premies vanaf dat moment automatisch van haar eigen bankrekeningnummer af te laten schrijven, werd door Verzekeraar geweigerd met de mededeling dat hier geen medewerking aan kon worden verleend omdat Consument niet de verzekeringnemer is.
- 2.8 Consument stopt op 1 augustus 2014 met het betalen van de premies.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de door haar over de periode van 1 oktober 2008 tot 1 mei 2014 onverschuldigde betaalde premies restitueert, zijnde een bedrag van in totaal € 14.440,51.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

#### 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- . Consument begrijpt niet waarom Verzekeraar haar pas na zo'n lange tijd erop heeft gewezen dat zij niet verplicht was om te premie te blijven betalen.
- . Verzekeraar was immers jarenlang op de hoogte van het feit dat Consument gescheiden was en dat de premie door haar werd betaald, maar heeft Consument pas in 2014 bij het afwijzen van de verstrekte machtiging geïnformeerd omtrent haar positie als niet zijnde de verzekeringnemer.
- . Consument verwijt Verzekeraar dat de oorspronkelijk aangestelde verzekeringsadviseur haar meerdere keren heeft voorgehouden dat zij wel degelijk verplicht was om de premies te blijven betalen omdat de verzekering onderdeel uitmaakt van de hypotheek. Pas in 2014 heeft de nieuwe adviseur van Consument bevestigd dat dit geenszins het geval was.

### *Verweer aangeslotene*

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

- . Vanaf het moment van totstandkoming van de verzekering, 1 juni 2006, is telkenmale door Verzekeraar geprobeerd te incasseren van de rekening waarvoor een machtiging was verstrekt.
- . Verzekeraar heeft Consument nimmer verplicht om tot betaling van de premies over te gaan. Op de momenten dat er een betalingsachterstand ontstond, is steeds de verzekeringnemer aangeschreven. Wie de premies vervolgens feitelijk voldeed, was voor Verzekeraar niet zichtbaar en doet ook niet ter zake.
- . Pas in de loop van 2014 heeft Consument het verzoek ingediend om het rekeningnummer te wijzigen waarvan de premies moeten worden geïncasseerd. Verzekeraar was diens gevolg niet eerder in de gelegenheid om Consument te informeren over de wijze waarop de polis is geredigeerd.
- . Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de onjuiste informatie die Consument indertijd van de zelfstandig opererende verzekeringsadviseur heeft ontvangen.
- . Indien Consument van mening is dat er sinds 2008 sprake is van een onverschuldigde betaling van de premies, dan zal zij dit zelf met haar gewezen echtgenoot dienen te regelen c.q. te verrekenen. Verzekeraar is hier geen partij in.

## **4. Beoordeling**

- #### 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar jegens Consument de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een redelijk handelend Verzekeraar had mogen worden verwacht.

4.2 Bij de beoordeling gaat de Commissie uit van de het in de volgende artikelen van het Burgerlijk Wetboek bepaalde:

Artikel 6:30

Een verbintenis kan door een ander dan de schuldenaar worden nagekomen, tenzij haar inhoud of strekking zich daartegen verzet.

Artikel 3:33

Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

Artikel 3:35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

4.3 Consument heeft aangevoerd dat zij de betalingen heeft gedaan omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat zij verplicht was de betalingen te doen. Pas in 2014 werd haar duidelijk dat zij niet verplicht was de betalingen te doen nu zij niet de verzekeringnemer was. Dit punt wordt door Verzekeraar niet betwist. De stelling van Consument komt er op neer dat aan de onderhavige rechtshandelingen een op een rechtsgevolg gerichte wil ontbreekt. Zie in dit kader art. 3:33 BW.

4.4 Onder omstandigheden kan bij het ontbreken van een op een rechtsgevolg gerichte wil de rechtshandeling in stand blijven in geval van een gerechtvaardigd vertrouwen van de wederpartij. Zie art. 3:35 BW. De bewijslast in dezen rust op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. In het onderhavige geval is dat de Verzekeraar.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is de Verzekeraar niet in die bewijslast geslaagd. Daarbij zijn de volgende omstandigheden van belang. Allereerst acht de Commissie het aannemelijk dat in de loop van 2008 het voor Verzekeraar in alle redelijkheid duidelijk had moeten zijn dat niet de verzekeringnemer, maar Consument de premiebetaling op zich had genomen. Niet alleen zou dit uit de betalingsoverzichten naar voren hebben moet zijn gekomen, maar ter zitting is voorts vast komen te staan dat Verzekeraar gedurende de looptijd op meerdere momenten met Consument een betalingsregeling is overeengekomen. Niet gebleken is dat door Verzekeraar op dit punt navraag is gedaan.

4.4 Verder is opvallend dat Verzekeraar pas 6 jaar later, op het moment dat Consument de overstap wenste te maken van een periodieke overboeking naar een automatische incasso, het standpunt innam dat een dergelijke wijziging niet kon worden doorgevoerd nu Consument niet de verzekeringnemer was en Consument toen pas op de hoogte bracht van haar juridische positie terwijl in 2008 een wijziging in de wijze van betaling door Consument geen probleem opleverde.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar dan ook niet voldoende gesteld dat redelijkerwijs gesproken mag worden van een bij hem gerechtvaardigd vertrouwen dat Consument de wil had om de schuld van de debiteur, zijnde haar gewezen echtgenoot en verzekeringnemer, na te komen.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Verzekeraar binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een bedrag betaalt ter grootte van € 14.440,51

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)