

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-061 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 mei 2016  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Aegon Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 23 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Levensverzekering. Zorgplicht Verzekeraar. Bewijslast. Nu Verzekeraar de stellingen van Consument gemotiveerd heeft betwist is het aan Consument om ter onderbouwing van zijn vordering dusdanige feiten en omstandigheden aan te voeren dat op zijn minst aannemelijk kan worden geacht dat Verzekeraar niet aan zijn uitkeringsverplichting heeft voldaan. Consument heeft slechts gesteld dat hij zich niet meer kan herinneren dat in 2001 de expiratie van zijn Guldenpolis is afgewikkeld en dat op Verzekeraar de zorgplicht rust om dit aan te tonen. De Commissie is van oordeel dat de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende zijn om daaruit de gevolgtrekking te maken dat de uitkering achterwege is gebleven. Van een Verzekeraar mag in alle redelijkheid niet worden verlangd dat hij na het verstrijken van zo'n lange periode nog over alle relevante documentatie beschikt om de precieze gang van zaken te reconstrueren. Vordering is afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- . het door Consument ingediende vragenformulier van 24 mei 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 24 juni 2016;
- . de repliek van Consument van 14 juli 2016;
- . de dupliek van Verzekeraar van 26 augustus 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt voorts vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot in 1975 bij Verzekeraar een Guldenpolis onder nummer [nr. 1]. Deze verzekering bereikte op 31 december 2000 de einddatum.
- 2.2 Verzekeraar verstrekke op 14 september 1989 een polisaanhangsel, met daarop de aantekening dat de inschrijving werd omgezet in een premievrije deelneming;

“Aangetekend is, dat overeenkomstig artikel 8 van het reglement, de rechten uit deze spaarkasovereenkomst en spaarverzekering aldus zijn gewijzigd, dat de spaarkas te haren laste aan begunstigde zal uitkeren een bedrag groot f 5.516,- uit te betalen ofwel per 1 januari 2001, ofwel bij eerder overlijden van de verzekerde.”

- 2.3 Verzekeraar stuurde op 21 december 2000 een brief aan Consument met daarin onder andere opgenomen de mededeling dat de einddatum van de verzekering bijna is bereikt. Voordat tot uitkering kon worden overgegaan diende Consument een aantal bescheiden in te zenden (een bewijs van in leven zijn, een verklaring van de begunstigde bij leven alsmede de originele polis).
- 2.4 Op 12 mei 2001 herinnerde Verzekeraar Consument aan het uitblijven van een reactie.
- 2.5 Op 11 april 2016 nam Consument telefonisch contact op met Verzekeraar met de vraag waarom het verzekerde kapitaal nog niet is uitgekeerd.

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

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om alsnog tot uitkering van het verzekerde kapitaal ter grootte van € 2.503,05 overgaat.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de door hem te betrachten zorgplicht door niet aan te kunnen tonen dat na het bereiken van de einddatum van de Guldenpolis daadwerkelijk de uitbetaling aan Consument heeft plaatsgevonden.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3.1 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Er is door Verzekeraar, voor zover overigens nog mogelijk na 15 jaar, uitgebreid dossier- en systeemonderzoek gedaan.
  - Spijtig genoeg zijn er nagenoeg geen gegevens meer beschikbaar ten aanzien van deze verzekering. Definitief afgehandelde dossiers worden namelijk altijd uit de archieven verwijderd nadat de wettelijke bewaartermijn is verstrekt.
  - Over de precieze gang van zaken rondom de einddatum, zoals bijvoorbeeld wanneer en aan wie is uitbetaald, is dan ook niets meer terug te vinden.
  - Wel staat vast dat de betreffende Guldenpolis daadwerkelijk is beëindigd, dat de einduitkering is vastgesteld op een bedrag van in totaal € 2.503,05 en dat voorts uit de administratie valt op te maken dat er geen gelden gereserveerd staan voor polisnummer [nr. 1].
  - Uit deze omstandigheden leidt Verzekeraar af dat destijds de uitkering van het verzekerd kapitaal moet hebben plaatsgevonden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Verzekeraar gehouden is om tot uitkering van het verzekerde kapitaal over te gaan.
- 4.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument aangevoerd dat ongeacht de omstandigheden op Verzekeraar de zorgplicht blijft rusten om aan te tonen op welke wijze de uitkering heeft plaatsgevonden, zoals bijvoorbeeld het bankrekeningnummer waarnaar het kapitaal is overgemaakt. Dergelijke informatie zou ook na langere tijd nog traceerbaar moeten zijn.
- 4.3 De Commissie overweegt in dat verband dat ingevolge het bepaalde onder artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, op de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, de bewijslast van die feiten of rechten rust, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.
- 4.4 Nu Verzekeraar de stellingen van Consument gemotiveerd heeft betwist is het mitsdien aan Consument om ter onderbouwing van zijn vordering dusdanige feiten en omstandigheden aan te voeren dat op zijn minst aannemelijk kan worden geacht dat Verzekeraar niet aan zijn uitkeringsverplichting heeft voldaan.
- 4.5 Consument heeft slechts gesteld dat hij zich niet meer kan herinneren dat in 2001 de expiratie van zijn Guldenpolis is afgewikkeld; naar zijn mening rust op Verzekeraar de zorgplicht om aan te kunnen tonen dat de uitkering van het verzekerd kapitaal heeft plaatsgevonden.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende zijn om daaruit de gevolgtrekking te maken dat de uitkering daadwerkelijk achterwege is gebleven. Ook van een dusdanige door Consument gestelde verstrekkende zorgplicht kan naar het oordeel van de Commissie geen sprake zijn. Van een verzekeraar mag in alle redelijkheid niet worden verlangd dat hij na het verstrijken van zo'n lange periode nog over alle relevante documentatie beschikt om de precieze gang van zaken te reconstrueren.
- 4.7 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*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)*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*