



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-81 d.d. 13 maart 2012**

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.M. Mendel en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

**Samenvatting**

Bindend advies. Beleggingsverzekering.

Op haar bij Aangeslotene gesloten beleggingsverzekering heeft Consument een aantal extra stortingen verricht. Op enig moment vraagt zij een totaaloverzicht op. Na ontvangst daarvan vernietigt Consument haar financiële administratie waaruit de door haar verrichte betalingen blijken. Wel bewaart zij de door haar ontvangen certificaataanhangsels waarop de extra stortingen staan vermeld. Naderhand beroept Aangeslotene zich op een foutieve opgave: op het verstrekte overzicht is abusievelijk totaal aan extra stortingen van f 4.000,- opgenomen. Uit de polisadministratie van Aangeslotene en uit de door Consument overgelegde certificaataanhangsels blijkt deze extra storting inderdaad niet. Consument vordert een uitkering op de einddatum op basis van de extra stortingen van in totaal f 4.000,-. Voor de niet door Aangeslotene erkende extra stortingen rust de bewijslast op Consument, die zich in dat kader beroept op het door Aangeslotene verstrekte overzicht. Aangeslotene beschikt over andere gegevens, zoals een interne notitie en afschriften van twee acceptgirokaarten, die de inhoud van het overzicht ontkrachten. Consument is niet in staat om het door haar gestelde aan de hand van andere stukken, zoals haar eigen administratie, te onderbouwen. De Commissie oordeelt dat Consument er niet in is geslaagd het door haar gestelde totaalbedrag aan extra stortingen aannemelijk te maken en wijst de vordering af.

**I. Procedure**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlagen van Consument van 20 april 2011;
- het ingevulde en door Consument op 15 mei 2011 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 31 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 28 september 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 januari 2012.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij een voorganger van Aangeslotene (hierna: Aangeslotene) een beleggingsverzekering gesloten met als ingangsdatum 1 december 1991 en een looptijd van 20 jaar. De maandelijkse storting bedraagt f 100,-.
- 2.2 Daarnaast heeft Consument extra stortingen gedaan. Bij brief van 3 november 1998 ontving zij van Aangeslotene desgevraagd een overzicht van de extra stortingen. In de brief is onder meer het volgende te lezen:  
“(…) *Op uw verzoek geven wij u hierbij een overzicht van de stortingen die u voor bovengenoemd certificaat heeft gedaan.*  
(…) *Daarnaast zijn de volgende extra stortingen gedaan:*
- 1 mei 1992 ; f 1.100,-
  - 2 april 1992 ; f 1.000,-
  - 4 maart 1992 ; f 1.000,-
  - 31 juli 1992 ; f 4.000,-
  - 30 juni 1992 ; f 1.500,-
  - 10 juni 1992 ; f 1.500,-
  - 16 september 1993 ; f 4.000,-
- (….)”.
- 2.3 Consument heeft certificaataanhangsels overgelegd van stortingen op 4 maart 1992 (f 1.000,-), 2 april 1992 (f 1.000,-), 1 mei 1992 (f 1.000,-), 10 juni 1992 (f 1.500,-) en 30 juni 1992 (f 1.500,-). Ook heeft zij nog een certificaataanhangsel overgelegd van 10 september 1993, waarin melding wordt gemaakt van een storting op 31 juli 1992 van f 4.000,-. De begeleidende brief bij dat aanhangsel is ook van 10 september 1993. In die brief is te lezen: ‘Voor de goede orde delen wij u mede dat wij de aanvullende storting ad f 4.000,- resp. op 31 juli en 10 september 1992 ontvangen hebben’.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.4 Aangeslotene heeft kopieën van twee acceptgirokaarten overgelegd waaruit is af te leiden dat door Consument twee maal een opdracht is gegeven tot betaling van f 2000,- aan Aangeslotene. In een interne notitie van 19 augustus 1993 van Aangeslotene is onder meer het volgende te lezen:  
(...)  
“Bij controle is gebleken dat er door cliënt aan [naam verzekeraar] 2 x f2000,- is betaald als aanvullende storting op bovengenoemd certificaat.  
Teweten de eerste storting is bij [naam verzekeraar] binnengekomen op 31-07-1992 en de tweede op 10-09-1992.  
(...)”.
- 2.5 Volgens Aangeslotene is de opgave van 3 november 1998 niet correct omdat daarop abusievelijk tweemaal een bedrag van f 4.000,- aan extra stortingen wordt vermeld, terwijl dit slechts eenmaal had moeten worden vermeld. Op 12 februari 2010 is door Aangeslotene een certificaataanhangsel verstrekt waarop het volgens de polisadministratie van Aangeslotene totaalbedrag aan eenmalige stortingen is weergegeven. Hierin is eenmaal een bedrag van f 4.000,- verwerkt.
- 2.6 Tussen Consument en Aangeslotene is een geschil ontstaan met betrekking tot de vaststelling van het totaal aantal extra stortingen. Consument refereert hierbij aan het haar verstrekte overzicht van 3 november 1998, waarop tweemaal een bedrag van f 4.000,- staat vermeld. Volgens Aangeslotene blijkt uit het certificaataanhangsel van 12 februari 2010 het werkelijke aantal extra stortingen en is maar een keer een certificaataanhangsel afgegeven voor een storting van f 4.000,-.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene een einduitkering op basis van het door Aangeslotene verstrekte overzicht van 3 november 1998, derhalve op basis van een totaalbedrag aan extra stortingen van f 14.100,- (€ 6.398,30).
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is gebonden aan de inhoud van het overzicht van 3 november 1998. Dat Aangeslotene niet in staat is de daarop vermelde betalingen terug te vinden in haar financiële administratie, is een omstandigheid die niet voor rekening en risico van Consument kan komen.
  - Consument is pas ruim tien jaar na ontvangst van het overzicht door Aangeslotene geconfronteerd met een andere opgave van de extra stortingen. Alleen al door dit tijdsverloop kan Aangeslotene redelijkerwijs geen beroep meer doen op een mogelijk foutieve opgave.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

-Zelfs al zou komen vast te staan dat het overzicht van 3 november 1998 geen juiste weergave is van het werkelijke aantal gedane stortingen, dan nog is Aangeslotene aan deze opgave gebonden nu Consument niet meer beschikt over haar betaalbewijzen en zij niet wist c.q. kon weten dat sprake kon zijn van een foutieve opgave.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Er is sprake van een foutieve opgave: in het overzicht van 3 november 1998 is abusievelijk tweemaal een storting van f 4.000,- opgenomen. Dit misverstand berust op het feit dat de laatste twee extra stortingen van f 2.000,- op één certificaataanhangsel zijn vermeld. Ook het eerste bedrag dat in het overzicht van 3 november 1998 staat genoemd, is fout. Dat had f 1.000,- moeten zijn en niet f 1.100,-.
  - Ofschoon Aangeslotene door het verstrekken van een foutieve opgave onmiskenbaar slordig heeft gehandeld, kan Consument aan deze opgave geen rechten ontfen.
  - Anders dan aan de hand van de opgave van 3 november 1998 kan Consument niet aannemelijk maken dat op 16 september 1993 een totaalbedrag van f 4.000,- aan extra stortingen is gedaan. Consument beschikt over alle certificaataanhangsels van de door Aangeslotene erkende stortingen en niet over een certificaataanhangsel van de door Consument gestelde maar door Aangeslotene niet erkende storting van 16 september 1993. De informatie op de door Aangeslotene overgelegde afschriften van acceptgirokaarten alsmede de interne notitie van 19 augustus 1993 is geheel in overeenstemming met de informatie die uit de polisadministratie van Aangeslotene blijkt en op het certificaataanhangsel van 12 februari 2010 is vermeld.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Voor zover door Consument wordt gesteld dat door haar extra stortingen zijn verricht tot een bedrag van f 14.100,- rust op haar de bewijslast van deze stelling. Consument beroept zich in dit kader op het overzicht van Aangeslotene van 3 november 1998. Uit de stukken en het ter zitting gestelde is de Commissie gebleken dat Consument niet met zekerheid kan verklaren dat zij na ontvangst van het overzicht heeft gecontroleerd of dit overzicht overeenstemde met de door haar bewaarde stukken inzake de betalingsopdrachten voor de extra stortingen. Naar eigen zeggen heeft Consument deze stukken weggegooid en heeft zij alleen de certificaataanhangsels bewaard.
- 4.2 In het dossier van de Commissie bevindt zich echter ook de brief van 10 september 1993, waarbij het laatste aanhangsel van eveneens 10 september 1993 is toegestuurd. Die brief en dat aanhangsel stemmen niet met elkaar overeen. In het aanhangsel is immers sprake van een storting van f 4.000,- die is ontvangen op 31 juli 1992, terwijl de brief spreekt over een storting van f 4.000,- die is ontvangen op 31 juli én op 10 september 1992. Volgens Consument moet de brief zo worden begrepen dat



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

daarin wordt bevestigd dat sprake is geweest van twee stortingen van elk *f* 4.000,- namelijk op 31 juli 1992 én op 10 september 1992, tezamen dus *f* 8.000,-. Hoewel de tekst van de brief (als geciteerd in 2.3) niet uitmunt door duidelijkheid, wordt de uitleg door Consument niet ondersteund door de certificaataanhangsels. Het totaal van de certificaataanhangsels opgeteld, leidt tot een storting van *f* 4.100,- minder. Zij heeft alle certificaataanhangsels bewaard, maar heeft geen aanhangsel in haar bezit dat ziet op een storting van *f* 4.000,- op 10 september 1992.

De certificaataanhangsels waarover Consument beschikt, zijn dus niet conform het overzicht van 3 november 1998. De Commissie volgt Consument niet in haar uitleg van de geciteerde zin in de brief van 10 september 1993 van Aangeslotene. Die brief kan dan ook niet dienen als onderbouwing van de stelling van Consument dat zij meer heeft gestort dan *f* 10.000,-. Het enige bewijsstuk waarover Consument beschikt ter onderbouwing van haar stelling dat zij in totaal *f* 14.100,- heeft gestort, is het overzicht in de brief van Aangeslotene van 3 november 1998.

- 4.3 Volgens Aangeslotene is sprake van een fout in de opgave waaraan door Consument geen rechten kunnen worden ontleend. Dat verweer vindt bevestiging in andere stukken in het dossier. Deze bevestiging wordt in de eerste plaats gevonden in de certificaataanhangsels, zoals al is overwogen. Deze wijzen op een totaal gestort bedrag van *f* 10.000,-. Consument heeft gesteld alle haar toegestuurde certificaataanhangsels te hebben bewaard. Daaruit volgt dat ook in haar administratie nooit meer of andere certificaataanhangsels te vinden zijn geweest. Een aanhangsel dat duidt op een storting van *f* 4.000,- op 10 september 1992 heeft zij dus niet ontvangen. Deze bevestiging wordt in de tweede plaats gevonden in de kopieën van twee acceptgirokaarten, waaruit de betalingsopdrachten van Consument van de extra stortingen van *f* 2.000,- op 31 juli 1992 en op 10 september 1992 kunnen worden afgeleid. Het totaalbedrag van deze stortingen is op het op 10 september 1993 afgegeven certificaataanhangsel vermeld. Een interne notitie van Aangeslotene van kort voordien houdt in dat de verwerking van bedoelde stortingen veel eerder had moeten plaatsvinden. Van (een) andere storting(en) van in totaal *f* 4.000,- ontbreekt een (betalings)bewijs. De Commissie is van oordeel dat deze andere gegevens twijfel doen rijzen over de juistheid van het overzicht in de brief van 3 november 1998. Deze twijfel is zo groot dat genoemde brief niet meer doorslaggevend kan zijn. Doordat Consument niet over andere stukken beschikt die haar gelijk kunnen bewijzen en doordat zij ook niet met zekerheid ter zitting kon verklaren dat zij destijds het overzicht van 3 november 1998 met haar eigen administratie heeft vergeleken, moet de conclusie luiden dat Consument er niet in is geslaagd de door haar gestelde extra betaling van *f* 4.000,- aannemelijk te maken.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Hetzelfde geldt voor de storting van f 1.100,- in plaats van f 1.000,- op 1 mei 1992, waarvoor Consument alleen een beroep doet op het overzicht in de brief van Aangeslotene van 3 november 1998, terwijl het certificaataanhangsel betreffende deze storting f 1.000,- vermeldt.

- 4.4 Zelfs als zou komen vast te staan dat sprake is van een foutieve opgave, is Aangeslotene daaraan gebonden, stelt Consument. Die stelling treft geen doel. Dat volgt uit het overwogene in 4.2. Het overzicht van 3 november 1998 wijkt af van andere gegevens in het dossier. Consument kan niet verklaren dat zij destijds het een met het ander heeft vergeleken. Gelet op dit alles kan het overzicht van 3 november 1998 tegen de achtergrond van de andere stukken en gegevens in het dossier niet doorslaggevend zijn, zodat Consument er geen rechten aan kan ontleen.
- 4.5 Evenmin kan het door Consument gestelde tijdsverloop ertoe leiden dat haar vordering moet worden toegewezen. Hier is van belang dat Consument na ontvangst van het overzicht van 3 november 1998 ertoe is overgegaan haar financiële administratie inzake de betalingen weg te gooien, zonder dat zij met zekerheid kan verklaren het overzicht te hebben vergeleken met deze betalingsgegevens in haar administratie. Dit komt voor haar risico. Het tijdsverloop maakt dat niet anders.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel 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, als bindend advies, 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.