KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-72 d.d. 7 maart 2012
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument heeft omstreeks de einddatum van de verzekering bij de verzekeraar een verzoek ingediend tot verlenging van de looptijd. De verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen op de grond dat verlenging niet mogelijk is. De commissie oordeelt dat consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar stelling dat zij met de verzekeraar is overeengekomen dat de looptijd van de verzekering kon worden verlengd en wijst de vordering af.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlage van 30 maart 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 31 mei 2011 met bijlage;
- de repliek van Consument van 2 juli 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 29 juli 2011;
- de brief van Aangeslotene van 13 januari 2012;
- de brief van Consument van 26 januari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 december 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft per 1 mei 1994 bij Aangeslotene een beleggingsverzekering (hierna genoemd: de verzekering) gesloten. Uit het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden blijkt dat het daarbij ging om een verzekering die bestond uit een spaarkas met daaraan gekoppeld een overlijdensrisicoverzekering. De looptijd van de verzekering was 15 jaar. Gedurende deze periode was per maand een vast bedrag aan inleg verschuldigd van f 100,- (€ 45,38). Verder vloeide voor Aangeslotene uit de overeenkomst de verplichting voort om de inleg te beheren door de spaarstortingen te beleggen en bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum diens aandeel in de spaarkas uit te keren en bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum een overlijdensuitkering te doen.

2.2 Omstreeks de einddatum van de verzekering, te weten 1 mei 2009, heeft Consument Aangeslotene laten weten dat zij de einddatum van de verzekering wilde uitstellen. Aangeslotene heeft Consument daarop bericht dat dit niet mogelijk is. In reactie hierop heeft de echtgenoot van Consument Aangeslotene bij brief van 9 augustus 2009 onder meer bericht dat de adviseurs die de verzekering aan Consument hebben verkocht, hebben toegezegd dat verlenging van de looptijd van de verzekering mogelijk is. Aangeslotene heeft vervolgens met haar brief van 21 augustus 2009, voor zover van belang, als volgt gereageerd:
"Graag reageer ik op de brief van de heer X van 9 augustus 2009, waarin de heer X ons vraagt u meer informatie te sturen over de mogelijkheid om de looptijd te verlengen van uw Koersplan. Ik verwijs u naar onze brief van 23 juli 2009, waarin wij hebben aangegeven dat een looptijdverlenging niet mogelijk is voor uw product. (…) Ik vind het erg vervelend dat u in het verleden is toegezegd dat de mogelijkheid wel bestond, maar deze informatie was helaas onjuist."

2.3 Op 1 mei 2009 is de verzekering geëxpireerd. De eindwaarde van de overeenkomst was op dat moment € 6.311,48 en daarmee lager dan het door Consument ingelegde totaalbedrag.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene primair verlenging met terugwerkende kracht van de verzekeringsovereenkomst vanaf 1 mei 2009 voor een periode van (tenminste) 4 jaar en subsidiair ongeldigverklaring van de verzekeringsovereenkomst met restitutie van de betaalde inleg, met rente.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft ten onrechte niet meegewerkt aan verlenging van de looptijd van de verzekeringsovereenkomst. Consument voert in dat verband aan dat de adviseurs van Aangeslotene haar bij het aangaan van de overeenkomst hebben toegezegd dat de looptijd van de verzekering kon worden verlengd. Dat in het verleden een dergelijke toezegging is gedaan wordt door Aangeslotene niet betwist. Consument wijst daarbij op de brief van 21 augustus 2009, waarin Aangeslotene heeft vermeld dat zij het erg vervelend vindt dat Consument in het verleden is toegezegd dat er een mogelijkheid is tot looptijdverlenging.
- Consument voert verder aan dat Aangeslotene haar bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst onjuiste informatie heeft verstrekt omtrent de mogelijkheid tot verlenging en dat zij de verzekering als gevolg daarvan onder een verkeerde voorstelling van zaken heeft afgesloten. Als Aangeslotene had verteld dat verlenging van de looptijd niet mogelijk was, dan had zij de verzekering niet afgesloten.
- Tot slot betwist Consument dat zij het verzoek tot verlenging voor het eerst na de expiratie van de verzekeringsovereenkomst aan Aangeslotene heeft voorgelegd. Zij stelt in dat verband dat zij reeds op 14 april en 4 mei 2009 telefonisch bij Aangeslotene heeft gemeld dat zij de overeenkomst wilde verlengen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Het verzoek van Consument om verlenging van de looptijd van de beleggingsverzekering is op juiste gronden afgewezen. De mogelijkheid tot verlenging is immers niet omschreven in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.
- Ten aanzien van de door Consument gestelde toezegging voert Aangeslotene aan dat niet meer kan worden nagegaan wat ten tijde van het sluiten van de overeenkomst door de adviseur(s) tegen Consument is gezegd. De algemene verzekeringsvoorwaarden dienen dan ook leidend te zijn. Uit de zinsnede 'Ik vind het erg vervelend dat u in het verleden is toegezegd dat de mogelijkheid wel bestond (…)' in de brief van 21 augustus 2009 kan niet de conclusie worden getrokken dat de vermeende toezegging is gedaan. De zinsnede heeft louter betrekking op het standpunt van Consument.
- Verder geldt dat het verzoek tot verlenging van de verzekeringsovereenkomst ook zou zijn afgewezen indien verlenging op grond van de verzekeringsvoorwaarden wel mogelijk was geweest. Dit omdat Consument het verzoek tot verlenging te laat heeft ingediend, te weten nadat de verzekering al was geëindigd.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer gestelde en hetgeen door partijen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door geen medewerking te verlenen aan het verzoek van Consument de verzekeringsovereenkomst te verlengen.

4.3 De Commissie stelt aan de hand van de verzekeringsvoorwaarden vast dat partijen niet zijn overeengekomen dat de verzekering aan het einde van de looptijd kan worden verlengd. Consument stelt dat Aangeslotene toch medewerking had moeten verlenen aan haar verzoek de verzekeringsovereenkomst te verlengen nu de adviseurs van Aangeslotene haar ten tijde van het afsluiten van de verzekering hebben toegezegd dat verlenging mogelijk was. Aangeslotene heeft dit standpunt gemotiveerd weersproken. Uitgangspunt is dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument aan haar vordering ten grondslag legt dat met Aangeslotene is overeengekomen dat de verzekeringsovereenkomst kon worden verlengd, rust de bewijslast van de gestelde toezegging op haar. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is geen ander bewijs voor haar stelling voorhanden. De Commissie acht in dat verband van belang dat, anders dan Consument betoogt, uit de brief van Aangeslotene van 21 augustus 2009 geen erkenning van de vermeende toezegging kan worden afgeleid. De interpretatie daarvan door Aangeslotene is zeker verdedigbaar en geldt als een voldoende gemotiveerde weerspreking van Consuments stelling daaromtrent. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene niet voldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Consument met Aangeslotene heeft afgesproken dat de verzekeringsovereenkomst kon worden verlengd. Aangeslotene heeft derhalve geen medewerking hoeven te verlenen aan het verzoek van Consument. Gelet hierop hoeft de Commissie niet meer in te gaan op de vraag of Consument het verzoek al dan niet tijdig aan Aangeslotene heeft voorgelegd.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.