Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2020-299 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Aegon
Datum uitspraak	: 3 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de uitkering uit hoofde van een gemengde verzekering niet in mindering is gebracht op de geldlening en ook niet is uitgekeerd na het overlijden van de verzekeringsnemer. De Commissie oordeelt dat de geldverstrekker voldoende bewijs heeft geleverd dat de uitkering aan de begunstigde is overgemaakt.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aegon;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De heer [naam 1] heeft in 1980 bij N.V. Levensverzekering Maatschappij UBO een verzekering (polisnummer [nummer]) afgesloten. Het betrof een gemengde verzekering (met aandeel in de winst) met ingangsdatum 1 januari 1980, met een verzekerd bedrag van 10.000,- gulden uit te keren op 1 januari 2003 of een verzekerd bedrag van 20.000,- gulden bij overlijden. Verzekeringsnemer en tevens verzekerde was de heer [naam 1]. Eerste begunstigde was de heer [naam 1] en zijn echtgenote, mevrouw [naam 2], stond als tweede begunstigde op de polis vermeld.

2.2 De heer [naam 1] heeft een geldlening afgesloten bij de rechtsvoorganger van Aegon (N.V. Levensverzekering Maatschappij UBO) voor een bedrag van 35.000,- gulden. Op 21 februari 1992 is de akte van schuldbekentenis met hypotheekstelling gepasseerd.

Als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft N.V. Levensverzekering Maatschappij UBO een hypotheekrecht verkregen op de woning te [plaatsnaam] (hierna: de woning). Ook heeft N.V. Levensverzekering Maatschappij UBO een pandrecht verkregen op de vorderingen uit hoofde van de in 2.1 genoemde verzekering.

2.3 De heer [naam 1] is op 10 september 1998 overleden. Mevrouw [naam 2] is in de woning blijven wonen en heeft maandelijks de hypothecaire lasten voldaan.

2.4 Op 19 september 2019 is mevrouw [naam 2] overleden. Consument is benoemd tot executeur-testamentair.

2.5 Aegon heeft betaling van de openstaande geldlening ad € 14.950,93 gevorderd. Consument heeft namens de erfgenamen gesteld dat de geldlening grotendeels moet zijn afgelost middels de uitkering van de verzekering. Aegon heeft geantwoord dat bedrag van 25.066,- gulden in 1998 is uitgekeerd aan mevrouw [naam 2] en (dus niet in mindering is gebracht op de geldlening). Aegon heeft in het kader hiervan de volgende documenten uit 1998 aan Consument verstrekt:



AXENT/AEGON N.V.
[redacted]
Postbus [redacted]
[redacted]
Tel.: [redacted]
Fax.: [redacted]
K.v.K. Utrecht nr. [redacted]

axent
100% dochter AEGON

[redacted]

datum: 13-10-1998
doorkiesnummer: [redacted]
ons kenmerk: [redacted]

Betreft: uitkering in verband met overlijden
polisnummer(s) [redacted]

Geachte relatie,

Uw bericht inzake het overlijden van [redacted] geboren op [redacted]1932, hebben wij ontvangen.

Met dit overlijden betuigen wij u onze oprechte deelneming.

De totale verschuldigde uitkering bedraagt f 1.100,00.-
Dit bedrag hebben wij inmiddels naar bank-/girorekening [redacted] overgemaakt.

Polisnummer [redacted] wordt gebruikt ter aflossing van de hypotheek. Van onze hypotheekafdeling ontvangt u verder bericht hierover.

Heeft u nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op.

[redacted]

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT



AXENT/AEGON N.V.
[redacted]
Postbus [redacted]
Tel.: [redacted]
Fax.: [redacted]
K.v.K. Utrecht nr. [redacted]

axent
100% dochter AEGON

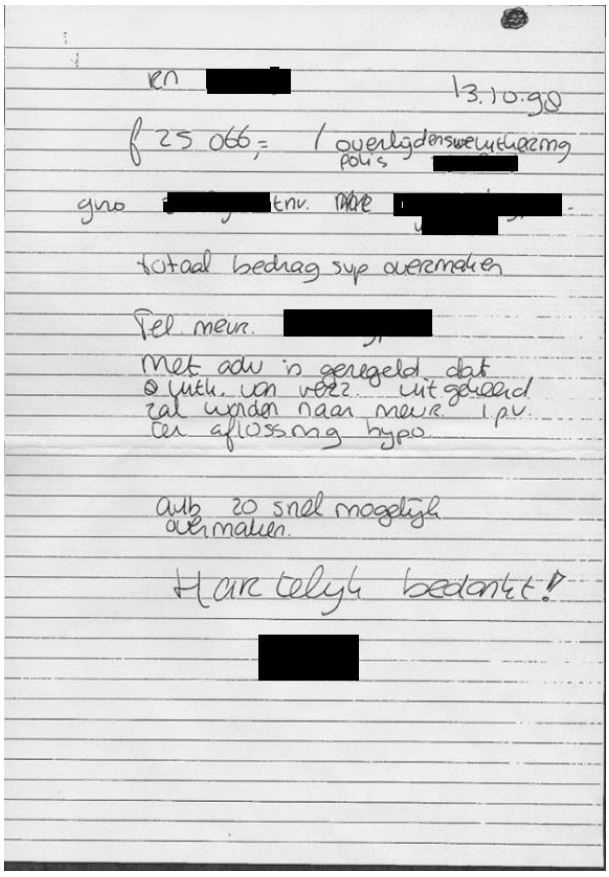
AAN: Afd. Hypotheken
VAN: [redacted], Inkomen en Vermogen
BETREFT: Overlijden van dhr. [redacted]
DATUM: 13-10-1998

Op [redacted]-1998 is dhr. [redacted], geb. [redacted]-1932 overleden. Hij had een levensverzekering op zijn leven onder polisnummer [redacted] met hypotheekclausule. Er komt f 20.000,- tot uitkering + winst f 5.066,-.

Willen jullie aan mij doorgeven welk bedrag wij aan de nabestaanden kunnen uitkeren?

Alvast bedankt.

[redacted]



Re [redacted] 13.10.98

f 25.066,= / overlijdensuitkering polis [redacted]

giro [redacted] tnv. Mw [redacted].

totaal bedrag svp overmaken

Tel mevr. [redacted]

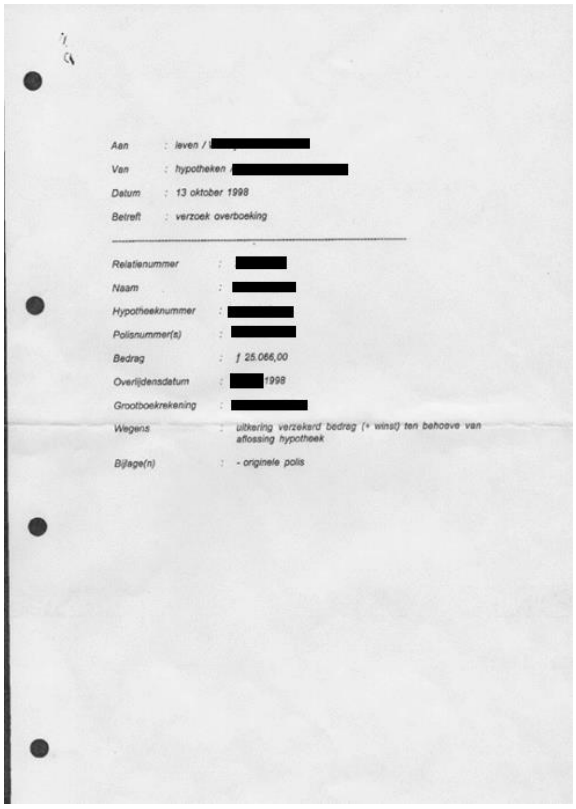
Met adv is geregeld dat o.l.v. van verz. uitgekeerd zal worden naar mevr. i.p.v. ter aflossing hypo.

Aub zo snel mogelijk overmaken.

Hartelijk bedankt!

[redacted]

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT



Aan : leven / [redacted]
Van : hypotheken [redacted]
Datum : 13 oktober 1998
Betreft : verzoek overboeking

Relatienummer : [redacted]
Naam : [redacted]
Hypotheeknummer : [redacted]
Polisnummer(s) : [redacted]
Bedrag : ƒ 25.066,00
Overlijdensdatum : [redacted]1998
Grootboekrekening : [redacted]
Wegens : uitkering verzekerd bedrag (+ winst) ten behoeve van aflossing hypotheek
Bijlage(n) : - originele polis



AXENT/AEGON N.V.
[redacted]
Postbus [redacted]
[redacted]
Tel.: [redacted]
Fax.: [redacted]
K.v.K. Utrecht nr [redacted]

axent
100% dochter AEGON

Aan : Boekhouding
Van : Hypotheken / [redacted]
Datum : 13 oktober 1998
Betreft : telefonische overboeking

Collega,

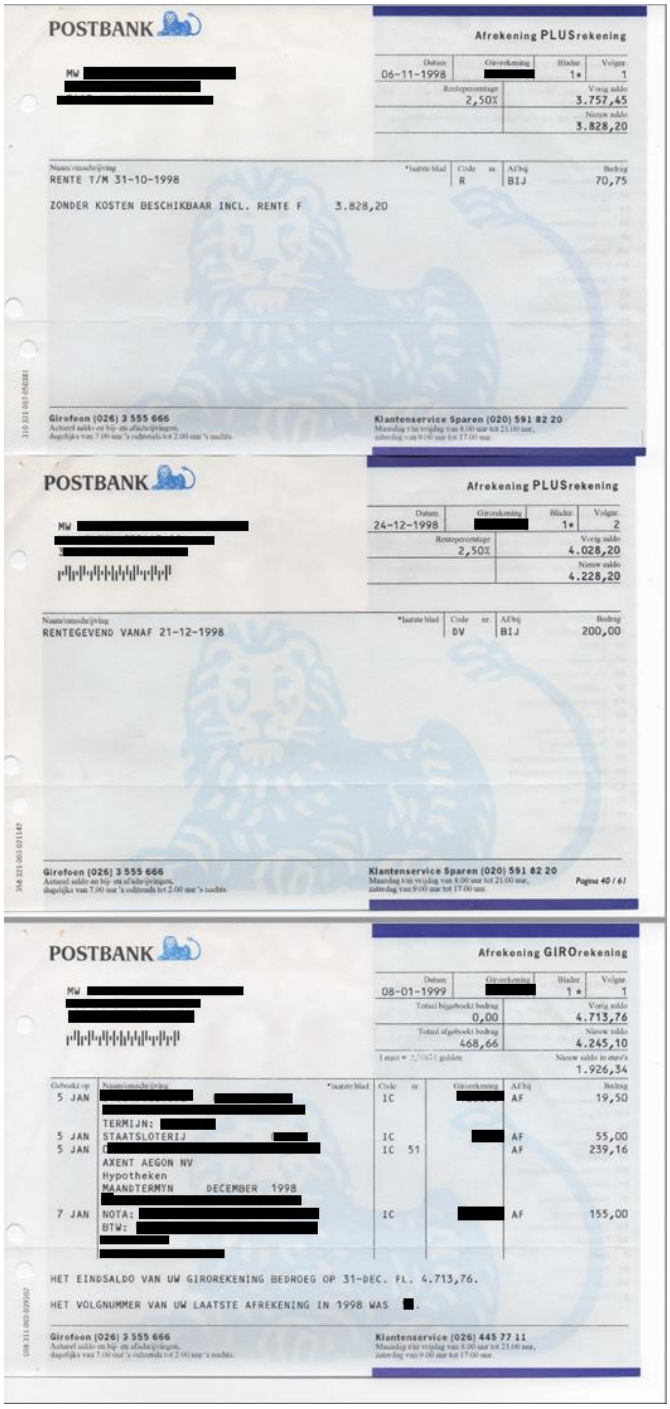
S.v.p. telefonisch overboeking volgens onderstaande opdracht uitvoeren.

Het betreft een overlijdensuitkering die in eerste instantie in mindering gebracht zou worden op de hypotheek, maar nu toch aan de nabestaanden moet worden uitgekeerd.

[redacted]

TEN LASTE VAN:	BANK LEVEN	
BETAALWIJZE:	TELEFONISCH / op donderdag 15 oktober 1998	
REKENINGNUMMER:	[redacted]	
TEN NAME VAN:	[redacted]	
OMSCHRIJVING:	overlijdensuitkering	
BEDRAG:	ƒ 25.066,00	T.L.V. [redacted]
DATUM: 13-10-1998 [redacted]	DISKETTE/OVERSCHRIJVING FAX DD.	AFGESCHREVEN BL/GL DD.

2.6 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de uitkering uit hoofde van de verzekering niet aan mevrouw [naam 2] is uitgekeerd en ten onrechte niet in mindering is gebracht op de geldlening. In het kader hiervan heeft hij de volgende afschriften van de rekeningen van mevrouw [naam 2] van eind 1998 overgelegd:



POSTBANK

Afrekening PLUSrekening

MW [redacted]

Datum	Girorekening	Bladnr.	Volgnr.
06-11-1998	[redacted]	1*	1

Rentepercentage	Vorig saldo
2,50%	3.757,45
	Nieuw saldo 3.828,20

Naam/omschrijving	*laatste blad	Code	nr.	Af/bij	Bedrag
RENTE T/M 31-10-1998		R		BIJ	70,75

ZONDER KOSTEN BESCHIKBAAR INCL. RENTE F 3.828,20

Girofoon (026) 3 555 666
Actueel saldo en bij- en afschrijvingen, dagelijks van 7.00 uur 's ochtends tot 2.00 uur 's nachts

Klantenservice Sparen (020) 591 82 20
Maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur, zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur

310 221 007-056581

POSTBANK

Afrekening PLUSrekening

MW [redacted]

Datum	Girorekening	Bladnr.	Volgnr.
24-12-1998	[redacted]	1*	2

Rentepercentage	Vorig saldo
2,50%	4.028,20
	Nieuw saldo 4.228,20

Naam/omschrijving	*laatste blad	Code	nr.	Af/bij	Bedrag
RENTEGEVEND VANAF 21-12-1998		BV		BIJ	200,00

Girofoon (026) 3 555 666
Actueel saldo en bij- en afschrijvingen, dagelijks van 7.00 uur 's ochtends tot 2.00 uur 's nachts

Klantenservice Sparen (020) 591 82 20
Maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur, zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur

Pagina 40 / 61

364 321 003 031142

POSTBANK

Afrekening GIROrekening

MW [redacted]

Datum	Girorekening	Bladnr.	Volgnr.
08-01-1999	[redacted]	1*	1

Totaal bijgeboekt bedrag	Vorig saldo
0,00	4.713,76
Totaal afgeboekt bedrag 468,66	Nieuw saldo 4.245,10
	Nieuw saldo in euro's 1.926,34

Geboekt op	Naam/omschrijving	*laatste blad	Code	nr.	Girorekening	Af/bij	Bedrag
5 JAN	[redacted] TERMIJN: [redacted]		IC		[redacted]	AF	19,50
5 JAN	STAATSLOTERIJ [redacted]		IC		[redacted]	AF	55,00
5 JAN	[redacted] AXENT AEGON NV Hypotheken MAANDTERMYN DECEMBER 1998 [redacted]		IC	51		AF	239,16
7 JAN	NOTA: [redacted] BTW: [redacted]		IC		[redacted]	AF	155,00

HET EINDSALDO VAN UW GIROREKENING BEDROEG OP 31-DEC. FL. 4.713,76.

HET VOLGNUMMER VAN UW LAATSTE AFREKENING IN 1998 WAS [redacted].

Girofoon (026) 3 555 666
Actueel saldo en bij- en afschrijvingen, dagelijks van 7.00 uur 's ochtends tot 2.00 uur 's nachts

Klantenservice (026) 445 77 11
Maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur, zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur

uit 311 002 029502

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert namens de erfgenamen vergoeding van € 26.517,- met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 februari 2004.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De uitkering uit hoofde van de verzekering is niet aan mevrouw [naam 2] uitgekeerd. Gezien het saldo op de bank- en spaarrekening van mevrouw [naam 2] eind 1998 is het zeer aannemelijk dat er na 13 oktober 1998 geen 25.066,- gulden is overgemaakt naar de rekeningen.

Verweer van Aegon

3.3 Aegon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft gesteld dat de uitkering uit hoofde van de verzekering ten onrechte niet in mindering is gebracht op de geldlening. Aegon heeft daartegenover gesteld dat de uitkering na overleg met de hypotheekadviseur in oktober 1998 is overgemaakt naar de rekening van mevrouw [naam 2] bij ING Bank (voorheen Postbank). Aegon heeft in het kader hiervan diverse documenten overgelegd, zoals vermeld onder 2.5. Consument heeft de stelling van Aegon betwist en gesteld dat gezien het saldo op de bank- en spaarrekening van mevrouw [naam 2] eind 1998 het zeer aannemelijk dat er na 13 oktober 1998 geen 25.066,- gulden is overgemaakt naar de rekening. Consument heeft in het kader hiervan een drietal rekeningafschriften uit 1998 overgelegd.

4.2 De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen in beginsel moet bewijzen. Deze bewijslastverdeling vloeit voort uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

4.3 Aegon heeft erkend dat er sprake is geweest van een betalingsverplichting maar heeft het verweer heeft gevoerd dat aan die verplichting al is voldaan door de uitkering uit hoofde van de verzekering over te maken naar de rekening van mevrouw [naam 2].

Dit verweer valt te kwalificeren als een bevrijdend verweer waarvoor Aegon ingevolge het bepaalde in artikel 150 Rv de bewijslast draagt. Vergelijk Hoge Raad 27 november 2009, NJ 2009, 599. Kort gezegd, betekent dit dat Aegon feiten en omstandigheden moet aanvoeren ter onderbouwing van haar stelling dat de uitkering is overgemaakt naar de rekening van mevrouw [naam 2] en deze stelling, als deze voldoende is weersproken, moet bewijzen. Ter onderbouwing van haar verweer dat de uitkering is overgemaakt, beroept Aegon zich onder meer op door haar overgelegde stukken, zoals genoemd in 2.5 in het geding gebrachte documenten.

4.4 Consument heeft betwist dat de uitkering uit hoofde van de verzekering is overgemaakt naar de rekening van mevrouw [naam 2] en heeft in het kader hiervan een drietal rekeningafschriften overgelegd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aegon aan de hand van de door haar overgelegde documenten voldoende aannemelijk gemaakt dat de uitkering naar de bankrekening van mevrouw [naam 2] is overgemaakt. De door Consument overgelegde rekeningafschriften, nu deze niet zien op de maand waarin het bedrag is overgemaakt, zijn onvoldoende om te oordelen dat het bedrag niet door mevrouw [naam 2] is ontvangen.

4.5 Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.