Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-265 d.d. 16 juni 2016
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben bij de Bank een doorlopend krediet en een 'Primeline Protectieplan' afgesloten. Partijen verschillen van mening over de vraag of het Protectieplan al dan niet is opgezegd. Naar het oordeel van de Commissie is voldoende aannemelijk geworden dat het Protectieplan op verzoek van Consument is beëindigd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap LaSer Nederland B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen de Bank.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument ontvangen op 19 augustus 2015;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 3 september 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument ontvangen op 28 januari 2016.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 januari 2016.
En zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument en zijn echtgenote hebben in november 1997 een doorlopend krediet van fl. 80.000,- en een zogenoemd 'Primeline Protectieplan' (hierna: 'Protectieplan') afgesloten bij de Bank.

3.2. In het certificaat van het Protectieplan, dat door Consument en zijn echtgenote is ondertekend, is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

"(…)
Dit certificaat wordt uitgereikt aan client, die zich wenst te verzekeren tegen de volgende risico's, indien van toepassing, op basis van de voorwaarden zoals vermeld in de bijlagen bij dit certificaat: overlijden, arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid. Hiervoor wordt maandelijks 0,53% van het uitstaande saldo gereserveerd.
(…)"

3.3. In het rekeningoverzicht van het doorlopend krediet is – voor zover relevant – het volgende vermeld;

"(…)

28/10/1997	*AANKOOP BIJ*	*PRIMELINE*	*'S-HERTOGENBO*	*36302,42*
27/11/1997	*PRIJS & GARANTIEPLAN*			*5,67*
(…)				
22/12/1997	*MAANDRENTE*			*242,38*
22/12/1997	*BESCHERMINGSBIJDRAGE*			*192,45*
01/01/1998	*AUTOMATISCHE INCASSO*			*- 551,19*
22/01/1998	*MAANDRENTE*			*206,36*
22/01/1998	*BESCHERMINGSBIJDRAGE*			*191,84*
01/02/1998	*AUTOMATISCHE INCASSO*			*-548,90*
(…)				
22/02/1998	*MAANDRENTE*			*213,45*
01/03/1998	*AUTOMATISCHE INCASSO*			*-364,44*
(…)				
22/12/1998	*PRIJS & GARANTIEPLAN*			*5,67*
(…)				
22/12/1999	*PRIJS & GARANTIEPLAN*			*5,67*

(…)"

3.4. Op enig moment zijn er betalingsproblemen ontstaan ten aanzien van het doorlopend krediet. Na 22 januari 1998 wordt de 'beschermingsbijdrage' niet meer weergegeven in het rekeningoverzicht van het doorlopend krediet.

3.5. Met ingang van 18 mei 2009 heeft Consument een loongerelateerde WGA-uitkering ontvangen omdat hij 100% arbeidsongeschikt is verklaard.

3.6. In de periode van 1997 tot en met 2007 heeft er meerdere malen (telefonisch) contact plaatsgevonden tussen partijen. De Bank heeft hiervan notities gemaakt in haar dossier. Deze notities heeft zij aan de Commissie overgelegd.

3.7. In 2015 hebben partijen een betalingsregeling getroffen voor de aflossing van het doorlopend krediet.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem betaalde bedragen ten behoeve van het Protectieplan, vermeerderd met wettelijke rente, vanaf het moment dat hij arbeidsongeschikt is verklaard tot heden.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij geen gebruik heeft kunnen maken van het Protectieplan toen hij in 2009 arbeidsongeschikt werd verklaard. Consument stelt dat het Protectieplan nimmer door hem is opgezegd. Het bedrag dat verschuldigd is voor het Protectieplan, is onderdeel van het door Consument te betalen maandbedrag en is steeds door hem voldaan. De echtgenote van Consument betwist voorts dat, in ieder geval een deel van, de (telefoon)notities die door de Bank zijn overgelegd op haar betrekking hebben.

4.3. Op de stellingen die de Bank aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Tussen partijen is niet in geschil dat Consument en zijn echtgenote in november 1997 een doorlopend krediet en een Protectieplan, ter dekking van het risico van overlijden, arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid, hebben afgesloten bij de Bank. Partijen verschillen echter van mening over de vraag of het Protectieplan al dan niet is opgezegd.

5.2. De Bank stelt dat Consument en zijn echtgenote het Protectieplan in januari 1998 hebben opgezegd. De bewijslast van die stelling rust op de Bank. De Bank heeft ter onderbouwing van haar stelling aangevoerd dat zij op 27 januari 1998 een schrijven heeft ontvangen van Consument en zijn echtgenote met de mededeling dat zij het Protectieplan opzeggen. Dit schrijven heeft de Bank echter niet kunnen overleggen, omdat zij het niet meer kan terugvinden in haar administratie. Wel heeft zij telefoonnotities overgelegd waaruit volgens haar blijkt dat het Protectieplan is opgezegd. Daarnaast heeft zij aangevoerd dat er slecht tweemaal een bijdrage is betaald voor het Protectieplan, te weten op 22 december 1997 en 22 januari 1998.

5.3. De Commissie is van oordeel dat de Bank daarmee de opzegging voldoende heeft aangetoond. Uit de door de Bank overgelegde stukken alsmede haar toelichting ter zitting is gebleken dat er in het rekeningoverzicht van het doorlopend krediet onderscheid wordt gemaakt tussen het bedrag dat Consument verschuldigd is voor het Protectieplan en het bedrag dat hij verschuldigd is voor het doorlopend krediet.

Beide bedragen worden wel gelijktijdig geïncasseerd via een automatische incasso. De Commissie acht het voldoende aannemelijk dat de op het rekeningoverzicht weergegeven 'beschermingsbijdrage' de bijdrage voor het Protectieplan betreft. In het certificaat van het Protectieplan is immers opgenomen dat 0,53% van het uitstaande saldo wordt gereserveerd voor het Protectieplan. Het bedrag dat op het rekeningoverzicht van het doorlopend krediet is opgenomen onder het kopje 'beschermingsbijdrage' met als datum 22 december 1997 is exact 0,53% van het op dat moment uitstaande saldo van het doorlopend krediet. Zoals hiervoor reeds is overwogen, werden de bedragen voor het Protectieplan en het doorlopend krediet wel gelijktijdig geïncasseerd. Op het moment dat de beschermingsbijdrage niet langer werd voldaan, is de automatische incasso, door Consument ook wel het maandbedrag genoemd, lager geworden. Hieruit valt op te maken dat het bedrag dat verschuldigd is voor het Protectieplan, anders dan Consument meent, geen onderdeel (meer) is van het door hem te betalen maandbedrag. Het voorgaande brengt mee dat voldoende aannemelijk is geworden dat er slechts tweemaal, te weten op 22 december 1997 en 22 januari 1998, een bijdrage is betaald voor het Protectieplan. Het moet Consument zijn opgevallen dat het afgeschreven bedrag aanzienlijk lager werd. Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat de Bank ter zitting heeft toegelicht dat het op het rekeningoverzicht weergegeven 'Prijs & Garantieplan' betrekking heeft op een ander product dan het Protectieplan. De Commissie heeft geen reden om aan deze toelichting te twijfelen.

5.4. Uit de door de Bank overgelegde telefoonnotities ontstaat de indruk dat er financiële problemen waren aan de zijde van Consument en dat de maandlasten lastig te dragen waren. De Commissie acht het als uitgangspunt aannemelijk dat in deze situatie is besloten het Protectieplan te beëindigen. De echtgenote van Consument heeft echter gemotiveerd betwist dat, in ieder geval een deel van, de telefoonnotities op haar betrekking hebben. Zij stelt dat verschillende persoonlijke details die in de telefoonnotities zijn opgenomen niet kloppen. Omdat de echtgenote van Consument gemotiveerd heeft betwist dat de telefoonnotities op haar betrekking hebben, kan niet uitsluitend op basis van deze notities worden aangenomen dat het Protectieplan is beëindigd. Zoals hierboven reeds is overwogen, heeft de Bank echter ook voldoende gemotiveerd aangevoerd dat er slechts tweemaal een bijdrage is betaald voor het Protectieplan. In combinatie met de uitgebreide telefoonnotities brengt dit mee dat voldoende aannemelijk is geworden dat het Protectieplan op verzoek van Consument is beëindigd.

5.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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