Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1003
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Vereenvoudigde procedure. Klacht ongegrond. Consument vordert schadevergoeding. Consument kan zijn stelling, te weten dat Verzekeraar hem bij de aankoop van enige beleggingscertificaten medio jaren '80 verkeerd zou hebben voorgelicht, op geen enkele wijze onderbouwen. De Commissie concludeert dat Consument onvoldoende heeft aangevoerd om aan te nemen dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht c.q. onrechtmatig heeft gehandeld. Om die reden wordt de vordering afgewezen.

1. Proces

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweer van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

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

2. Waar gaat het om

2.1 Consument heeft Verzekeraar aangesproken tot betaling van schadevergoeding omdat (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar hem bij de aankoop van enige beleggingscertificaten medio jaren ’80 verkeerd zou hebben voorgelicht. Volgens Consument is hem voorgehouden dat de beleggingen risicoloos waren, terwijl er aan het einde van de looptijd van 15 jaar, bij gebreke van enig rendement, niets op de certificaten is uitgekeerd.

Per certificaat zou Consument een storting van fl. 5000,- (€ 2268,90) hebben gedaan, waardoor de schade uitkomt op een bedrag van € 35.000,-, vermeerderd met rente over dit bedrag vanaf 5 juni 1985.

2.2 Verzekeraar heeft aangeven met de door Consument aan haar verstrekte informatie - N.A.W. gegevens - geen bewijs van het bestaan van de betreffende beleggingscertificaten in haar administratie te kunnen terugvinden zodat zij niet in staat is om de vordering van Consument te beoordelen. Zij heeft Consument gevraagd om kopieën van de uitgegeven certificaten, contractnummers of stortingsbewijzen waaruit blijkt dat de bedragen zijn overgemaakt op een aan Verzekeraar toebehorende rekeningnummer. Consument stelt daarover niet te beschikken. Verzekeraar heeft daarop nog navraag naar eventuele bekendheid met de certificaten gedaan bij de assurantietussenpersoon aan wie Consument, die tot 2000 als tussenpersoon zelf een agentschap had bij Verzekeraar, zijn verzekerings-portefeuille heeft overgedragen, maar ook dat heeft niets opgeleverd. Op basis van de huidige informatie moet de vordering van Consument volgens Verzekeraar afgewezen worden.

2.3 Volgens Consument moet Verzekeraar met de verstrekte N.A.W. gegevens de stukken kunnen terugvinden. Dat dat niet lukt, berust op onwil.

2.4 In de interne klachtenprocedure zijn partijen er niet uitgekomen. Reden waarom Consument zich tot de Commissie heeft gewend.

3. Beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar jegens Consument tekort geschoten is in zijn zorgplicht of onrechtmatig heeft gehandeld door onvoldoende informatie te verschaffen, waardoor Consument schade heeft geleden.

3.2 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten haar stelling moet bewijzen als deze door de wederpartij gemotiveerd wordt betwist**.** De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende heeft gesteld om aan te kunnen nemen dat er tussen hem en Verzekeraar enige (rechts)verhouding bestaat waaruit een zorgverplichting voor Verzekeraar zou kunnen voortvloeien. Enig bewijs waaruit blijkt dat Consument bij Verzekeraar beleggingscertificaten heeft aangekocht, bijvoorbeeld in de vorm van de door Verzekeraar al gevraagde kopieën van de certificaten, bewijs van betalingen aan Verzekeraar en/of contractnummers, ontbreekt.

3.3 Van het bestaan van onwil aan de zijde van Verzekeraar om goed onderzoek naar het bestaan van de (vermeende) certificaten van Consument te doen, is de Commissie niet gebleken. Verzekeraar heeft bij Consument meermalen om informatie verzocht en zich coöperatief getoond door ook bij derden nog navraag naar (het bestaan van) de certificaten te doen.

3.4 De conclusie is dat Consument onvoldoende heeft aangevoerd om aan te nemen dat Verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt in de door Consument bedoelde zin. Dit heeft tot gevolg dat de vordering zal worden afgewezen.

4. 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.