Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-658
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. mr. A.M.T. Wigger en mr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 4 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Afkoop levensverzekering. Consument heeft op 22 december 1988 een zogeheten "Dollarplan" gesloten met als einddatum 22 december 2012. In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat bij afkoop de originele polis overgelegd dient te worden. In 2015 heeft Consument bij Verzekeraar gevraagd om een opgave van zijn bij Verzekeraar verwerkte persoonsgegevens. Verzekeraar heeft geantwoord dat uit zijn administratie blijkt dat de verzekering in 1994 door afkoop is beeindigd en de uitkering per kas heeft plaatsgevonden op 10 november 1994. Consument stelt geen uitkering te hebben ontvangen en vordert alsnog betaling van USD 52.552,00. De Commissie oordeelt dat de door Verzekeraar aangevoerde feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat de afkoopwaarde per kas aan Consument is uitgekeerd - waaronder een aanslag van de belastingdienst over het jaar 1994 waarin het afkoopbedrag wordt verrekend - door Consument niet althans onvoldoende zijn weerlegd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via een tussenpersoon bij een voorganger van Verzekeraar een zogeheten “AMEV Dollarplan” (polisnummer [..nummer..]) gesloten met een verzekerd bedrag van USD 52554,-. Ingangsdatum is 22 december 1988 en einddatum 22 december 2012.

2.2 Op 18 januari 1989 is de polis afgegeven, hierop is onder meer vermeld dat Consument als verzekeringnemer en verzekerde wordt aangemerkt en het verzekerd bedrag USD 52554,- bedraagt, uit te keren op 22 december 2012 als de verzekerde leeft of onmiddellijk na eerder overlijden van de verzekerde.

2.3 In artikel 5 (Afkoop, belening en premievrijmaking) van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is onder meer het volgende bepaald:
"1. Indien en voorzover de verzekering voorziet in een stellige uitkering, heeft de verzekeringnemer het recht deze door AMEV Leven te doen afkopen mits de afkoopwaarde daarvan tenminste ƒ50,- bedraagt.
Artikel 12 van de verzekeringsvoorwaarden (Uitkering) luidt, voor zover relevant:
"Is een uitkering mede afhankelijk van het in leven zijn van een verzekerde op in de polis vastgesteld tijdstip, dan geschiedt een uitkering na overlegging van de polis (…)".

2.4 Consument is op 10 november 1992 in staat van faillissement verklaard. Het faillissement is opgeheven op 30 mei 1995.

2.5 Op 2 september 2015 heeft Consument Verzekeraar gevraagd om een opgave van de bij Verzekeraar verwerkte persoonsgegevens van hem.

2.6 Bij brief van 10 november 2015 heeft Verzekeraar geantwoord dat er geen persoonsgegevens van Consument verwerkt zijn.

2.7 Per e-mailbericht, waarin verwezen wordt naar een telefoongesprek van 25 januari 2016, heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende geschreven:
"Uit onze administratie blijkt dat uw verzekering in november 1994 door afkoop is beëindigd. De uitkering heeft per kas plaatsgevonden. Ruim 21 jaar na afkoop beschikt [naam Verzekeraar] niet meer over de gegevens om de gang van zaken destijds te kunnen achterhalen. Dat [naam Verzekeraar] destijds onjuist zou hebben gehandeld is niet aannemelijk. Ook merken wij op dat, indien de verzekering niet was afgekocht, deze reeds in 2012 zou zijn geëxpireerd. Omdat uw verzekering in 1994 beëindigd was, ontving u van ons in 2012 dan ook geen brieven inzake de expiratie."

2.8 Op 1 april 2016 heeft de advocaat van Consument Verzekeraar onder meer het volgende geschreven:
"(…) Cliënt heeft lange tijd in het buitenland gewoond en toen hij onlangs na terugkeer bij u informeerde over de polis, kreeg hij per mail (zie bijlage) het antwoord dat de polis in 1994 zou zijn uitgekeerd. Dat verbaast cliënt want hij heeft [naam Verzekeraar] nooit opdracht gegeven de polis uit te keren. Bovendien kent de polis een zgn. lijfrenteclausule en dat betekent dat [naam Verzekeraar] verplicht is af te dragen aan de fiscus. Ik verzoek u vriendelijk mij uit te leggen hoe dit zit en onderbouwd aan te geven aan wie, wanneer en waar het geld is overhandigd en wie voor ontvangst getekend zou hebben en wie van u daar destijds bij was. (…)"

2.9 Per emailbericht van 15 april 2016 heeft Verzekeraar als volgt geantwoord:

2.10 "(…) Op 15 februari 2015 is [naam Consument] op ons verzoek bij [naam Verzekeraar] op kantoor geweest voor een gesprek. In dit gesprek hebben wij [naam Consument] uitleg gegeven over zijn verzekering. Wij hebben [naam consument] laten zien op welke informatie wij ons standpunt baseren. Zoals aangegeven is de verzekering in 1994 door afkoop beëindigd. Ruim 21 jaar na de beëindiging hebben wij geen documenten meer in het dossier zitten. Tijdens ons gesprek heeft [naam Consument] meerdere malen aangegeven dat hij bewijsstukken heeft waaruit blijkt dat ons standpunt niet juist is. Tot op heden hebben wij nog geen bewijsstukken ontvangen van [naam Consument]. Voor de volledigheid stuur ik de laatste e-mail aan [naam Consument] mee als bijlage.

Fiscale behandeling
U merkt terecht op dat de verzekering voorzien was van een lijfrenteclausule. Ook een verzekering met lijfrenteclausule kan beëindigd worden. Bij uitkering van een lijfrenteverzekering informeren wij de belastingdienst. Ruim 21 jaar na het beëindigen van de verzekering kunnen wij geen renseigneringen aan de belastingdienst overleggen. Ook voor de fiscale gegevens is de bewaartermijn ruim verstreken. (…)".

2.11 Op 13 mei 2016 heeft de advocaat van Consument opnieuw bezwaar gemaakt tegen het standpunt van Verzekeraar, waarna telefonisch overleg heeft plaatsgevonden.
Op 17 juni 2016 heeft Verzekeraar aan de advocaat van Consument per emailbericht definitief laten weten het afwijzende standpunt te handhaven.

2.12 De advocaat van Consument heeft op 18 mei 2017 een brief van de curator van Consument van 21 augustus 1995 overgelegd, waarin het volgende te lezen is:
"(…)
Bijgaand zend ik uw ingenomen paspoort retour.
Vertrouwende u hiermee van dienst te zijn.
(…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van USD 52.552,00 of het equivalent hiervan in euro's, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 22 december 2012 alsmede de kosten van de procedure waaronder het gemachtigden salaris, vast te stellen op basis van nacalculatie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Volgens Consument is Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar contractuele verbintenis jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ten onrechte stelt Verzekeraar dat de onderhavige verzekering in november 1994 is afgekocht en de uitkering per kas zou hebben plaatsgevonden. Consument heeft dat niet gedaan en was op dat moment wegens een faillissement niet beschikkingsbevoegd. Bovendien was zijn paspoort door de curator ingenomen.
- Het Dollarplan was een vergeten verzekering. Tot op heden heeft Consument uit hoofde van deze verzekering geen uitkering ontvangen.
- Het valt Consument niet aan te rekenen dat hij geen originele polis meer over kan leggen, omdat in 2006 zijn gehele administratie uit zijn auto is gestolen, inclusief de originele polis van de onderhavige verzekering.
- Verzekeraar is onduidelijk over de hoogte van het in 1994 uitgekeerde bedrag. Ook desgevraagd overlegt Verzekeraar geen kwitantie waaruit blijkt dat Consument een bedrag heeft ontvangen.
- Het gaat hier om een oud regime verzekering met een lijfrenteclausule, wat betekent dat Verzekeraar de uitkering destijds had moeten melden bij de belastingdienst, omdat over een dergelijke uitkering inkomstenbelasting verschuldigd is.

Het belastbaar loon van Consument is in 1994 op nul gesteld, Consument heeft in dat jaar derhalve geen uitkering ontvangen van Verzekeraar.

- Uit de door Consument overgelegde brief van de curator van 21 augustus 1995 blijkt dat Consument gedurende zijn faillissement niet over zijn paspoort heeft kunnen beschikken.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussen het moment van sluiten van de verzekering en het moment van indienen van de klacht door Consument zit ruim 21 jaar, reden waarom bij Verzekeraar niet alle relevante informatie meer voorhanden is. Deze omstandigheid valt niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar.
- Op 10 november 1994 heeft Consument kenbaar gemaakt dat hij tot afkoop van de verzekering wenste over te gaan. De afkoopwaarde bedroeg op dat moment ƒ 17.718,60. Dit bedrag is aan Consument uitgekeerd door middel van een kasbetaling ten kantore van Verzekeraar, waarna de verzekering uit de administratie is afgevoerd.
- Consument beschikt niet over de originele polis. Zijn stelling dat deze in 2006 uit zijn auto is gestolen, waarbij zijn gehele administratie zou zijn gestolen, is niet geloofwaardig. Consument kan daartoe geen overtuigend bewijs over leggen en ook heeft hij in 2006 geen actie ondernomen ter verkrijging van een nieuw polis blad. Uit door hem overgelegde stukken blijkt dat hij nog over een groot deel van de beweerdelijk gestolen administratie beschikt.
- Ofschoon het niet op reguliere basis voorkwam, was uitbetaling per kas in 1994 mogelijk en gebeurde ook af en toe. Omdat voor de uitbetaling de originele polis is ingeleverd, is er geen bericht van beëindiging naar Consument c.q. de curator gezonden.
- Uit een door Verzekeraar overgelegde schermafdruk van het administratiesysteem blijkt dat de onderhavige verzekering op 10 november 1994 is beëindigd (afgevoerd) wegens afkoop en dat een bedrag van ƒ 17.718,60 (€ 8.040,35) is betaald. Als reden voor het afvoeren van de verzekering is het getal "60" genoemd dat in de administratie van Verzekeraar overeenkomt met beëindiging van een verzekering door afkoop.
- Uit een door Verzekeraar overgelegd overzicht van door hem verrichte betalingen blijkt dat op 10 november 1994 een bedrag van ƒ 17.718,60 is geboekt naar de kas van Verzekeraar ten behoeve van de uitkering van de afkoopwaarde aan Consument. Ook blijkt uit het bij de boeking opgenomen paspoortnummer [nummer paspoort van Consument] dat Consument zich destijds heeft gelegitimeerd.
- Blijkens de toelichting op de aanslag van de belastingdienst over 1994 van 29 april 1997 is bij de vaststelling van het belastbaar inkomen van Consument rekening gehouden met het verlies dat in andere jaren is geleden en dat in totaal ƒ 17.718,- is verrekend, wat overeenkomt met het aan Consument uitgekeerde bedrag aan afkoopwaarde.
- Na de afkoop door Consument heeft de verzekeringsadviseur van Consument zijn bedrijfsactiviteiten gestaakt. De portefeuille is overgevoerd naar een nieuwe adviseur. De verzekering van Consument maakte geen deel uit van de overgevoerde verzekeringen, wat anders zou zijn geweest indien de verzekering nog niet zou zijn beëindigd.

- Tussen het moment van afkoop van de verzekering in 1994 en een op 10 september 2015 gedateerd inzageverzoek van Consument is door Consument op geen enkele wijze contact opgenomen met Verzekeraar over de onderhavige, in 1994 afgekochte, verzekering, waardoor de stelling van Consument - te weten dat hij al enige tijd bezig was met het verkrijgen van een uitkering - niet geloofwaardig is.
- Anders dan Consument stelt, is het niet zo dat hij wegens faillissement (van 10 november 1992 tot 30 mei 1995) niet bij machte was om de verzekering in 1994 af te kopen. Het is niet ondenkbaar dat de curator niet op de hoogte was van het bestaan van de onderhavige verzekering. Wat hier ook van zij, Consument was in de gelegenheid om - ook toen hij in staat van faillissement verkeerde - de verzekering af te kopen en de afkoopwaarde per kas aan hem te laten uitkeren. Overigens was het voor Consument in de periode van 16 september 2014 tot 5 april 2016, toen hij opnieuw in staat van faillissement verkeerde, kennelijk geen probleem om bij Verzekeraar een uitkering op te eisen.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt voor of Verzekeraar alsnog tot uitkering op grond van de in 1988 afgesloten verzekering dient over te gaan. Uitgangspunt is daarbij dat Consument op grond van artikel 12 van de verzekeringsvoorwaarden de originele polis over dient te leggen. Vast staat evenwel dat Consument niet meer beschikt over de originele polis. Naar hij stelt omdat deze in 2006 is gestolen tezamen met zijn gehele administratie. Verzekeraar heeft dat laatste bij gebrek aan wetenschap betwist. Bewijs van die diefstal is niet voorhanden. Vaststaat dat nooit om een vervangende polis is gevraagd.

4.2 Verzekeraar heeft verder aangevoerd dat de verzekering al in 1994 is beëindigd en dat het uit dien hoofde verschuldigde bedrag destijds aan Consument is uitbetaald. Verzekeraar heeft ter onderbouwing daarvan een schermafdruk van zijn administratiesysteem overgelegd waaruit blijkt dat de verzekering op 10 november 1994 is beëindigd (afgevoerd) wegens afkoop en dat per kas een bedrag van ƒ 17.718,60 (€ 8.040,35) is uitbetaald. Daarbij is een paspoortnummer vermeld waarvan Consument desgevraagd heeft bevestigd dat dit nummer hoort bij het destijds aan hem verstrekte paspoort (afgegeven op 8 april 1994). Verzekeraar heeft daarnaast een overzicht van door haar verrichte betalingen overgelegd, waaruit blijkt dat op 10 november 1994 een bedrag van ƒ 17.718,60 is geboekt naar de kas van Verzekeraar ten behoeve van de uitkering van de afkoopwaarde aan Consument.

4.3 Uit een toelichting op de aan Consument opgelegde aanslag van de belastingdienst over 1994 van 29 april 1997 blijkt bovendien dat bij de vaststelling van het belastbaar inkomen van Consument rekening is gehouden met het verlies dat in andere jaren is geleden en dat ƒ 17.718,60 is verrekend. De Commissie is in het licht van de hiervoor genoemde stukken, in onderling verband en samenhang bezien, van oordeel dat Verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij op 10 november 1994 in het kader van de afkoop van de verzekering, op vertoon van een aan Consument toebehorend paspoort per kas een bedrag van ƒ 17.718,60 heeft uitbetaald en dat eenzelfde bedrag onderdeel is van een aan Consument over 1994 opgelegde belastingaanslag.

Onder die omstandigheden is het aan Consument om voldoende concrete feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan volgen dat, zoals hij betoogt, desondanks aan hem geen uitbetaling onder de verzekering heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld door alsnog de originele polis over te leggen en/of duidelijk te maken aan wie dan wel is uitbetaald. Consument heeft zulks niet althans niet voldoende gedaan.

4.4 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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 bindende 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.

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 46 van het Reglement.