Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-838
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.K. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Wehkamp Finance B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen 'Wehkamp'
Datum uitspraak	: 16 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Doorlopend krediet. In 2012 is Consument arbeidsongeschikt verklaard door het UWV. Volgens Consument heeft zij in het verleden een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij Wehkamp afgesloten. Zij stelt dan ook dat zij in 2012 tegen arbeidsongeschiktheid was verzekerd en op grond van deze verzekering recht heeft op kwijtschelding van het openstaand saldo bij Wehkamp. Wehkamp heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist en heeft gesteld dat de verzekering op 3 juli 2015 is ingegaan. Consument is er niet in geslaagd om aan te tonen dat zij reeds voorafgaand aan haar afkeuring in 2012 was verzekerd. Nu niet is komen vast te staan dat Consument in het jaar 2012 al tegen arbeidsongeschiktheid was verzekerd, wijst de Commissie de vordering van Consument af.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om:
1) het klachtformulier van Consument;
2) de aanvullende stukken van Consument van:
   - 2 en 3 januari 2020;
   - 11, 14, 18, 16 februari 2020;
   - 3, 5, 6 en 11 maart 2020;
3) het verweerschrift van Wehkamp;
4) de repliek van Consument;
5) de dupliek van Wehkamp.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument en Wehkamp hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

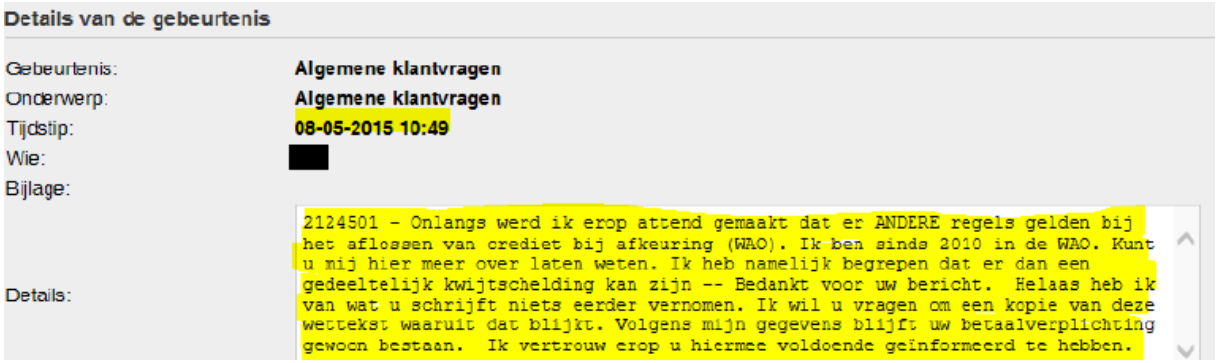
Wat is er gebeurd?

2.1 Sinds 29 oktober 2002 is Consument klant bij Wehkamp. Zij heeft gekozen voor Gespreid betalen.

2.2 In augustus 2012 is Consument volledig arbeidsongeschikt verklaard door het UWV.

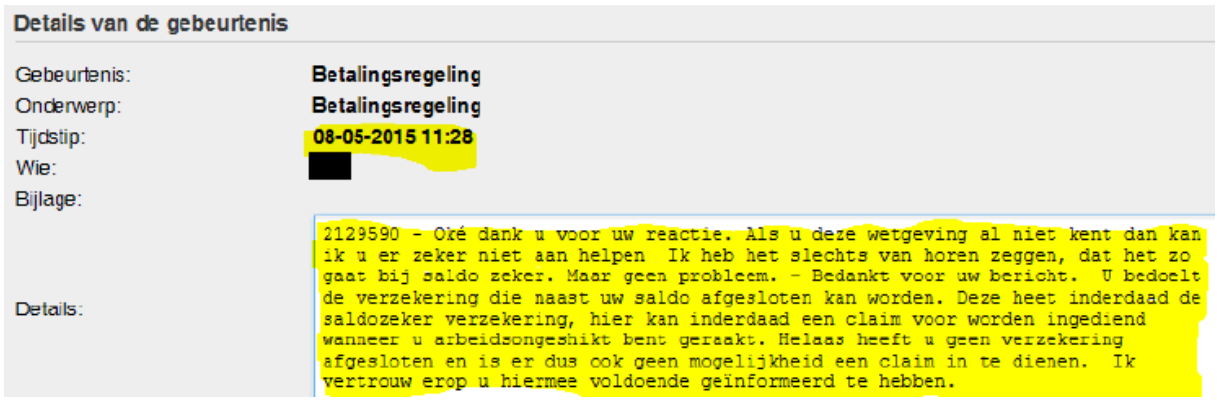
2.3 Het inkomen van Consument is als gevolg van het feit dat ze voor 100% is afgekeurd gedaald. Als gevolg van de inkomensdaling kon zij niet meer aan haar verplichtingen jegens Wehkamp voldoen.

2.4 Op 8 mei 2015 heeft Consument e-mailcontact gehad met Wehkamp. In het administratie-systeem van Wehkamp is de e-mailcorrespondentie als volgt weergegeven:



Details van de gebeurtenis

Gebeurtenis:	**Algemene klantvragen**
Onderwerp:	**Algemene klantvragen**
Tijdstip:	**08-05-2015 10:49**
Wie:	[redacted]
Bijlage:	
Details:	2124501 - Onlangs werd ik erop attend gemaakt dat er ANDERE regels gelden bij het aflossen van crediet bij afkeuring (WAO). Ik ben sinds 2010 in de WAO. Kunt u mij hier meer over laten weten. Ik heb namelijk begrepen dat er dan een gedeeltelijk kwijtschelding kan zijn -- Bedankt voor uw bericht. Helaas heb ik van wat u schrijft niets eerder vernomen. Ik wil u vragen om een kopie van deze wettekst waaruit dat blijkt. Volgens mijn gegevens blijft uw betaalverplichting gewoon bestaan. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.



Details van de gebeurtenis

Gebeurtenis:	**Betalingsregeling**
Onderwerp:	**Betalingsregeling**
Tijdstip:	**08-05-2015 11:28**
Wie:	[redacted]
Bijlage:	
Details:	2129590 - Oké dank u voor uw reactie. Als u deze wetgeving al niet kent dan kan ik u er zeker niet aan helpen Ik heb het slechts van horen zeggen, dat het zo gaat bij saldo zeker. Maar geen probleem. - Bedankt voor uw bericht. U bedoelt de verzekering die naast uw saldo afgesloten kan worden. Deze heet inderdaad de saldozeker verzekering, hier kan inderdaad een claim voor worden ingediend wanneer u arbeidsongeschikt bent geraakt. Helaas heeft u geen verzekering afgesloten en is er dus ook geen mogelijkheid een claim in te dienen. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

2.5 Op 3 juli 2015 heeft Consument bij Wehkamp een 'Saldozeker-verzekering' (hierna: de 'Verzekering') afgesloten. Uit het Certificaat van deelname blijkt dat de Verzekering dekking biedt in geval van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of overlijden. Voor meer informatie over de dekking wordt verwezen naar de van toepassing zijnde voorwaarden.

Klanten kunnen deze verzekering alleen zelf afsluiten. Wehkamp heeft hierover geen advies gegeven. Als ingangsdatum van de Verzekering wordt 3 juli 2015 vermeld.



2.6 In de van toepassing zijnde voorwaarden is voor zover relevant het volgende bepaald:

*"**Artikel 1 wat betekenen bepaalde begrippen?***
(…)
h. Verzekerd bedrag
Het Verzekerd bedrag is gelijk aan de hoogte van uw saldo dat openstaat op uw balansrekening bij wehkamp.nl op:
- de eerste dag van uw arbeidsongeschiktheid;
(…)
Bijzondere bepalingen voor de dekking arbeidsongeschiktheid
Naast de algemene bepalingen gelden voor de dekking arbeidsongeschiktheid ook bijzondere bepalingen. Welke dat zijn, leest u hierna:

Artikel 16 Wat valt onder de dekking van de verzekering?
a) u bent gedekt voor het risico dat u volledig arbeidsongeschikt wordt. Dit bent u zolang de dekking loopt. De eerste dag van arbeidsongeschiktheid is de dag waarop u voor het eerst volledig ziek thuis bent. Dit staat ook zo gemeld bij uw werkgever.
b) u bent arbeidsongeschikt als u door een ongeval of ziekte niet meer kan werken.
(…)
Artikel 20 wat valt er niet onder de dekking van de verzekering?
In de volgende gevallen bent u niet gedekt. Dit geldt ondanks dat wat u leest in artikel 16 tot en met 19. U bent niet gedekt voor…: (…)
c) …arbeidsongeschiktheid als gevolg van een ongeval dat gebeurde voordat de verzekering inging. Of door een ziekte die u al had voordat de verzekering inging. (…)"

2.7 In de bevestigingsbrief is voor zover relevant het volgende geschreven:

"Je hebt ervoor gekozen je openstaande saldo bij wehkamp.nl per direct te beschermen met wehkamp.nl Saldozeker. Een prima keuze, want daarmee creëer je extra zekerheid voor jezelf (…). Wij hebben bij het afsluiten van deze verzekering geen advies gegeven over jouw persoonlijke situatie. Aan de hand van de algemene verzekeringsvoorwaarden kun je zelf het beste beoordelen of wehkamp.nl Saldozeker past bij je persoonlijke situatie […]."

Ook in de Serviceovereenkomst wehkamp.nl Saldozeker is vermeld dat Wehkamp niet heeft geadviseerd over (het aangaan van) de Verzekering.

2.8 Bij beschikking van 25 november 2015 heeft de rechter van de rechtbank Noord-Holland beslist dat de namen van Consument zullen worden gewijzigd. Haar voorletters zijn veranderd van '[voorletters 1]' naar '[voorletters 2]'.

2.9 Op 29 maart 2016 heeft Consument Wehkamp geïnformeerd over de naamswijziging.

2.10 Op 24 mei 2017 heeft Wehkamp Consument een afschrift van de welkomstbrief en het Certificaat van de Verzekering toegezonden.

2.11 Op 24 februari 2020 heeft Wehkamp Consument een overzicht verstrekt van de bij- en afschrijvingen die in de periode van 20 oktober 2007 tot 18 december 2019 op de (krediet)rekening hebben plaatsgevonden. Uit het overzicht blijkt dat de verzekeringspremie *voor het eerst* is afgeschreven op 6 juli 2015. Vanaf die datum tot en met 26 mei 2017 is er maandelijks een bedrag aan verzekeringspremie afgeschreven.

2.12 Op 2 maart 2020 heeft Wehkamp Consument aangeboden om € 500,- in mindering te brengen op het openstaande saldo. Op 5 maart 2020 bedroeg de openstaande schuld bij Wehkamp
€ 2.354,06. Op 6 maart 2020 heeft Consument de behandelend secretaris telefonisch laten weten dat zij niet zal ingaan op het voorstel van Wehkamp.

De klacht en vordering

2.13 Consument vordert dat het krediet dat zij bij Wehkamp heeft afgenomen volledig wordt kwijtgescholden. Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd:

- zij was verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid op het moment dat zij door het UWV arbeidsongeschikt werd verklaard. De ingangsdatum die op de verzekeringsovereenkomst is vermeld, is niet juist. De Verzekering is afgesloten toen zij in termijnen ging betalen (2003 of 2004). Zij voert daartoe aan dat de voorletters die op de overeenkomst staan vermeld ([voorletters 2]) op dat moment nog niet haar officiële voorletters waren. Haar voorletters waren op dat moment nog [voorletters 1]. De voorletters van Consument zijn op 25 november 2015 officieel gewijzigd. De overeenkomst die Wehkamp Consument heeft toegezonden is dan ook vals. De stelling van Wehkamp dat de Verzekering pas op 3 juli 2015 is ingegaan is in strijd met de waarheid.
- Wehkamp heeft Consument in 2012 verkeerd geadviseerd. Toen Consument in 2012 telefonisch contact zocht met Wehkamp omdat zij de lasten van het krediet niet meer kon betalen, had zij haar op het bestaan van de Verzekering moeten wijzen en moeten uitleggen dat zij een beroep kon doen op de Verzekering. De medewerker heeft Consument echter geadviseerd om de Verzekering te beëindigen om zo kosten te besparen. Consument is van mening dat zij door het verkeerde advies schade heeft geleden en vordert daarom kwijtschelding van het openstaand saldo.

Het verweer

- Wehkamp heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag dient de Commissie in dit geval te beantwoorden?

3.1 De vraag die in dit geschil moet worden beantwoord is of Consument recht heeft op een uitkering op grond van de Verzekering waardoor de openstaande schuld zal worden kwijtgescholden. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en overweegt daartoe als volgt.

3.2 Consument heeft gesteld dat zij recht heeft op een uitkering op grond van de Verzekering en dat het openstaand saldo bij Wehkamp daarom dient te worden kwijtgescholden. Volgens Consument is de Verzekering ingegaan toen zij in termijnen is gaan betalen.[1] Wehkamp heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist. Zo is op het Certificaat vermeld dat de (dekking van de) Verzekering is aangevangen op 3 juli 2015. Als bewijs van haar stelling heeft Wehkamp het rekeningoverzicht van de kredietrekening van Consument overgelegd. Uit dit rekeningoverzicht - dat teruggaat tot 20 oktober 2007 - blijkt dat de premie voor de Verzekering alleen is afgeschreven in de periode van 6 juli 2015 tot en met 25 mei 2017. Verder blijkt uit de e-mailwisseling tussen Wehkamp en Consument van 8 mei 2015 dat Wehkamp Consument heeft medegedeeld dat zij geen Verzekering heeft afgesloten en dus geen claim kan indienen. Eveneens betwist Wehkamp dat zij Consument zou hebben geadviseerd over de beëindiging van de Verzekering.

3.3 Voordat de Commissie toekomt aan de vragen of Consument recht heeft op een uitkering op grond van de Verzekering en of er in dit geval sprake was van (telefonisch) advies van Wehkamp om de Verzekering op te zeggen, dient *eerst* te worden vastgesteld dat er sprake was van een lopende verzekering op het moment dat Consument in 2012 arbeidsongeschikt raakte.

Bewijslastverdeling: wie moet wat bewijzen?

3.4 Volgens de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) moet de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen bewijzen.

3.5 Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de Verzekering reeds voor haar afkeuring is ingegaan en Wehkamp dit gemotiveerd heeft tegengesproken, rust de bewijslast van die stelling op haar. Dat betekent dat Consument dient aan te tonen dat zij tegen arbeids-ongeschiktheid was verzekerd op het moment dat zij in 2012 door het UWV werd afgekeurd. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is echter geen enkel ander bewijs voor haar stelling voorhanden.

---

[1] Consument noemt in haar brieven verschillende jaartallen, vandaar dat de Commissie er geen noemt

Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan bewijs dat Consument voorafgaand aan de datum dat zij werd afgekeurd, de verzekeringspremies heeft betaald. Het door Consument overgelegde bankafschrift uit mei 2011 toont enkel aan dat zij een bedrag aan Wehkamp heeft betaald en niet dat zij destijds was verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. Volgens artikel 20 lid c van de algemene voorwaarden is Consument niet verzekerd tegen arbeids-ongeschiktheid als gevolg van een ziekte die zij al had voordat de Verzekering inging.

3.6 Het betoog van Consument dat het afschrift van het Certificaat valselijk door Wehkamp is opgemaakt omdat de voorletters van Consument daarop niet juist staan vermeld (zie 2.8 en 2.12), wordt door de Commissie gepasseerd. Wehkamp heeft toegelicht dat zij een *voorbeeldpolis* met klantgegevens kan opsturen. Dit heeft zij op verzoek van Consument op 24 mei 2017 ook gedaan. Het systeem is echter zo ingericht dat het Certificaat automatisch aangemaakt wordt met de voorletters en overige gegevens die op dat moment bij Wehkamp bekend zijn. Gelet op het feit dat Consument op 29 maart 2016 aan Wehkamp heeft doorgegeven dat haar voorletters zijn gewijzigd, staan dus de letters '[voorletters 2]' op het voorbeeldcertificaat vermeld. Gelet op de toelichting die Wehkamp heeft gegeven, ziet de Commissie niet in waarom niet van de juistheid van de in het administratiesysteem genoemde ingangsdatum kan en mag worden uitgegaan. Dit geldt eveneens voor de argumenten van Consument dat zij niet bekend is met de door Wehkamp genoemde e-mailadressen en inhoud van de overgelegde e-mails. De Commissie ziet niet in waarom Wehkamp willekeurige e-mailadressen en e-mails van derden in het klantdossier van Consument zou opslaan. Ook het argument van Consument dat het vaker niet goed gaat met het verzenden van polissen door Wehkamp kan haar ook niet baten. Consument heeft op het forum van Tros Radar gelezen dat dit meer klanten is overkomen. Dat er klanten van Wehkamp zijn die bij het aangaan van de Verzekering geen polis hebben ontvangen, bewijst niet dat dat in dit geval ook niet is gebeurd.

Conclusie

3.7 De Commissie is gelet op het vorenstaande van oordeel dat Consument tegenover de gemotiveerde betwisting van Wehkamp onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar stellingen. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat Consument de Verzekering reeds had afgesloten *voordat* zij in 2012 arbeidsongeschikt werd verklaard. Nu is komen vast te staan dat er voorafgaand aan de afkeuring van Consument *geen* sprake was van een lopende verzekering, heeft Consument geen recht op kwijtschelding van het openstaand saldo. De Commissie acht de klacht van Consument ongegrond en wijst haar vordering af.

De klacht over het gegeven advies

3.8 Gelet op hetgeen de Commissie in 3.7 heeft overwogen, zal de Commissie het verwijt van Consument, dat Wehkamp haar verkeerd heeft geadviseerd omtrent de beëindiging van de Verzekering, oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat Wehkamp Consument heeft geadviseerd. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Slotoverweging

3.9 Tot slot wil de Commissie Consument in overweging geven om met Wehkamp in gesprek te gaan over een mogelijke betalingsregeling. Wehkamp heeft aangeboden de in rekening gebrachte premie voor de Verzekering te laten vervallen voor de periode van 3 juli 2015 tot 26 mei 2017. Het openstaand kredietsaldo kan hierdoor worden verminderd met een bedrag van € 559,77. Voor het resterende bedrag wil Wehkamp met Consument een betalingsregeling treffen die zij maandelijks kan nakomen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.