Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-629
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 maart 2019
Ingediend door	: De heer [naam Consument], verder te noemen Consument, vertegenwoordigd door mevrouw [naam Gemachtigde] hierna te noemen Gemachtigde
Tegen	: Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de Verzekeringen nog actief zijn. Het ligt daarom op de weg van Gemachtigde aanvullend bewijs aan te voeren van het tegendeel. Dit geldt temeer omdat op basis van het polisblad uitsluitend kan worden vastgesteld dat er op enig moment een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen en wat deze inhoudt. Het in bezit hebben van een polisblad is niet voldoende om aan te nemen dat aan de premiebetalings-verplichtingen is voldaan en dat de Verzekeringen ongewijzigd in stand zijn gebleven. Een polisblad bewijst alleen dat er op enig moment een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen (art. 7:932 lid 1 BW). Omdat Gemachtigde geen informatie kan aanleveren over de premie-betalingen door Consument, is zij niet geslaagd in de op haar rustende verplichting tot bewijs-levering. Het staat dan ook niet vast dat de Verzekeringen ongewijzigd in stand zijn gebleven.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 1 augustus 1956 een recht van deelneming genomen in het uitvaartfonds van de Coöperatieve Vereniging u.a. "Friese Uitvaart-Verzorging" (hierna: 'de Friese'). Zijn zuster heeft op 1 oktober 1956 een dergelijk recht van deelneming genomen (beide deelnemingsrechten hierna gezamenlijk: de 'Verzekeringen'). Voor de deelnemingsrechten waren zij een maandelijkse deelnemersbijdrage van respectievelijk 56 en 55 cent verschuldigd, gedurende een periode van 25 jaar of tot aan hun eerder overlijden. De Friese heeft aan Consument en zijn zuster ieder een bewijs van deelneming afgegeven, waarin te lezen staat dat de Friese zich ertoe heeft verbonden hun uitvaart te zullen verzorgen.

2.2 Verzekeraar is de rechtsopvolger van de Friese.

2.3 Gemachtigde heeft bij Verzekeraar informatie opgevraagd over de status van de Verzekeringen. Verzekeraar heeft haar bericht dat zij op grond van de door Gemachtigde verstrekte informatie geen actieve verzekeringen meer heeft kunnen achterhalen.

2.4 Voorafgaand aan de klachtprocedure is de zuster van Consument overleden. Tijdens de klachtprocedure is Consument overleden. Gemachtigde treedt thans op voor de echtgenote van Consument, die tevens zijn erfgename is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert gestanddoening van de Verzekering en een vergoeding ter hoogte van de toegezegde dienst in het geval van zijn overleden zuster.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de Verzekeringen. Gemachtigde voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Nederlandsche Bank heeft aan Gemachtigde bevestigd dat Verzekeraar de rechtsopvolger is van de Friese. Verzekeraar heeft daarom de verplichtingen van de Friese overgenomen en moet deze nakomen. Het is aan Verzekeraar om een deugdelijke administratie te voeren. Dit houdt ook in dat zij bij overnames moet weten welke verzekeringen door hun rechtsvoorgangers zijn afgesloten en wat daarmee gebeurd is. De enkele omstandigheid dat alle niet actieve verzekeringen voor de overname van de Friese in 1996 zijn afgeboekt, ontslaat Verzekeraar niet van de verantwoordelijkheid te weten wat er met de afgesloten verzekeringen is gebeurd.

Dit klemt temeer in een geval als het onderhavige, waarin Gemachtigde als bewindvoerder van Consument optrad maar bij Consument zelf niet meer kon nagaan wat er met de Verzekeringen is gebeurd.

Verweer Verzekeraar

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

- Voor de fusie van de Friese met NUVA (de Nederlandse Uitvaart- en Verzekering Associatie) – de rechtsvoorganger van Verzekeraar – in 1996 zijn alle niet actieve verzekeringen afgeboekt. Niet actieve verzekeringen zijn na deze datum niet opgenomen in de administratie van NUVA of van Verzekeraar. Het is Verzekeraar niet bekend waarom de Verzekeringen zijn stopgezet. Het kan zijn dat deze zijn afgekocht of om een andere reden zijn geroyeerd. Verzekeraar heeft geen betalingsbewijzen ontvangen waaruit blijkt dat de premies zijn voldaan of andere nieuwe informatie op grond waarvan zij zou moeten aannemen dat de Verzekeringen nog actief zijn.

4. Beoordeling

4.1 Gemachtigde heeft – aanvankelijk namens Consument en thans namens zijn erfgename – gestanddoening van de verplichtingen onder de Verzekeringen gevorderd. Gemachtigde beroept zich daarbij op de beide bewijzen van deelneming en op de verplichting van Verzekeraar om een administratie bij te houden van de bij hem lopende verzekeringen.

4.2 Het verweer van Verzekeraar komt erop neer dat de Verzekeringen niet meer actief zijn. Deze stelling heeft Verzekeraar onderbouwd met de verklaring dat bij de fusie tussen zijn rechtsvoorganger NUVA en de Friese, alle niet-actieve verzekeringen zijn afgeboekt. Gezien deze gemotiveerde betwisting door Verzekeraar dat de Verzekeringen nog actief zijn, ligt het op de weg van Gemachtigde aanvullend bewijs aan te voeren van het tegendeel. Dit geldt temeer omdat op basis van het polisblad uitsluitend kan worden vastgesteld dat er op enig moment een verzekerings-overeenkomst tot stand is gekomen en wat deze inhoudt. Het in bezit hebben van een polisblad is niet voldoende om aan te nemen dat aan de premiebetalingsverplichtingen is voldaan en dat de Verzekeringen ongewijzigd in stand zijn gebleven. Een polisblad bewijst alleen dat er op enig moment een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Vgl art. 7:932 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. Omdat Gemachtigde geen informatie kan aanleveren over de premiebetalingen door Consument, is zij niet geslaagd in de op haar rustende verplichting tot bewijslevering. Het staat dan ook niet vast dat de Verzekeringen ongewijzigd in stand zijn gebleven. Zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 6 maart 2014, GC 2014-119.

4.3 De slotsom is dat Gemachtigde niet het bewijs kan leveren dat noodzakelijk is voor toewijzing van de ingestelde vordering. Het beroep van Gemachtigde op de op Verzekeraar rustende verplichting een deugdelijke polisadministratie te onderhouden, maakt dit oordeel niet anders. De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.