Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-646
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Levensverzekering N.V, gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Relevante wettelijke bepalingen

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. Consument heeft geen vaste woon- en verblijfplaats en communiceert via e-mail met Verzekeraar. Verzekeraar stopt op gegeven moment de uitkeringen omdat hij zeker wil zijn aan de juiste gerechtigde te betalen. Verzekeraar verzoekt Consument een kopie van zijn identiteitsbewijs aan te leveren alsmede een kopie van een afschrift van zijn bankrekeningnummer. Consument weigert dat en wil dat Verzekeraar de uitkeringen op de oude voet hervat. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar belang heeft bij bevrijdende betaling en dat hij terecht de genoemde stukken wil hebben. De vordering wordt afgewezen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende informatie van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

1.4 Consument is schipper van beroep en heeft geen vaste woon- of verblijfplaats in Nederland. Hij heeft voor deze klachtprocedure adres gekozen ten kantore van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag.

2. Wat is er gebeurd?

De achtergrond van de klacht

2.1 Consument heeft sinds 18 december 2014 een lijfrenteverzekering (hierna: de "Verzekering") lopen bij Verzekeraar uit hoofde waarvan hij recht heeft op een maandelijkse lijfrente-uitkering (hierna: de "Uitkering" of de "Uitkeringen") van € 358,75 (per jaar € 4.305,-), achteraf uit te keren tot en met de rentetermijn voorafgaand aan die waarin Consument is overleden.

2.2 Sinds december 2017 doet Verzekeraar geen Uitkeringen meer aan Consument. Verzekeraar heeft Consument op 20 augustus 2019 gemaild en aangegeven dat er al langere tijd geen Uitkeringen meer werden verricht en onder welke voorwaarden de Uitkeringen hervat zouden worden. Verzekeraar schrijft onder meer het volgende:
"(….)
Wij kunnen uw uitkering op dit moment niet overmaken
Er missen bij ons belangrijke gegevens van u. Wij willen graag weer starten met het uitkeren van uw lijfrente-uitkering. U ontving de laatste uitkering van ons in december 2017.
Stuurt u ons een kopie van uw bankafschrift toe?
Na ontvangst kunnen wij uw uitkering opnieuw starten. Om er zeker van te zijn dat wij de juiste persoon aanschrijven, ontvangen wij graag gegevens van u. Zorgt u ervoor dat:
Uw bankafschrift niet ouder is dan twee maanden.
Uw naam en IBAN hierop zichtbaar zijn. Uw handtekening op het document staat.
(….)"

2.3 Partijen corresponderen en steggelen sindsdien over hervatting van de Uitkering en het aanleveren door Consument van de door Verzekeraar gevraagde stukken. Consument correspondeert daarbij door middel van e-mailberichten.

De klacht

2.4 Consument klaagt erover dat Verzekeraar zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering niet nakomt door sinds december 2017 geen Uitkering meer aan Consument te verrichten. Verder weigert Verzekeraar volgens Consument opgave aan hem te doen van het totale bedrag van de inmiddels achterstallige Uitkeringen alsmede van de wettelijke rente daarover. Consument weigert om de door Verzekeraar gevraagde stukken aan te leveren omdat Verzekeraar eerst ook al aan hem uitkeerde en het bankrekeningnummer bekend is bij Verzekeraar.
Consument wil dat de Uitkering wordt hervat en de achterstallige Uitkeringen worden uitgekeerd verhoogd met wettelijke rente. Verzekeraar kan daarbij gebruik maken van de gegevens waarvan hij voorheen bij het verrichten van de Uitkering al gebruik maakte. Verder dient Verzekeraar te worden gehouden om opgave te doen van de omvang van de inmiddels achterstallige Uitkeringen en de daaraan gekoppelde wettelijke rente vanaf 1 januari 2017.

Het verweer van Verzekeraar

2.5 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- in december 2014 heeft Consument een adres in [plaats] opgegeven. De polis is naar dit adres gezonden. Op 31 maart 2015 heeft Verzekeraar de polis retour ontvangen. Aangezien Verzekeraar geen ander adres van Consument had en ook niet heeft kunnen achterhalen heeft hij - vanwege het ontbreken van correcte adresgegevens - vanaf juni 2015 de Uitkering voor het eerst gestaakt. In november 2016 heeft Consument contact opgenomen en gevraagd waarom de Uitkering niet meer werd verricht. Verzekeraar heeft Consument destijds geïnformeerd dat de Uitkering bij gebreke aan juiste adresgegevens is geblokkeerd en Consument verzocht om toezending daarvan. Omdat Consument dreigde met juridische procedures en negatieve publiciteit heeft Verzekeraar in een e-mailbericht van 29 december 2016 geschreven dat de achterstallige Uitkeringen zouden worden voldaan en de Uitkering hervat. In de e-mail van 29 december 2016 is Consument opnieuw verzocht zijn juiste adresgegevens door te geven. Nadat Verzekeraar heeft geconstateerd dat Consument nooit aan dit verzoek heeft voldaan, is de Uitkering eind december 2017 opnieuw geblokkeerd;
- na toezending aan Consument van het e-mailbericht van 20 augustus 2019 (zie 2.2) heeft Verzekeraar Consument in een e-mailbericht van 6 januari 2020 nogmaals gevraagd om (i) een kopie rekeningafschrift van de bankrekening waarnaar de lijfrentes dienen te worden overgemaakt en (ii) zijn adresgegevens;
- Verzekeraar wil er zeker van zijn dat hij uitkeert aan de rechthebbende en is van oordeel dat het niet onredelijk is dat hij van de rechthebbende – Consument - bewijs ontvangt dat (i) hij met Consument correspondeert en (ii) dat hij uitbetaalt ten gunste van een rekening die op naam van Consument staat. Consument kan dit bewijs eenvoudig leveren door Verzekeraar (a) een kopie op te sturen van zijn identiteitsbewijs en (b) een kopie op te sturen van een afschrift van zijn bankrekeningnummer.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door de Uitkering te blokkeren en van Consument aanlevering van bepaalde stukken te vragen.

Wat geldt tussen partijen

3.2 De Commissie stelt vast dat partijen de polis en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden niet in de klachtprocedure hebben ingebracht. Bij gebreke hieraan beperkt de Commissie zich voor het beantwoorden van de onder 3.1 gestelde vraag tot de regels van het Nederlandse overeenkomstenrecht waaronder artikel 6:248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie Bijlage).

Op grond van deze bepaling heeft een overeenkomst tussen partijen (dit is de verzekeringsovereenkomst) niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

3.3 Verzekeraar heeft aangegeven er zeker van te willen zijn dat hij de Uitkering betaalt aan degene die daadwerkelijk recht daarop heeft. De Commissie begrijpt dit aldus dat Verzekeraar bevrijdend wil kunnen betalen aan Consument en niet het risico wil lopen geconfronteerd te worden met een derde die (ook) betaling van de Uitkering vordert. Om deze reden heeft Verzekeraar Consument gevraagd (a) een kopie op te sturen van zijn identiteitsbewijs en (b) een kopie op te sturen van een afschrift van zijn bankrekeningnummer. Consument weigert deze stukken aan te leveren en stelt hiertegenover dat Verzekeraar eerder al heeft uitgekeerd aan Consument zonder om deze stukken te vragen.

3.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in de gegeven omstandigheden, waaronder het gegeven dat Consument uitsluitend per e-mail correspondeert en geen vaste woon- en verblijfplaats heeft, zonder meer een gerechtvaardigd belang heeft bij het opvragen van de door hem gewenste stukken om te voorkomen dat hij met een derde wordt geconfronteerd die (ook) betaling van de Uitkering vordert. Uit artikel 6:34 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (zie Bijlage) vloeit immers voort dat Verzekeraar in het geval hij heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, slechts bevrijdend heeft betaald, indien hij aan degene aan wie echt betaald had moeten worden, kan tegenwerpen dat hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat degene aan wie hij eerst heeft betaald ook echt degene was aan wie hij moest betalen. De door Verzekeraar aan Consument opgevraagde stukken bieden Verzekeraar kennelijk de gewenste zekerheid. De Commissie merkt hierbij op dat het aanleveren van de door Verzekeraar gewenste stukken een relatief geringe inspanning van Consument vergt, waarbij Verzekeraar Consument grotendeels is tegemoetgekomen door aan te bieden de stukken bij zijn schip op te komen halen dan wel dat Consument kon volstaan met een foto van de gewenste stukken. Ten slotte oordeelt de Commissie dat in de gegeven omstandigheden de volgens artikel 6:248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek door partijen jegens elkaar in acht te nemen redelijkheid en billijkheid meebrengt dat Consument de door Verzekeraar gevraagde stukken aanlevert.

Slotsom

3.5 De conclusie uit het voorgaande is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en dat derhalve de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak betreft een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt deze zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Als u vindt dat er kennelijke verschrijvingen in de uitspraak staan, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten dan kunt u binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak een verzoek indienen tot herstel van deze vergissing. Deze mogelijkheid ziet niet op het ter discussie stellen van de beslissing in de uitspraak. Voor meer informatie verwijzen wij u naar artikel 40 van het Reglement. Zie hiervoor www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – Tekst van de artikelen 6:34 lid 1 en 6: 248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek

6:34 lid 1

1. De schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, kan aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de betaling gerechtigd was of dat uit anderen hoofde aan hem moest worden betaald.

(….)

6:248 lid 1

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.