

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-082
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. M.J. Vlasveld, secretaris).**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De verzekeraar heeft de premiebetaling per acceptgiro stopgezet. Consument wil haar premie blijven betalen via acceptgiro. Consument stelt dat er is afgesproken dat per acceptgiro kan worden betaald en dat zij geen polisvoorwaarden heeft ontvangen. Volgens de verzekeraar is over de premiebetaling niets opgenomen in de polisvoorwaarden. De verzekeraar wil de polisvoorwaarden niet in de procedure brengen omdat hij vindt dat consument geen verzekeringnemer is. De Commissie stelt vast dat de klacht behandelbaar is omdat de verzekeraar zijn stelling niet onderbouwt. De Commissie oordeelt verder dat zij niet kan vaststellen wat partijen over de wijze van premiebetaling hebben afgesproken omdat de polisvoorwaarden niet in het geding zijn gebracht. Omdat de verzekeraar heeft aangeboden de premie door middel van acceptgiro te betalen en consument dit aanbod heeft geaccepteerd, gaat de Commissie er vanuit dat partijen aanvullende afspraken over de premiebetaling hebben gemaakt. De Commissie bepaalt dat Consument haar premie door middel van acceptgiro mag betalen.

I. Procesverloop

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

- het door [Consument] ingediende klachtformulier en de bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reacties van [Consument] van 25 juli 2018, 7 augustus 2018 en 21 augustus 2018;
- de e-mail van Verzekeraar van 4 september 2018;
- de e-mail van Verzekeraar van 28 september 2018.

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

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 [Consument] is de echtgenote van de heer [Naam partner]. Haar meisjesnaam is [Naam].
- 2.2 Bij brief van 10 mei 2017 bericht de Verzekeraar aan de heer [Naam partner] het volgende: “U betaalt premie voor een of meer verzekeringen met een acceptgiro. Nationale-Nederlanden stopt met het gebruik van acceptgiro’s voor particuliere klanten. (...) U kunt voortaan betalen via automatische incasso. U geeft eenmalig uw rekeningnummer en toestemming dat we periodiek de premie van uw rekening afschrijven. U betaalt op tijd zonder dat u er iets voor hoeft te doen. Bent u het toch niet eens met een betaling? Dan boekt u die eenvoudig terug via uw bank.”.
- 2.3 De heer [Naam partner] ontvangt brieven van Verzekeraar van 15 maart 2018 en 16 april 2018, zijnde betalingsherinneringen voor de premies van de volgende verzekeringen: uitvaarkostenverzekering met polisnummer I, uitvaarkostenverzekering met polisnummer II, een gezinsongevallenverzekering met polisnummer III en een OngevalZorgverzekering met polisnummer IV.
- 2.4 In een brief van Verzekeraar van 11 juli 2018 wordt de heer [Naam partner] geïnformeerd over de verlenging van een tweetal gezinsongevallenverzekeringen. In het overzicht van het verzekeringspakket in deze brief staat vermeld: polis V op naam van [Naam partner] en polis III op naam van [Naam consument].
- 2.5 Op 1 augustus 2018 wordt naar het adres van [consument en partner] over de ongevallenverzekering met ‘pakketnummer’ IV een betalingsverzoek verzonden. Dit verzoek is gericht aan de heer [Zoon van consument en partner].
- 2.6 [Consument] wenst door middel van acceptgiro de premie te betalen. Verzekeraar biedt betaling met acceptgiro niet meer aan, hetgeen heeft geleid tot dit geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van [Consument]

- 3.1 [Consument] vordert dat zij de premie van haar uitvaartverzekering per acceptgiro kan blijven betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 [Consument] voert de volgende stellingen en argumenten aan:

- [Consument] is met Verzekeraar een overeenkomst aangegaan op grond waarvan zij iedere maand een acceptgiro krijgt. Verzekeraar dient zich te houden aan deze afspraak en kan de overeenkomst niet eenzijdig wijzigen.
- Volgens Verzekeraar dient [consument] als zij geen acceptgiro wil ontvangen, iedere maand zelf een bedrag over te maken. Verzekeraar geeft aan dat haar verzekering niet meer van kracht is omdat de premie al een paar maanden niet is betaald. [Consument] heeft Verzekeraar per telefoon en e-mail meerdere malen aangegeven dat zij niet per incasso wil betalen, zij is daarom geen wanbetaler.
- Andere verzekeringsmaatschappijen bieden de mogelijkheid om per e-mail een acceptgiro (acceptmail) te verzenden. Verzekeraar is wel in staat betalingsherinneringen per post en reclamemail te sturen. Een acceptgiro per e-mail moet dan ook lukken. Verzekeraar gaat door de mogelijkheid van een acceptmail niet aan te bieden niet met zijn tijd mee.
- De verzekering met polisnummer II staat op naam van [consument], dit is de uitvaartverzekering. Polisnummer I is de uitvaartverzekering op naam van [Naam partner consument]. Bij de ongevallenverzekering staat [consument] ook op de polis vermeld. De verzekering met polisnummer IV is de ongevallenverzekering voor de zoon van [consument en partner]. De gezinsongevallenverzekering voor [consument en partner] heeft polisnummer III. [Consument] verzorgt thuis de administratie.
- [Consument] betwist dat zij de verzekeringsvoorwaarden van Verzekeraar heeft ontvangen.

Verweer Verzekeraar

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

- De klacht van [consument] is niet behandelbaar omdat zij geen Consument is in de zin van het reglement. [Consument] is ten aanzien van polisnummers II en I geen verzekeringnemer. Om die reden heeft [consument] geen recht op inzage in de polis en de verzekeringsvoorwaarden en zal Verzekeraar deze stukken ook niet aan Kifid toesturen.
- Verzekeraar is niet met zijn klanten overeengekomen dat hij gedurende de gehele looptijd van een verzekering acceptgiro's zal sturen. De wijze van premiebetaling is geen onderdeel van de verzekeringsovereenkomst. Dat Verzekeraar betaling via acceptgiro niet meer aanbiedt, betekent niet dat hij eenzijdig de overeenkomst wijzigt. Deze betaalwijze was voor lange tijd gebruikelijk, maar dit betekent niet dat Verzekeraar altijd acceptgiro's moet blijven sturen.
- Het betalingsverkeer wordt niet door de verzekeraars bepaald maar door de banken. Verzekeraar kan dan ook niet op voorhand garanderen dat een bepaalde betaalwijze door banken in stand wordt gehouden. Om die reden is de betaalwijze niet opgenomen in de verzekeringsovereenkomst.
- Gebleken is dat premiebetaling door middel van acceptgiro's niet meer van deze tijd is en in zijn geheel zal worden afgeschaft.

Hierdoor wordt deze betaalwijze in de nabije toekomst niet alleen voor klanten van Verzekeraar maar voor iedereen onmogelijk. Verzekeraar heeft hierop geanticipeerd door nu al geen acceptgiro's meer te sturen.

- Voor [consument] zijn er voldoende betaalmogelijkheden zonder acceptgiro: zij kan de premie zelf overmaken, zelf eenmalig een periodieke overschrijving regelen of Verzekeraar machtigen met een automatische incasso.
- De gevolgen van het niet betalen van de premie blijven voor de klant. Bij een levensverzekering geldt geen verplichting tot betaling van de premie. Uitblijven van premiebetaling kan echter tot gevolg hebben dat de verzekering premievrij wordt gemaakt.

4. Beoordeling

- 4.1 Allereerst dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de klacht van [consument] op grond van het 'Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies' behandelbaar is. [Consument] klaagt expliciet over haar uitvaartverzekering. De Commissie neemt derhalve aan dat zij klaagt over de verzekering met polisnummer II. [Consument] stelt dat de verzekering op haar naam staat. De Commissie leest hierin de stelling dat zij verzekeringnemer is. Verzekeraar betwist dit. Nu Verzekeraar zich erop beroept dat [consument] geen verzekeringnemer is en dus niet als Consument beschouwd kan worden, ligt het op de weg van Verzekeraar om voor deze stelling bewijs aan te leveren nu Consument deze stelling heeft betwist. Verzekeraar heeft ondanks daartoe te zijn uitgenodigd de polis niet willen overleggen. Daarmee heeft Verzekeraar zijn stelling niet bewezen hetgeen meebrengt dat de klacht van [consument] behandelbaar is. Hieronder volgt de inhoudelijke beoordeling van het geschil.
- 4.2 [Consument] stelt dat zij met Verzekeraar een overeenkomst is aangegaan op grond waarvan zij iedere maand een acceptgiro krijgt voor de betaling van de (maand)premie. Verzekeraar brengt hier tegenin dat een dergelijke afspraak tussen partijen niet bestaat omdat hierover niets in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. De Commissie kan niet vaststellen wat er tussen partijen in de verzekeringsovereenkomst is afgesproken nu [consument] stelt dat zij de verzekeringsvoorwaarden niet heeft ontvangen en Verzekeraar deze voorwaarden niet heeft willen overleggen.
- 4.3 Door Verzekeraar is aan [consument] de mogelijkheid geboden om haar premie te betalen met een acceptgiro. Van dit aanbod is door [consument] gebruik gemaakt. De Commissie is van oordeel dat hiermee tussen partijen een nadere overeenkomst tot stand is gekomen over de wijze van betaling. Deze overeenkomst dient in beginsel te worden nagekomen. Vergelijk Hof 's-Hertogenbosch van 27 maart 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:1300.

In het argument van Verzekeraar dat de acceptgiro in de toekomst wordt afgeschaft, ziet de Commissie voor Verzekeraar geen omstandigheid die meebrengt dat een beroep van Consument op deze overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De mogelijkheid van betaling door middel van een acceptgiro wordt immers nog niet op (zeer) korte termijn afgeschaft en er bestaat de mogelijkheid om een acceptgiro per e-mail te verzenden. De Commissie houdt het er dus voor dat tussen partijen de afspraak bestaat dat [consument] haar premie door middel van een acceptgiro – al dan niet per e-mail – mag betalen.

- 4.4 De conclusie is dat de vordering van [consument] wordt toegewezen. Alle andere stellingen en argumenten van partijen kunnen onbesproken blijven omdat dit niet tot een ander oordeel zal leiden. De Commissie oordeelt dat [consument] in de gelegenheid moet worden gesteld haar achterstallige en toekomstige premies per acceptgiro ten aanzien van polisnummer II te betalen.
- 4.5 Tot slot overweegt de Commissie dat het belang van het onderhavige geschil rechtvaardigt dat op grond van artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep (Reglement CvB) voor Consument beroep open staat tegen de hierna verwoorde beslissing van de Commissie. Voor de Verzekeraar stelt de Commissie beroep open op grond van artikel 5.4 van het Reglement CvB. Voor beide partijen geldt dat beroep open staat ongeacht of wordt voldaan aan de vereisten van artikel 5.1 en 5.4 van het Reglement CvB. Het beroep heeft geen schorsende werking in de zin van artikel 5.3 van het Reglement CvB.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Verzekeraar voor de uitvaartverzekering van [consument] met polisnummer II, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, acceptgiro's zendt voor de nog niet betaalde premie en dat [consument] in de gelegenheid wordt gesteld om daarna eveneens door middel van een acceptgiro de premie te betalen.

In overweging 4.5 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van het hoger beroep 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 40 van het Reglement.