

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-634
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 september 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De levensverzekering van Consument is op 1 mei 1998 geëxpireerd. Consument stelt het eindkapitaal (ad € 5.136,-) nimmer van Verzekeraar te hebben ontvangen en acht Verzekeraar gehouden om aan te tonen dat hij het expiratiekapitaal aan haar heeft uitgekeerd. De Commissie merkt op dat sinds de einddatum van de verzekering meer dan twintig jaar is verstreken en de Commissie zich – gezien dit tijdsverloop – dan ook kan voorstellen dat Verzekeraar niet meer beschikt over het bewijs van betaling. Daar komt bij dat de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar ruimschoots is verstreken en Verzekeraar dan ook niet kan worden gehouden tot het overleggen van dergelijk bewijs. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie hierop van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 1 mei 1975 een levensverzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar.

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij in leven zijn van Consument op de einddatum (1 mei 1998) dan wel bij eerder overlijden – fl. 7.026,- (€ 3.188,-) zou uitkeren. Bovendien heeft Consument recht op winstdeling. Consument betaalt hiervoor een maandelijkse premie van fl. 25,- (€ 11,34).

- 2.2 Bij brief van 17 februari 1998 heeft (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar Consument bericht dat haar verzekering in mei tot uitkering komt en dan een bedrag van fl. 11.318 (€ 5.136,-) zal worden uitgekeerd.
- 2.3 Consument heeft (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar op 3 maart 1998 verzocht het bedrag aan haar uit te keren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden aan te tonen dat hij het expiratiekapitaal daadwerkelijk aan haar heeft uitgekeerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - Consument stelt het bedrag nimmer op haar rekening te hebben ontvangen.
 - Verzekeraar heeft verscheidene correspondentie van rond de expiratedatum kunnen overleggen, maar het bewijs dat het bedrag daadwerkelijk is overgemaakt naar de rekening van Consument ontbreekt.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden aan te tonen dat het expiratiekapitaal daadwerkelijk aan Consument is uitgekeerd.
- 4.2 De Commissie merkt allereerst op het te betreuren dat Consument niet de gewenste duidelijkheid heeft gekregen met betrekking tot de uitkering uit de levensverzekering. Dit neemt niet weg dat sinds de einddatum van de verzekering meer dan twintig jaar is verstreken en de Commissie zich – gezien dit tijdsverloop – dan ook kan voorstellen dat Verzekeraar niet meer beschikt over het bewijs van betaling van het verzekerde bedrag.

Daar komt bij dat de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar – zie artikel 2:10 lid 1 en 3 Burgerlijk Wetboek – ruimschoots is verstreken en Verzekeraar dan ook niet kan worden gehouden tot het overleggen van dergelijk bewijs.

- 4.3 Voor zover uit de vordering van Consument voortvloeit dat Verzekeraar gehouden zou zijn het verzekerd bedrag fl. 11.318 (€ 5.136,-) aan Consument uit te keren, merkt de Commissie op dat Verzekeraar deze vordering gemotiveerd betwist en het dan ook aan Consument is om aan te tonen dat deze uitkering niet reeds heeft plaatsgevonden. Vgl. Geschillencommissie 2019-371. De Commissie stelt vast dat Consument niet is geslaagd in dit bewijs.
- 4.4 De conclusie is dat Verzekeraar niet kan worden gehouden aan te tonen dat hij het expiratiekapitaal daadwerkelijk aan Consument heeft overgemaakt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.