

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-300
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat Verzekeraar uitgaat van een onjuist verzekerd kapitaal (ad € 53.154,-), daar hij in 1990 een levensverzekering heeft afgesloten met een verzekerd kapitaal van € 72.604,83. Verzekeraar betwist dit en overlegt in dat kader een polisblad waarop een verzekerd kapitaal van € 53.154,- staat vermeld. Voornoemd polisblad maakt bovendien melding van een winstgarantie, als gevolg waarvan het verzekerd kapitaal op de einddatum ten minste € 66.040,37 zal bedragen. Het is – gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – dan ook aan Consument om zijn stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Consument heeft zijn stelling echter met geen enkel stuk onderbouwd. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om Verzekeraar gehouden te achten het verzekerd kapitaal te verhogen tot € 72.604,83. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- aanvullend stuk van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 heeft op 1 maart 1990 een levensverzekering afgesloten bij verzekeraar X.
- 2.2 Per 1 januari 1992 is de verzekering van Consument overgegaan naar (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar.
- 2.3 In april 2018 heeft Consument Verzekeraar meerdere malen verzocht een kopie van het polisblad van zijn levensverzekering te verstrekken.
- 2.4 Op 23 april 2018 heeft Verzekeraar het polisblad aan Consument toegezonden. Hierin is onder meer het volgende opgenomen:
 - “Verzekerd* 1. € 53.154,- kapitaal, uit te keren op 01-03-2020 als de verzekerde dan leeft.
 - 2. € 54.154,- kapitaal, uit te keren onmiddellijk na het overlijden van de verzekerde voor 01-03-2020.
- Winstdeling* Deze verzekering deelt in de winst volgens het eindprogressiesysteem. Het kapitaal onder 1 en 2 komt voor verhoging door winstdeling in aanmerking voor de eerste maal over het boekjaar 2018. Als gevolg van winstdeling tot en met het boekjaar 2017 wordt het kapitaal onder 1 en 2 verhoogd met € 4.220,-. Bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering zal bij in leven zijn van de verzekerde op 01-03-2020 als gevolg van winstdeling het kapitaal onder 1 worden verhoogd met ten minste € 12.845,-.”
- 2.5 Op 4 januari 2020 heeft Consument van Verzekeraar een winstbrief ontvangen. In deze brief geeft Verzekeraar aan dat het verzekerde kapitaal op de einddatum – als gevolg van de bijgeschreven winst over 2019 (ad € 316,42) – € 58.040,02 zal bedragen. Bovendien maakt Verzekeraar melding van de winstgarantie die op de verzekering van toepassing is, als gevolg waarvan het verzekerd kapitaal op de einddatum minimaal € 66.040,37 zal bedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden het verzekerd kapitaal van de verzekering te verhogen tot € 72.604,83.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De verzekering die Consument in 1990 heeft afgesloten, had een verzekerd kapitaal van fl. 160.000,- (€ 72.604,83).
- Verzekeraar heeft Consument meerdere malen telefonisch medegedeeld dat hij het originele polisblad aan Consument had toegezonden. Later werd door Verzekeraar medegedeeld dat het originele polisblad was teruggestuurd naar het archief en daar was vernietigd.

Verweer Verzekeraar

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

- Bij het digitaliseren van het systeem is per abuis het aanvraagformulier verloren gegaan. Verzekeraar is helaas dan ook niet meer in het bezit van een aanvraagformulier. Ook heeft Verzekeraar geen andere documenten, zoals een wijzigingsverzoek, gevonden in het dossier die wellicht helderheid kunnen verschaffen over de hoogte van het bij Verzekeraar bekende gegarandeerde kapitaal.
- Verzekeraar heeft in het dossier geen kopie van het originele polisblad. De verzekeringsgegevens worden bewaard in het administratieve systeem. Naar aanleiding van het verzoek van Consument is er een kopie van het polisblad uitgedraaid en afgegeven.
- Verzekeraar gaat ervan uit dat het verzekerde kapitaal ad € 53.154,- – zoals vermeld op het nieuwe polisblad – gelijk is aan het verzekerde kapitaal zoals dat op het originele polisblad vermeld stond, daar dit het enige kapitaal is dat staat geregistreerd in de administratie van Verzekeraar en dit nimmer is gewijzigd. Het is aan Consument om aan te tonen dat het verzekerde kapitaal onjuist is.
- Aan Consument zijn jaarlijks winstbrieven gestuurd. In deze brieven staat het winstdelend kapitaal vermeld. Dit is in het geval van Consument gelijk aan het verzekerde kapitaal.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden het verzekerd kapitaal te verhogen tot € 72.604,83.

4.2 Consument stelt dat hij in 1990 een levensverzekering heeft afgesloten met een verzekerd kapitaal van € 72.604,83. Verzekeraar betwist dit en overlegt in dat kader een polisblad van 23 april 2018 waarop een verzekerd kapitaal van € 53.154,- staat vermeld. Voorts maakt voornoemd polisblad melding van een winstgarantie, als gevolg waarvan het verzekerd kapitaal op de einddatum ten minste € 66.040,37 zal bedragen. Het is – gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – dan ook aan Consument om zijn stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken.

Consument heeft zijn stelling – dat het polisblad uitgaat van een onjuist verzekerd kapitaal – echter met geen enkel stuk onderbouwd. De Commissie dan ook stelt vast dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Verzekeraar, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt.

- 4.3 Ten aanzien van de berichtgeving vanuit Verzekeraar merkt de Commissie op dat zij zich kan voorstellen dat deze bij Consument voor onduidelijkheid heeft gezorgd. Dit doet echter niet af aan hetgeen hiervoor – onder 4.2. – is overwogen.
- 4.4 De conclusie is dat Consument er niet in is geslaagd aan te tonen dat hij in 1990 een verzekering met een verzekerd kapitaal van € 72.604,83 heeft afgesloten. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om Verzekeraar gehouden te achten het verzekerd kapitaal te verhogen tot voornoemd bedrag. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.