

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-935
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 februari 2018
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Belening. Consument verwijt Verzekeraar dat door de foutieve redactie van de betalingsverzoeken hij in de veronderstelling was dat de levensverzekering niet meer beleend was. Naar het oordeel van de Commissie zijn er echter geen gronden om de vordering van Consument toe te wijzen. Het feit dat op de betalingsverzoeken voor de rente per abuis de term premie vermeld stond doet hier niets aan af. Het had Consument redelijkerwijs bekend moeten zijn dat hij nog steeds rente en premie verschuldigd was. Er heeft immers geen aflossing van het geleende bedrag plaatsgevonden.

I. Procesverloop

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

- . het klachtformulier met bijlagen van 1 februari 2018;
- . het verweer van Verzekeraar van 9 januari 2019;
- . de repliek van Consument van 17 januari 2019;
- . de dupliek van Verzekeraar van 18 februari 2019;
- . de brief van Consument van 19 juni 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden. 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot op 7 juli 1992 bij Verzekeraar een winstdelende gemengde levensverzekering met een looptijd van 29 jaar, een verzekerd kapitaal van € 34.034,- en een premie van € 1.093,93 per jaar.

- 2.2 Consument ondertekende op 11 augustus 2003 een schuldbekentenis in het kader van een belening van zijn levensverzekering. Het netto door Verzekeraar uitbetaalde bedrag was € 8.704,91.
- 2.3 Consument was hierdoor een bedrag van € 240,09 per half jaar aan rente aan Verzekeraar verschuldigd.
- 2.4 De premie- en rentebetaling verliep tot en met 2015 via de verzekeringsadviseur van Consument. Daarna betaalde Consument de verschuldigde premie en rente rechtstreeks aan Verzekeraar.
- 2.5 Verzekeraar en Consument raakten vervolgens in een discussie over de redactie van onder andere de betalingsverzoeken. De premie voor de levensverzekering werd door Consument steeds volledig voldaan, maar de betaling van de rente is vanaf 2018 achterwege gebleven.
- 2.6 Alhoewel partijen uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna Consument zich tot Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar hem een bedrag vergoedt dat overeenkomt met de rente over een periode van 14 jaar (€ 6.723,-). Tevens vordert hij wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2004.

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 zorgplicht door sinds 2004 op de betalingsverzoeken niet duidelijk te vermelden dat het bedrag van € 240,09 de rente voor de lening betreft, maar steeds te spreken over de premie. Consument was daardoor in de veronderstelling dat dit bedrag de premie voor de levensverzekering was. Indien de betalingsverzoeken op een juiste wijze waren opgesteld, dan had Consument reeds in 2004 de belening beëindigd en het geleende bedrag terugbetaald.

Verweer Verzekeraar

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

Er is geen enkele reden om aan het verzoek van Consument te voldoen. Weliswaar is vanaf 2016 in de diverse documenten (het verzoek om betaling, herinneringen en aanmaningen) niet voldoende duidelijk aangegeven dat de betaling van € 240,09 de rente voor de lening was, maar Consument had bekend moeten zijn met het doel van deze betalingen. Gedurende de looptijd van verzekering – en ook niet na de belening – is de premie namelijk niet veranderd.

Uit de polis blijkt voorts uitdrukkelijk de hoogte van de te betalen premie voor de levensverzekering (€ 1.093,93 per jaar). Consument heeft deze voldaan, in eerste instantie via zijn verzekeringsadviseur en vanaf 2016 rechtstreeks aan Verzekeraar. Verder is Consument vóór het afsluiten van de belening geïnformeerd over de hieraan verbonden kosten en rente. Consument heeft de rente (€ 240,09 per halfjaar) vanaf 2003 tot en met 2017 ook steeds betaald.

Tot slot is Consument bij het verzoek om een opgave van de afkoopwaarde van de verzekering in 2012 erop geattendeerd dat het bedrag van de lening op de afkoopwaarde in mindering zou worden gebracht. In redelijkheid kan Consument daarom niet volhouden dat hij niet op de hoogte was dat de belening nog voortduurde.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat voor de beantwoording van de vraag of er gronden aanwezig zijn die de vordering van Consument rechtvaardigen.

4.2 Het kan geen punt van discussie zijn dat van Verzekeraar en van de door hem ingeschakelde hulppersonen had mogen worden verwacht dat bij het vervaardigen van de betalingsverzoeken voldoende zorgvuldigheid in acht was genomen. Dit betekent echter niet dat – nu dit niet het geval is geweest - Consument redelijkerwijs in de veronderstelling mocht zijn dat sinds 2004 geen sprake meer was van het belenen van de levensverzekering. In dat geval had Consument het geleende bedrag moeten hebben afgelost en dat is, zoals Consument al zelf aangeeft, niet gebeurd. Daarbij komt dat Consument tot 2018 steeds de verschuldigde premies en rentebedragen heeft voldaan en bovendien is hij in 2012 bij de opgave van de afkoopwaarde er nogmaals door Verzekeraar op geattendeerd dat het bedrag van de lening hier nog op in mindering zou worden gebracht.

4.3 De slotsom is derhalve dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.