

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0384**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2023
Klacht van	de heer [naam 1], namens de erfgenamen, verder te noemen de consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Uitvaartverzekering. De consument heeft zijn stelling dat de verzekeraar uitgaat van een onjuist verzekerd kapitaal met geen enkel document onderbouwd. De verzekeraar beschikt niet meer over de polis en de voorwaarden. Verzwaarde motiveringsplicht. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat in 1954 een verzekerd kapitaal van € 227,- gebruikelijk was. De vordering van de consument wordt afgewezen.

#### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een (digitale) hoorzitting op 25 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer [naam 1], manager en mevrouw mr. [naam 2], juriste.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Na het overlijden van zijn vader op [datum] 2022 heeft de consument bij het Verbond van Verzekeraars navraag gedaan naar een mogelijke uitvaartverzekering op naam van zijn vader. De consument is vervolgens doorverwezen naar de verzekeraar.
- 2.2 De verzekeraar heeft de consument laten weten dat bij hem op naam van zijn vader een uitvaartverzekering uit 1954 is ondergebracht met polisnummer [polisnummer]. Het verzekerd kapitaal bedraagt € 227,-. Ook voor zijn moeder is eenzelfde uitvaartverzekering bij de verzekeraar ondergebracht. Voor meer informatie heeft de verzekeraar de consument verwezen naar de polisbladen die indertijd aan zijn vader en zijn moeder zijn verstrekt.
- 2.3 Op de vraag van de consument of de verzekeraar hem een afschrift van de polis kan toezenden, omdat hij deze niet in de administratie van zijn vader heeft aangetroffen, is ontkennend geantwoord. De verzekeraar heeft bij de overname van de portefeuille van de rechtsvoorganger namelijk alleen de digitale bestanden overgezet naar zijn administratiesysteem. Het fysieke polis dossier van de uitvaartverzekering was niet beschikbaar.
- 2.4 De consument is met de verzekeraar in overleg getreden omdat het op deze manier voor hem niet mogelijk is om te controleren of het door de verzekeraar gestelde juist is. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

*De klacht en vordering*

- 2.5 De consument is van mening dat de verzekeraar geen volledige en deugdelijke administratie voert. Het kan niet zo zijn dat de bewaarplicht alleen voor de verzekeringnemer, dit is zijn inmiddels overleden vader, zou gelden en niet voor de verzekeraar. De consument vordert dat de verzekeraar hem inzage verleent in de polis van zijn vader en zijn moeder en de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Alleen op die manier kan de consument controleren wat indertijd met de rechtsvoorganger van de verzekeraar is overeengekomen. De schade valt door de consument bij gebrek aan gegevens nog niet in te schatten, maar het door de verzekeraar genoemde kapitaal van in totaal € 227,- staat in geen verhouding tot de gemiddelde uitvaartkosten van € 7.500,- zoals vermeld op de website van de verzekeraar.

### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **3. De beoordeling**

### *Wat is de hoofdvraag?*

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is om de consument een afschrift van de polis en verzekeringsvoorwaarden toe te zenden.
- 3.2 Allereerst merkt de commissie op dat van een verzekeraar mag worden verwacht dat hij zijn administratiesysteem op orde heeft, zodat er geen onduidelijkheid kan ontstaan over de het karakter, de strekking en inhoud van de bij hem ondergebrachte verzekeringen.
- 3.3 Tijdens de hoorzitting heeft de verzekeraar toegelicht dat hij bij de overname van de portefeuille van een rechtsvoorganger in 2015 de digitale bestanden met daarin de essentialia van de verzekeringen heeft overgezet naar zijn administratiesysteem. Uit onderzoek is gebleken dat de uitvaartverzekering van de vader en de moeder van de consument in het verleden al eerder van verzekeraar is verwisseld en dat in 2015 bij de overname geen afschrift van de polis en de voorwaarden meer aanwezig was. De verzekeraar heeft echter geen reden om aan de juistheid van de digitale bestanden te twijfelen.
- 3.4 De consument geeft aan dat hij de juistheid van het verzekerd bedrag niet kan controleren. De verzekeraar betwist dit en heeft een uitdraai uit zijn administratie overgelegd waarop een verzekerd bedrag bij overlijden van € 227,- is vermeld. Het is op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) dan ook aan de consument om zijn stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken.
- 3.5 De consument heeft zijn stelling dat de verzekeraar uitgaat van een onjuist verzekerd bedrag echter niet met bewijzen kunnen onderbouwen. Maar op de verzekeraar rust ook de plicht zijn betwisting deugdelijk te motiveren. En het enkele feit dat de verzekeraar niet in staat is om het originele polisblad uit 1954 te overleggen, maakt nog niet dat hij zijn verweer onvoldoende heeft gemotiveerd. De verzekeraar heeft toegelicht dat in de jaren vijftig van de vorige eeuw het bedrag van € 227,- (f 500,-) een veel voorkomend verzekerd bedrag voor een uitkering bij overlijden was.

Dit blijkt ook uit een overzicht van verzekeringen uit het bestand van de verzekeraar van hetzelfde polistype met voorliggende en naliggende polisnummers, gesloten in 1954 bij de oorspronkelijke verzekeraar. Verder blijkt niet uit de beschikbare gegevens dat de vader en de moeder van de consument op enig moment ervoor hebben gekozen om het verzekerd kapitaal te verhogen.

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar de stelling van de consument, dat € 227,- niet het juiste verzekerd bedrag was, voldoende gemotiveerd betwist. Hoezeer de commissie ook begrip heeft voor de onvrede van de consument dat de verzekeraar het fysieke polisdossier niet heeft, is het aan de consument om zijn stelling te bewijzen. Dit bewijs heeft de consument echter niet geleverd.
- 3.7 De conclusie is dat de consument er niet in is geslaagd om aan te tonen dat het door de verzekeraar genoemde verzekerd bedrag bij overlijden onjuist is. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)