

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0218
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 mei 2022
Ingediend door : De consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 16 maart 2023
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Bewijslast. Het enige argument van de consument dat hij aanspraak kan maken op uitkering van het verzekerde kapitaal omdat zijn vader jarenlang de premies heeft betaald, is naar het oordeel van de commissie niet voldoende. De commissie stelt namelijk vast dat het duidelijk is geworden dat deze verzekering niet door de vader van de consument is gesloten. De bank heeft in de dupliek inzage verleend in de polisbladen, die weliswaar gedeeltelijk geanonimiseerd zijn, maar meer dan voldoende houvast bieden om tot deze slotsom te komen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2022. Op deze hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren mevrouw [naam 1], teamlead financieel advies en mevrouw mr. [naam 2], advocaat, aanwezig.
- 1.3 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 in [maand] 2021 nam de consument contact op met de bank over een overlijdensrisicoverzekering bij Interpolis waarvoor de vader premie had betaald.
- 2.2 Volgens de bank kan de consument geen aanspraak maken op een verzekerde kapitaal, omdat zijn vader geen overlijdensrisicoverzekering had. De bank is bereid om de onterecht betaalde premie van in totaal € 3.315,91 te restitueren.

- 2.3 Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is van mening dat hij aanspraak kan maken op een uitkering uit hoofde van de overlijdensverzekering die op 11 augustus 2011 tot stand is gekomen en waarvoor zijn vader jarenlang premies heeft betaald. Zijn vader heeft op zijn sterfbed nog nadrukkelijk bevestigd dat de consument op deze uitkering mocht rekenen.
- 2.5 De consument is echter niet in staat om zijn vordering in een geldbedrag uit te drukken, omdat hij in de administratie van zijn vader, behoudens de desbetreffende rekening-afschriften, geen polis of verzekeringsvoorwaarden heeft aangetroffen.

Het verweer

- 2.6 De bank biedt de consument excuses aan voor de wijze waarop zij in de interne klacht-procedure met de consument heeft gecommuniceerd. Dit verdient geenszins de schoonheidsprijs. Ook moet de bank tot haar spijt erkennen dat de precieze gang van zaken niet meer tot in detail te reconstrueren valt. Na onderzoek en overleg met de verzekeraar is in elk geval wel duidelijk geworden dat niet de vader van de consument maar een derde op 11 augustus 2011 de overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nummer] heeft afgesloten. Vrij kort na aanvang van de overlijdensrisicoverzekering kon de premie niet meer geïncasseerd worden van de bankrekening van die derde. In het traject dat volgde is per ongeluk een verkeerd rekeningnummer ingevoerd waarvan de premies werden afgeboekt. Het rekeningnummer van de derde verschilde namelijk maar 1 cijfer van het rekeningnummer van de vader van de consument. Vanaf in ieder geval januari 2013 is - ten onrechte - maandelijks premie van de bankrekening van de vader van de consument geïncasseerd.
- 2.7 Het is niet meer te achterhalen waarom niemand deze fout ooit heeft opgemerkt. Niet van de zijde van de verzekeraar, niet van de zijde van de bank en ook niet van de zijde van de vader van de consument. De vader van de consument heeft in ieder geval nooit geprotesteerd toen jarenlang premies van zijn rekening werden geïncasseerd voor een overlijdensverzekering die hij niet zelf heeft afgesloten.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden in hoeverre de consument aanspraak kan maken op een uitkering uit hoofde van de overlijdensverzekering onder polisnummer [nummer].

- 3.2 De commissie overweegt in dit verband dat ingevolge het bepaalde onder artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, op de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, de bewijslast van die feiten of rechten rust, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.
- 3.3 De consument stelt dat zijn vader een overlijdensrisicoverzekering bij Interpolis had met polisnummer [nummer] en daarop baseert hij zijn vordering. Omdat de bank die stelling van de consument gemotiveerd betwist, is het aan de consument aan te tonen dat de vader van de consument die overlijdensrisicoverzekering had. De consument heeft zijn aanspraak onderbouwd met het feit dat zijn vader jarenlang de premies heeft betaald. Maar dat bewijs is in de gegeven omstandigheden onvoldoende om te kunnen oordelen dat de vader van de consument de overlijdensrisicoverzekering daadwerkelijk heeft afgesloten. Het polisblad ontbreekt. Bovendien heeft de bank met stukken duidelijk gemaakt dat de overlijdensrisicoverzekering die op 11 augustus 2011 tot stand is gekomen niet door de vader van de consument maar door een derde is afgesloten. Door een administratieve fout is de premie echter ten onrechte van de bankrekening van de vader van de consument geïncasseerd. De bank heeft inzage gegeven in de polisbladen, die weliswaar gedeeltelijk geanonimiseerd zijn, maar zij bieden meer dan voldoende houvast om de stelling van de bank te onderbouwen.
- 3.4 De commissie concludeert dan ook dat de consument niet heeft aangetoond dat zijn vader de overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nummer] heeft afgesloten. Dit betekent dat de bedragen die onder het mom van premie van de bankrekening van de vader zijn afgeschreven onverschuldigd zijn betaald, maar ook dat er geen aanspraak bestaat op uitkering van een verzekerde kapitaal.
- De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen. De commissie plaatst hierbij wel de kanttekening dat de bank de onverschuldigd betaalde bedragen, zoals zij zelf ook al heeft aangegeven, dient terug te betalen maar dat het de bank ook zou sieren dat zij over de te restitueren bedragen wettelijke rente vergoedt vanaf het moment dat de bedragen van de rekening van de vader is geïncasseerd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.