

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/039 Le

in de klacht nr. 2005.4231 (131.05)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager heeft op 22 november 1985 een lijfrenteverzekering met een verzekerd kapitaal in U.S.-dollars gesloten bij verzekeraar. De einddatum van de verzekering was 22 november 2004. Klager klaagt zich over de wijze waarop verzekeraar de expiratie van zijn lijfrentepolis heeft behandeld.

Op het polisblad staat, voor zover hier relevant, vermeld:

'De uitkering op de einddatum van de verzekering geschiedt naar keuze van de begunstigde in U.S.-dollars of in Nederlandse guldens. Het bedrag in Nederlandse guldens wordt berekend door vermenigvuldiging van het bedrag in U.S.-dollars met de aankoopkoers voor contant geld van de U.S.-dollar vastgesteld door een Nederlandse bankinstelling geldend voor de dag waarop de uitkering geschiedt'.

### De klacht

Op 1 december 2004 heeft de belangenbehartiger van klager alle voor de expiratie van deze lijfrentepolis relevante stukken naar verzekeraar verzonden. Eerst ruim drie weken later, op 24 december 2005, heeft verzekeraar een bedrag van € 23.314,36 op de door klager opgegeven bankrekening overgemaakt. Door deze vertraagde uitbetaling heeft klager renteverlies geleden.

Bovendien heeft verzekeraar het verkeerde bedrag overgemaakt aangezien hij de omrekening een onjuiste koers heeft gehanteerd van USD 1,37 per € 1,-.

Voorts is verzekeraar bij de afwikkeling van deze lijfrenteverzekering te passief geweest. Hij heeft niet gereageerd op de namens klager gestelde vragen betreffende de koersvorming en de vraag welke bank verzekeraar heeft gebruikt bij het vaststellen van de koers.

Gebleken is dat deze zaak niet op zichzelf staat, maar dat de hiervoor geschetste houding van verzekeraar structureel is bij dit soort verzekeringen.

#### Het standpunt van verzekeraar

Uit het aanvraagformulier blijkt dat verzekeraar met klager is overeengekomen dat voor de door hem te betalen koopsom ten bedrage van f. 16.305,- de tegenwaarde in U.S.-dollars van een kapitaal van f. 91.089,- verzekerd zou worden. Dit heeft, zoals op het polisblad vermeld, geresulteerd in een verzekerd kapitaal van USD 31.849,-. Hieruit kan worden afgeleid dat de omrekening op de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden tegen een koers van f. 2,8600.

Op 22 november 2004 heeft de verzekering van klager de einddatum bereikt. Na ontvangst van alle uitkeringsbescheiden is de uitkering op 22 december 2004 overgemaakt naar het door klager opgegeven bankrekeningnummer. In verband met de vertraging in de uitkering heeft verzekeraar over deze periode een rentevergoeding van 4% over het verzekerde kapitaal van USD 31.849,- gegeven. Dit heeft geresulteerd in een kapitaal van USD 31.955,-. Bij de omrekening is een koers gehanteerd van €0,7296 waardoor de uitkering €23.314,36 bedroeg.

Bij het aangaan van de overeenkomst en bij expiratie wordt dezelfde grondslag voor de koers gebruikt, namelijk 'de aankoopkoers voor contant geld van de U.S.-dollar vastgesteld door een Nederlandse bankinstelling'. Deze systematiek staat ook beschreven in de polis. In de praktijk wordt hiervoor de door een bepaalde bank gehanteerde koers gebruikt. Deze is te vinden op de dagelijks uitgegeven lijsten van deze bank.

Met de komst van de Economische en Monetaire Unie op 1 januari 1999 zijn zowel de tariefstructuur voor vreemde valuta (ook voor de U.S.-dollar) als ook de koersmarges gewijzigd. Tot 1 januari 1999 werden de aan- en verkoopkosten doorberekend in de koers. Met ingang van voornoemde datum worden de koersen vastgesteld exclusief 2,75% transactiekosten, hetgeen op de koerslijsten die de bank dagelijks uitbrengt, expliciet is aangegeven. De werkelijke kosten van aankoop zijn per 1 januari 1999 niet gewijzigd, slechts de noteringswijze heeft een verandering ondergaan. Om nu bij de omrekening van vreemde valuta te komen tot eenzelfde maatstaf als vóór 1 januari 1999 (en dus tot eenzelfde maatstaf als bij aangaan van de overeenkomst is gehanteerd) dienen deze transactiekosten in mindering te worden gebracht op de door de bank vastgestelde koers. Verzekeraar doet dit door deze koers te vermenigvuldigen met 97,25%. Berekeningen van verzekeraar en van de bank hebben aangetoond dat de klant op deze wijze niet minder euro's ontvangt dan overeenkomt met hetgeen hij vóór 1 januari 1999 in guldens zou hebben ontvangen. Deze handelwijze is getoetst door de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Na hieromtrent inlichtingen te hebben ingewonnen bij het Nederlands Instituut voor het Bank-, Verzekerings- en Effectenbedrijf heeft de Ombudsman Verzekeringen geconcludeerd dat de door verzekeraar toegepaste methodiek niet onredelijk is en dat de klant er bovendien geen nadeel van ondervindt. Verzekeraar heeft de juiste koers gehanteerd. Deze koers is ook gehanteerd bij de omrekening naar dollars op de ingangsdatum van de verzekering.

Uit een koerslijst van 22 november 1985 van de middenkoersen blijkt dat de middenkoers f. 2,9110 bedroeg. Dit is aanzienlijk hoger dan de destijds door verzekeraar gehanteerde koers van f. 2,8600 voor de vaststelling van het verzekerde kapitaal. Hantering van de lagere koers heeft geresulteerd in een

2006/039 Le

hoger verzekerd kapitaal in dollars. Tegen het gebruik van deze koers heeft klager indertijd geen bezwaar gemaakt. Aangezien in de polis staat beschreven dat de omrekening van de U.S.-dollars naar guldens plaatsvindt tegen de koers 'geldend voor de dag waarop de uitkering geschiedt' is bij de expiratie de koers van 22 december 2004 van €0,7296 gehanteerd. Uit de koerslijst van de bank van 22 december 2004 blijkt dat de koers voor Bankpapier & Reischeques op die dag € 1,- = USD 1,3332 was. Rekening houdende met de hiervoor beschreven vergoeding van de transactiekosten is USD 1,- dus €0,7296 ( $1 / \text{€}1,3332 \times 0,9725$ ). De totale uitkering bedroeg derhalve USD 31.955,- x €0,7296 = €23.314,36.

Naar aanleiding van het faxbericht van klagers belangenbehartiger van 2 juni 2005 waarin werd aangegeven dat naar de mening van klager een onjuiste koers was gehanteerd, heeft een herbeoordeling van de uitkering plaatsgevonden. De door klagers belangenbehartiger toegezonden uitkeringsbescheiden werden door verzekeraar op 29 november 2004 ontvangen. Aangezien verzekeraar op dat moment in staat was om tot uitkering en omrekening van het expiratiekapitaal in dollars over te gaan, heeft verzekeraar bij brief van 18 augustus 2005 aangeboden een nabetaling te verrichten op basis van de (hogere) koers van 29 november 2004, te weten €0,7330. Dit zou resulteren in een nabetaling van € 108,65.

Ook de klacht dat als gevolg van de late uitkering renteverlies is ontstaan is onterecht nu verzekeraar 4% over de vertragingsperiode heeft vergoed.

Verzekeraar betreurt dat hij op het verzoek van klagers belangenbehartiger om uitleg over de door verzekeraar gehanteerde koers bij uitkering niet adequaat heeft gereageerd.

#### Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager medegedeeld zich thans te kunnen vinden in de koersberekening. Wel ware het volgens klager beter geweest als verzekeraar hem in een eerder stadium duidelijkheid had verschaft over de wijze waarop hij de door hem gehanteerde koers had berekend. Omdat verzekeraar de koers van 22 december 2004 heeft gehanteerd terwijl hij de koers van 29 november 2004 had moeten hanteren, dient verzekeraar volgens klager het verschil van € 108,65, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 29 november 2004, alsnog te vergoeden.

#### Verdere gang van zaken

Bij brief van 30 november 2005 heeft verzekeraar medegedeeld bereid te zijn een aanvullend bedrag van € 108,65, vermeerderd met de wettelijke rente over de periode van 29 november 2004 tot de datum van uitbetaling, aan klager uit te keren. Klager heeft zijn klacht evenwel gehandhaafd.

#### Het oordeel van de Raad

1. Klager verwijt verzekeraar in de eerste plaats dat hij eerst ruim drie weken na ontvangst van de voor de expiratie van klagers lijfrentepolis relevante stukken tot uitkering van het op deze polis verzekerde kapitaal is overgaan.

2006/039 Le

De Raad acht de duur van deze vertraging in de uitkering, in aanmerking genomen dat verzekeraar klager over de vertragingsperiode een rentevergoeding van 4% over het verzekerde kapitaal heeft vergoed, niet zodanig dat moet worden geoordeeld dat verzekeraar hierdoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

2. Voorts verwijt klager verzekeraar dat hij de koers van 22 december 2004 heeft gehanteerd in plaats van de koers van 29 november 2004. Verzekeraar heeft een aantal dagen nadat de klacht door klager was ingediend aangeboden alsnog de koers die gold op 29 november 2004 te gebruiken en klager het verschil in uitkering te vergoeden. Nu verzekeraar de door hem gemaakte fout alsnog heeft rechtgezet en aan klager inmiddels een bedrag van € 108,65 met rente heeft uitgekeerd ziet de Raad geen aanleiding dit onderdeel van de klacht gegrond te verklaren.

3. Tot slot beklagt klager zich over de trage informatieverstrekking over de door verzekeraar gehanteerde koers. Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift alsnog duidelijkheid verschaft over de door hem gehanteerde koersberekening. Met verzekeraar betreurt de Raad dat verzekeraar niet eerder adequaat heeft gereageerd op de door (de tussenpersoon van) klager gedane verzoeken om uitleg over de gehanteerde koers bij uitkering. Ook dit aanvankelijke verzuim acht de Raad evenwel niet van dien aard dat moet worden geoordeeld dat verzekeraar hierdoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

4. De slotsom van hetgeen hiervoor is overwogen is dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond moet worden verklaard.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 24 april 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)