

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/056 Le

in de klacht nr. 2006.0421 (007.06)

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 in 1988 bij verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten op basis van US-dollars (zowel voor de koopsom als voor het verzekerd kapitaal) met als einddatum 6 januari 2005.

Op de verzekering is de navolgende valutaclausule van toepassing: 'Elk uit hoofde van deze verzekering aan of door de maatschappij verschuldigd bedrag in een andere munt- of rekeneenheid dan Nederlandse guldens wordt omgerekend tegen de koers geldend gedurende de week waarin het bedrag opeisbaar is geworden (...) De koers geldend gedurende een bepaalde week is de laatst vastgestelde middenkoers in de aan die week voorafgaande week op Nederlandse girale valutamarkt. (...) Onder week dient te worden verstaan een periode van 7 dagen, beginnend op zondag om 00.00 uur en eindigend op de daarop volgende zaterdag om 24.00 uur (...)'

### De klacht

Via de tussenpersoon kreeg klager op 20 oktober 2004 bericht van verzekeraar dat klagers lijfrenteverzekering op 6 januari 2005 zou expireren en dat een bedrag van US \$ 14.527,- beschikbaar zou komen.

In die tijd bestond internationaal consensus dat de US dollar ten opzichte van de euro en de yen een behoorlijke veer zou laten. De waarde van de polis zou daarom in euro's behoorlijk kunnen tegenvallen. Dit tenzij maatregelen genomen werden die het valutarisico, dat de polishouder loopt met een dergelijke polis, zouden indammen. Omdat de tussenpersoon zich meer op andere zaken zoals een verhuizing en het stoppen van zijn bedrijf bleek te concentreren, richtte klager zich telefonisch rechtstreeks tot verzekeraar met het verzoek na te gaan hoe het valutarisico kon worden tegengegaan, ook al omdat de polisvoorwaarden daarover niets vermelden.

Verzekeraar stelde consequent in een aantal gesprekken dat klager op 6 januari 2005 uitsluitend een bedrag in euro's kon verwachten. Klager ging hiermee niet akkoord. Daarom heeft klager geïnformeerd naar alternatieven, zoals uitbetaling in US dollars of het "doorrollen" van de polis in euro's, hoewel daarmee het acute valutaprobleem nog niet van de baan was.

2006/056 Le

Inmiddels daalde de US dollar aanzienlijk, terwijl verzekeraar geen enkele medewerking wilde verlenen om de dollarpolis tijdig om te zetten in euro's. Door de botte weigering van verzekeraar om medewerking te verlenen om de expiratiesom te optimaliseren, kon op de expiratedatum de schade bepaald worden. Verzekeraar weigerde echter deze te vergoeden.

Zeer kwalijk is voorts dat verzekeraar de mogelijkheid van voortijdige omzetting naar euro's stelselmatig heeft verzwegen. Hij heeft zelfs aanvraagformulieren en tarieven voor deze omzetting. Dit bleek echter pas toen de - onnodige - schade al niet meer te herstellen was.

Sprake is van nalatigheid en schade die geheel te wijten is aan verzekeraar. Deze heeft zijn zorgplicht verzaakt. Niet onmogelijk is dat de oorzaak van dit alles is dat klager in de diverse gesprekken te maken heeft gehad met niet altijd voldoende gekwalificeerd personeel. Of klager werd niet begrepen of men wilde hem niet begrijpen of de medewerkers van de helpdesk of het callcenter van verzekeraar waren niet bevoegd in te gaan op het toch niet onredelijke verzoek van klager tot omzetting. Verzekeraar is kwalijk te nemen dat hij daarvoor achteraf de ogen sluit. In dit verband wijst klager op kritische opmerkingen van de Ombudsman Verzekeringen in diens brief van 16 augustus 2005. Meerdere keren, maar tevergeefs, heeft klager gevraagd naar de in het briefhoofd van de brief van 13 oktober 2004 van verzekeraar vermelde functionaris, ervan uitgaande dat deze wel tot actie bevoegd was. De polisvoorwaarden heeft verzekeraar pas na herhaald verzoek van klager toegezonden.

De medewerkers die klager heeft gesproken, hebben niet adequaat en efficiënt gereageerd op het door klager gedane verzoek. Het siert de directie niet dat zij de kop in het zand steekt wanneer als gevolg daarvan een reële en rechtvaardige claim wordt ingediend, en zij de beschuldigende vinger naar klager uitsteekt als zou hij zelf de oorzaak van alle ellende zijn, en opzettelijk de brieven van klager verkeerd uitlegt.

#### Het standpunt van verzekeraar

Zoals gebruikelijk heeft verzekeraar klager via zijn verzekeringsadviseur ongeveer drie maanden vóór de einddatum over de komende expiratie geïnformeerd, namelijk bij brief van 13 oktober 2004. Begin december 2004 heeft verzekeraar klager een herinnering gestuurd.

Klager zegt een aantal malen telefonisch contact te hebben opgenomen met verzekeraar, nadat hij op 20 oktober 2004 door zijn tussenpersoon was geïnformeerd. De tussenpersoon zou zich, volgens klager, meer hebben willen concentreren op andere zaken. Kennelijk heeft de tussenpersoon echter wél tijdig het bericht over de expiratie aan klager doorgegeven.

In het dossier van verzekeraar bevindt zich slechts de aantekening van één telefoongesprek op 13 december 2004 met klager. Klager stelt dat hij ook op 16 en 26 november 2004 met verzekeraar gesproken heeft over mogelijkheden tot het tegengaan van valutarisico, uitbetaling in dollars of doorrollen in euro's.

Bij de expiratie is verzekeraar conform de polisvoorwaarden uitgegaan van een dollarkoers van € 0,74, waardoor het uit te keren kapitaal € 10.749,98 bedroeg. Op 16 november 2004 was de dollarkoers circa € 0,77 en op 26 november resp. 13 december 2004 circa € 0,75.

Als verzekeraar eind november 2004 de verzekering zou hebben afgekocht en omgezet, zou dat bij een vrijwel gelijke dollarkoers als op de einddatum (€ 0,74) geleid hebben tot een lagere uitkering in euro's. Hoewel klager niet heeft

2006/056 Le

gevraagd om afkoop en inbreng/omzetting in een ander type verzekering, zou het gevolg van de omzetting ongunstiger zijn geweest dan hij nu heeft ontvangen.

Bij voortijdige omzetting in een euroverzekering is in feite sprake van afkoop van de dollarverzekering en van inbreng van de waarde ervan in een nieuw te sluiten euroverzekering. De afkoopwaarde in dollars vóór de einddatum is lager dan het verzekerde kapitaal op de einddatum (dit scheelt enkele honderden dollars). De omzetting (inbreng) van de afkoopwaarde in een euroverzekering gaat wederom gepaard met mutatiekosten (tot circa € 150,- a € 200,-). Per saldo zou klager op 6 januari 2005 dan een lager bedrag in euro's hebben gekregen dan is uitgekeerd. De waardedaling van de dollar tussen eind november 2004 en 6 januari 2005 bedroeg namelijk circa € 0,01. Op een US dollarkapitaal van 14.527,- zou dat slechts een "verlies" van € 145,27 opleveren. Door niet af te kopen en om te zetten heeft klager ongeveer het dubbele aan omzettings- en mutatiekosten bespaard.

Alleen al wegens het ontbreken van enig (materieel) belang zou de klacht afgewezen moeten worden. Onredelijk zou het bovendien zijn om de gehele koersdaling van de dollar sinds 13 oktober 2004 (of zelfs nog daarvoor) bij deze vergelijking te betrekken. Klager gaf aan dat hij in elk geval niet vóór 16 november 2004 telefonisch bij verzekeraar heeft geïnformeerd naar mogelijkheden tot omzetting. De grootste koersdaling had zich toen al voorgedaan.

Geheel ten overvloede zal verzekeraar toch ingaan op de stellingen van klager.

- a. Van consensus in de markt omtrent verdere daling van de dollar ten opzichte van de euro tegen het einde van 2004 is verzekeraar niets bekend. Dat was toen (net als nu) koffiedik kijken. Klager heeft dit argument vermoedelijk nodig om zijn beroep op schending van enige zorgplicht te onderbouwen.
- b. Verzekeraar heeft consequent bij een telefonisch informatieverzoek aangegeven dat klager op de einddatum uitsluitend de tegenwaarde in euro's van zijn dollarkapitaal tegemoet kon zien. Onjuist is de suggestie dat er binnen de verzekering mogelijkheden waren om het valutarisico af te dekken. Ook uitbetaling in dollars of het doorrollen van de verzekering was geen optie. Verzekeraar had geen enkele mogelijkheid om de expiratiesom te optimaliseren (of te fixeren). Klager had een gewone dollarverzekering.
- c. Klager heeft nimmer gevraagd (of de bedoeling gehad) zijn dollarverzekering om te zetten in een euroverzekering. Zo schrijft hij op 26 januari 2005 dat hij "van zijn kant geen moment heeft gesproken over een omzetting of afkoop of iets dergelijks van de verzekering". Het is dus onwaar als klager nu stelt dat verzekeraar een mogelijkheid om voortijdig om te zetten naar een euroverzekering zou hebben "verzwegen". Klager wilde omzetting pertinent niet. Dat blijkt ook uit zijn brief van 12 april 2005: "Wel kreeg ik adequate informatie als het ging om het doorrollen van de polis in euro's waarbij gecalculeerd werd tegen de contante koers van de dag waarop telefonisch met elkaar werd gesproken." Hij legde vervolgens uit dat hij alleen het valutarisico door verzekeraar wilde laten afdekken. En dat kon nu eenmaal niet.
- d. Ten onrechte verwacht(te) klager dat verzekeraar het valutarisico voor zijn rekening neemt of afdekt. Als klager geen valutarisico had willen lopen, had hij geen dollarverzekering moeten sluiten. Hij wist bovendien exact dat hij op 6 januari 2005 recht zou hebben op de tegenwaarde in euro van \$ 14.527,- en nergens anders op. Hij had dus begin oktober 2004 (of zoveel eerder of later als hem nuttig leek) zelf op eenvoudige wijze het valutarisico kunnen afdekken (bijvoorbeeld via zijn bank). Diverse malen heeft klager aangegeven dat hij al jarenlang met die

2006/056 Le

problematiek bekend is en daarvoor talloze oplossingen kende. Die had hij moeten benutten.

e. Onjuist is de opvatting dat verzekeraar de verzoeken van klager niet begrepen heeft. Klager verlangde het onmogelijke. Via een dollarverzekering kan een polishouder niet 'hedgen', 'fixeren' en dergelijke. Een levensverzekering heeft niets van doen met valutahandel, 'spotrates' of termijnen. Klager heeft dat ook gelezen in de polisvoorwaarden, dus hij wist daarvan.

f. Klager had zijn tussenpersoon moeten inschakelen voor het vervullen van zijn wensen. Vanaf dit jaar is zelfs in de Wfd verankerd dat een verzekeraar geen adviezen mag geven aan een 'eindklant' en dat dit bij uitstek het werkterrein van de tussenpersoon is. Als verzekeraar klager eind 2004 had geadviseerd om de dollarverzekering af te kopen en om te zetten in een euroverzekering (en vervolgens de dollarkoers weer zou zijn gestegen), zou hij voor dat advies door klager zijn aangesproken. Daarom heeft hij dat klager niet geadviseerd.

Klager heeft derhalve door het dalen van de dollarkoers (nadat hij door verzekeraar in kennis was gesteld van de naderende expiratie van de verzekering en nadat hij met verzekeraar contact had opgenomen over het vastleggen van de dollarkoers), in feite geen schade geleden. De (sterke) waardedaling van de dollar had zich al voorgedaan toen klager telefonisch ging informeren naar de mogelijkheid om de dollarkoers te fixeren. De mutatiekosten bij afkoop/omzetting in een euroverzekering (waarvoor hij geen belangstelling had) zouden niet opgewogen hebben tegen het "verlies" als gevolg van de verdere daling van de dollar in de laatste maand van 2004. Vanaf eind december 2004 herstelde de dollar zich bovendien al weer enigszins, waardoor het verlies beperkt bleef. Los daarvan meent verzekeraar geen enkele zorgplicht geschonden te hebben in de wijze waarop hij deze expiratie heeft behandeld. Klager is steeds het correcte antwoord gegeven op een informatieverzoek. Bovendien heeft verzekeraar tijdig en correct uitbetaald en heeft hij (onverplicht) zelfs een rentevergoeding aan klager aangeboden.

Overigens begrijpt verzekeraar niet waarom klager zich eerst tot de Ombudsman heeft gewend en vervolgens tot de Raad. Reeds op 14 februari 2005 gaf hij in een faxbericht aan verzekeraar te kennen, dat hij zich (na een duidelijke uiteenzetting door verzekeraar) overtuigd achtte van de correctheid van diens aanpak en dat hij nog slechts één vraagje (inzake een mogelijk misverstand) had. Klager had toen moeten stoppen. Het had hem, de Raad en verzekeraar veel werk bespaard.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht.

#### Het oordeel van de Raad

1. De onderhavige lijfrente-verzekering voorzag in een uitkering op de einddatum 6 januari 2005 van US \$ 14.527,-, welk bedrag middels de op de verzekering van toepassing zijnde valutaclausule zou worden omgerekend tot de tegenwaarde in guldens (thans euro's). Verzekeraar heeft aan klager dienovereenkomstig uitkering verstrekt. Het risico van een op de einddatum tegenvallende dollarkoers lag daarmee bij klager.

2. Wat betreft het aantal malen dat klager telefonisch met medewerkers van verzekeraar heeft gesproken en wat betreft de inhoud van deze gesprekken, moet de Raad voorop stellen dat hij niet tussen partijen feiten bindend kan vaststellen waaromtrent zij van mening verschillen, en doorslaggevend bewijs ontbreekt. Vast staat slechts dat partijen

2006/056 Le

op 13 december 2004 telefonisch met elkaar hebben gesproken. Voorts heeft klager omtrent zijn gesprekken met verzekeraar in een brief van 26 januari 2005 vermeld dat hij "van zijn kant geen moment heeft gesproken over een omzetting of afkoop of iets dergelijks van de verzekering" en in een brief van 12 april 2005: "Wel kreeg ik adequate informatie als het ging om het doorrollen van de polis in euro's waarbij gecalculleerd werd tegen de contante koers van de dag waarop telefonisch met elkaar werd gesproken".

3. Het hierboven vermelde in genoemde brieven en hetgeen uit de overige stukken naar voren komt, bieden geen steun aan de klacht dat verzekeraar weigerde medewerking te verlenen om de uitkering te optimaliseren en de mogelijkheid van voortijdige omzetting naar euro's stelselmatig heeft verzwegen. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat binnen het kader van de gesloten lijfrenteverzekering geen mogelijkheden aanwezig waren om te trachten het door klager gesignaleerde valutarisico te verkleinen of zelfs weg te nemen. Verdedigbaar is verder zijn standpunt dat van hem, binnen het kader van de onderhavige verzekering, niet kan worden verlangd dat hij het valutarisico op de door klager bedoelde - aan de valutahandel ontleende - wijzen overnam.

5. De conclusie moet dan ook zijn dat verzekeraar door de wijze waarop hij te dezen heeft gehandeld, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 4 september 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)