



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 178
d.d. 19 oktober 2010**

(mr. B.F. Keulen, voorzitter)

Samenvatting

Consument heeft een lijfrenteverzekeringsafkocht en met het vrijkomende geld een direct ingaande lijfrente aangekocht bij een andere verzekeraar. Door trage afhandeling van de tussenpersoon valt de periodieke uitkering echter lager uit doordat de rente inmiddels is gedaald. De tussenpersoon en de oorspronkelijke verzekeraar behoren tot hetzelfde concern. De oorspronkelijke verzekeraar had de consument een coulanceaanbod gedaan tegen finale kwijting. Consument accepteerde dit aanbod. De Commissie verklaart de consument niet-ontvankelijk in zijn beroep, omdat duidelijk was dat het aanbod mede namens tussenpersoon werd gedaan.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen bij brief d.d. 29 oktober 2009;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 26 april 2010;
- de repliek van Consument d.d. 5 mei 2010, en
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 20 mei 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft ervan afgezien partijen op te roepen voor een mondelinge behandeling en heeft besloten dit geschil overeenkomstig artikel 16.4 van het Reglement af te doen op stukken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 In de loop van 2008 besloot Consument de door haar via bemiddeling van Aangeslotene bij verzekeraar A gesloten levensverzekering met lijfrenteclausule per 1 november 2008 te beëindigen en het uit te keren bedrag te gebruiken voor de aankoop bij verzekeraar B van een direct ingaande lijfrente.
- 2.2 Aangeslotene en verzekeraar A behoren tot hetzelfde concern.
- 2.3 Toen Consument van verzekeraar B de eerste maanduitkering ontving bleek die € 10,- per maand lager dan aanvankelijk door verzekeraar B geoffreerd. Dit verschil bleek terug te voeren op daling van rente in de periode tussen de door Consument aan Aangeslotene gevraagde beëindiging van haar levensverzekering en de storting van het daardoor vrijgekomen bedrag bij verzekeraar B.
- 2.4 Consument heeft bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening een klacht ingediend tegen Aangeslotene inhoudende dat door de trage afhandeling van haar verzoek tot beëindiging van haar levensverzekering door Aangeslotene, zij thans maandelijks € 10,- minder ontvangt dan door verzekeraar B geoffreerd. Daarenboven heeft Consument zich meer in het algemeen beklagd over de behandeling door het kantoor van Aangeslotene te [...].
- 2.5 Op die klacht is gereageerd door verzekeraar A, die bij brief van 24 juli 2009 aan de Ombudsman mededeelde: “.....Ondanks het feit dat wij ons niet verantwoordelijk achten voor de ontstane situatie, willen wij ons welwillend opstellen naar [Consument] door haar eenmalig een coulance-uitkering aan te bieden van € 300,-”. Deze brief heeft de Ombudsman ter kennis van Consument gebracht.
- 2.6 Bij brief van 18 augustus 2009 heeft Consument de Ombudsman laten weten enerzijds dat zij de coulance-uitkering aanvaardt en anderzijds dat haar klachten vanaf het begin in hoofdzaak zijn gericht tegen het optreden van het kantoor van Aangeslotene te [...]. Deze reactie heeft de Ombudsman vervolgens voorgelegd aan verzekeraar A.
- 2.7 Verzekeraar A heeft bij brief van 22 september 2009 aan de Ombudsman geschreven: “Omdat de klacht via uw instituut is in gediend bij [ons], komt het coulance aanbod



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

volledig voor rekening van [ons]. Wij hebben echter wel voor ogen om de gehele klacht op te lossen". De Ombudsman heeft vervolgens deze brief en de daarbij gevoegde akkoordverklaring aan Consument gezonden met de mededeling dat zijns inziens "...dit resultaat in het kader van mijn bemiddeling tussen u en [verzekeraar A/Aangeslotene] het maximaal haalbare..." is.

- 2.8 Consument heeft vervolgens bij brief van 6 oktober 2009 de Ombudsman laten weten met de coulance-uitkering van € 300,- akkoord te gaan en de akkoordverklaring naar de klachtenservice van verzekeraar A te hebben gestuurd. In deze akkoordverklaring staat voor zover hier van belang: "Ondertekening geschiedt tegen finale kwijting; dat wil zeggen dat beide partijen deze zaak als afgehandeld beschouwen".
- 2.9 Op een vraag van Consument heeft de Ombudsman haar ten slotte medegedeeld dat het feit dat de klacht is behandeld door verzekeraar A en niet door Aangeslotene is gebaseerd op dienaangaande door hem met verzekeraar A en Aangeslotene gemaakte afspraken.
- 2.10 Vervolgens heeft Consument het onderhavige geschil aanhangig gemaakt bij de Commissie.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene:

- vergoeding van schade ad € 1.200,- ten gevolge van een trage en onzorgvuldige afhandeling door Aangeslotene van het verzoek de levensverzekering om te zetten in een door verzekeraar B uit te keren lijfrente.

4. Beoordeling

- 4.1 Uit de hiervoor onder de feiten vermelde correspondentie moet het Consument duidelijk zijn geweest dat de eenmalige coulance-uitkering door verzekeraar A mede namens Aangeslotene werd aangeboden ter definitieve afdoening van haar klachten. Te meer nu de door Consument bij de Ombudsman ingediende klacht gericht was tegen Aangeslotene en niet tegen verzekeraar A die alleen al daarom voor zichzelf geen reden had om een coulance-uitkering aan te bieden.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie is de klacht van Consument tegen Aangeslotene tegen finale kwijting afgedaan door aanvaarding door Consument van de haar aan-



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

geboden coulance-uitkering en ondertekening van de akkoordverklaring. Dit betekent dat Consument niet in haar vordering kan worden ontvangen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.