



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 18 d.d.**

**24 januari 2011**

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, drs. A.I. Kool, drs. L.B. Lauwaars)

### **Samenvatting**

Consument wenst afkoop verzekering tien jaar voor einddatum. Telefonisch noemt verzekeraar opgebouwde winstrechten die gelden zonder afkoop. De tussenpersoon, die bekend was met die bedragen, moest begrijpen dat het de verzekeraar onduidelijk was dat de wens tot afkoop bestond. Tussenpersoon wordt aangerekend dat deze aan Consument bedragen zonder enig voorbehoud doorgeeft.

### **1. Procedure**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 25 januari 2010 met bijlagen;
- het ingevulde en op 8 februari 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 7 juli 2010;
- de repliek van Consument van 15 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 augustus 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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 29 november 2010.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Aangeslotene was assurantietussenpersoon van Consument.
- 2.2 Consument was verzekeringnemer van twee kapitaalverzekeringen met een lijfrenteclausule (verder: de Verzekeringen) bij een verzekeraar (verder: de Verzekeraar). De beoogde lijfrente-ingangsdatum van de Verzekeringen was 28 december 2018.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.3 Op 20 november 2008 heeft Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met de Verzekeraar. Van dit telefoongesprek is door de Verzekeraar geen aantekening in de polisdossiers gemaakt. Onduidelijk is of door Aangeslotene in dit telefoongesprek alleen is geïnformeerd naar de per 28 december 2008 opgebouwde winstrechten of dat hij tevens heeft aangegeven dat Consument de Verzekeringen per 28 december 2008 wilde afkopen. De lezingen van Aangeslotene en Verzekeraar verschillen hierover.
- 2.4 In het telefoongesprek van 20 november 2008 heeft de Verzekeraar de volgens de in juni 2008 verstrekte winstbrieven opgebouwde winstrechten aan Aangeslotene opgegeven.
- 2.5 In de betreffende winstbrieven wordt het opgebouwde winstrecht per 1 juni 2008 als volgt omschreven:  
**“Opgebouwd winstrecht**  
Het opgebouwde winstrecht bedraagt per 1 juni 2008:
- |    |  |            |        |
|----|--|------------|--------|
| I  | bij in leven zijn van de verzekerde op | 28-12-2008 | €..... |
|    | of                                     |            |        |
| II | bij overlijden van de verzekerde vóór  | 01-06-2009 | €..... |
- Bij ongewijzigde voortzetting van uw verzekering wordt dit winstrecht uitgekeerd naast het verzekerd bedrag zoals vermeld in uw polis.”
- 2.6 Alleen de verzekeringnemer ontvangt deze winstbrieven. Aangeslotene ontvangt een zogenoemde geleidelijst met daarin de per een bepaalde datum opgebouwde winstrechten van iedere verzekeringnemer, waarbij uitdrukkelijk vermeld wordt dat deze alleen gelden bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering.
- 2.7 Bij brief van 18 december 2008 heeft Aangeslotene de uitkeringen uit hoofde van de Verzekeringen per 28 december 2008 aan Consument doorgegeven alsmede de opgebouwde winst per 1 juni 2008 bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum. In deze brief wordt geen enkel voorbehoud gemaakt ten aanzien van de genoemde bedragen.
- 2.8 Consument heeft de Verzekeringen vervolgens per 1 januari 2009 afgekocht. Een deel van de afkoopwaarde is aangewend voor een direct ingaande lijfrente bij de Verzekeraar, een ander deel is overgemaakt naar een andere verzekeraar voor een uitgestelde lijfrente.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.9 Bij de berekening van de afkoopwaarde is de Verzekeraar uitgegaan van de contante waarde van de opgebouwde winstrechten, rekening houdende met de afkoop per 1 januari 2009. Dit leidde tot lagere bedragen dan de door Aangeslotene in zijn brief van 18 december 2008 genoemde winstrechten per 1 juni 2008. Het naar de andere verzekeraar overgemaakte bedrag is hierdoor met € 1.871,- verlaagd.
- 2.10 De afkoopwaarde die (dus) negatief afweek van de bedragen die waren vermeld in de brief van Aangeslotene van 18 december 2008 heeft geleid tot een lager verzekerd kapitaal op de bij de andere verzekeraar afgesloten verzekering voor een uitgestelde lijfrente.
- 3. Geschil**
- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 2.108,- betaalt. Dit is het bedrag waarmee het verzekerde kapitaal uit hoofde van de bij de andere verzekeraar gesloten uitgestelde lijfrente is verlaagd doordat er een lager bedrag (€ 1.871,- lager) aan die verzekeraar is overgemaakt.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is in het kader van de afkoop van de Verzekeringen opgetreden als de assurantietussenpersoon van Consument. Consument heeft Aangeslotene ingeschakeld vanwege zijn deskundigheid en ervaring. Consument mocht er daarom op vertrouwen dat de door Aangeslotene in zijn brief van 18 december 2008 genoemde (afkoop)bedragen correct waren. Bovendien heeft Aangesloten in die brief geen enkel voorbehoud met betrekking tot de hoogte van de bedragen opgenomen. Verder mag Consument ervan uitgaan dat Aangeslotene de door de Verzekeraar opgegeven bedragen verifieert aan de hand van de Aangeslotene ter beschikking staande informatie zoals de polis en de hiervoor genoemde geleidelijst.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene heeft in het telefoongesprek van 20 november 2008 met de Verzekeraar aangegeven dat de Verzekeringen per 28 december 2009 zouden worden afgekocht en in dat verband naar de hoogte van de opgebouwde winstrechten gevraagd heeft. Aangeslotene is van mening dat hij mocht vertrouwen op de door Verzekeraar genoemde bedragen en heeft deze bedragen daarom doorgegeven aan Consument in zijn brief van 18 december 2008. Aangeslotene wijst er tenslotte op dat in het berekeningsblad dat heeft geleid tot de direct ingaande lijfrente bij de Verzekeraar is opgenomen dat aan het berekeningsblad geen rechten kunnen worden ontleend.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Zitting**

4.1 Door Consument is behalve tegen Aangeslotene ook een klacht tegen de Verzekeraar bij de Commissie aanhangig gemaakt. In verband met de verbondenheid van deze klachten heeft de Commissie deze in één zitting behandeld en was de Verzekeraar derhalve ook ter zitting aanwezig.

4.2 Ter zitting hebben Consument, Aangeslotene en de Verzekeraar hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft toegelicht dat hij bij het telefoongesprek van 20 november 2008 de desbetreffende geleidelijst bij de hand heeft gehad en de door de Verzekeraar opgegeven bedragen op de geleidelijst heeft gecontroleerd. Met welke medewerker van de Verzekeraar Aangeslotene precies heeft gesproken kan zij niet aangeven. De Verzekeraar heeft toegelicht dat voor de vaststelling van de contante waarde van opgebouwde winstrechten altijd een aparte berekening noodzakelijk is die enige tijd vergt.

#### **5. Beoordeling**

5.1 De kernvraag is of Aangeslotene door te handelen als bij de feiten is vermeld tegenover Consument is tekortgeschoten in de zorg die Consument mag verwachten.

5.2 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1).

5.3 De Commissie is van oordeel dat het tot de zorgplicht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon behoort dat hij indien hij bij de verzekeraar informeert naar de uit te keren bedragen bij (mogelijke) voortijdige beëindiging door afkoop van tot zijn portefeuille behorende verzekeringen, hij duidelijk aan de verzekeraar verklaart dat hij daarnaar informeert in het kader van een (voorgenomen) afkoop respectievelijk zich ervan vergewist dat de verzekeraar dat heeft begrepen. Verder moet de assurantietussenpersoon de verzekeraar verzoeken om een schriftelijke bevestiging van de telefonisch verstrekte gegevens.

5.4 In deze procedure is niet komen vast te staan wat Aangeslotene de Verzekeraar in het telefoongesprek van 20 november 2008 precies heeft gevraagd. Op grond van de volgende omstandigheden acht de Commissie het echter aannemelijk dat niet ondubbelzinnig door Aangeslotene is gezegd dat hij belde in het kader van een



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

voorgenomen afkoop van de Verzekeringen, althans dat Aangeslotene behoorde te begrijpen dat het de Verzekeraar niet duidelijk was dat de wens tot afkoop bestond. Het ligt voor de hand dat de berekening van de contante waarde van de winstrechten enige tijd zou vergen, nu deze waarde afhangt van de specifiek gewenste afkoopdatum en dus maatwerk is. In het gesprek zijn echter door de Verzekeraar meteen bedragen genoemd ter zake van de opgebouwde winstrechten. De genoemde bedragen waren conform de eerdere standaardopgave van de Verzekeraar, welke bedragen juist niet op vroegtijdige afkoop waren gebaseerd. Dát deze bedragen gelijk waren aan die in de winstbrief en de geleidelijst, was Aangeslotene duidelijk, want hij hield die stukken erbij tijdens het gesprek. In aanmerking genomen haar deskundigheid had Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie kunnen en moeten constateren dat de door de Verzekeraar telefonisch verstrekte gegevens geen betrekking konden hebben op de contante waarde van de winstrechten bij afkoop.

- 5.5 Aangeslotene heeft de schriftelijke bevestiging van de Verzekeraar van de gevolgen van de wens tot afkoop niet afgewacht, maar heeft zonder meer en zonder voorbehoud de door de Verzekeraar genoemde bedragen doorgegeven aan Consument. De wens tot afkoop van een verzekering leidt, bij honorering, tot een mutatie op de afgegeven polis, waardoor een schriftelijke bevestiging door de Verzekeraar het meest voor de hand lag. Daarmee nam Aangeslotene het risico dat fouten en misverstanden pas later (te laat) zouden blijken. Dat risico heeft zich verwezenlijkt en moet aan Aangeslotene worden toegerekend.
- 5.6 Op grond van het overwogene onder 5.4 en 5.5 komt de Commissie tot het oordeel dat Consument Aangeslotene kan houden aan de door Aangeslotene in haar brief van 18 december 2008 verstrekte opgave van de opgebouwde winstrechten. Op grond hiervan dient Aangeslotene aan Consument het extra bedrag van € 1.871,- te betalen dat deze volgens de opgave van Aangeslotene zou ontvangen bij afkoop tegen eind 2008.
- 5.7 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.
- 5.8 Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad €50,- te vergoeden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van € 1.871,- te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van €50,- voor de behandeling van dit geschil. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.