

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-052 d.d.
18 februari 2015**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt dat Aangeslotene (verzekeraar) haar zorgplicht jegens hem heeft verzaakt door niet tijdig te reageren op zijn verzoek om waardeoverdracht. Daardoor is de geldigheidstermijn van een offerte door een bank voor een bankspaarproduct verstreken en ondervindt Consument nadeel. Aangeslotene stelt dat zij niet bekend was met de fatale termijn en Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zij Aangeslotene daarop heeft gewezen. Aangeslotene heeft binnen een redelijke termijn nadat zij alle voor overdracht benodigde stukken had ontvangen de waarde overgedragen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Legal & General Nederland Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Hilversum, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 26 mei 2014;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 6 juni 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 februari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft bij Aangeslotene onder nummer [..I..] een levensverzekeringsovereenkomst gesloten met afgiftedatum 8 maart 2005. Ingangsdatum was 1 februari 2005 en einddatum 1 mei 2028.

- 3.2. Namens Consument verzoekt Meeus Assurantiën B.V., hierna Meeus, Aangeslotene op 4 april 2013 om een opgave van de afkoopwaarde.
- 3.3. Op 19 april 2013 doet Aangeslotene opgave van de afkoopwaarde aan Meeus en vermeldt daarbij onder meer:
“Datum afkoop”
De verzekering kan pas worden afgekocht nadat wij alle benodigde documenten hebben ontvangen. De afkoopwaarde wordt berekend tegen de openingskoers(en) van de laatste beursdag in de week waarin alle benodigde documenten door ons zijn ontvangen.”
- 3.4. Op 2 juli 2013 bericht Nationale-Nederlanden Bank N.V., hierna NN, Aangeslotene zowel per e-mail als per brief dat Consument zijn verzekering bij Aangeslotene wil beëindigen en het geld wil onderbrengen in een van de producten van NN. In de brief schrijft NN onder meer: “We hebben uw klant gevraagd het overdrachtformulier in te vullen en naar u te sturen. Wilt u zo vriendelijk zijn na ontvangst van dit formulier de overdrachtswaarde over te maken op ons rekeningnummer (.....). Wij zien de storting graag binnen veertien dagen tegemoet”.
- 3.5. Op 8 juli 2013 ontvangt Aangeslotene het door Consument op 4 juli 2013 ondertekende Overdrachtsformulier.
- 3.6. Op 9 juli 2013 bericht Aangeslotene Consument dat hij, als hij de verzekering daadwerkelijk wenst af te kopen, Aangeslotene dient te voorzien van:
 - een ingevuld en getekend mutatieoverzicht;
 - een verklaring van vrijwaring en een
 - kopie van zijn legitimatiebewijs.Verder vermeldt Aangeslotene dat de verzekering pas kan worden afgekocht nadat alle benodigde documenten zijn ontvangen en dat de afkoopwaarde wordt berekend tegen de openingskoers(en) van de laatste beursdag in de week waarin alle benodigde documenten zijn ontvangen.
- 3.7. Op 15 juli 2013 heeft Aangeslotene het op 11 juli 2013 getekende mutatieoverzicht en de op 11 juli 2013 getekende verklaring van vrijwaring ontvangen.
- 3.8. Op vrijdag 19 juli 2013 ontvangt Aangeslotene een afschrift van het legitimatiebewijs. Op dezelfde dag wordt de verzekering afgekocht en de tegenwaarde is op 25 juli 2013 door NN ontvangen.

4. De vordering, grondslagen en verweer

- 4.1. Consument vordert van Aangeslotene het verschil in rente op een 10-jarige depositorekening van NN tussen 3,6 en 3,3% over een inleg van € 178.906,58.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument door niet tijdig mee te werken aan een verzoek om overdracht van de waarde van een bij Aangeslotene lopende levensverzekering naar een bankspaarrekening bij NN. Om in aanmerking te komen voor de vaste rente van 3,6% diende de waarde uiterlijk 22 juli 2013 door NN te zijn ontvangen. Nu dat door toedoen van Aangeslotene pas op 25 juli 2013 is gebeurd, vergoedt NN een vaste rente van 3,3% in plaats van 3,6%.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft Aangeslotene niet kenbaar gemaakt dat overboeking van de overdrachtswaarde diende plaats te vinden vóór/op 22 juli 2013.
 - Aangeslotene heeft gehandeld conform het bepaalde in het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten (PSK). In dit protocol is een maximale termijn opgenomen van veertien dagen.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie heeft na te gaan of Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door ten onrechte niet of onvoldoende gevolg te geven aan het verzoek van Consument om de waarde van diens verzekering voor dan wel op 22 juli 2013 over te maken aan NN.
- 5.2. Om de onderhavige vraag te kunnen beantwoorden is het allereerst van belang vast te stellen of Aangeslotene er van op de hoogte was dat de waarde van de verzekering vóór dan wel op 22 juli 2013 moest zijn overgemaakt om in aanmerking te komen voor het gunstige rentetarief van 3,6% per jaar voor een tienjaarsdeposito. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij, dan wel de namens hem optredende tussenpersoon/tussenpersonen, Aangeslotene expliciet heeft/hebben gewezen op de fatale datum van 22 juli 2013. Nog daargelaten dat deze niet optrad namens Consument, hoefde ook het verzoek van NN in haar berichtgeving van 2 juli 2013 om de overdrachtswaarde binnen veertien dagen na ontvangst van het overdrachtsformulier over te maken door Aangeslotene niet te worden opgevat als een mededeling die een fatale termijn betrof.
- 5.3. Voorts was het Consument op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, de opgave van de afkoopwaarde op 19 april 2013 aan Meeus die op dat moment als hulppersoon van Consument optrad en de brief van Aangeslotene aan Consument van 9 juli 2013 bekend dat de verzekering pas kon worden afgekocht nadat alle benodigde documenten door haar waren ontvangen.
De Commissie overweegt in dat verband dat Aangeslotene pas op 19 juli 2013 een afschrift van het legitimatiebewijs van Consument heeft ontvangen. Aangeslotene heeft nog diezelfde dag de verzekering afgekocht. Als Consument Aangeslotene nog op diezelfde dag had laten weten dat de daaropvolgende maandag een fatale datum was, had Aangeslotene wellicht nog tijdig de overdrachtswaarde (telefonisch) kunnen (doen) overmaken.
- 5.4. Gezien de bovenstaande omstandigheden acht de Commissie de termijn waarop afkoop/overdracht heeft plaatsgevonden niet zodanig lang dat dat de conclusie rechtvaardigt dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft verzaakt. De vordering moet daarom worden afgewezen en al het overige door partijen over en weer aangevoerde kan daarom onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt vast dat de vordering van Consument 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. [Op de](#)



website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan