

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-257 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op: 21 april 2015
Ingesteld door: Consument
Tegen: Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak: 10 september 2015
Aard uitspraak: bindend advies

Samenvatting

Koersdatum bij afkoop beleggingsverzekering. Consument klaagt dat Verzekeraar bij afkoop een verkeerde koersdatum hanteert. Verzekeraar stelt dat hij gehandeld heeft op basis van de overeenkomst van verzekering en bijbehorende voorwaarden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar een onjuiste koersdatum heeft gehanteerd en acht Verzekeraar gehouden tot vergoeding van het koersverschil tussen de door Verzekeraar gehanteerde koersdatum en de correcte datum. De vordering tot vergoeding van de wettelijke rente wordt afgewezen, omdat Verzekeraar het afkoopbedrag binnen een redelijke termijn heeft uitgekeerd.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, inclusief bijlagen; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument had sinds 1999 een beleggingsverzekering bij Verzekeraar. De Verzekering, die geadmistreerd werd onder polisnummer [nummer], was verpand aan de hypotheekverstrekker van Consument, als zekerheid voor een hypothecaire lening. Op de verzekering waren de volgende voorwaarden van toepassing: Algemene Voorwaarden (RA 0706), Aanvullende Voorwaarden (HA 0610), Beleggingsvoorwaarden (RB0706) en Conversievoorwaarden (CF 9903).

In artikel 16 lid 2 van de Algemene Voorwaarden RA 0706 is – onder meer – het volgende bepaald over afkoop:

2. De afkoopwaarde komt de verzekeringnemer toe en is gelijk aan de poliswaarde. Als koersdatum geldt de dag volgend op de dag waarop de verzekeringnemer de verzekering wenst af te kopen. Als dit later is geldt als koersdatum de dag volgend op de dag waarop de verzekeraar vóór het sluitingstijdstip alle gegevens heeft ontvangen die naar het oordeel van de verzekeraar nodig zijn om te afkoopverzoek te verwerken. Ontvangt de verzekeraar deze gegevens na het sluitingstijdstip, dan geldt als koersdatum de tweede dag volgend op de datum van ontvangst.

- 2.2 Op 20 november 2014 heeft Consument een afkoopverzoek ondertekend. Dit verzoek is op 24 november 2014 door Verzekeraar ontvangen. Vanwege de verpanding kon de verzekering pas worden afgekocht nadat toestemming was verleend door de hypotheekverstrekker. Op 14 januari 2015 heeft Verzekeraar van de hypotheekverstrekker de mededeling ontvangen dat de verzekering per 1 januari 2015 werd vrijgegeven, in verband met inlossing van de hypothecaire lening. Op 29 januari 2015 heeft Verzekeraar de verzekering per 2 januari 2015 afgekocht.
- 2.3 Consument heeft over deze werkwijze van Verzekeraar geklaagd. Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt over de koersdatum die Verzekeraar heeft gehanteerd bij de afkoop. Consument stelt dat Verzekeraar ten onrechte de datum 2 januari 2015, die op het toestemmingsformulier van de hypotheekverstrekker is vermeld, als koersdatum hanteert.
- Consument stelt dat Verzekeraar de van de hypotheekverstrekker benodigde toestemming kreeg op 14 januari 2015, zodat op dat moment de verzekering afgekocht had moeten worden. Dit is evenwel pas eind januari gebeurd, volgens Consument, en om die reden moet Verzekeraar volgens Consument de op dat moment geldende koerswaarde uitkeren.
- 3.2 Consument vordert van Verzekeraar dat hij het verschil tussen de koers op 2 januari 2015 en de koers op 3 februari 2015 aan Consument dient te vergoeden, althans het verschil tussen de koers op 1 januari 2015 en 14 januari 2015, vermeerderd met de rente tot 3 februari 2015.

Verweer

- 3.3 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar heeft bij de verwerking van het afkoopverzoek van Consument gehandeld conform de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden.
 - De werkwijze van Verzekeraar bij afkoop was aan Consument bekend, althans kon aan Consument bekend zijn op basis van de voorwaarden.

- Als uitgangspunt voor de te hanteren koersdatum bij afkoop geldt de eerstvolgende koersdag ná ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende afkoopverzoek. Nu in dit geval tevens toestemming van de hypotheekverstrekker nodig was, gold als datum voor afkoop de datum na ontvangst van die toestemming.
- Op 14 januari 2015 heeft Verzekeraar van de hypotheekverstrekker bericht ontvangen dat de verzekering per 1 januari 2015 was vrijgegeven (en dus kon worden afgekocht). Omdat 1 januari 2015 geen koersdag was, heeft Verzekeraar als afkoopdatum 2 januari 2015 gehanteerd.
- Partijen zijn overeengekomen welke datum als uitgangspunt geldt voor bepaling van de waarde. De werkwijze van Verzekeraar is in de voorwaarden opgenomen teneinde discussies als deze te voorkomen. In het licht hiervan doet de werkelijke afkoopdatum niet ter zake.
- Verzekeraar streeft bij de afhandeling van een afkoopverzoek naar een verwerkingstijd van tien werkdagen.
- Van vertraging of het overschrijden van een termijn is geen sprake. Zou dit wel zo zijn, dan is de schade in die situatie gefixeerd op de wettelijke rente ex art. 6:119 BW. Hierop kan slechts een uitzondering worden gemaakt onder bijzondere omstandigheden, die maken dat toepassing van deze regel naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- Verzekeraar is hooguit gehouden tot vergoeding van het koersverschil tussen 2 januari 2015 (het moment waarop de verzekering met terugwerkende kracht was vrijgegeven) en 14 januari 2015 (het moment waarop Verzekeraar van de hypotheekverstrekker bericht ontving).

4. Beoordeling

- 4.1 Bij de beoordeling van de klacht van Consument stelt de Commissie voorop dat niet leidend is het moment waarop Verzekeraar *daadwerkelijk* tot afkoop is overgegaan, maar het moment waarop zij, *conform de overeenkomst*, gehouden was tot afkoop over te gaan. De bepalingen hieromtrent in de verzekeringsvoorwaarden zijn immers nu juist daarin opgenomen om discussies als de onderhavige te voorkomen.

Dit resulteert erin dat de Commissie Verzekeraar in ieder geval niet gehouden acht de koerswaarde van eind januari 2015 uit te keren. Nog daargelaten het feit dat op basis van het dossier niet vaststaat wat de exacte afkoopdatum is, is deze datum (in ieder geval) niet de datum die Verzekeraar op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden voor de afkoop diende te hanteren.

- 4.2 Partijen verschillen er niet over van mening dat artikel 16 lid 2 van de Algemene Voorwaarden van toepassing is op de overeenkomst. Wel verschillen zij erover van mening welk resultaat dit heeft voor de bepaling van de afkoopdatum. Met inachtneming van artikel 16 lid 2 van de Algemene Voorwaarden kan Verzekeraar eerst tot afkoop overgaan op de dag volgend op die waarop Verzekeraar over alle benodigde gegevens beschikt.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat Verzekeraar op 14 januari 2015 de benodigde toestemming van de hypotheekverstrekker ontving. Ook staat niet ter discussie dat daarop stond vermeld dat in verband met de aflossing per 1 januari 2015 de verpanding kon komen te vervallen. Partijen verschillen wel van mening over de consequenties van deze mededeling.

Verzekeraar verbindt daaraan de conclusie dat Consument vanaf 1 januari 2015 toestemming had tot afkoop, zodat 2 januari 2015 als afkoopdatum dient te worden gehanteerd. Consument bestrijdt dit en stelt dat de toestemming eerst op 14 januari 2015 werd ontvangen, zodat 15 januari 2015 als afkoopdatum dient te worden gehanteerd.

De Commissie volgt Consument in zijn standpunt dat 15 januari 2015 als afkoopdatum voor de verzekering zou moeten gelden. In de voorwaarden van Verzekeraar is immers bepaald dat als koersdatum geldt “de dag volgend op de dag waarop de verzekeraar vóór het sluitingstijdstip alle gegevens heeft *ontvangen* (curs. Commissie) die naar het oordeel van de verzekeraar nodig zijn om het afkoopverzoek te verwerken”. Op 14 januari 2015 *ontving* Verzekeraar de benodigde toestemming. Dat deze toestemming met terugwerkende kracht werd verleend, doet daar niet aan af. In het licht hiervan dient Verzekeraar aan Consument het koersverschil tussen 2 januari 2015 en 15 januari 2015 te vergoeden nu 15 januari 2015 de dag is “volgend op de dag waarop de verzekeraar vóór het sluitingstijdstip alle gegevens heeft ontvangen”.

- 4.3 Ten aanzien van de vordering van Consument de wettelijke rente vergoed te krijgen tot 3 februari 2015 merkt de Commissie het volgende op. Indien sprake is van de vertraging in de voldoening van een geldsom kan op grond van art. 6:85 jo. 6:119 BW de wettelijke rente worden toegekend als schadevergoeding. Vereiste is derhalve dat sprake is van vertraging en alsmede dat – zie art. 6:85 BW – Verzekeraar in verzuim is geweest. Verzekeraar heeft bestreden dat sprake is van vertraging en stelt daartoe dat zij het bedrag op 28 januari 2015 heeft overgemaakt. Dit is binnen tien werkdagen na de koersdatum. De Commissie merkt daarover het volgende op.

De verwerkingstermijn van 10 werkdagen na de afkoopdatum is een termijn die in de branche gebruikelijk is en die als redelijk is beoordeeld. Nu van vertraging in dezen geen sprake is, komt de Commissie aan het punt van het verzuim-vereiste niet meer toe. Met inachtneming van het voorgaande ziet de Commissie geen aanleiding tot toewijzing van een vergoeding van de wettelijke rente.

- 4.4 De conclusie is met inachtneming van het voorgaande dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom gedeeltelijk toe, in die zin dat zij Verzekeraar gehouden acht het koersverschil tussen 2 januari 2015 en 15 januari 2015 aan Consument te vergoeden.

De Commissie acht Verzekeraar niet gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente aan Consument, nu van vertraging geen sprake is.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt het koersverschil tussen 2 januari 2015 en 15 januari 2015.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan .