

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-025 d.d.
13 januari 2016**

(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Verzekeraar heeft na afkoop van de garanti kapitaalverzekering van Consument aan Consument een afkoopwaarde overgemaakt van € 15.588,69. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de afkoopwaarde eigenlijk maar € 7.482,65 bedroeg en dat zij derhalve € 8.106,04 onverschuldigd aan Consument heeft betaald. De Commissie heeft geen enkele reden om eraan te twifelen dat de door Verzekeraar vastgestelde afkoopwaarde onjuist is. Dit brengt mee dat Consument een bedrag van € 8.106,04 heeft ontvangen waarop zij geen recht heeft. De Commissie oordeelt dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het aan haar overgemaakte bedrag juist was. Gezien het feit dat de communicatie door Verzekeraar niet vlekkeloos is verlopen, heeft zij haar vordering op Consument uit onverschuldigde betaling verlaagd tot € 7.500,-. De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar die verlaging van haar vordering gestand zal doen en wijst de vordering van Consument af.

Consument,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Verzekeraar.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 24 april 2015;
- de door Consument ingevulde en op 11 mei 2015 ondertekende verklaring;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 1 december 1994 heeft Consument bij Verzekeraar een beleggingsverzekering, (hierna: de Verzekering) met polisnummer [nr.1] gesloten. In 2011 heeft Verzekeraar een regeling voor beleggingsverzekeringen toegepast op de Verzekering waarna deze een nieuw polisnummer kreeg ([nr.2]). Hierover heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd bij brief van 22 april 2011.

De waarde van de Verzekering bedroeg op berekeningsdatum 1 april 2011 € 8.067,22.

2.2 Omstreeks juni 2011 heeft Consument Verzekeraar een verzoek tot afkoop gedaan. Bij brief van 6 juni 2011 heeft Verzekeraar Consument naar aanleiding van dit verzoek het volgende medegedeeld:

“U heeft aangegeven dat u de [...] Beleggingspolis wilt afkopen. De definitieve waarde is € 7.970,94. Dit bedrag staat binnen zeven werkdagen op de door u opgegeven rekening”.

2.3 Op 21 juni 2011 heeft Consument Verzekeraar medegedeeld dat het verzoek tot afkoop geen betrekking had op deze Verzekering maar op een andere verzekering. Hierop heeft Verzekeraar de uitbetaling die inmiddels had plaatsgevonden aan Nationale-Nederlanden laten terugdraaien. Nationale-Nederlanden heeft het geld teruggestort naar Verzekeraar en Verzekeraar heeft de polis van Consument hersteld. Omdat de oude polis al was beëindigd, kreeg Consument een herstelpolis met een nieuw polisnummer ([nr.3]).

2.4 In maart 2012 heeft Consument Verzekeraar een verzoek tot afkoop van de Verzekering gedaan. Verzekeraar heeft Consument naar aanleiding daarvan bij offerte van 12 maart 2012 medegedeeld dat de waarde van de beleggingen van Consument per 9 maart 2012 € 7.981,21 bedroeg, de verrekening van verschuldigde premies € 499,07 en dat derhalve een afkoopwaarde resteerde van € 7.482,14. Consument heeft de bij deze offerte gevoegde akkoordverklaring voor afkoop op 15 maart 2012 ondertekend.

2.5 Verzekeraar heeft vervolgens de Verzekering per 19 maart 2012 beëindigd.

2.6 Bij brief van 12 april 2012 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“U heeft aangegeven dat u de [...] Beleggingspolis wilt afkopen. De definitieve waarde is € 15.588,69. Dit bedrag staat binnen zeven werkdagen op de door u opgegeven rekening. Het bedrag hebben wij verhoogd met € 9,56 in verband met rentevergoeding. U kunt geen rechten meer ontlenen aan deze verzekering. Om verwarring in de toekomst te voorkomen, verzoeken wij u de polis te vernietigen”.

Verzekeraar heeft totaal € 15.588,69 aan Consument overgemaakt.

2.7 Bij brief van 3 september 2012 heeft Verzekeraar Consument een bevestiging gestuurd van een op die dag met haar gevoerd telefoongesprek waarin Consument is medegedeeld dat Verzekeraar € 8.106,04 te veel aan haar heeft uitbetaald. In vervolg op dit telefoongesprek heeft Verzekeraar Consument in deze brief het volgende medegedeeld:

“Op 24 juli 2011 is er een extra storting van € 8.106,04 ontrect op uw polis bijgeschreven. Met dit bedrag zijn 6.755,03390 units aangekocht. Conform uw verzoek hebben wij uw polis per 19 maart 2012 beëindigd.

De koers van 19 maart was € 1,20. Als u de units vermenigvuldigt met de koers dan komt u op het totaal terug te betalen bedrag uit van € 8.106,04.

Zoals afgesproken in ons telefoongesprek zal ik maandag 10 september weer met u contact opnemen over de terugbetaling van het bedrag.”

- 2.8 Verzekeraar heeft Consument vanaf oktober 2012 betalingsherinneringen voor een bedrag ad € 8.106,04 gezonden.
- 2.9 Bij brief van 28 november 2012 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:
“Op 28 november heeft u gesproken met mevrouw [A]. U gaf in dit gesprek aan dat u het contact met mevrouw [B] als niet prettig ervaart. Wij vinden het jammer dat u dit vindt. Uw dossier is overgedragen aan mevrouw [C], zij zal in de toekomst uw vragen graag beantwoorden.
U gaf ook aan dat u de brief die wij u op 3 september hebben gestuurd niet heeft ontvangen. Bijgevoegd sturen wij u een kopie van deze brief. Op 3 oktober heeft u met mevrouw [B] telefonisch de afspraak gemaakt om iedere maand € 100,00 aan [Verzekeraar] over te maken om zo het teveel ontvangen bedrag terug te betalen. Heeft u nog vragen? Belt u ons dan. “
- 2.10 Nadien heeft er veelvuldig contact tussen Verzekeraar en Consument plaatsgevonden. Ondanks diverse verzoeken van Verzekeraar is Consument niet tot terugbetaling van € 8.106,04 aan Verzekeraar overgegaan.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat zij het door Verzekeraar van haar gevorderde bedrag van € 8.106,04 niet verschuldigd is.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de afwikkeling van de afkoop van de Verzekering. Verzekeraar heeft Consument benadeeld door administratieve fouten te maken bij de afkoop van haar verzekering. Consument mocht erop vertrouwen dat Verzekeraar het juiste bedrag aan haar had uitgekeerd. Verzekeraar is bovendien niet duidelijk geweest in haar communicatie: zij heeft verschillende rekendata gehanteerd en Consument diverse aanmaningen voor de Verzekering verstuurd terwijl die niet meer bestaat. Voorts heeft Verzekeraar onvoldoende gereageerd op informatieverzoeken van Consument.
- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting heeft Verzekeraar medegedeeld dat haar optreden in dit dossier niet de schoonheidsprijs verdient. Daarom is zij bereid de vordering uit onverschuldigde betaling te verlagen van € 8.106,04 naar € 7.500,-.

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar op 19 maart 2012 aan Consument een afkoopwaarde heeft overgemaakt van € 15.588,69. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de afkoopwaarde per 19 maart 2012 berekend moest worden door het aantal units in de polis - te weten 6.235,54 - te vermenigvuldigen met de koers van die dag - € 1,20 - en derhalve € 7.482,65 bedraagt. Dit betekent volgens Verzekeraar dat zij € 8.106,04 onverschuldigd aan Consument heeft vergoed. Verzekeraar heeft haar vordering teruggebracht van € 8.106,04 naar € 7.500,- in verband met het feit dat zij onvoldoende duidelijk is geweest in haar communicatie naar Consument.
- 5.2 De Commissie heeft geen enkele reden om eraan te twifelen dat de door Verzekeraar vastgestelde afkoopwaarde van € 7.482,65 juist is. Dit brengt mee dat Consument een bedrag van € 8.106,04 heeft ontvangen waarop zij geen recht heeft.
- 5.3 Consument stelt zich op het standpunt dat zij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de aan haar uitbetaalde afkoopwaarde correct was. De Commissie overweegt als volgt. Bij brief van 12 maart 2012 heeft Verzekeraar aan Consument medegedeeld dat de afkoopwaarde per 9 maart 2012 € 7.482,14 bedraagt. Consument behoorde te begrijpen dat een afkoopwaarde van € 15.588,69 op 19 maart 2012 niet kon kloppen en kon er derhalve niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat dit bedrag juist was. Zelfs indien zij dit niet had begrepen, kan zij geen aanspraak maken op het teveel betaalde bedrag, temeer daar niet is gebleken dat zij enige schade heeft geleden, laat staan dat haar daarvoor een compensatie toekomt. Niet ter discussie staat dat de communicatie ter zake de afkoop niet vlekkeloos is verlopen, maar dit maakt niet dat Consument recht heeft op het gehele onverschuldigd betaalde bedrag.
- 5.4 Gelet op het hiervoor overwogene moet de door Consument gevorderde verklaring voor recht worden afgewezen. Daarbij verdient opmerking dat ervan wordt uitgegaan dat Verzekeraar de verlaging van haar vordering tot terugbetaling tot € 7.500,- gestand zal doen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.