

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-633  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden  
en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 maart 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Legal & General Nederland Levensverzekering Maatschappij N.V.,  
gevestigd te Hilversum, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 december 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Vraag is of Consument er op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van uit mocht gaan dat, indien hij besloot tot afkoop van zijn beleggingsverzekeringen, de waarde van zijn verzekeringen zou worden vastgesteld per de laatste werkdag van de week waarin de schriftelijke opdracht tot afkoop door Verzekeraar werd ontvangen. Verzekeraar stelt dat de op de verzekeringen toepasselijke voorwaarden uit 1989 stammen en dat nadien wettelijke en zelfreguleringsverplichtingen van toepassing zijn geworden, die Verzekeraar noodzaken van die voorwaarden af te wijken. De Commissie is van oordeel dat het Verzekeraar in de onderhavige zaak niet vrij stond om eenzijdig per brief af te wijken van de in de verzekeringsvoorwaarden overeengekomen wijze van vaststelling van de hoogte van de verzekerde uitkering.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen en zijn nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de aanvulling van Verzekeraar na verweer; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij verzekeraar twee beleggingsverzekeringen afgesloten met polisnummers [..nummer 1..] en [..nummer 2..] en ingangsdatum 22 december 1989. Op beide verzekeringen zijn de Algemene voorwaarden van verzekering van juli 1989 en de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis van juni 1989 van toepassing.

- 2.2 Artikel 9, “Afkoop” van de Algemene voorwaarden van verzekering bepaalt in lid 3:  
“(…) *De afkoopwaarde wordt door [Verzekeraar] vastgesteld volgens de bij haar geldende maatstaven op het moment dat afkoop bij haar wordt aangevraagd.*  
(…)”
- 2.3 Artikel 17, “Uitkeringsstukken” van de Algemene voorwaarden van verzekering bepaalt:  
“*De betaling van de verzekerde uitkeringen geschiedt, zodra de stukken, waarvan de overlegging wordt vereist door [Verzekeraar], in orde zijn bevonden en het recht van de begunstigde is erkend, te haren kantore tegen behoorlijke kwijting aan de begunstigde.*  
(…)”
- 2.4 Artikel 6, “Uitkering” van de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis bepaalt:  
“*Elke uitkering, die uit hoofde van deze polis geschiedt, wordt berekend per de laatste werkdag van de week, waarin het schriftelijke verzoek tot uitkering door [Verzekeraar] werd ontvangen.*”
- 2.5 Consument heeft jegens Verzekeraar zijn voornemen uitgesproken de verzekeringen af te kopen. Daarop heeft Verzekeraar hem bij brief van 9 juli 2015 geschreven:  
“(…) *Wij ontvingen uw verzoek tot afkoop van uw verzekering. Daarom ontvang u nu een formulier van ons waarin wij de financiële en fiscale gevolgen hiervan aan u toelichten.*  
(…)”
- Benodigde stukken**  
*Als u besluit uw verzekering daadwerkelijk af te kopen, dan ontvangen wij graag de volgende documenten van u:*
- o Een ingevuld en getekend exemplaar van het mutatieoverzicht (…)*
  - o De getekende verklaring van vrijwaring*
  - o Een kopie van uw legitimatiebewijs. (…)*
- Datum afkoop**  
*Uw 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.*
- (…)
- Waarde veilig stellen**  
*Indien u eventuele waardevermindering door koersdalingen wilt voorkomen, dan heeft u de mogelijkheid de waarde van uw verzekering onder te brengen in het Rente Depot. Dit beleggingsfonds kent een rendementsgarantie.*  
(…)”

- 2.6 Op de meegezonden mutatieformulieren staat onder meer het volgende geschreven:  
“(…)”  
**Let op!** De waarde op de bovengenoemde afkoopdatum is indicatief vastgesteld. De werkelijke afkoopwaarde wordt bepaald op de laatste beursdag van de week waarin wij alle benodigde stukken hebben ontvangen.  
“(…)”
- 2.7 Op 23 juli 2015 heeft Consument de ondertekende mutatieformulieren per e-mail aan Verzekeraar gezonden.
- 2.8 Per brief van 3 augustus 2015 schrijft Verzekeraar aan Consument:  
“(…)”  
*In onze brief van 9 juli 2015 hebben wij aangegeven wat wij nodig hebben om de verzekeringen stop te kunnen zetten. Wij hebben van u alleen het mutatieoverzicht bij afkoop terug ontvangen. Wij hadden ook gevraagd om de verklaring van vrijwaring getekend terug te sturen en een kopie van uw legitimatiebewijs. Ik vraag u vriendelijk om deze stukken alsnog naar ons toe te sturen. Pas na ontvangst van de stukken kunnen wij overgaan tot het uitbetalen van de afkoopwaarde.*  
“(…)”
- 2.9 Tegen het einde van augustus 2015 heeft Consument de vrijwaringsverklaring (gedateerd 24 augustus 2015) en een kopie van zijn legitimatiebewijs aan Verzekeraar gezonden.
- 2.10 Bij brief van 2 september 2015 schrijft Verzekeraar ten aanzien van de verzekering met polisnummer [..nummer 2..] het volgende.  
“(…)”  
*Naar aanleiding van uw verzoek van 24 augustus 2015 hebben wij bovengenoemde verzekering per 28 augustus 2015 beëindigd. (...) Het bedrag van € 58.480,34 zullen wij conform uw verzoek overmaken.*  
“(…)”
- 2.11 Wat betreft de verzekering met polisnummer [..nummer 1..] verzoekt Verzekeraar bij brief van 3 september 2015 nogmaals om de vrijwaring en een kopie van het legitimatiebewijs. Na ontvangst van deze stukken heeft Verzekeraar op de eerstvolgende vrijdag, 11 september 2015, de verzekering tegen de toen geldende koersen beëindigd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade, die is ontstaan als gevolg van het feit dat de waarde van zijn verzekeringen bij de afkoop niet conform artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis is berekend. Consument becijfert deze schade op een bedrag van € 8.139,97.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomsten. Consument voert hiertoe het volgende ter onderbouwing aan.

- Verzekeraar wijkt af van zijn eigen polisvoorwaarden, meer in het bijzonder artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis. De verkoopdatum die betrekking heeft op de waarde van de beleggingen van de verzekeringen wordt verward met de uitbetalingsdatum. Als de verkoopdata conform de verzekeringsvoorwaarden waren bepaald op de laatste dag van de week waarin de opdracht tot afkoop was gegeven, dat wil zeggen op 24 juli 2015, dan zou de opbrengst € 8.139,97 hoger zijn geweest.
- Verzekeraar haalt de datum waarop de waarde van de verzekering moet worden bepaald en de datum van betalen door elkaar. De waarde van de verzekerde uitkering moet worden bepaald tegen de laatste dag van de week waarin het schriftelijke afkoopverzoek is ontvangen. Voor de betaling van het vastgestelde bedrag zijn aanvullende documenten nodig, maar de waarde van de verzekerde uitkering kan reeds voor het ontvangen van deze documenten worden bepaald. Dit staat ook zo beschreven in artikel 17 van de Algemene voorwaarden van verzekering.
- Als men aan een bank opdracht geeft tot verkoop van aandelen, stuurt de bank ook geen aanvullende papierwinkel om over te gaan tot verkoop.
- In reactie op de stelling van Verzekeraar dat hij zich aan de regelgeving heeft gehouden en marktconform heeft gehandeld, legt Consument een brief over van een andere verzekeraar, die bij de afkoop van een vergelijkbare polis onmiddellijk de waarde heeft bepaald, waarna de aanvullende stukken pas werden aangeleverd.
- Verzekeraar kende de contactgegevens van Consument en had, nu de beurs zo hoog stond en nu bekend was dat dit voor Consument de reden was op dat moment af te kopen, de dag nadat Consument de afkoopopdracht had gegeven kunnen adviseren om per auto langs te komen om de vereiste stukken te ondertekenen.
- Consument had reeds telefonisch aangegeven dat de door Verzekeraar gestelde regels voor afkoop niet overeenkwamen met de toepasselijke voorwaarden. Als gevolg van de discussie die na het initiële telefonische afkoopverzoek ontstond, trad vertraging op, zodat Consument uiteindelijk besloten heeft de schriftelijke opdracht tot afkoop per mail van 23 juli 2015 te geven, zodat de datum van vrijdag 24 juli 2015 zou worden gehaald.
- Verzekeraar heeft niet gehandeld conform het met de polis opgewekte vertrouwen en is nalatig geweest om Consument gedurende de looptijd van de verzekering te informeren over de wijzigingen in de uitvoering van de afkoop. Daarmee heeft Verzekeraar ook de op hem rustende zorgplicht geschonden.

### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Latere (zelf)regulering is van invloed op de eerder gesloten overeenkomst van levensverzekering, waardoor deze op onderdelen anders moet worden uitgevoerd. Hoewel het door Verzekeraar gekozen proces afwijkt van hetgeen letterlijk in de voorwaarden staat, is het wel volstrekt in lijn met hetgeen de toezichthouder en wetgever op dit moment van een verzekeraar verlangen, waarbij de legitieme belangen van de klant worden gediend.

- Er is geen sprake van beleggingen in een beleggingsdepot, maar van een beleggingsverzekering, waarop gedurende de looptijd telkens andere en aanvullende regels van toepassing zijn. In 2006 zijn de Modellen De Ruijter gepubliceerd en de bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten leden zijn gehouden de Modellen uit te reiken als daartoe aanleiding bestaat. Bij afkoop van de verzekeraar moet Verzekeraar daarom het Afkoopmodel verstrekken. Dit is in 2007 ook wettelijk verankerd in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Het doel van het Afkoopmodel is het informeren van de klant over de met afkoop samenhangende kosten. Er is dus sprake van een overdenkingsmoment. Op eerste verzoek van Consument (in casu een telefonische verzoek van 8 juli 2015) kon dan ook nog niet worden overgegaan tot verkoop van de aandelen, nu Consument nog niet volgens de voor Verzekeraar geldende regels schriftelijk was gewezen op de mogelijke gevolgen van de afkoop.
- De toepasselijke voorwaarden zijn van 1989. Nadien zijn aanvankelijk de Wet op de identificatieplicht (Wid) en later de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) ingevoerd. Op basis van artikel 4 Wwft is het nodig de begunstigde van de verzekering te identificeren. Dit is ook op basis van de Sanctiewet vereist. Het opvragen van een vrijwaringsbewijs is ten slotte niet ongebruikelijk, nu een polis van oudsher het karakter heeft van een toonderstuk.
- De afkoopbrief van 9 juli 2015 stelt duidelijk dat alleen na ontvangst van (1) het ondertekende afkoopmodel, (2) een kopie identiteitsbewijs en (3) een getekend vrijwaringsbewijs, tot afkoop wordt overgegaan. Juist omdat met afkoop enige tijd gepaard kan gaan, geeft Verzekeraar daarom ook in de brief aan dat het mogelijk is de waarde van de verzekering naar het Rente Depot te switchen. Consument heeft evenwel nagelaten direct alle voor afkoop benodigde formulieren toe te zenden of een switchopdracht te geven. Deze opdracht zou per de eerste vrijdag na ontvangst van de order zijn uitgevoerd.
- Op grond van de toepasselijke voorwaarden is Verzekeraar gerechtigd aanvullende stukken op te vragen voor hij tot afkoop overgaat.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument er op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van uit mocht gaan dat, indien hij besloot tot afkoop van zijn beleggingsverzekeringen, de waarde van zijn verzekeringen zou worden vastgesteld per de laatste werkdag van de week waarin de schriftelijke opdracht tot afkoop door Verzekeraar werd ontvangen, of dat Verzekeraar terecht heeft gewacht met het berekenen van de uitkering tot hij alle door hem in de brief van 9 juli 2015 genoemde stukken had ontvangen.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar in de eerste plaats wordt bepaald door de inhoud van de tussen hen gesloten overeenkomst, de daarbij behorende voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 4.3 Artikel 6 van de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis geeft voor het vaststellen van de hoogte van de verzekerde uitkeringen een duidelijke regel. Elke uitkering die uit hoofde van de verzekeringen geschiedt, wordt berekend per de laatste werkdag van de week waarin Verzekeraar het schriftelijke verzoek tot uitkering heeft ontvangen.

Op de laatste werkdag van de week dat Verzekeraar de schriftelijke opdracht tot afkoop ontvangt, zal hij op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst derhalve moeten overgaan tot vaststellen van de hoogte van de uitkeringen.

- 4.4 Verzekeraar stelt daartegenover dat de op de verzekeringen toepasselijke voorwaarden uit 1989 stammen en dat nadien wettelijke en zelfreguleringsverplichtingen van toepassing zijn geworden, die Verzekeraar noodzaken van die voorwaarden af te wijken.
- 4.5 Allereerst wijst Verzekeraar in dat verband op de Modellen De Ruijter, die hij aanvankelijk als aangeslotene bij het Verbond van Verzekeraars moest verstrekken en later ook op grond van het BGfo. Ingevolge artikel 60 BGfo verstrekt Verzekeraar een omschrijving van de gevolgen van afkoop. Artikel 73 BGfo bepaalt dat een Verzekeraar, indien de cliënt daarom verzoekt, een opgave verstrekt van de wegens afkoop verschuldigde kosten en de actuele afkoopwaarde. De Modellen de Ruijter schrijven voor op welke wijze die opgave moet worden gedaan.
- 4.6 In dit geval heeft Verzekeraar met de brief van 9 juli 2015 aan Consument de door het BGfo voorgeschreven informatie verstrekt. Consument heeft vervolgens op 23 juli 2015 het daarbij gevoegde formulier ondertekend en aldus een schriftelijke opdracht tot afkoop verstrekt, waarbij hij ook ruimschoots de gelegenheid had gehad de hem door Verzekeraar verstrekte informatie te overdenken. Aldus was op 23 juli 2015 voldaan aan zowel de wettelijk voorgeschreven informatieplichten van Verzekeraar als aan het bepaalde in artikel 6 van de Bijzonder voorwaarden. Bij die stand van zaken was Verzekeraar in beginsel gehouden de hoogte van de verzekerde uitkeringen vast te stellen tegen de koersen van de laatste werkdag van de week waarin het schriftelijk verzoek om afkoop werd gedaan, te weten per 24 juli 2015.
- 4.7 Verzekeraar stelt vervolgens dat hij na de brief van 23 juli 2015 nog niet tot vaststelling van de hoogte van de verzekerde uitkeringen hoefde over te gaan, omdat hij van Consument nog geen kopie van het identiteitsbewijs en een getekende vrijwaring had ontvangen. Verzekeraar wijst er in dat kader op dat hij verplicht is om de identiteit van de Consument vast te stellen alvorens hij tot uitbetaling over kan gaan en dat het vragen van een vrijwaringsbewijs alleszins gebruikelijk is.
- 4.8 De Commissie volgt Verzekeraar ook daarin niet. Voor het vaststellen van de uitkering en het vervolgens uitkeren daarvan gelden niet dezelfde voorwaarden. Verzekeraar vraagt de kopie van het identiteitsbewijs op om vast te stellen dat het inderdaad de verzekeringsnemer is die opdracht geeft tot afkoop en om vast te stellen dat aan de juiste persoon wordt uitgekeerd. Het vrijwaringsbewijs vraagt Verzekeraar op om te voorkomen dat op grond van dezelfde verzekering nog eens om uitkering wordt verzocht. Wat er ook zij van de wettelijke verplichting voor Verzekeraar om zijn verzekeringsnemer te identificeren, het opvragen van een kopie van het identiteitsbewijs en van een vrijwaringsverklaring kunnen naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid geen beletsel voor Verzekeraar vormen om, conform de door hem zelf opgestelde en tussen partijen overeengekomen voorwaarden, al vast over te gaan tot het vaststellen van de waarde van de uitkering.

Daarbij wijst de Commissie erop dat Verzekeraar genoemde documenten niet in de eerste plaats opvraagt ter bescherming van de belangen van Consument, maar met name om te voorkomen dat hij zelf per ongeluk aan de verkeerde partij uitbetaalt en dus gehouden zou kunnen worden nogmaals te voldoen. Bovendien geldt dat Verzekeraar op grond van artikel 17 van de Algemene voorwaarden van verzekering bevoegd is het uit te keren bedrag onder zich te houden tot hij wel de gevraagde stukken heeft ontvangen. De Commissie is dan ook van oordeel dat onder deze omstandigheden het Verzekeraar niet vrij stond om, zoals hij heeft gedaan, eenzijdig per brief af te wijken van de in de verzekeringsvoorwaarden overeengekomen wijze van vaststelling van de hoogte van de verzekerde uitkering.

4.9 De slotsom is dat Verzekeraar gehouden was om conform de polisvoorwaarden de afkoopwaarde van de verzekeringen te berekenen per de laatste werkdag van de week waarop Verzekeraar het schriftelijke afkoopverzoek van Consument heeft ontvangen, te weten 24 juli 2014. Nu Verzekeraar dat ten onrechte niet heeft gedaan is hij toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op hem rustende verbintenissen bij de uitvoering van de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomsten. De vordering van Consument ligt dan ook voor toewijzing gereed.

4.10 Consument heeft de schade die hij als gevolg van het handelen van Verzekeraar heeft geleden, becijferd aan de hand van het koersverschil tussen 24 juli 2015 en 28 augustus 2015 voor de verzekering met polisnummer [..nummer 2..] en aan de hand van het koersverschil tussen 24 juli 2015 en 8 september 2015 voor de verzekering met polisnummer [..nummer 1..]. Verzekeraar heeft deze schadeberekening niet gemotiveerd betwist. De Commissie wijst het gevorderde bedrag toe.

## **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 een bedrag van € 8.139,97.

*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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*