

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-286
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt Verzekeraar dat deze eenzijdig de datum van betaling van zijn driemaandelijke lijfrenteuitkering heeft gewijzigd. In plaats van een uitkering op de eerste dag van de maand is Verzekeraar overgegaan tot betaling op de vierde dag van de maand. Consument stelt hierdoor schade te lijden doordat hij later dan voorheen aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen. Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 225,00 omdat Verzekeraar volgens hem is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument. Op het polisblad staat vermeld dat Consument recht heeft op een kwartaaluitkering, de eerst op 7 september 2009 en de laatste op 7 april 2019. tot november 2016 heeft Consument de uitkering op de eerste dag van de maand ontvangen. Daarna is Verzekeraar overgegaan tot betaling op de vierde dag van de maand. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar niet in strijd met enige afspraak met Consument heeft gehandeld en er overigens ook geen omstandigheden of feiten zijn gebleken op grond waarvan tot een andere betalingsverplichting dan zoals omschreven op het polisblad moet worden geconcludeerd. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- Het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- Het verweerschrift van Verzekeraar;
- De repliek van Consument;
- De dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 7 april 2009 bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten, polisnummer [nummer].

Op de lijfrenteverzekering zijn de Algemene Verzekeringsvoorwaarden van 1 januari 2008 van toepassing.

- 2.2 Op het polisblad, dat Verzekeraar op 27 april 2009 heeft afgegeven, is onder meer het volgende te lezen:

*“De Amersfoortse zal, indien en zolang de eerste verzekerde en of de tweede verzekerde in leven is (zijn), een jaarlijkse rente, groot E 16.664,- uitkeren, te betalen in driemaandelijks termijnen achteraf, voor het eerst op 07-07-2009 en voor het laatst op 07-04-2019 of zo dit eerder is op de termijndatum voorafgaande aan de dag van het overlijden van de langstlevende van de eerste verzekerde en de tweede verzekerde. De Amersfoortse zal bovendien gedurende het leven van de eerste verzekerde een jaarlijkse rente, groot E 7.141,- uitkeren, voor het eerst op 07-04-2019 of zo dit eerder is op de termijndatum voorafgaande aan de dag van het overlijden van de eerste verzekerde.
(...).”*

- 2.3 Vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot november 2016 ontving Consument de kwartaaluitkering op de eerste dag van de maand. Wegens een systeemwijziging heeft Verzekeraar vanaf november 2016 de uitkering op de vierde dag van de maand aan Consument overgemaakt.

- 2.4 Consument heeft hierover een klacht aanhangig gemaakt bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft een bedrag van € 100,00 aangeboden ter oplossing van het geschil.

- 2.5 Consument heeft dit aanbod niet aanvaard.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 225,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn (contractuele) verplichtingen jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft ten onrechte eenzijdig de datum van de uitkering aangepast, waardoor Consument later over zijn uitkering kan beschikken dan voorheen. Daardoor kan Consument later dan voorheen aan zijn (financiële) verplichtingen voldoen. Consument moet de hypotheekrente vier dagen later voldoen, waardoor hij financieel nadeel lijdt. Consument ontvangt elk kwartaal een prepensioen van € 3.418,00 waarvan hij per kwartaal hypotheekrente van ongeveer € 2.500,00 betaalt. Als Consument deze rente vier dagen later betaalt, kost hem dat per kwartaal € 45,00 op basis van een dagrente van 0,45 %.
- Verzekeraar heeft geen correcte rentevergoeding aangeboden.
- Verzekeraar heeft de eerste acht jaar steeds op de eerste dag van de maand uitgekeerd. Consument mocht er daardoor op vertrouwen dat dit gedurende de gehele looptijd van de verzekering zo zou blijven. Verzekeraar handelt in strijd met de redelijkheid en billijkheid door de uitkeringsdatum nu voor de laatste twee jaar te wijzigen.

- Verzekeraar heeft niet aangetoond dat het niet mogelijk is om met de nieuwe software een betaling per eerste van de maand te laten plaatsvinden.
- Verzekeraar heeft Consument een vergoeding aangeboden. Volgens Consument erkent Verzekeraar hiermee dat de klacht van Consument gegrond is.

Verweer

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

- Op het polisblad staat vermeld dat Consument recht heeft op een kwartaaluitkering, de eerste op 7 september 2009 en de laatste op 7 april 2019. Dit is contractueel overeengekomen en Verzekeraar heeft dienovereenkomstig gehandeld. Tot november 2016 heeft Consument de uitkering op de eerste dag ontvangen, daarna op de vierde dag, ook nog ruimschoots voor de op de polis genoemde zevende dag.
- Niet valt in te zien waarom Consument rechten zou ontfangen aan het feit dat Verzekeraar aanvankelijk steeds op de eerste dag heeft betaald, terwijl de verplichting van Verzekeraar inhoudt dat hij de zevende dag van de maand tot uitkering overgaat.
- Zo Verzekeraar al een fout zou hebben gemaakt waardoor Consument schade zou hebben geleden, wat Verzekeraar betwist, heeft Consument de door hem geclaimde schade niet onderbouwd. De schade zou bovendien slechts betrekking kunnen hebben op het eerste kwartaal waarin op de vierde dag is betaald. Alle termijnen zijn nadien immers gelijk (gebleven). Strikt genomen zou het dan gaan om wettelijke rente over de kwartaaluitkering over de periode tussen de eerste en de vierde dag van de maand, te weten drie dagen.
- Verzekeraar heeft een redelijk aanbod ter oplossing van het geschil gedaan door een onverplichte betaling van € 100,00 aan te bieden.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die aan de Commissie voorligt, is of Verzekeraar uitbetalingsdatum van de driemaandelijke lijfrente mocht wijzigen van de eerste dag van het kwartaal naar de vierde dag van het kwartaal.
- 4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de afspraken tussen Verzekeraar en Consument in de verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke Algemene Verzekeringsvoorwaarden.
- 4.3 Blijkens het op 27 april 2009 afgegeven polisblad hebben partijen afgesproken dat Verzekeraar de driemaandelijke uitkering op de zevende dag van de maand aan Consument zal betalen. Naar het oordeel van de Commissie impliceert die afspraak tussen partijen dat de vordering van Consument op de zevende dag van die maand opeisbaar is en dat Verzekeraar zijn betalingsverplichting op die datum moet nakomen. Vóór de datum van opeisbaarheid kan Consument de periodieke uitkering niet opeisen (artikel 6:39 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Het is echter niet uitgesloten dat partijen nadien een andere betalingsregeling zijn overeengekomen. De Commissie heeft een andere uitbetalingsdatum echter niet vastgesteld. De enkele omstandigheid dat Verzekeraar gedurende jaren op de eerste dag van de maand betaalde, leidt nog niet tot de conclusie dat er tussen Consument en Verzekeraar een andere betalingsregeling was overeengekomen.

Het stond Verzekeraar immers op grond van de verzekeringsovereenkomst vrij de driemaandelijkse uitkering vóór de zevende van de maand aan Consument te betalen. Consument mocht uit die eerdere betalingen dan ook geen andere betalingsafpraak afleiden die van de betalingsafpraak op het polisblad afweek.

- 4.4 Verzekeraar handelt derhalve niet in strijd met enige afspraak met Consument door vanaf 2017 niet meer op de eerste dag van de maand maar op de vierde dag van de maand te betalen. Betalingen op de vierde dag van de maand zijn nog steeds ruim vóór de op het polisblad genoemde datum van opeisbaarheid.
- 4.5 Voor zover Consument betoogt dat de eenzijdige wijziging van de betalingsdatum door Verzekeraar met een beroep op de hiervoor onder 2.2 geciteerde bepaling op het polisblad naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, oordeelt de Commissie als volgt. Consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd die zijn stelling onderbouwen. Dergelijke feiten zijn de Commissie ook niet anderszins gebleken. De omstandigheid dat Consument de uitkering op de eerste van de maand nodig heeft voor zijn betalingsverplichtingen jegens derden, valt binnen niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar.
- 4.6 Voor een vergoeding van de door Consument geclaimde € 225,00 is geen grondslag aanwezig nu niet is komen vast te staan dat Verzekeraar is tekortgeschoten in een betalingsverplichting jegens Consument.
- 4.7 De Commissie wijst de vordering daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.