



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I 43 d.d.
5 juli 2010**

(mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen)

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier,
- de klacht, ontvangen bij brief van 20 september 2009,
- het op 21 september 2009 door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier,
- het antwoord van Aangeslotene van 22 januari 2010,
- de repliek van Consument van 10 februari 2010, en
- de dupliek van Aangeslotene van 22 februari 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 juni 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft per 22 december 1988 door tussenkomst van Aangeslotene een US dollar koopsompolis bij een verzekeraar gesloten met een looptijd van 20 jaar. De waardeopbouw in de polis was genoteerd in US Dollars (US \$). De eenmalige koopsomstorting bedroeg US \$ 8.622,-. Op de verzekering was een lijfrenteclausule van toepassing. De verzekerde uitkering bij in leven zijn van Consument op de einddatum bedroeg US \$ 47.945,-.
- 2.2 In verband met de op handen zijnde expiratie heeft op 27 november 2008 een gesprek tussen Consument en een medewerkster van Aangeslotene plaatsgevonden. Op 22 december 2008 is de verzekering geëxpireerd. De expiratiewaarde bedroeg US \$ 47.945,-. De koers van de US dollar bedroeg per 22 december 2008 € 0,72. De expiratiewaarde ad € 34.520,20 is, vermeerderd met een rentevergoeding van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

€ 85,12 wegens betaling na 22 december 2008, op 6 januari 2008 aan Consument uitgekeerd. Van het expiratiekapitaal heeft Consument lijfrentedeposito's bij Aangeslotene aangekocht.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van € 3.798,- in verband met door hem geleden schade in de zin van teveel betaalde polisrente, misgelopen spaar- en/of beleggingsrendement en valutaverlies.

Deze vordering steunt - kort en zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft ten onrechte nagelaten Consument te informeren over de mogelijkheid van kosteloze voortijdige beëindiging van de polis vanaf 21 november 2008. Hoewel Consument in een gesprek met een medewerkster van Aangeslotene op 27 november 2008 expliciet heeft gevraagd naar de mogelijkheden van zijn US dollar polis en heeft gewezen op de op dat moment uitzonderlijk gunstige koers van de US dollar, is hij niet over de mogelijkheid van voortijdige beëindiging geïnformeerd. Eerst op 18 december 2008 vernam Consument tijdens een telefoongesprek met een medewerker van de verzekeraar dat die mogelijkheid bestond. Ook uit de brief van de verzekeraar van 30 januari 2009 volgt dat die mogelijkheid bestond. Indien Consument door Aangeslotene over die flexibele expiratedata was geïnformeerd, had hij de polis eerder beëindigd gezien de gunstige dollarkoers.
- De eerdere beschikking over het garanti kapitaal zou Consument een dubbel rendement hebben opgeleverd, namelijk maximaal één maand polisrente ten bedrage van $((9\%:12) \times \text{US } \$ 47.945,- =) \text{US } \$ 360,-$ en - omdat het kapitaal weer eerder belegd kon worden - maximaal één maand rente ten bedrage van $((5\% : 12) \times \text{US } \$ 47.945,- =) \text{US } \$ 200,-$. Totaal bedraagt het maximaal extra rendement derhalve $(\$560,- \times 0,79 =) \text{US } \$ 442,-$. Bovendien heeft Consument doordat hij niet van de mogelijkheid van voortijdige expiratie op de hoogte was, niet kunnen profiteren van de uitzonderlijk gunstige dollarkoers in november 2008. Bij afkoop van de verzekering per 27 november 2008 zou de gegarandeerde uitkering € 37.876,55 zijn geweest, terwijl de expiratiewaarde op 22 december 2008 slechts € 34.520,20 bedroeg.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- De polis van Consument geeft voldoende duidelijkheid over het gegarandeerde kapitaal. Consument mocht volgens de polis rekenen op een verzekerd eindkapitaal van US \$ 47.945,- als hij op de einddatum - 22 december 2008 - in leven zou zijn. Van een andere garantiebepaling is Aangeslotene niets bekend. Als Consument van mening is dat de verzekeraar een andere of extra garantie heeft toegezegd, dan was daarvan bij Aangeslotene ten tijde van het expiratiegesprek niets bekend. Het garantiebedrag gold, zoals ook uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt, uitsluitend op de einddatum. Aangeslotene adviseert of informeert haar klanten op basis van vastgelegde polissenmerken.
- Aangeslotene heeft tijdens het expiratiegesprek op 27 november 2008 Consument in overeenstemming met haar zorgplicht geadviseerd over alle relevante aspecten van de polis.

4. Beoordeling

- 4.1 Bij de beoordeling van het door Consument voorgelegde geschil stelt de Commissie het volgende voorop. Een assurantietussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Tot deze taak behoort in beginsel ook dat - kort gezegd - de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben (vgl. r.o. 3.4.1 van HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375).
- 4.2 Aangeslotene heeft gemotiveerd betwist dat haar bekend was dat de mogelijkheid bestond dat Consument voortijdig kon beschikken over het garantiekapitaal. Uit de door partijen aan de Commissie overgelegde stukken - waaronder de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden - blijkt niet dat Aangeslotene van deze mogelijkheid op de hoogte had behoren te zijn. Uit de aan de Commissie overgelegde brief van de verzekeraar van 30 januari 2009 blijkt naar het oordeel van de Commissie slechts dat de polis in november 2008 afkoopbaar was.
- 4.3 Het vorenstaande leidt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene wist dat de mogelijkheid bestond de polis voortijdig kosteloos te laten expireren, noch dat zij dat had behoren te weten. Van schending van de op



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene rustende zorgplicht is derhalve geen sprake. De vordering van Consument moet dan ook worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.