



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 31 d.d. 20 mei 2009
(mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A.I.M. Kool en G.J.P. Okkema)

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de klacht met bijlagen van 30 juli 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord met bijlagen van Aangeslotene van 7 oktober 2008;
- de repliek van Consument van 27 oktober 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 10 november 2008
- de brief van Aangeslotene van 9 maart 2009;
- de brief van Consument van 23 maart 2009.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 23 februari 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Aangeslotene is een grote, met een bank gelieerde assurantietussenpersoon. Zij is de assurantietussenpersoon op een door Consument bij een verzekeraar afgesloten beleggingsverzekering. Blijkens de aan de Commissie overgelegde stukken voert Aangeslotene kennelijk de correspondentie namens de verzekeraar. De verzekering had als einddatum 21 januari 2008. De verzekeraar is op 8 april 2008 tot uitkering overgegaan. Aan Consument is door de verzekeraar en Aangeslotene tezamen over de periode van 21 januari 2008 t/m 8 april 2008 over het eindkapitaal van € 13.870,41 een rente van 6% op jaarbasis (€ 171,55) vergoed. In een brief van 31 maart 2008 heeft Consument van Aangeslotene een bedrag van € 2.000,- gevorderd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert, naar zijn opgave ter zitting: vergoeding van het gevorderde bedrag van € 2.000,- en terugbetaling van het hem in rekening gebrachte bewaarloon.

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

- Onbegrijpelijk is dat zo laat tot uitkering is overgegaan.
- Consument heeft wegens de vertraagde uitkering een bedrag van € 2.000,- gevorderd.
- Consument heeft in januari 2008 een waardeoverzicht ontvangen waaruit bleek dat de waarde van zijn verzekering per 31 december 2007 € 14.262,37 was, maar in maart 2008 ontving hij van Aangeslotene een waardeoverzicht waaruit bleek dat de waarde per 31 december 2007 nog maar € 11.407,81 was.
- Hoewel veel te laat is uitgekeerd, is Consument wel bewaarloon in rekening gebracht.
- Aangeslotene heeft driemaal de belegging gewijzigd zonder overleg met of toestemming van Consument.
- Aangeslotene heeft in een brief van 26 februari 2008 het (A) Fund voorgesteld. Van dat fonds weet Consument niets, ook niet hoeveel aandelen daarin hij kreeg, wat de aan- en verkoopkoers voor hem waren, of hij deze aandelen uitgekeerd heeft gekregen en wie de beslissing voor hem nam om in dat fonds te stappen. Hij heeft geen kooporder en geen afrekening van de verkoop ervan ontvangen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op de expiratedatum 21 januari 2008 had Consument alle voor uitkering benodigde bescheiden bij Aangeslotene ingeleverd. Eerst op 8 april 2008 heeft de verzekeraar het verzekerde kapitaal uitgekeerd. Aan Consument is hiervoor 6% rente op jaarbasis vergoed over de periode van 21 januari 2008 t/m 8 april 2008, deels door de verzekeraar en deels door Aangeslotene.

Een complicerend aspect is dat Consument via zijn beleggingsverzekering altijd belegde in het (T) Fund. Dit fonds is in september 2007 gefuseerd en ging toen het (J) Fund heten. Na de fusie kon niet meer via een verzekering in dit fonds belegd worden. Daarom is hem aangeboden om kosteloos te switchen naar een ander fonds. Daarbij heeft Aangeslotene hem het (A) Fund speciaal onder de aandacht gebracht. Dit fonds was qua risico namelijk gelijksoortig aan het (T) Fund.

Door een technische storing is Consument niet in september 2007 geïnformeerd over de fusie en de switchmogelijkheid, maar pas in februari 2008. Daarbij heeft Aangeslotene aangegeven dat zij ervan uitging dat hij, zonder zijn tegenbericht, instemde met omzetting naar het (A) Fund. Om het ongemak te verlichten is hem voorgesteld de omzetting zo klantvriendelijk mogelijk uit te voeren. De waarde van de participaties in het (T) Fund zou door Aangeslotene worden vermeerderd met 6% rente op jaarbasis en per 17 maart 2008



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

omgezet worden in het (A) Fund. Omdat reactie van Consument uitbleef, is de omzetting aldus uitgevoerd.

De betaalde rente. In totaal is € 171,55 rente aan Consument vergoed, naast de einduitkering. De rentevergoeding is gebaseerd op 6% rente op jaarbasis en heeft betrekking op de periode van 21 januari 2008 t/m 8 april 2008.

Eis van € 2.000,-. Consument heeft € 2.000,- geclaimd wegens onder andere alle ontstane ergernis. Aangeslotene heeft deze claim niet gehonoreerd, maar heeft in plaats daarvan een rentevergoeding betaald.

Bewaarloon. Aan de beleggingsverzekering van Consument zijn aandelen verbonden. Voor het bewaren van deze aandelen brengt de fondsbeheerder bewaarloon in rekening. Dit bewaarloon wordt, zoals gebruikelijk, doorbelast aan de verzekeringnemer.

Kooporders ontbreken.

De omwisseling naar het (A) Fund vond plaats zonder koop- en verkooporder-documentatie. De volledige waarde van de aandelen uit het (J) Fund is kosteloos omgezet in aandelen van het (A) Fund. Kort daarna is de verzekering afgewikkeld.

Verschillende waardeopgaven. Consument heeft een regulier waardeoverzicht ontvangen dat per 31 december 2007 een bedrag van € 14.262,37 toont. Ook heeft hij een overzicht ontvangen gebaseerd op het Model 3 zoals voorgesteld door de Commissie de Ruiter. Laatstgenoemd overzicht toont een bedrag van € 11.407,81 per 31 december 2007.

Aangeslotene betreurt de hierdoor ontstane onduidelijkheid. Het verschil heeft te maken met de notering van het (T) Fund. In het Model 3 - overzicht wordt de waarde in dit fonds leeg gelaten. In het reguliere waardeoverzicht is de waarde echter € 2.854,56. Dit is gelijk aan het verschil tussen de waarden van € 14.262,37 en € 11.407,81. Een notering van het (T) Fund op het Model 3 - overzicht ontbreekt in verband met de hierboven geschetste problematiek.

4. Zitting

4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Het verdere verloop van de procedure

5.1 Aangeslotene heeft in een brief van 9 maart 2009 een chronologisch overzicht gegeven van de gang van zaken betreffende de beleggingsverzekering van Consument. Uit de brief komt het volgende voren:

- over het vrijgevallen bedrag uit het (T) Fonds heeft zij 6% rente op jaarbasis vergoed over de periode van 21 september 2007 – 21 januari 2008, en daarnaast is een rente van 6% op jaarbasis vergoed over de periode van 21 januari 2008 – 8 april 2008;
- als de omzetting naar het (A) Fonds reeds op 21 september 2007 had plaatsgevonden, zou Consument op 21 januari 2008 een bedrag van € 13.433,40 hebben ontvangen;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene heeft alleen kunnen achterhalen dat Consument op 4 april 2008 bewaar-loon in rekening is gebracht. Daarvoor was geen duidelijke juridische grondslag. Zekerheidshalve zal zij dat bewaarloon vermenigvuldigd met het aantal jaren dat de verzekering heeft gelopen (15 jaar) = een bedrag van € 276,50 aan Consument terugbetalen.

5.2 In zijn brief van 23 maart 2009 heeft Consument zijn klacht gehandhaafd. Hij vindt de gang van zaken ongehoord. Nu pas kwam Aangeslotene met aanvullende informatie. Consument heeft veel moeite moeten doen en kosten moeten maken om de zaak verduidelijkt te krijgen.

6. Beoordeling

6.1 De wijze waarop Aangeslotene ter zake van de door Consument afgesloten beleggingsverzekering heeft gehandeld en de informatie die zij aan hem heeft verstrekt, is diverse malen aanzienlijk onder de maat geweest, naar ook blijkt uit de door Consument hierboven onder 3.2 genoemde grondslagen van zijn vordering en hetgeen Aangeslotene daartegen tot haar verweer heeft aangevoerd. Aangeslotene heeft zelf ook erkend dat zij is tekortgeschoten.

6.2 Dit een en ander vormt echter geen aanleiding voor de Commissie om uit te spreken dat Aangeslotene gehouden is om het door Consument gevorderde bedrag van € 2.000,- te vergoeden. Consument heeft immers niet aangetoond dat hij door toedoen van Aangeslotene schade van die omvang heeft geleden. Daarbij komt dat blijkens de brief van 23 maart 2009 van Aangeslotene Consument door de verwaarde omzetting naar het (A) Fonds een koersvoordeel heeft genoten. Verder is hem over het vrijgevallen bedrag uit het (T) Fonds 6% rente op jaarbasis vergoed over de periode van 21 september 2007 – 21 januari 2008 en daarnaast een rente van 6% op jaarbasis over de periode van 21 januari 2008 – 8 april 2008 over de verwaarde uitkering van het verzekerde bedrag.

6.3 Wat betreft het bewaarloon heeft Aangeslotene in haar brief van 23 maart 2009 meegedeeld - en is zij in zoverre aan de vordering van Consument tegemoet gekomen - dat zij hem over de looptijd van de verzekering een bedrag van in totaal € 276,50 aan bewaarloon zal (terug) betalen. De Commissie gaat ervan uit dat deze betaling inmiddels is geschied.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

7. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af. Wel acht de Commissie aanleiding ertoe, als bindend advies, te beslissen dat Aangeslotene binnen een termijn van 3 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.