



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 65 d.d.
14 april 2010**

(mr B.F. Keulen, voorzitter, mr E.H. Hondius en drs A.I.M. Kool)

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;
- het door Consument ingevulde en op 2 juli 2009 ondertekende vragenformulier met bijlagen, door de Commissie ontvangen op 3 juli 2009;
- het antwoord van Aangeslotene I van 22 september 2009;
- de repliek van Consument van 30 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene I van 19 oktober 2009;
- het antwoord van Aangeslotene II van 12 november 2009;
- de repliek van Consument van 9 december 2009;
- de dupliek van Aangeslotene II van 28 december 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 partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 22 maart 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- De echtgenoot van Consument heeft in 1988 en 1989 via de bemiddeling van Aangeslotene I bij een verzekeraar twee koopsompolissen gesloten die onder meer voorzagen in een uitkering van respectievelijk US \$ 53.850,- en US \$ 49.407,- bij zijn overlijden voor 10 december 2007, respectievelijk 22 december 2008. De echtgenoot van Consument is op 3 januari 2007 overleden.
Op 10 maart 2008 zijn deze dollarbedragen, vermeerderd met respectievelijk US \$ 3.633,64 en US \$ 3.333,84 aan rente, in totaal US \$ 110.224,48, naar een dollarrekening van Consument overgemaakt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Het contact tussen Consument en de verzekeraar verliep bij dit een en ander via Aangeslotene II, klagsters bank, en Aangeslotene I, een met Aangeslotene II in concernverband werkzame verzekeringsadviseur.
- Op 3 januari 2007 was de koers van de US dollar 0,7536 euro en op 10 maart 2008 0,6519 euro.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert uitkering door Aangeslotenen van een bedrag van € 11.209,82, vermeerderd met de vertragingsrente over dat bedrag vanaf 10 maart 2008, en voorts de misgelopen rente in verband met het beschikbaar houden van het ontvangen bedrag over de periode van 10 maart 2008 tot 10 juli 2008.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De verzekeraar heeft op 30 juni 2009 schriftelijk aan Consument bevestigd dat als hem opdracht was gegeven de uitkering op de eurorekening van Consument te storten in plaats van op haar dollarrekening, de uitkering in dollars zou zijn omgerekend naar euro's tegen de koers op de datum van overlijden. Aangeslotenen hebben deze informatie al in april 2008 van de verzekeraar vernomen. Zij hebben Consument niet geïnformeerd over de bestaande keuzemogelijkheid en de financiële gevolgen van de te maken keuze, maar hebben haar uitsluitend geïnformeerd over de mogelijkheid van uitkering in US dollars. Gezien de gestage waardedaling van de US dollar ten opzichte van de euro was de keuze voor deze munt een slechte keuze. Door de boeking op 10 maart 2008 van de uitkering op haar dollarrekening heeft Consument omgerekend slechts € 71.855,34 ontvangen, een verschil van € 11.209,82 in haar nadeel. Aangeslotenen hebben geen oog gehad voor de belangen van Consument wegens het na de expiratie bestaande valutarisico en zijn tekortgeschoten in hun advisering van Consument. Dit alles klemt te meer, nu zij medio januari 2008 met haar accountmanager bij Aangeslotene II had afgesproken dat het rekeningnummer waarop gestort moest worden, ervan afhing of in euro's dan wel in dollars uitgekeerd zou worden. Op 23 november 2007 had zij haar accountmanager nog gevraagd naar het precieze bedrag van de uitkering, maar het antwoord daarop heeft zij niet gekregen. In april 2008 hebben Aangeslotenen nog onderhandeld met de verzekeraar om de transactie terug te draaien, zoals laatstgenoemde had voorgesteld. Op het voorstel van de verzekeraar wilde Aangeslotene I echter niet ingaan. Hiervoor heeft Consument het bedrag van US \$ 110.224,48 vier maanden beschikbaar gehouden en heeft zij daardoor rente gederfd, door haar begroot op € 1.100,-. In oktober en november 2007 heeft Consument bij Aangeslotenen al over het koersverlies geklaagd, maar deze reageerden daarop niet. Pas op 5 oktober 2007



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vernam zij van Aangeslotene I van de expiratie en pas op 9 november 2007 vernam zij van Aangeslotene II dat zij geen lijfrente behoefde te kopen, en dat het beter was om te laten uitkeren.

- 3.3 Aangeslotene I heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene I onderhield als tussenpersoon het contact met de verzekeraar. Aangeslotene II onderhield het contact met Consument. Beide polissen bij de verzekeraar liepen via de bemiddeling van Aangeslotene I. Na de expiratie van beide verzekeringen op 3 januari 2007 had Consument de mogelijkheid om het kapitaal te laten uitkeren. Zij gaf echter aan Aangeslotene II aan dat zij de polissen een jaar wilde verlengen. Kennelijk was zij toen bereid om nog een jaar dollarkoersrisico te blijven lopen. Van Aangeslotene II ontving Aangeslotene I daarom het verzoek om bij de verzekeraar navraag te doen over een verlenging van de polissen. De verzekeraar leek daartoe bereid en stelde zelfs een verlengingsofferte op. Later bleek dit op een misverstand te berusten: de polissen konden toch niet verlengd worden. Daarna had Consument weer overleg met Aangeslotene II. Van Aangeslotene II vernam Aangeslotene I dat Consument op 29 februari 2008 had besloten het verzekeringskapitaal op een dollarrekening te laten storten en betere tijden voor omzetting in euro's af te wachten. Medio januari 2008 had Consument dat al kenbaar gemaakt. Zij was dus bestendig in haar opvatting. Op basis hiervan meent Aangeslotene I dat Consument bereid was om het verzekeringskapitaal in dollars te incasseren en niet hoeft te worden gecompenseerd voor een eventueel nadeel dat zij door de dalende dollarkoers heeft geleden. Bovendien heeft zij van de verzekeraar een behoorlijke rentevergoeding ontvangen wegens de vertraagde afwikkeling van haar polissen. Het recente bericht van de verzekeraar aan Consument dat als hem opdracht was gegeven de uitkering op haar eurorekening te storten in plaats van op haar dollarrekening, de uitkering in dollars zou zijn omgerekend naar euro's tegen de koers van 3 januari 2007, is weinig relevant gezien de specifieke opdracht van Consument in februari 2008 om het verzekeringsgeld op haar dollarrekening te storten. Aangeslotene I heeft met de verzekeraar contact gezocht toen zij van diens voorstel vernam om de transactie terug te draaien. De verzekeraar wilde echter het valutarisico niet dragen. Het voorstel droeg dus geen oplossing aan. Indien de vordering van Consument al toewijsbaar zou zijn, zal de hoogte en de actualiteit ervan nog moeten worden aangetoond.
- 3.4 Aangeslotene II heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Na het expireren van beide polissen is de waarde niet direct uitgekeerd. In opdracht van Consument heeft Aangeslotene II de mogelijkheid onderzocht om de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

verzekeringen te verlengen in verband met de lijfrenteclausule, teneinde deze te combineren met andere expirerende polissen. In november 2007 was duidelijk dat de polissen deze clausule niet bevatten en dat het beter was om te laten uitkeren. Nadat vervolgens van de verzekeraar was vernomen hoe groot de uitkering zou zijn, heeft Aangeslotene II op 14 januari 2008 aan Consument bericht dat de verzekeraar op eerste verzoek van Consument tot uitkering zou overgaan van de verzekerde sommen en de rente daarover. Op 29 februari 2008 verzocht Consument 'de dollars tijdelijk op een dollarrekening te parkeren, teneinde dan maar betere tijden voor omzetting in Euro's af te wachten'. De verzekeraar is daartoe vervolgens overgegaan. Door dit alles heeft het relatief lang geduurd voordat de uitkering een feit was. Aangeslotene II was daarbij afhankelijk van de informatieverstrekking door derden. Consument heeft hierdoor echter geen schade geleden omdat de uitkering vast stond en zij daarover bovendien de wettelijke rente van 6% heeft ontvangen. Ook voor haar was duidelijk, mede gezien de polisredactie, dat de uitkering in dollars zou zijn. Een brief van 5 september 2007 van Aangeslotene I, die 'in verband met successie' eurobedragen vermeldde kan daaraan niet afdoen. Consument noemt zelf in haar brief van 23 november 2007 'een enorm koersverlies' en verzocht begin 2008 de dollars op een dollarrekening te parkeren.

Over een keuzemogelijkheid is niet gesproken, omdat die keuzemogelijkheid gezien de tekst van de polissen niet bestond. Een expliciete vraag daaromtrent heeft Consument nimmer gesteld. Daarom was er voor Aangeslotene II geen aanleiding om bij de verzekeraar daarover navraag te doen. Dat de verzekeraar thans andersluidend aan Consument zou hebben bericht, komt Aangeslotene II niet geloofwaardig voor.

De polissen waren immers duidelijk en Aangeslotene II heeft steeds dienovereenkomstig gehandeld. Als de verzekeraar inderdaad thans andersluidend aan Consument zou hebben bericht, wil Aangeslotene II daaraan meewerken mits de financiële gevolgen uitsluitend voor rekening van de verzekeraar komen.

Consument kan niet tegelijk de begrote verdragingschade over vier maanden en misgelopen rente ad € 1.100,- over die periode claimen.

Aangeslotene II meent als een zorgvuldig handelende bank te hebben gehandeld, ook op het punt van de advisering van Consument.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotenen hun standpunten nader toegelicht. Consument heeft aangevoerd dat Aangeslotenen de onderhavige verzekeringen blijkbaar niet goed kenden. Zij hebben haar niet meegedeeld dat de uitkering desgewenst in euro's gereed lag en daardoor is haar de mogelijkheid te kiezen onthouden. Pas laat hebben zij haar meegedeeld dat de lijfrenteclausule niet gold en wat de uitkering zou zijn, en toen bleek het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

enorme koersverlies. Steeds had zij gedacht dat de uitkering haar waarde zou behouden. Omtrent het koersrisico dat zij bleef lopen hebben Aangeslotenen haar niet geïnformeerd. Aangeslotene II heeft aangevoerd dat door de duidelijke tekst van de polissen voor haar duidelijk was dat de uitkeringen in dollars zouden zijn, zodat zij dat niet behoefde te onderzoeken. Het bericht van 30 juni 2009 van de verzekeraar, waarvan overigens niet duidelijk is in welke context het is gedaan, heeft haar dan ook verrast.

Aangeslotene I heeft aangevoerd dat de afwikkeling van beide verzekeringen veel te lang heeft geduurd en dat zij haar excuses daarvoor aan Consument heeft aangeboden. Pas later bleek dat de uitkering ook in euro's had kunnen plaatsvinden. Terugdraaien van de afwikkeling wilde de verzekeraar slechts tegen de koers van de dag van terugdraaien. Zeer belangrijk is voorts dat Consument zelf om storting op een dollarrekening vroeg.

5. Beoordeling

- De brief van 30 juni 2009 van de verzekeraar luidt voor zover hier van belang: "Als er was verzocht de uitkeringen uit de genoemde dollarpolissen in euro's over te maken dan was de waarde in Amerikaanse dollars omgerekend tegen de dagkoers van de dag van overlijden, zijnde 3 januari 2007." De brief en de context waarin deze is geschreven, is niet geheel duidelijk. Daar komt bij dat de verzekeraar in een brief aan Consument van 29 juni 2009 het standpunt inneemt dat zij de uitkeringen van de twee verzekeringen op correcte wijze heeft afgehandeld. Voor compensatie van eventueel koersverlies verwijst de verzekeraar naar Aangeslotenen. De brief van 30 juni 2009 laat onverlet dat uit de tekst van de polissen, met name de vermelding op het polisblad 'Alle bedragen luiden in Amerikaanse dollars', duidelijk naar voren komt dat de uitkering in dollars zou plaatsvinden en dat Aangeslotenen daarop konden afgaan. Zij behoefden niet te weten van deze in het onderhavige geval door de verzekeraar blijkens diens brief van 30 juni 2009 geboden mogelijkheid van omrekening naar euro's.
- Aangeslotenen hebben erkend dat de afwikkeling van beide polissen, waarbij Consument vragen had gesteld over de mogelijkheid van verlenging van de verzekeringen en van een uitkering ineens, veel te lang heeft geduurd. In zoverre hebben Aangeslotenen te weinig oog gehad voor de belangen van Consument. Anderzijds gaat ook Consument niet vrij uit doordat het ook haar gezien de duidelijke tekst van de polissen duidelijk had moeten zijn dat de uitkering in dollars zou plaatsvinden en zij bovendien zelf enkele malen heeft verzocht om de uitkering op haar dollarrekening te storten.
- De Commissie is dan ook van oordeel dat er geen grond is om aan Consument enige vergoeding terzake van koersverlies toe te kennen. Wel is er reden om Consument een vergoeding toe te kennen voor de bepaald trage behandeling van de afwikkeling van de beide dollarpolissen. De Commissie zal terzake aan Consument een vergoeding toekennen ten laste van beide Aangeslotenen. Beide Aangeslotenen hebben zich immers met de afwikkeling van de dollarpolissen beziggehouden en zich jegens Consument als één



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

organisatie gedragen. Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie, naar redelijkheid en billijkheid oordelende, Aangeslotenen tezamen gehouden acht om aan Consument een bedrag van in totaal € 2.500,- uit te keren. Voor het overige wijst de Commissie de vordering van Consument af.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotenen tezamen binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoeden een bedrag van in totaal € 2.500,-.