



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 87 d.d.

29 april 2010

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. A.W.H. Vink, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. A.I.M. Kool)

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 brief met bijlagen van Consument van 13 oktober 2008;
- het ingevulde en op 13 oktober 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 23 april 2009;
- de repliek van Consument van 12 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 juli 2009; en
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitnotitie.

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 24 februari 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 29 februari 1996 bij een voorganger van Aangeslotene een als “KoopsomRekening” geduide verzekering afgesloten met als einddatum 29 augustus 2006. Waar hierna over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder tevens de rechtsvoorganger verstaan. In totaal is door Consument drie keer een bedrag gestort: € 2.557,- op 29 februari 1996, € 2.650,- op 13 mei 1997 en € 2.700,- op 9 mei 1998. De koopsommen werden verdeeld over een garantie- en een beleggingsgedeelte.
- 2.2 Tussen partijen is uitgebreid gecorrespondeerd over door Consument gestelde vragen en gemaakte opmerkingen. Sommige van deze vragen zijn beantwoord; andere



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

punten staan ook tijdens deze procedure nog open. Dat geldt ten eerste voor de hoogte van de bonus waarop Consument recht heeft krachtens de voorwaarden van de KoopsomRekening. Aangeslotene heeft deze bonus berekend op € 15,07. Ten tweede geldt dat voor de omvang van de kosten die door Aangeslotene op deze polis aan Consument in rekening zijn gebracht.

- 2.3 Tevens heeft Consument per 28 december 1992 een kapitaalverzekering afgesloten met als einddatum 28 december 2007. Van deze verzekering worden de premies belegd in beleggingsfondsen en/of renterekeningen. De verzekering resulteert in een belastingvrije uitkering per de einddatum mits is voldaan aan nader bepaalde fiscale voorwaarden. In totaal is door Consument € 27.922,11 betaald en is € 435,- aan administratiekosten ingehouden op het opgebouwde tegoed in de verzekering en € 139,61 op de ingelegde premies. Per 28 december 2007 was sprake van een eindkapitaal van € 39.853,39. Ook over deze polis is uitgebreid gecorrespondeerd. Consument heeft de hoogte van de in rekening gebrachte administratiekosten, de administratieve verwerking en de fiscale behandeling ter discussie gesteld.
- 2.4 Naar aanleiding van door Consument geuite klachten en de wijze van behandeling daarvan door Aangeslotene heeft Aangeslotene in de procedure bij de Ombudsman coulancehalve een vergoeding van € 1500,- aangeboden, onder andere als bijdrage aan door Consument geclaimde kosten in verband met de gevoerde klachtprocedure. Tevens is Consument uitgenodigd voor een gesprek. Consument heeft het aanbod van Aangeslotene niet aanvaard.

3. Geschil

- 3.1 Ten aanzien van de KoopsomRekening wenst Consument een beslissing met betrekking tot de geldende omvang van de bonus. Bij deze polis heeft Consument haar twijfel geuit over de omvang van de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten, maar op die twijfel heeft zij geen vordering gebaseerd. Ten aanzien van de kapitaalverzekering vordert Consument onderbouwing van de in rekening gebrachte kosten, een vergoeding in verband met een te trage en foutieve administratieve verwerking van de expiratie van de polis en de vaststelling van het expiratiemoment van deze verzekering in verband met de juiste keuze van het jaar van fiscale aangifte. Wat betreft de beide verzekeringen vordert Consument, naar haar opgave ter zitting, een schadevergoeding van € 5.700,- in verband met aan deze zaak door haar bestede tijd, € 45,87 aan administratiekosten en € 3.400,- als immateriële schadevergoeding, alsmede de wettelijke rente vanaf 17 oktober 2007.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Tenslotte vordert Consument van Aangeslotene tweemaal € 500,- vanwege vertraging bij de afhandeling van het Geschil in zowel de procedure bij de Ombudsman als de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De wijze van behandeling van de klachten van Consument door Aangeslotene heeft Consument onnodig veel tijd en geld gekost.
 - De vaststelling van de bonus is onvoldoende onderbouwd.
 - Ten onrechte heeft de administratieve verwerking van de expiratie van de kapitaalverzekering niet in 2007 maar met vertraging in 2008 plaatsgevonden waardoor financieel nadeel is ontstaan.
 - De expiratiewaarde van de kapitaalverzekering is relevant voor de aangifte van 2008 en niet, als door Aangeslotene gesteld, voor de aangifte van 2007.
 - Er is bij de behandeling van de klachten van Consument door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening sprake van overschrijding van de redelijke termijn als bedoeld in artikel 6 EVRM.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- De door Consument geclaimde materiële en immateriële schadevergoeding wordt niet feitelijk onderbouwd. Het aanbod van Aangeslotene om € 1500,- betaalbaar te stellen kan als een redelijke tegemoetkoming worden aangemerkt.
 - Aan de vaststelling van de bonus liggen actuariële berekeningen ten grondslag. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft het door Aangeslotene vastgestelde bedrag laten toetsen door zijn actuariële adviseur en heeft geconcludeerd dat het eerder vastgestelde bedrag, te weten € 15,07, aannemelijk is. Deze adviseur komt op een marge tot € 30,-, maar merkt op dat hij 'misschien iets te globaal' heeft voorgerekend. De door Consument gestelde onjuistheid van het bedrag van € 15,07 is niet gestoeld op een deskundige onderbouwing.
 - De kapitaalverzekering is niet eerder onderwerp van de klachtprocedure tegen Aangeslotene geweest. Consument kan daarom niet ontvangen worden in die klacht. Subsidiair voert Aangeslotene verweer.
 - Consument heeft bij elke storting een dagafschrift ontvangen waaruit blijkt welke kosten in rekening zijn gebracht. Deze kosten zijn niet onevenredig hoog.
 - Voor de kapitaalverzekering geldt het expiratiemoment als doorslaggevend voor het antwoord op de vraag over welk fiscaal jaar de expiratiewaarde dient te worden meegenomen. Dit moment lag eind 2007; dat de administratieve verwerking iets later (in 2008) plaatsvond doet daaraan niet af.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Het door Consument geleden financieel nadeel in verband met vertraging in de administratieve afhandeling van de kapitaalverzekering is ruimschoots gecompenseerd door betaling van € 125,- door Aangeslotene.
- De kosten wegens vertraging in de procedures zijn niet van Aangeslotene te vorderen.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft de omvang van de bonus voor het eerst ter discussie gesteld bij Aangeslotene toen zij in de veronderstelling verkeerde dat deze bonus weleens in de duizenden euro's kon lopen. Dat bleek een misverstand. Vervolgens is de bonus tweemaal nagerekend door deskundigen – beide keren naar hun eigen zeggen op globale wijze. De bedragen die deze deskundigen berekenden kwamen uit op € 29,71 en op €13,62. Dit ligt in de orde van grootte van het door Aangeslotene toegekende bedrag van € 15,07.
- Gelet op het misverstand waarmee de discussie op gang kwam (geen duizenden euro's) en op de vervolgens door deskundigen globaal berekende bedragen (in de omvang van maximaal enkele tientallen euro's) ligt het op de weg van Consument om in deze procedure aannemelijk te maken dat de berekening van de bonus door Aangeslotene verkeerd is. Daarin is Consument niet geslaagd. Na de twee door deskundigen gemaakte berekeningen – waarin in beide gevallen vanwege de bewerkelijkheid globaal is gerekend – heeft Consument volstaan met op te merken dat Aangeslotene gehouden is het bedrag precies voor te rekenen. De Commissie volgt daarin Consument niet, nu niet aannemelijk is gemaakt dat bedoeld bedrag foutief is berekend. De vordering tot toekenning van een ander bedrag wordt om die reden afgewezen.
- 4.2 Nu Consument geen vordering heeft gebaseerd op de door haar geuite twijfel over de aan haar door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten bij de Koopsom-Rekening, gaat de Commissie niet verder op dit punt in.
- 4.3 De door Aangeslotene ten aanzien van de kapitaalverzekering overgelegde stukken en ter zitting ingebrachte argumenten kunnen als voldoende toelichting op de kosten worden beschouwd. Niet gebleken is dat deze kosten als onredelijk of disproportioneel dienen te worden aangemerkt.
- 4.4 De administratieve verwerking van de expiratie van de kapitaalverzekering hield enkele onvolkomenheden in. Ten onrechte zijn eerst nog administratiekosten in rekening gebracht over het jaar 2008, waarin de verzekering al niet meer liep. Ten onrechte zijn onderliggende waardepapieren verkocht en – toen Aangeslotene deze



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

fout herstelde door deze waardepapieren weer aan te kopen – is het ontstane koersverschil voor rekening van Consument gebracht. Begrijpelijk heeft Consument aanspraak gemaakt op rentederving over de periode die gemoeid was met de afwikkeling van de expiratie. De optelsom van de door Consument gevorderde drie bedragen in verband met het voorgaande wordt echter ruimschoots gedekt door het door Aangeslotene daarvoor aan Consument als vergoeding betaalde bedrag van € 125,-. Daardoor heeft Consument thans geen vordering meer op Aangeslotene.

- 4.5 Consument heeft er zelf voor heeft gekozen om – in tegenstelling tot hetgeen daaromtrent wettelijk is voorgeschreven en haar is aangeraden door haar adviseur – de expiratiewaarde van de kapitaalverzekering te verwerken in haar fiscale aangifte over 2008. Dat had 2007 moeten zijn. Dat had ook zonder meer gekund, hoewel Aangeslotene de expiratie pas begin 2008 had verwerkt ten behoeve van Consument. Consument heeft door haar keuze voor aangifte over 2008 een door haar gesteld financieel nadeel geleden. Consument kan de nadelige gevolgen van haar eigen keuze echter niet aan Aangeslotene tegenwerpen.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene wat betreft de procedurele behandeling van de onderhavige kwestie beter had kunnen en moeten optreden. Lang niet alle vragen van Consument zijn tijdig adequaat beantwoord. Dat Consument hierdoor is geschaad in haar eer of goede naam dan wel is aangetast in haar persoon is echter gesteld noch gebleken, zodat voor toewijzing van enig smartengeld, zoals gevorderd, alleen daarom al geen grond bestaat. De schadevergoeding van € 5.700,- die Consument vordert, is te herleiden tot een uurvergoeding van € 100,- en is gebaseerd op de stelling van Consument dat zij als oud-advocaat deze vergoeding had kunnen verdienen als zij haar tijd aan cliënten had besteed in plaats van aan dit geschil met Aangeslotene. Consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat zij deze uren daadwerkelijk niet heeft kunnen besteden aan cliënten, zodat niet vaststaat dat deze schade is geleden. Dat Aangeslotene adequater en voortvarender had kunnen corresponderen, is uit het dossier wel af te leiden. De Commissie gaat er dan ook van uit dat Aangeslotene het eerder gedane - en ter zitting nogmaals bevestigde - aanbod tot betaling van € 1500,- als tegemoetkoming in dit verband aan Consument gestand zal doen.
- 4.7 De procedure bij het Kifid had sneller moeten verlopen, maar de duur ervan valt nog ruimschoots binnen de normen die door het Europese Hof voor de Rechten van de Mens worden aangelegd ten aanzien van overheidsrechtspraak, waarvan Consument kennelijk een analoge toepassing voor ogen staat. Of deze analogie mogelijk is, laat de Commissie in het midden. Een vergoeding ten laste van Aangeslotene, zoals



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Consument vordert, is niet toewijsbaar. Aangeslotene is niet verantwoordelijk voor de snelheid van afhandeling van de procedure door het Kifid.

4.8 Uit het bovenstaande volgt dat de vordering van Consument, met in achtneming van het slot van 4.6, moet worden afgewezen.

5. Beslissing

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