RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/028 Le

i n d e k l a c h t nr. 2004.3679 (091.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in de gelegenheid te stellen in een zitting te worden gehoord, maar deze heeft verklaard daarvan geen gebruik te maken.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klaagster heeft per 30 juni 1999 een lijfrenteverzekering gesloten bij verzekeraar. Het kapitaal voor deze verzekering is geheel belegd in een fonds dat voor tenminste 60% uit aandelen bestaat. Uitgekeerd wordt de tegenwaarde van het aan klaagster toekomende aantal van een bepaalde uitkeringseenheid. De aanvankelijk aan klaagster gedane periodieke uitkeringen zijn vastgesteld aan de hand van een verondersteld rendement. De hoogte van de uitkering wordt telkens na vijf jaar aangepast aan de waarde-ontwikkeling van het dan nog aanwezige aantal participaties. Indien de continuïteit van de uitkeringen dit vereist kan verzekeraar de waarde van de uitkeringseenheid ook tussentijds aanpassen.
Op 24 maart 2003 heeft verzekeraar klaagster medegedeeld dat de periodieke uitkering per 1 april 2003 zou worden verlaagd om de in de polis overeen-gekomen uitkeringsduur te kunnen garanderen.

In artikel 10 van de op de verzekering van toepassing zijnde voorwaarden is bepaald:
'(verzekeraar) zal de verzekeringnemer jaarlijks informeren over de bestaande verzekeringsdekking en de ontwikkeling van de waarde van de verzekering'.

De klacht

Verzekeraar heeft in strijd met artikel 10 van de op de verzekering van toepassing zijnde voorwaarden nagelaten klaagster in 2002 een waardeopgave te verstrekken. Doordat geen waardeopgave is verstrekt, is klaagster de keuze onthouden om zelf verdere waardedaling te voorkomen door van fonds te veranderen (te 'switchen') of maatregelen te nemen en haar eigen financiële planning bij te stellen. Bij een bank waar klaagster vanaf 2000 een beleggings-verzekering had lopen ontving zij ieder kwartaal een waardeopgave en had zij een gesprek met een beleggingsadviseur. Hierdoor was zij op de hoogte van de

resultaten over 2000 en de koersval in 2001 en kon zij in maart 2001 overgaan tot onmiddellijke verkoop.
Daarnaast heeft verzekeraar nagelaten de uitkering tussentijds te herrekenen. De uitkering had veel eerder bijgesteld kunnen worden conform de polisvoorwaarden. Klaagster is overvallen door een wel erg plotselinge uitkeringsverlaging.
De service van verzekeraar is bijzonder slecht geweest. Klaagster houdt verzekeraar verantwoordelijk voor de daardoor door haar geleden schade.

Het standpunt van verzekeraar
Ontbreken van de waardeopgave in 2002
Klaagster is geïnformeerd over het waardeverloop van haar verzekering middels waardeoverzichten op 21 februari 2000, 15 maart 2001, 17 maart 2003 en 15 september 2003. Door een administratieve omissie heeft klaagster in 2002 geen waardeoverzicht ontvangen.
Het enkele ontbreken van een waardeopgave in 2002 kan niet de oorzaak zijn geweest van het uitblijven van passende maatregelen door klaagster. Met name vanaf het laatste kwartaal van 2000 had klaagster dagelijks in de media kunnen vernemen dat de beurzen moeilijke tijden doormaakten. Ook had zij de mogelijkheid om op ieder moment bij verzekeraar een opgave van de actuele koers te verkrijgen. Uit de verklaring van klaagster dat zij in dezelfde periode bij een bank een beleggingsproduct had gesloten en door die bank goed geïnformeerd werd over de sterke koersverlagingen - hetgeen haar deed besluiten in maart 2001 tot onmiddellijke verkoop over te gaan - volgt dat klaagster daadwerkelijk op de hoogte was van de koersdalingen.
De waardeopgave is bovendien niet het geëigende instrument om een beleggingsstrategie te bepalen. Het geeft slechts een weergave van de actuele waarde en bevat geen advies of indicatie inzake de toekomstige ontwikkelingen van de desbetreffende participaties.
Herrekening van de uitkering
Met klaagster is een herrekentermijn van vijf jaar overeengekomen met de mogelijkheid van tussentijdse herrekening indien de continuïteit van de uitkeringen dat vereist. De continuïteit wordt bewaakt door middel van een 'herrekentoets'. Door de offerte-afdeling wordt aan de hand van de dagelijks beschikbare waardeoverzichten beoordeeld of, gegeven de waarde van de participaties en de hoogte van de uitkeringen, de polis niet vóór de overeengekomen einddatum 'leegloopt'. Ten opzichte van de andere fondsen in de markt is de waarde van de participaties relatief stabiel gebleven. De continuïteit van de uitkering was niet in gevaar. Vanuit het oogpunt van de continuïteit was eerdere herrekening dan ook niet noodzakelijk.
Een eerdere herrekening van de uitkering zou niet betekenen dat de totale cashflow uit de polis zou toenemen
Bij brief van 24 maart 2003 heeft verzekeraar klaagster medegedeeld dat haar uitkering per 1 april 2003 zou worden verlaagd. De termijn om haar bestedingspatroon aan te passen was kort. Klaagster moest evenwel rekening houden met de mogelijkheid van een verlaging gezien de aard van het product, waarvoor zij bewust gekozen heeft. Daarnaast verkeerde klaagster in de veronderstelling dat zelfs elke uitkering op basis van de actuele waarde zou worden herrekend en dus op korte termijn kon fluctueren. Verzekeraar overweegt een ruimere termijn tussen de vooraankondiging dat de hoogte van uitkering is herrekend en de daadwerkelijke doorvoering van de nieuwe uitkering. Naar

analogie van het Besluit van de staatssecretaris van Financiën 1 maart 2004, nr. CPP 2003/2813M neemt verzekeraar evenwel aan dat hij niet eerder dan twee maanden van tevoren de verzekeringnemer kan informeren. Tevens neemt verzekeraar aan dat de fiscale regelgeving hem zal noodzaken om - los van de waardeontwikkeling - éénjaarlijks te herrekenen. De herrekenprocedure wordt thans hierop ingericht.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Klaagster heeft nog opgemerkt dat zij het niet geloofwaardig acht dat het niet versturen van de waardeopgave in 2002 berust op een administratieve nalatigheid.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in de eerste plaats in dat verzekeraar klaagster in 2002 geen waardeopgave heeft verstrekt.
2. Verzekeraar heeft, naar hij ook erkend heeft, in strijd met het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, nagelaten klaagster een waardeopgave over 2002 te verstrekken. Verzekeraar heeft aldus de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. In zoverre is de klacht gegrond. De Raad acht geen termen aanwezig aan de gegrondbevinding van de klacht voor verzekeraar consequenties te verbinden nu niet aannemelijk is dat het enkele ontbreken van deze waardeopgave de oorzaak is geweest van het uitblijven van passende maatregelen door klaagster alsmede omdat verzekeraar zijn excuses heeft aangeboden.
3. De klacht houdt voorts in dat verzekeraar de uitkering eerder had moeten herrekenen dan hij gedaan heeft.
4. Met klaagster is in de polis een herrekentermijn van vijf jaar overeengekomen met de mogelijkheid van een tussentijdse herrekening indien de continuïteit van de uitkeringen dat vereist. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat vanuit het oogpunt van de continuïteit eerdere herrekening niet noodzakelijk was.Door dit standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond.

Aldus is beslist op 7 maart 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann en mr. F.R. Salomons, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)