Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-117
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 maart 2017
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Loyalis N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 20 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Verzekeraar. Het saldo van de levensloopverzekering is vanaf aanvang steeds onderhevig geweest aan de ontwikkeling van de koers van het (de) door Consument gekozen beleggingsfonds(en). Een en ander is niet alleen op heldere wijze verwoord in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden, maar vloeit tevens voort uit de periodiek aan Consument toegezonden waardeoverzichten. Dat de uitkeringen een maand eerder stopten dan Consument had verwacht is weliswaar te betreuren, maar brengt niet mee dat van Verzekeraar een verdergaande tegemoetkoming kan worden verlangd.

1. Procesverloop

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

- het door de gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 16 maart 2017;
- het verweer van Verzekeraar van 12 juni 2017;
- de repliek van de gemachtigde van Consument van 13 juli 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 6 oktober 2017;
- de aanvullend repliek van de gemachtigde van Consument van 7 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is per 1 april 2006 met Verzekeraar een levensloopverzekering aangegaan met als doel om vóór zijn pensioendatum te kunnen genieten van een nader te bepalen periode van verlof.

2.2 Consument maakte met zijn werkgever de afspraak dat zijn onbetaald verlof zou duren van 1 september 2013 tot 1 juli 2016.

2.3 De waarde van de levensloopverzekering was per 1 september 2013 € 101.239,62.

2.4 Consument ontving bij aanvang een bedrag van € 3.000 bruto per maand.

2.5 Bij brief van 10 oktober 2014 bevestigde Verzekeraar aan Consument de wijziging van het maandelijkse opnamebedrag:

Uitbetaling levenslooptegoed
Tot en met december 2014 betalen wij maandelijks een bedrag van € 3.200 aan uw werkgever.

Waarde levenslooppolis
Uitgaande van de huidige waarde in uw polis, maken wij vanaf januari 2015 tot en met april 2016 maandelijks een bedrag van € 3.800 over. In mei 2016 vindt uitbetaling van het resterende saldo plaats.

Einde verzekering
In mei 2016 ontvangt u bericht over de hoogte van het resterende saldo. Na uitbetaling van het saldo beëindigen wij uw levensloopverzekering.

2.6 Bij brief van 14 juli 2016 verzocht de gemachtigde van Consument een overzicht van de waardeontwikkeling van de levensloopverzekering in verband met een aantal onduidelijkheden die door hem is geconstateerd in MijnLoyalis. Verzekeraar heeft aan dit verzoek voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om een nabetaling te doen van een bedrag van € 3.280, te weten het verschil tussen de termijn over de maand mei 2016 en de coulancebetaling van € 520.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door gedurende de periode van opname van het levenslooptegoed geen duidelijke informatie beschikbaar te stellen van de daadwerkelijke waarde van de verzekering.
Consument is bovendien steeds in de veronderstelling geweest dat uitvoering zou worden gegeven aan de brief van 10 oktober 2014, waarin was gesteld dat in mei 2016 de laatste uitkering plaatsvond. In werkelijkheid is er in maart 2016 een bedrag van 3.800 uitbetaald en het restant, zijnde een bedrag van € 3.280 in de maand april van dat jaar. Uiteindelijk heeft Verzekeraar dit aangevuld met een bedrag van € 520.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Consument had een kapitaal verzekerd op basis van een onzeker beleggingstegoed, waarbij Verzekeraar is uitgegaan van een defensieve lifecycle.
Op het moment dat Consument besloot om met levensloopverlof te gaan, is maandelijks een bedrag aan zijn werkgever overgemaakt. In de brief van 10 oktober 2014 is Consument duidelijk gemaakt dat bij het vermelden van de bedragen is uitgegaan van de alsdan aanwezige waarde. Als Verzekeraar in een bepaalde maand een verzoek krijgt tot overmaking van een bedrag uit het saldo van de betreffende levensloopverzekering, wordt dit bedrag uitbetaald aan de werkgever van de Consument. Vervolgens wordt dan de uitkering met terugwerkende kracht per de eerste dag van de maand afgeboekt op het beleggingstegoed van de verzekering. Dergelijke transacties gaan gepaard met administratieve complexiteit. Dit is dan ook de reden dat het voor Verzekeraar niet mogelijk was/is om het waardeoverzicht per direct bij te werken met het bedrag van de laatste uitkering. Met uitzondering van de mutatie levensloopuitkering, gaf de online situatie steeds de juiste stand van zaken weer.

Voorts ontving Consument elk jaar een gedetailleerd overzicht van de waarde van zijn verzekering. Het eindsaldo per 1 januari 2016 bedroeg € 10.893,63 waarbij is aangegeven dat de levensloopopname in januari 2016 al in het bedrag is verwerkt. Uitgaande van een maandelijkse opname van € 3.800 betekende dit dat op 1 april 2016 het tegoed naar verwachting € 2.293,63 zou bedragen en ontoereikend was op ook nog voor de maand mei een uitkering te kunnen verstrekken.

In de e-mail-wisselingen met Consument heeft Verzekeraar aangegeven dat de ontstane verwarring wordt betreurd, maar dat hij de coulancehalve tegemoetkoming van € 520 alleszins redelijk acht. Verzekeraar kan niet zijn gehouden tot een (verdere) uitkering vanaf het moment dat er geen saldo meer op de levensloopverzekering aanwezig was.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar gehouden is om het gevorderde bedrag aan Consument te voldoen.

4.2 De waarde c.q. het saldo van de levensloopverzekering is vanaf aanvang steeds onderhevig geweest aan de ontwikkeling van de koers van het (de) door Consument gekozen beleggingsfonds(en). Een en ander is niet alleen op heldere wijze verwoord in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden, maar vloeit tevens voort uit de periodiek aan Consument toegezonden waardeoverzichten.

4.3 In dat licht bezien had het naar het oordeel van de Commissie voor Consument redelijkerwijs kenbaar kunnen zijn dat aan de brief van Verzekeraar van 10 oktober 2014 geen rechten konden worden ontleend. Tenminste niet in de zin dat Consument er met zekerheid vanuit mocht gaan dat in de maand mei 2016 een laatste uitkering zou plaatsvinden, er is immers expliciet aangegeven dat wordt uitgegaan van de huidige waarde van de verzekering.

Het verloop van het saldo, zoals bijvoorbeeld vermeld in het waardeoverzicht 2015, maakte dit eveneens duidelijk. Dat de online-situatie niet elke dag het precieze saldo weergaf is weliswaar te betreuren, maar doet hier niets aan af en leidt ook niet tot aansprakelijkheid van Verzekeraar.

4.4 De Commissie stelt vast dat er dientengevolge geen aanleiding is om van Verzekeraar een verdergaande tegemoetkoming te kunnen verlangen.

4.5 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.