Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-24 d.d. 13 januari 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr.B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering. Consument koopt de verzekering af en verwijt Aangeslotene dat het afkoopproces veel te lang heeft geduurd en dat Aangeslotene ten onrechte drie maandpremies op de afkoopwaarde in mindering heeft gebracht. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene geen verwijt treft over de duur van het afkoopproces. Aangeslotene mocht de afkoopwaarde verminderen met drie maandpremies aangezien Consument deze gestorneerd heeft en deze derhalve als onbetaald golden. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 27 maart 2013 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Consument van 4 augustus 2013;
- de pleitnotitie van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op dinsdag 19 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 In 2012 had Consument een zogenoemd Persoonlijk Pensioenplan (hierna: de "Verzekering") bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene lopen. Het betrof een gerichte lijfrenteverzekering op het leven van Consument. De maandpremie bedroeg € 184,-.

3.2 Consument heeft door middel van een door haar op 14 februari 2012 ondertekend formulier onder meer verzocht om opgave van de afkoopwaarde van de Verzekering.

3.3 In een brief van 22 februari 2012 van Aangeslotene aan Consument staat onder meer het volgende:

"(….)
Overeenkomstig het door ons ontvangen verzoek sturen wij u onderstaande berekeningsopgave.
(….)
Fiscaliteit
Indien de afkoopwaarde wordt aangewend voor aankoop van een lijfrente en deze lijfrente wordt bij een andere verzekeraar of bank gesloten, hebben wij van de betreffende verzekeraar of bank een vrijwaringsverklaring nodig, behalve indien de betreffende verzekeraar of bank deelnemer is in kader van de "Overeenkomst Stroomlijning Kapitaaloverdrachten".
Opgaven van afkoop- en premievrije waarden zijn indicatief
De definitieve afkoopwaarde en premievrije waarde wordt vastgesteld op het moment dat wij een verzoek daartoe hebben ontvangen.
Toelichting op achterstallige schulden
De achterstallige premie bedraagt € 184,00. Bij definitieve afkoop zal de te weinig betaalde premie worden verrekend met het uit te keren bedrag.
(….)"

Op 27 april 2012 heeft Aangeslotene de afkoopwaarde per 1 mei 2012 verstrekt en opnieuw gewezen op de vereisten van een vrijwaringsverklaring en een afkoopverzoek.

3.4 De afkoopprocedure is op 8 juni 2012 afgerond.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot het betalen van een bedrag van € 1.146,60. Dit bedrag is samengesteld uit de hoofdsom van € 552,-, verhoogd met (i) een bedrag van € 451,- voor de door Consument voor het voeren van de procedure bij de Commissie betaalde eigenbijdrage, gemaakte reiskosten, opgenomen vrije dagen en andere onkosten en (ii) een bedrag van € 143,60 aan rente gerekend vanaf 1 februari 2012.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- Consument heeft al in een telefoongesprek op 2 januari 2012 met de heer [X] van Aangeslotene aangegeven dat zij de Verzekering wilde afkopen. Aangeslotene heeft hierop pas op 22 februari 2012 gereageerd. In die brief heeft Aangeslotene nagelaten Consument te informeren dat een vrijwaringsverklaring noodzakelijk

was. Pas op 30 mei 2012 wordt naar een vrijwaringsverklaring gevraagd en in juni is de Verzekering afgekocht. Eind februari 2012 heeft Aangeslotene de maandpremie van € 184,- geïncasseerd maar Consument heeft deze premie laten storneren in de veronderstelling dat de Verzekering was afgekocht. Dit is ook in maart en april zo gebeurd. Consument is van mening dat Aangeslotene de afkoopwaarde van de Verzekering ten onrechte met deze drie premies heeft verlaagd.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Er is geen sprake van toerekenbare tekortkoming van haar jegens Consument:

- op 2 januari 2012 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene en aangegeven dat zij de Verzekering wilde afkopen. In dat gesprek gaf Consument aan dat zij de premies niet fiscaal had afgetrokken. Zij is vervolgens doorverbonden naar een andere medewerker die het product met haar heeft doorgelopen en heeft gewezen op de fiscale consequenties van afkoop;
- op 16 februari 2012 heeft Consument de waarde van de Verzekering opgevraagd. Deze is op 22 februari 2012 verstrekt. In die brief is tevens verzocht om een vrijwaringsverklaring van een andere verzekeraar of bank indien de waarde daarnaar zou moeten worden overgeboekt;
- op 24 april 2012 heeft Consument telefonisch contact opgenomen en aangegeven dat de Verzekering afgekocht diende te worden en de waarde overgeboekt moest worden naar een andere verzekeraar. Aangeslotene heeft vervolgens op 27 april 201 de afkoopwaarde per 1 mei 2012 opgegeven. Het getekende afkoopverzoek is op 8 mei 2012 door Aangeslotene ontvangen. Bij brief van 12 mei 2012 is Consument geschreven dat er nog een vrijwaringsverklaring moest worden ontvangen. Deze is op 25 mei 2012 ontvangen en de afkoop is afgerond op 8 juni 2012;
- bij de afkoop bedroeg de premieachterstand € 552,-. Deze is verrekend met de afkoopwaarde.

5. Beoordeling

5.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten door (i) het afkoopproces pas op 8 juni 2012 af te ronden en (ii) een bedrag van € 552,- op de afkoopwaarde in mindering te brengen. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

Afkoop

5.2 Consument stelt dat zij in het telefoongesprek van 2 januari 2012 om afkoop van de Verzekering heeft verzocht. Aangeslotene stelt hiertegenover dat met Consument de fiscale consequenties van een eventuele afkoop zijn besproken. Aangezien Consument stelt dat zij in het telefoongesprek van 2 januari 2012 om afkoop heeft verzocht dient zij, op grond van de bewijsregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering haar stelling te bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument naast haar weergave van het telefoongesprek haar stelling op geen enkele andere

wijze, bijvoorbeeld door het overleggen van een schriftelijk afkoopverzoek, nader heeft onderbouwd. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument haar stelling, nu Aangeslotene deze gemotiveerd heeft weersproken, niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt zodat deze dient te worden verworpen. Hieruit vloeit voort dat de Commissie ervan uit gaat dat de afkoopprocedure is begonnen op 16 februari 2012 toen Aangeslotene het schriftelijke verzoek van Consument om opgave van de afkoopwaarde heeft ontvangen. Aangeslotene heeft hierop bij brief van 22 februari 2012 gereageerd door de afkoopwaarde per 1 maart 2012 te verstrekken. De Commissie stelt vast dat in deze brief tevens, anders dan Consument heeft gesteld, wordt gewezen op de eventuele noodzaak van een vrijwaringsverklaring. Verder blijkt uit de brief dat afkoop plaatsvindt na ontvangst van een afkoopverzoek. Op 27 april 2012 heeft Aangeslotene de afkoopwaarde per 1 mei 2012 verstrekt en opnieuw gewezen op de vereisten van een vrijwaringsverklaring en een afkoopverzoek. Het betreffende (schriftelijke) afkoopverzoek is op 8 mei 2012 door Aangeslotene ontvangen. Aangezien daarbij een vrijwaringsverklaring ontbrak is door Aangeslotene bij brief van 12 mei 2012 verzocht om toezending van die verklaring. De op 23 mei 2012 gedateerde vrijwaringsverklaring is op 25 mei 2012 door Aangeslotene ontvangen en de afkoopprocedure is vervolgens per 8 juni 2012 afgerond.
De hele afkoopprocedure van 16 februari 2012 tot en met 8 juni 2012 overziend stelt de Commissie vast dat Aangeslotene adequaat en binnen redelijke termijn op de verzoeken van Consument heeft gereageerd. Voor zover in de afkoopprocedure vertraging is opgetreden door het ontbreken van een vrijwaringsverklaring komt dit voor rekening van Consument. Vast staat immers dat Aangeslotene in haar brieven van 22 februari 2012 en 27 april 2012 uitdrukkelijk op de noodzaak van een vrijwaringsverklaring heeft gewezen. Op grond van het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van toerekenbare tekortkoming van Aangeslotene in het kader van de afkoop van de Verzekering.

5.3 *Verlaging afkoopwaarde met € 552,-*

Het bedrag van € 552,- betreft de maandpremies van maart, april en mei 2012. Aangeslotene heeft deze maandpremies in mindering gebracht op de afkoopwaarde per 1 mei 2012. De Commissie constateert dat Consument heeft aangegeven deze drie maanpremies te hebben gestorneerd omdat zij uitging van afkoop van de Verzekering. Deze premies gelden daardoor als onbetaald. De Commissie is van oordeel dat deze drie premies daarom terecht op de afkoopwaarde in mindering zijn gebracht en dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Aangeslotene. In de brieven van 22 februari 2012 en 27 april 2012 is Consument gewezen op verrekening van niet betaalde premies met de afkoopsom.

5.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.