KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-320
d.d. 15 november 2011
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. C.E. du Perron en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. F.E. Uijleman)

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. Consument heeft de lijfrenteverzekeraar in september 2008 verzocht om opgave van de afkoopwaarde. Per 1 december 2008 is de lijfrenteverzekering afgekocht. Consument stelt dat door tekortschieten van de verzekeraar geen afkoop van de verzekering heeft kunnen plaatsvinden per 1 oktober 2008 en vordert compensatie voor de ontstane waardevermindering. De Commissie wijst de vordering af en oordeelt dat de verzekeraar er geen verwijt van kan worden gemaakt dat de lijfrenteverzekering niet per 1 oktober 2008 maar per 1 december 2008 is afgekocht.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek van Consument tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 22 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 7 april 2011;
- de repliek van Consument van 4 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 mei 2011.

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 3 oktober 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 De echtgenoot van Consument heeft per 1 juni 1989 een lijfrenteverzekering afgesloten bij Aangeslotene.

2.2 Op 9 april 2008 zijn Consument en haar echtgenoot gescheiden. In artikel 3.4 van het echtscheidingsconvenant van 18 februari 2008 is overeengekomen dat de onder 2.1 bedoelde levensverzekering aan Consument wordt toebedeeld.

2.3 Consument heeft Aangeslotene bij e-mail van 19 september 2008 gevraagd haar een opgave te sturen van de afkoopwaarde van de verzekering. Bij brief van 29 september 2008 heeft Aangeslotene Consument onder meer bericht: "U wilt uw beleggingsverzekering stoppen. Wat betekent dit voor u? Dit betekent dat de waarde van uw beleggingen per afkoopdatum na aftrek van kosten wordt uitgekeerd. Dit noemen wij de afkoopwaarde." Daarnaast is in de brief een mutatieoverzicht opgenomen waarin is vermeld dat de waarde van de beleggingen per afkoopdatum 1 oktober 2008 € 267.859,- is en de afkoopwaarde € 268.065,-.

2.4 Bij e-mail van 3 november 2011 heeft Consument Aangeslotene verzocht de tenaamstelling van de polis te wijzigen in haar naam. Daarbij heeft zij Aangeslotene gewezen op artikel 3.4 van het echtscheidingsconvenant.

2.5 Aangeslotene heeft Consument daarop op 4 november 2008 het volgende bericht: "Daar dit een polis met onderhoudsvoorziening betreft dienen wij in het bezit te komen van de inschrijving van de echtscheiding in de registers van de burgerlijke stand. Daarna kunnen wij de wijziging doorvoeren."

2.6 Naar aanleiding van een verzoek daartoe heeft Consument bij e-mail van 10 november 2008 het echtscheidingsconvenant naar Aangeslotene toegezonden.

2.7 Bij brief van 21 november 2008 heeft Aangeslotene Consument bericht dat de afkoopwaarde per afkoopdatum 1 december 2008 € 238.755,00 is. Op laatstgenoemde datum heeft vervolgens afkoop van de lijfrenteverzekering plaatsgevonden.

2.8 In de op de lijfrenteverzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

"Art. 08 AFKOOP EN PREMIEVRIJMAKING

1. (…)
2. De berekening van de afkoop- en de premievrijewaarde gebeurt volgens de bij de maatschappij gebruikelijke methoden en voor de verzekering geldende grondslagen, onder verrekening van onbetaalde verschenen premies en andere uit hoofde van de verzekering verschuldigde bedragen.

Art. 09 X-EENHEDEN

1. (…)

2. De waarde van een X-eenheid, vastgesteld op de tweede dag van iedere maand en geldende tot en met de eerste van de volgende is die, welke gevonden wordt door deling van het in artikel 10 sub 6a bepaalde bedrag door het in artikel 10 sub 7 berekende aantal eenheden."

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene compensatie voor de waardevermindering van de lijfrenteverzekering in de periode 29 september 2008 en 21 november 2008 ter grootte van € 29.310,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekort geschoten in haar informatieverplichting door in de brief van 29 september 2008 niet te vermelden tot wanneer de opgave van de afkoopwaarde geldig is en hoe de afkoopwaarde kan worden geëffectueerd. Verder stelt Consument dat zij al vanaf 1 september 2008 heeft gevraagd om een opgave van de afkoop-waarde, maar dat Aangeslotene desondanks de opgave pas eind september 2008 heeft opgestuurd. Indien Aangeslotene duidelijke informatie had verstrekt en voort-varend had gehandeld, dan had er nog afkoop per 1 oktober 2008 kunnen plaats-vinden.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Consument is niet ontvankelijk in haar klacht omdat niet is voldaan aan het vereiste als bedoeld in artikel 15.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement), dat de klacht is ingediend binnen drie maanden nadat het oordeel van de Ombudsman aan Consument ter kennis is gebracht.
- Aangeslotene betwist dat zij onvolledige informatie heeft verstrekt en dat zij niet voortvarend heeft gehandeld. Zij stelt in dat verband dat Consument voor het eerst op 19 september 2008 heeft gevraagd om een opgave van de afkoopwaarde en dat zij pas in november 2008 opdracht heeft gegeven tot afkoop. Daar komt bij dat Consument op 3 november 2008 voor het eerst heeft aangegeven dat sprake was van een echtscheiding. Omdat de opdracht tot afkoop in november werd gegeven, was afkoop per 1 oktober 2008 is niet (meer) mogelijk. Aangeslotene wijst in dat verband op artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden. Daaruit blijkt dat de koers van de X-eenheden op de tweede dag van de maand wordt vastgesteld.

4. Beoordeling

4.1 Het betoog van Aangeslotene dat Consument niet ontvankelijk is in haar klacht omdat zij haar klacht niet tijdig aan de Commissie heeft voorgelegd, wordt door de Commissie verworpen. Vaststaat dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) een afschrift van zijn oordeelsbrief van 1 juni 2010 heeft verstuurd naar de gemachtigde van Consument bij brief van 27 september 2010. In laatstgenoemde brief schrijft de Ombudsman aan de gemachtigde dat de oordeelsbrief in een veel eerder stadium aan hem had moeten worden toegezonden aangezien hij in het dossier als gemachtigde staat aangetekend. Gelet op deze omstandigheid is de Commissie van oordeel dat de termijn van drie maanden als bedoeld in artikel 15.1 van het Reglement is aangevangen op 27 september 2010. Met de ontvangst van de klacht op 22 december 2010 heeft Consument haar klacht dan ook tijdig binnen voornoemde termijn aan de Commissie voorgelegd.

4.2 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene er een verwijt van kan worden gemaakt dat de lijfrenteverzekering niet per 1 oktober 2008 maar per 1 december 2008 is afgekocht. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend en overweegt daartoe als volgt.

4.3 Consument stelt primair dat zij er door Aangeslotene niet over is geïnformeerd dat er een termijn was verbonden aan de geldigheid van de opgave van de afkoopwaarde. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt en overweegt dat Consument daarmee miskent dat in artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat de afkoopwaarde wordt vastgesteld op de tweede dag van iedere maand en dat deze geldt tot en met de eerste dag van de volgende maand. Daar komt nog bij dat Aangeslotene in de onder 2.3 bedoelde brief van 29 september 2008 heeft vermeld dat de afkoopwaarde wordt uitgekeerd per afkoopdatum en wat de hoogte daarvan is per de eerstkomende afkoopdatum, 1 oktober 2008. Voornoemde omstandigheden brengen naar het oordeel van de Commissie mee dat het voor Consument voldoende duidelijk was, althans had behoren te zijn, dat aan de geldigheid van de afkoopwaarde een termijn was verbonden.

4.4. Subsidiair stelt Consument dat Aangeslotene niet voortvarend heeft gehandeld door haar pas op 29 september 2008 een opgave te sturen van de afkoopwaarde. Zij voert in dat verband aan dat zij Aangeslotene al vanaf 1 september 2008 om bedoelde opgave heeft verzocht. Daarnaast stelt Consument dat Aangeslotene haar niet (tijdig) heeft geïnformeerd over de werking van de afkoopprocedure. De Commissie is van oordeel dat Consument haar stelling, dat zij Aangeslotene al op 1 september 2008 heeft gevraagd om een opgave van de afkoopwaarde, niet heeft onderbouwd en gaat er op grond van het dossier en het verhandelde ter zitting van uit dat Consument Aangeslotene voor het eerst bij e-mail van 19 september 2008 heeft verzocht om

toezending van bedoelde opgave. Verder neemt de Commissie als vaststaand aan dat Aangeslotene de opgave aan Consument heeft verstrekt bij brief van 29 september 2008. Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene hiermee voldoende voortvarend heeft gehandeld. Verder overweegt de Commissie dat Consument niet heeft weersproken dat zij Aangeslotene voor het eerst in november 2008 heeft laten weten dat zij de lijfrenteverzekering wenste af te kopen en dat sprake was van een echtscheiding. Nu Aangeslotene in september 2008 kennelijk nog niet bekend was met de wens van Aangeslotene tot afkoop van de verzekering en de echtscheidingsituatie, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid niet kan worden tegengeworpen dat zij Consument niet reeds in september 2008 heeft geïnformeerd over de werking van de afkoop-procedure.

4.5 Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. 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.