Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2015-207 d.d. 13 juli 2015
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Op 31 oktober 2006 is de levensverzekering van consument geëxpireerd. In maart 2014 heeft de verzekeraar het expiratiekapitaal aan consument uitgekeerd. Daarnaast heeft hij een rentevergoeding betaald op basis van de daggeldmarktrente over de periode van 31 oktober 2006 tot het moment van uitkering. Consument vordert dat de verzekeraar over deze periode de wettelijke rente vergoedt. De commissie oordeelt dat consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn tussenpersoon namens de verzekeraar heeft toegezegd dat de wettelijke rente zou worden vergoed. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Verzekeraar.

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 ondertekende klachtformulier Geschillencommissie;
- de brief van Consument met bijlagen van 11 mei 2014;
- het verweerschrift van 13 oktober 2014;
- de repliek van 10 november 2014;
- de dupliek van 24 november 2014;
- de e-mail van Verzekeraar met bijlage van 4 mei 2015;
- de e-mail van Consument van 18 mei 2015.

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 22 april 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 28 februari 1997 heeft Consument bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar een levensverzekering (hierna genoemd: de Verzekering) afgesloten. In de Verzekeringsvoorwaarden Rozeker Koopsomrekening (hierna genoemd: de Verzekeringsvoorwaarden) stond onder meer het volgende:

> "ARTIKEL 9
> UITKERING
>
> 9.1 De uitkering is opeisbaar na de einddatum of in geval van overlijden van de verzekerde. De Maatschappij zal een opeisbare uitkering eerst ter beschikking stellen na ontvangst en goedkeuring van alle stukken die zij nodig acht voor het vaststellen van het recht op en omvang van de uitkering.
> (…)
> 9.3 De Maatschappij is geen rente verschuldigd over de waarde van de uitkering nadat deze opeisbaar is geworden.
> (…)
> 9.5 Alle uit hoofde van de verzekering voortvloeiende uitkeringen vervallen na verloop van 5 jaar na de datum van opeisbaarheid van de uitkering."

3.2. Op 31 oktober 2006 is de Verzekering geëxpireerd. De eindwaarde van de Verzekering bedroeg op dat moment € 47.047,07.

3.3. De rechtsvoorganger van Verzekeraar had het beheer en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst uitbesteed aan een tussenpersoon. De tussenpersoon heeft Consument na de expiratiedatum bericht dat de Verzekering de einddatum heeft bereikt. Daarnaast heeft de tussenpersoon Consument gevraagd wat hij met het vrijgekomen kapitaal wenste te doen. Dezelfde vraag heeft de tussenpersoon Consument voorgelegd bij brieven van 16 februari en 29 november 2007.

3.4. Op 5 december 2007 heeft Consument telefonisch contact gehad met de tussenpersoon. Naar aanleiding hiervan heeft de tussenpersoon Consument per brief van dezelfde datum het volgende bericht:

> "Zoals met u telefonisch besproken d.d. 5 december jl. ontvangt u hierbij informatie betreffende het heropenen van uw Rozeker polis. De waarde van uw polis op expiratiedatum betreft 47.047,07 euro. U krijgt van ons 6 maanden rentevergoeding over dit gehele bedrag van 2,7%. Dit totale bedrag betreft € 688,00.
>
> De totale waarde van uw polis bedraagt hierdoor per 1 december 2007 47.735,07.

U heeft nu 2 keuzes waarvan u ons uiterlijk komende woensdag van op de hoogte dient te stellen:
1. de polis in een direct ingaande lijfrente uit laten keren
2. uw Rozeker polis verlengen (…)"

3.5. Bij brief van 27 november 2012 heeft Verzekeraar Consument bericht dat zij het expiratiekapitaal van € 47.047,07 nog niet heeft uitgekeerd en hem in de gelegenheid gesteld dit bedrag alsnog op te eisen.

3.6. In 2013 heeft Consument de tussenpersoon telefonisch enkele vragen gesteld. De tussenpersoon heeft de vragen in zijn mail van 26 april 2013, voor zover hier relevant, als volgt beantwoord:

"Naar aanleiding van ons telefoongesprek bijgaand mijn reactie.

(…)

Daarnaast wilt u weten in hoeverre de uitkering en de wettelijke rente apart overgemaakt kan worden. Interpolis kan mij hier niet direct uitsluitsel over geven. Wel hebben zij aangegeven dat u dit als wens in uw uitkeringsverzoek mag opnemen."

3.7. Verzekeraar heeft Consument nadien bericht dat zij niet overgaat tot vergoeding van de wettelijke rente.

3.8. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman). De Ombudsman heeft Verzekeraar bij brief van 20 februari 2014 de aanbeveling gedaan alsnog een rentevergoeding uit te keren op basis van de daggeldmarktrente over de periode van 31 oktober 2006 tot het moment van uitkering van het expiratiekapitaal, doch uiterlijk 1 maart 2014.

3.9. Verzekeraar heeft de aanbeveling opgevolgd. Op 1 maart 2014 heeft hij het expiratiekapitaal uitgekeerd en op 11 maart 2014 een bedrag aan rente ad € 5.224,76.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Verzekeraar alsnog de wettelijke rente vergoedt over € 47.047,07 gerekend vanaf 31 oktober 2006. Hiernaast vordert hij betaling door Verzekeraar van een bedrag van € 688,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- In 2013 heeft de tussenpersoon namens Verzekeraar mondeling toegezegd dat de wettelijke rente over het expiratiekapitaal van € 47.047,07 wordt uitgekeerd. Consument stelt dat hij er daardoor gerechtvaardigd op heeft vertrouwd dat hij dit bedrag van Verzekeraar zou ontvangen.

- De tussenpersoon heeft bij brief van 5 december 2007 toegezegd dat een rentevergoeding van € 688,- aan het expiratiekapitaal wordt toegevoegd. Dit is niet gebeurd.

4.3. Verzekeraar voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Verzekeraar aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De eerste vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Verzekeraar de wettelijke rente over het verzekerd kapitaal van € 47.047,07 aan Consument moet vergoeden. Consument stelt van wel en heeft daartoe aangevoerd dat de tussenpersoon dit in 2013 namens Verzekeraar mondeling heeft toegezegd. Ter onderbouwing van zijn standpunt wijst hij op de onder 3.6. bedoelde e-mail van de tussenpersoon van 26 april 2013. Verzekeraar betwist dat de toezegging door of namens hem is gedaan.

5.2. Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de tussenpersoon namens Verzekeraar heeft toegezegd dat de wettelijke rente over het expiratiekapitaal zal worden vergoed, rust de bewijslast van die stelling op hem. De Commissie stelt vast dat Consument als bewijs voor zijn stelling uitsluitend verwijst naar de e-mail van de tussenpersoon van 26 april 2013. Daaruit volgt weliswaar dat Consument en de tussenpersoon eerder in een telefoongesprek over wettelijke rente hebben gesproken maar niet of er daarna iets is afgesproken. Nu Consument geen andere concrete feiten en omstandigheden heeft aangevoerd ter onderbouwing van zijn standpunt, kan niet worden vastgesteld dat zijn standpunt juist is. De primaire klacht wordt dan ook verworpen.

5.3. De volgende vraag die partijen verdeeld houdt is of Verzekeraar aan Consument een rentevergoeding ter hoogte van € 688,- moet betalen. Consument stelt dat de tussenpersoon dit na overleg met Verzekeraar heeft toegezegd in zijn brief van 5 december 2007. Verzekeraar betwist dit niet, maar stelt dat Consument later van de ontvangst van het bedrag heeft afgezien en dat hij evenmin tegen de hoogte van het expiratiekapitaal bezwaar heeft gemaakt.

5.4. De Commissie stelt aan de hand van de brief van 5 december 2007 vast dat de rentevergoeding van € 688,- (i) per 1 december 2007 aan het expiratiekapitaal zou worden toegevoegd, (ii) betrekking had op een termijn van 6 maanden en (iii) is berekend aan de hand van een rentepercentage van 2,7%. Verder staat vast dat Verzekeraar het bedrag van € 688,- niet aan het expiratiekapitaal heeft toegevoegd en dat het bedrag niet op 1 maart 2014 aan Consument is uitgekeerd.
Wel heeft Verzekeraar op 11 maart 2014 een rentevergoeding ter hoogte van € 5.225,76 aan Consument betaald. Verzekeraar heeft op verzoek van de Commissie na de mondelinge behandeling op 22 april 2015 een specificatie van de vergoeding overgelegd.

Consument heeft de inhoud van de specificatie niet bestreden, zodat de Commissie daarvan zal uitgaan. De Commissie leidt uit de specificatie af dat de rentevergoeding van € 5.225,76 is berekend over de periode oktober 2006 tot maart 2014, hetgeen neerkomt op de periode die is gelegen tussen het moment van expiratie en de uitkering. Verder volgt uit de specificatie dat de rentepercentages, die Verzekeraar heeft toegepast bij de berekening van de vergoeding over de periode oktober 2006 tot december 2007, hoger zijn dan het rentepercentage van 2,7% dat bij de berekening van de eerste rentevergoeding is toegepast. Gelet op deze feiten en omstandigheden komt de Commissie tot de conclusie dat Consument voor de periode oktober 2006 tot december 2007 dus al een (hogere) rentevergoeding van Verzekeraar heeft ontvangen dan waar hij gelet op het bovenstaande recht had. Bij die stand van zaken kan Consument geen beroep meer doen op de in 2007 toegezegde vergoeding van € 688,-.

5.5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument in beide onderdelen ongegrond zijn en door de Commissie zullen worden afgewezen.

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. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.