Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0866 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.J. Neijt, leden en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., h.o.d.n. Avéro Achmea, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. De consument klaagt erover dat de waarde van zijn opgebouwde lijfrente-kapitaal vanwege een aan de verzekeraar toe te rekenen vertraging te laat is overgedragen. Ook stelt de consument dat de verzekeraar ten onrechte een beheerfee over 2020 in rekening heeft gebracht. De klacht is gedeeltelijk gegrond. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op woensdag 29 september 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument had een beleggingsverzekering gesloten bij de verzekeraar. De consument stelt dat de waarde van zijn opgebouwde lijfrentekapitaal vanwege een aan de verzekeraar toe te rekenen vertraging te laat is overgedragen aan Synvest Fund Management B.V. (hierna: Synvest). Het gevolg hiervan was dat de herbelegging van het lijfrentekapitaal niet kon plaatsvinden tegen de koers van 1 december 2021, maar tegen de hogere koers per 1 januari 2021. Hierdoor kreeg de consument minder participaties toegewezen in het Synvest Value Investment Fund. De consument stelt zich op het standpunt dat hij schade heeft geleden ten gevolge van de aan de verzekeraar toe te rekenen vertraging.

Ook stelt de consument zich op het standpunt dat de door de verzekeraar in rekening gebrachte beheerskosten van de verzekering over 2020 te hoog zijn, omdat de verzekeraar de dienst niet correct heeft geleverd, met schade voor de consument als gevolg. De consument geeft daarbij aan dat hij direct na de toezending van de polisverlenging aan de verzekeraar heeft laten weten niet akkoord te gaan met de standaard beheerfee.

De consument vordert een bedrag van € 18.677,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 december 2020. Dat bedrag bestaat uit de terugvordering van de beheerfee over het jaar 2020 van € 3.887,- en de door de consument gestelde schade ten gevolge van de vertraging bij de overboeking van € 14.790,-.

3. Beslissing

De verzekeraar vergoedt binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 197,14 aan vertragingsschade aan de consument.. De verzekeraar verlaagt de beheerfee over 2020 tot € 1.943,50 (50% van € 3.887,-). In het geval dat de consument de volledige beheerfee over 2020 al aan de verzekeraar heeft voldaan, restitueert de verzekeraar binnen de hiervoor genoemde termijn € 1.943,50 aan de consument.

4. Gronden voor de beslissing

Partijen verschillen van mening over de vraag of de waardeoverdracht binnen een redelijke termijn heeft plaatsgevonden. Een redelijke termijn in dit kader hangt af van hetgeen partijen over en weer uit elkaars gedragingen en verklaringen mochten opmaken. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat met de brief van 25 november 2020 de verzekeraar heeft toegezegd dat op die dag het geld richting SynVest is gegaan. Per brief van 25 november 2020 heeft de verzekeraar verklaard dat het bedrag is overgemaakt naar SynVest. De commissie stelt vast dat in werkelijkheid dit bedrag is overgemaakt en bijgeschreven op de rekening van SynVest op 2 december 2020, hetgeen later is dan de consument had mogen verwachten. De commissie concludeert derhalve dat er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de verzekeraar. Nu het gaat om vertragingsschade ten aanzien van de betaling van een geldsom bestaat de schadevergoeding uit de wettelijke rente over de hoofdsom in de periode van 25 november 2020 tot en met 1 december 2020. Dat is een periode van 7 dagen. Het gaat dan om een bedrag van € 197,14. De commissie wijst dit bedrag toe.

Wat betreft de vordering met betrekking tot de beheerfee over 2020 overweegt de commissie als volgt. Partijen zijn een jaarlijkse beheerfee overeengekomen. Over de hoogte van deze beheerfee op zichzelf komt de commissie geen oordeel toe. De commissie verwijst daarbij naar de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2019-1065, te raadplegen op www.kifid.nl.

Wel is de commissie van oordeel dat het *geheel* in rekening brengen van de beheerfee in het jaar 2020 gezien de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het gaat dan met name om de omstandigheid dat de hoofdwerkzaamheid van de verzekeraar in 2020 bestond uit het tijdig overboeken van het vermogen van de consument naar SynVest en dat juist die activiteit is misgelopen. De commissie is daarom van oordeel dat een korting op de beheerfee van het jaar 2020 van 50% in dit licht passend is. Dit brengt mee dat de consument over het jaar 2020 een beheerfee is verschuldigd van € 1.943,50.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.