KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 5 d.d. 13 januari 2009
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. B. Sluijters)

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;
- de klacht, ontvangen bij brieven van 23 december 2007 en 4 april 2008 (abusievelijk gedateerd 4 april 2007);
- het antwoord van Aangeslotene van 14 juli 2008;
- de repliek van Consument van 3 augustus 2008; en
- de dupliek van Aangeslotene van 21 augustus 2008.

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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 2 februari 2009 waar partijen zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft op 1 mei 2004, door tussenkomst van een tussenpersoon, een stamrechtverzekering bij Aangeslotene gesloten. Ingevolge deze verzekering wordt aan Consument een gegarandeerd kapitaal uitgekeerd indien hij op de einddatum van de verzekering - 1 april 2013 - nog in leven is. Gedurende de looptijd van de verzekering heeft Consument de mogelijkheid een deel van het kapitaal bij leven op een eerder tijdstip dan de einddatum aan te wenden voor een direct ingaande (tijdelijke) lijfrente bij Aangeslotene. Dit zogenaamde onttrekkingsrecht is opgenomen in de polis.
2.2 Consument heeft inmiddels drie keer onttrekkingen uit de polis gedaan. Aangeslotene heeft bij elk van deze onttrekkingen de volgende kosten in rekening gebracht:
- kosten onttrekking binnen de eerste vijf jaar van de verzekering;
- 1 % kosten over het te onttrekken saldo;
- excassokosten en administratiekosten.

Voor de eerste onttrekking heeft Aangeslotene totaal € 1.352,- aan kosten bij Consument in rekening gebracht, voor de tweede onttrekking € 1.175,- en voor de derde onttrekking € 1.633,-.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van € 3.485,- in verband met te veel in rekening gebrachte kosten voor de gedane onttrekkingen. Volgens Consument heeft Aangeslotene voor de eerste onttrekking € 1.022,80 te veel in rekening gebracht, voor de tweede onttrekking € 988,40 te veel en voor de derde onttrekking € 1.473,98 te veel. Voorts vordert Consument dat Aangeslotene geen inhoudingen voor de onder 2.2 genoemde kosten meer doet op toekomstige onttrekkingen.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De door Aangeslotene gedane inhoudingen zijn substantieel en gebaseerd op een eenvoudige kostenstructuur en hadden derhalve ook in de polis opgenomen kunnen worden. Bovendien zijn deze kosten niet door de tussenpersoon genoemd tijdens het sluiten van de verzekering hoewel Consument daarnaar uitdrukkelijk heeft gevraagd en Consument de tussenpersoon te kennen heeft gegeven dat de kans op onttrekking gedurende de eerste vijf jaar na het afsluiten van de verzekering groot zou zijn omdat de polis was bedoeld om een gouden handdrukuitkering in onder te brengen ter overbrugging tot de pensioengerechtigde leeftijd.
- De onttrekkingsoffertes die Consument heeft ontvangen vermelden - anders dan Aangeslotene suggereert - geen kosten.
- In een identieke zaak van een oud-collega van Consument, de heer (…) - die gelijktijdig met Consument dezelfde verzekering met dezelfde voorwaarden bij Aangeslotene heeft afgesloten en waarbij zowel de mondelinge als schriftelijke informatieverstrekking door de tussenpersoon en Aangeslotene identiek was - heeft Aangeslotene de vaste poliskosten vastgesteld op € 227,-, de variabele kosten op € 30,- en de variabele incassokosten (per uitkering) op € 2,27.

3.3 Het verweer van Aangeslotene komt hierna, voor zover nodig, aan de orde.

4. Beoordeling

4.1 Aangeslotene heeft in de procedure bij de Geschillencommissie vlak voor de zitting medegedeeld tot betaling van het door Consument gevorderde bedrag over te gaan. De Commissie constateert dan ook dat die vordering van Consument voor toewijzing gereed ligt. Aangeslotene is derhalve gehouden tot betaling van € 3.485,- aan Consument over te gaan.
4.2 De Commissie is voorts van oordeel dat Aangeslotene Consument voor toekomstige onttrekkingen redelijke kosten in rekening mag brengen. Als redelijke kosten kunnen worden aangemerkt de kosten als toegezegd aan de heer (…), te weten:
- vaste poliskosten: € 227,-
- vaste incassokosten: € 30,-
- variabele incassokosten (per uitkering): € 2,27.

4.3 Aangeslotene zal als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht dienen te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument € 3.485,- uitkeert, dat Aangeslotene voor toekomstige onttrekkingen Consument de onder 4.2 genoemde bedragen in rekening brengt en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, vergoedt.