KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 44 d.d. 15 maart 2010
(mr drs M.L. Hendrikse, voorzitter, mr E.M. Dil - Stork en drs A.I.M. Kool)

Samenvatting

Consument voelt zich bij de afwikkeling van uitspraak 2008-2 schandalig behandeld door aangeslotene en eist daarvoor een vergoeding van immateriële schade. Hij beschouwt de aangeboden coulancevergoeding van € 250,- voor reis- en portokosten als volstrekt onvoldoende, omdat een vergoeding voor immateriële schade ontbreekt. De Commissie is van mening dat de afwikkeling van het eerdere geschil inderdaad geen schoonheidsprijs verdient, maar wijst de vordering af. De immateriële schade die consument claimt, valt namelijk niet onder de gevallen zoals genoemd in art.6:106 Burgerlijk Wetboek waarin een benadeelde recht heeft op een vergoeding van nadeel dat niet in vermogens¬schade bestaat.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- uitspraak nr. 2 van 22 mei 2008 van de Commissie, gewezen tussen partijen;
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de klachtbrief, ontvangen op 25 maart 2009;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, gedateerd 5 april 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 september 2009;
- de repliek van Consument van 29 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 16 oktober 2009;
- de brief van 24 februari 2010 van Consument.

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 op 8 maart 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft met ingang van 1 februari 1989 een levensverzekering bij Aangeslotene afgesloten. Deze verzekering voorzag in de uitkering van ƒ 163.622,- bij in leven zijn van Consument op 1 februari 2007 en in uitkering van ƒ 70.000,- direct na overlijden van Consument vóór 1 februari 2007. Op de verzekering was van toepassing een winstdelingsregeling.

2.2 In de op 19 januari 1989 door Aangeslotene aan Consument verstrekte offerte met betrekking tot deze verzekering staat - voor zover hier relevant - vermeld:

'Door u is een offerte aangevraagd op basis van de volgende gegevens:

Geboortedatum verzekerde(man)	(...)
Ingangsdatum	01-02-1989
Einddatum	01-02-2007
Tarief	(…)
Lijfrenteclausule op tarief	(…)
Gewenste koopsom	ƒ 70.000,-
Winstdeling	Ja
Percentage winstprognose	7,25%
Percentage rekenrente kapitaal	6,49%

De berekende resultaten zijn:

Kapitaal	ƒ 163.622,00	Koopsom	ƒ 70.000,00
+ prognose	ƒ 199.046,00	Lijfrentekoopsom	ƒ 70.000,00

Restitutie bij overlijden ƒ 70.000,00 + bijgeschreven winst.

Voor de lijfrente indicatie zijn naast de eerder genoemde gegevens de volgende gegevens gehanteerd:

Beschikbare koopsom	ƒ 199.046,00
Percentage rekenrente lijfrente	7%
Duur tijdelijke rente	10 jaar
Geboortedatum medeverzekerde (man)	(…)
Perc. rente na eerste overlijden	70%

De berekende resultaten zijn:

Levenslange jaarrente f 20.538,68 Tijdelijke jaarrente f 28.843,48
na eerste overlijden f 14.377,08 na eerste overlijden f 20.190,44

Definitieve vaststelling van de cijfers zal bij doorgaan van de offerte plaatsvinden op het hoofdkantoor. Bij het samenstellen van de cijfers is gebruik gemaakt van de tarieven die geldig zijn tot 15.02.1989'.

2.3 Op 1 februari 2007 is de verzekering geëxpireerd. Hierbij is een bedrag inclusief winstdeling van € 80.246,25 voor Consument ter beschikking gekomen. Dit bedrag diende te worden aangewend voor de aankoop van een lijfrente. Aangeslotene heeft Consument hiertoe een aantal offertes voor een direct ingaande lijfrente verstrekt.

2.4 De hoogte van de jaarlijkse rente-uitkering is door Aangeslotene vastgesteld aan de hand van een rekenrente van 5%, zijnde de rekenrente op de expiratiedatum.

2.5 In haar uitspraak nr. 2 van 22 mei 2008 heeft de Commissie beslist dat Aangeslotene aan Consument een nieuwe polis van zijn lijfrenteverzekering verstrekt waarin de hoogte van de jaarlijkse rente-uitkering is vastgesteld aan de hand van de op 19 januari 1989 geoffreerde rekenrente van 7%.
Vervolgens heeft Aangeslotene een nieuwe lijfrenteverzekering geoffreerd op basis van een rekenrente van 7%, maar uitgaande van een recente, in 1989 nog niet gehanteerde sterftetafel.

3. Geschil

3.1 Consument vordert: aanvulling van r.o. 4.5 van uitspraak nr. 2 van 22 mei 2008. Daar staat vermeld: 'Aangeslotene is derhalve gehouden voor de vaststelling van de hoogte van de inmiddels aangekochte lijfrente alsnog de rentevoet te hanteren die is gebruikt in de offerte van 19 januari 1989, te weten 7%.' Dit moet worden aangevuld met: 'Daarnaast dient Aangeslotene van dezelfde niet genoemde factoren uit te gaan als in genoemde offerte werden gehanteerd bij de berekende resultaten'.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
In de offerte van 19 januari 1989 wordt met geen woord over sterftetafels gesproken, maar heeft Aangeslotene tot de cent nauwkeurig en zonder enig voorbehoud berekend wat de jaarrente zou worden. Bovendien had Aangeslotene in een veel eerder stadium al kunnen en moeten aangeven dat de jaarrente niet alleen door een andere rekenrente, maar ook door een andere sterftetafel zou afwijken van de offerte. Ronduit onbehoorlijk is daarom dat zij, toen de Commissie het geschil in behandeling had dat leidde tot uitspraak nr. 2, niet melding heeft gemaakt dat zij inmiddels een andere sterftetafel gebruikte. Op dit punt en ook op

andere punten heeft Aangeslotene schandalig gehandeld. Consument noemt in dit kader de aanvankelijke aanname door Aangeslotene dat de uitkering aan Consument na het overlijden van zijn partner op 70% zou moeten worden gesteld en voorts de wijze waarop Aangeslotene de te verzekeren jaarrente heeft berekend. Zij komt nu, tijdens de procedure bij de Commissie, coulancehalve, met een tegemoetkoming aan de wensen van Consument, maar dat had zij veel eerder kunnen doen. Het genoemde bedrag van maximaal € 250,- voor de (reis- en porto)kosten gaat geheel voorbij aan alle ellende die Aangeslotene hem heeft bezorgd. Een vergoeding van de geleden immateriële schade, die voor hem overigens moeilijk te becijferen valt, is geheel afwezig.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Aangeslotene is van mening dat zij uitspraak nr. 2 van de Commissie juist heeft uitgevoerd en dat zij bij de bepaling van de lijfrente-uitkering een correct gebruik van de sterftetafels heeft gemaakt.
Niettemin heeft zij coulancehalve besloten om volledig tegemoet te komen aan de wensen van Consument. Dat betekent echter niet dat zij het met diens stellingen eens is. In overleg met Consument is een regeling getroffen, waarbij ook de wettelijke rente en de eigen bijdrage van € 50,- van Consument voor de behandeling van dit geschil worden vergoed. De lijfrente zal als gevolg daarvan worden uitgekeerd op basis van dezelfde grondslagen, waaronder de sterftetafel, die zijn gehanteerd in de offerte van 19 januari 1989. Bovendien zal de uitkering aan Consument ook na het overlijden van zijn partner worden voortgezet op basis van 100%. Het geschil dat Consument aan de Commissie heeft voorgelegd, is daarmee opgelost.
In aanvulling daarop is Aangeslotene bereid om Consument een extra vergoeding te geven voor de (reis- en porto)kosten die hij heeft gemaakt voor de behandeling van het geschil. Overleg met Consument daarover is nog gaande, maar Aangeslotene begroot het bedrag vooralsnog op (maximaal) € 250,-. De door Consument pas in zijn repliek gevorderde immateriële schade maakt geen deel uit van het aan de Commissie voorgelegde geschil, maar Aangeslotene verzoekt de Commissie wel over een schadevergoeding een uitspraak te doen.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.
Consument heeft aangevoerd dat hij het er niet mee eens is dat Aangeslotene slechts ‘coulancehalve’ aan zijn wensen is tegemoet gekomen. Met het hem betaalde bedrag van € 250,- voor de (reis- en porto)kosten is Consument niet ontevreden, maar daarnaast wil hij van Aangeslotene een vergoeding voor zijn immateriële schade. De opstelling van Aangeslotene heeft Consument bijna drie volle jaren van slopende procedures bezorgd met enorm veel ergernis en tijdsbeslag. Aangeslotene is volgens Consument voor die schade aansprakelijk.

Aangeslotene heeft aangevoerd niet tot een vergoeding voor immateriële schade gehouden te zijn.

5. Beoordeling

5.1 De wijze waarop de aan Consument toekomende lijfrente door Aangeslotene is vastgesteld, verdient door de lange afhandelingsduur en ook overigens niet de schoonheidsprijs. Hangende de onderhavige procedure hebben partijen echter een regeling getroffen waarbij Aangeslotene aan de wensen van Consument is tegemoet gekomen en zij hem voorts een vergoeding heeft toegekend voor de (reis- en porto)kosten die hij heeft gemaakt voor de behandeling van het geschil en ook de eigen bijdrage van € 50,- van Consument voor de behandeling van dit geschil heeft vergoed. In zoverre is het geschil tussen partijen ten einde gekomen.

5.2 Wat betreft de thans aanvullend door Consument van Aangeslotene gevorderde vergoeding van door hem gestelde immateriële schade, waarvoor Aangeslotene volgens hem aansprakelijk is, oordeelt de Commissie als volgt. Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek heeft de benadeelde slechts in enkele met name genoemde gevallen aanspraak op vergoeding van nadeel dat niet in vermogensschade bestaat. De door Consument gestelde immateriële schade valt daar niet onder. Dit leidt ertoe dat de Commissie deze vordering van Consument afwijst. Omdat de gestelde immateriële schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, is niet van belang of Aangeslotene voor deze schade aansprakelijk is, zoals Consument stelt.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de hierboven onder 5.2 vermelde vordering van Consument af.