Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-582
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 15 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de hoogte van de opnamewaarde. Verzekeraar heeft duidelijk aangegeven dat de opnamewaarde onder voorbehoud is en de definitieve opnamewaarde afhankelijk is van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door Verzekeraar. Indien dit voor Consument niet duidelijk was, had het op haar weg gelegen om hierover vragen te stellen. Dat Consument dit heeft nagelaten, kan Verzekeraar niet worden verweten. Nu vaststaat dat Verzekeraar de opnamewaarde heeft uitgekeerd die gold op de datum van ontvangst van alle benodigde stukken, heeft de Commissie geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar is uitgegaan van een onjuiste opnamewaarde. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 25 mei 1996, via een adviseur, een beleggingsverzekering (spaarkasproduct) afgesloten bij Verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering (25 mei 2023) – de waarde van Consument haar aandeel in de beleggingskas zal uitkeren.

Indien Consument voor de einddatum overlijdt, wordt de betaalde inleg – vermeerderd met samengestelde interest van 4% per jaar – uitgekeerd. Consument betaalt voor het voornoemde een premie van € 22,69 per maand.

2.2 Op 3 maart 2020 heeft de adviseur van Consument telefonisch aan Verzekeraar medegedeeld dat Consument de verzekering wilde afkopen. Verzekeraar heeft Consument daarop een schriftelijke opgave van de opnamewaarde verstrekt. De bijbehorende akkoordverklaring is door Consument ondertekend en aan Verzekeraar geretourneerd. Enkele dagen later – op 6 maart 2020 – heeft Consument Verzekeraar laten weten van de afkoop af te zien.

2.3 Op 11 maart 2020 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar en hem laten weten de verzekering alsnog te willen afkopen. Verzekeraar heeft Consument daarop – bij brief van 12 maart 2020 – geïnformeerd over de opname-waarde van de verzekering. In deze brief staat onder meer het volgende:

"Wij wijzen u erop dat de opgegeven opnamewaarde onder voorbehoud is. De definitieve opnamewaarde is afhankelijk van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door Aegon."

De bijgevoegde akkoordverklaring vermeldt voorts het volgende:

*"**Voorlopige berekening van de opnamewaarde van uw spaarkasovereenkomst***
*Let op! Hieronder ziet u een **voorlopige** berekening van de afkoopwaarde van uw spaarkasovereenkomst. Dat komt omdat de waarde van uw beleggingen nog kan veranderen.*

De definitieve opnamewaarde is afhankelijk van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door Aegon.

***De opnamewaarde** bedraagt per 11 maart 2020 € 9.770,22."*

2.4 Voornoemde akkoordverklaring is op 12 maart 2020 door Consument ondertekend en aan Verzekeraar geretourneerd.

2.5 Verzekeraar heeft de verzekering daarop op 12 maart 2020 afgekocht en de opname-waarde van voornoemde datum (ad € 9.546,95) aan Consument uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden het verschil tussen de opnamewaarde van 11 maart 2020 en de opnamewaarde van 12 maart 2020 aan haar uit te keren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- In de brief van 12 maart 2020 vermeldt Verzekeraar de opnamewaarde van 11 maart 2020. Met dit bedrag is Consument dan ook akkoord gegaan. Niet met de opnamewaarde van 12 maart 2020.
- Verzekeraar heeft de brief met de opnamewaarde op 12 maart 2020 per mail aan Consument verzonden. Verzekeraar had de opnamewaarde dan ook moeten aanpassen aan de koers die op dat moment gold. Consument had dan op basis van de juiste opnamewaarde kunnen beslissen of zij tot afkoop wilde overgaan.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument belegde binnen de verzekering in het Aegon Equity Fund. De koers van het Aegon Equity Fund, welke geldt op een bepaalde (werk)dag, wordt vastgesteld op de daaraan voorafgaande werkdag, na sluiting van de beurzen (de zogeheten slotkoers). Deze koers geldt gedurende de hele dag.
- In de door Consument ondertekende akkoordverklaring staat nadrukkelijk vermeld dat de definitieve opnamewaarde afhankelijk is van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door Verzekeraar. Consument heeft de akkoordverklaring op 12 maart 2020 ondertekend en aan Verzekeraar geretourneerd. Zij heeft dan ook recht op de opnamewaarde die gold op 12 maart 2020.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden het verschil tussen de opnamewaarde van 11 maart 2020 en de opnamewaarde van 12 maart 2020 aan Consument uit te keren.

4.2 Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat bij Consument teleurstelling is ontstaan over het bedrag dat aan haar is uitgekeerd, ziet de Commissie geen reden om Verzekeraar gehouden te achten een aanvullend bedrag aan Consument uit te keren. De Commissie zal dit hieronder toelichten.

4.3 Bij brief van 12 maart 2020 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de opnamewaarde per 11 maart 2020. Zowel in voornoemde brief als de bijbehorende akkoordverklaring heeft Verzekeraar duidelijk aangegeven dat de weergegeven opnamewaarde onder voorbehoud is en de definitieve opnamewaarde afhankelijk is van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van *alle* stukken door Verzekeraar. Consument had – op basis van het voornoemde – dan ook kunnen en moeten weten dat de in de brief opgenomen opnamewaarde niet gegarandeerd was, maar dat de opnamewaarde zou worden vastgesteld op het moment dat Verzekeraar *alle* benodigde stukken in bezit had. Indien dit voor Consument niet duidelijk was, had het op haar weg gelegen om zich – voor ondertekening van de akkoordverklaring - tot Verzekeraar te wenden en hierover vragen te stellen. Dat Consument dit heeft nagelaten, kan Verzekeraar niet worden verweten.

4.4 Nu vaststaat dat alle benodigde stukken op 12 maart 2020 door Verzekeraar zijn ontvangen en Verzekeraar de opnamewaarde die gold op voornoemde datum aan Consument heeft uitgekeerd, heeft de Commissie geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar is uitgegaan van een onjuiste opnamewaarde.

4.5 De conclusie is dat Verzekeraar het juiste bedrag aan Consument heeft uitgekeerd. Voor een aanvullende uitkering bestaat dan ook geen grond. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.