Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-358 d.d. 9 december 2013
(prof.mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. P.A. Offers en prof.mr. M.L. Hendrikse, leden, terwijl mr. E.J. Heck als secretaris)

Samenvatting

Afkoop polis na echtscheiding. Ex-echtgenoot van Consument heeft polis afgekocht i.s.m. onderlinge afspraken omtrent de gerechtigdheid van Consument tot de afkoopsom. Consument niet-ontvankelijk wegens overschrijding redelijke termijn ex art. 15, lid 2 Reglement. Overigens heeft Aangeslotene (tussenpersoon) onzorgvuldig handelen erkend en Consument schadeloos gesteld. Derhalve – ten overvloede – geen schade (meer).

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Salland U.A., gevestigd te Deventer, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 18 december 2012;
- het door Consument op 21 december 2012 ondertekende klachtformulier;
- de brief van Consument van 14 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consument zoals door haar overhandigd aan de Commissie en Aangeslotene tijdens de mondelinge behandeling van haar klacht.

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 11 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Door A is op 18 februari 1997 een polis van levensverzekering afgegeven met nummer 0.
Verzekeringnemer is de heer X, begunstigden zijn hij en Consument met wie hij ten tijde van de totstandkoming van de verzekering was gehuwd.
Ingangsdatum is 1 december 1996 en einddatum 1 december 2026.

3.2. Consument is van X gescheiden. Nadien is door Consument een procedure tegen X aanhangig gemaakt die betrekking had op de verdeling van de gemeenschappelijke eigendom. Dit heeft geleid tot een Rechtbankvonnis van 1 september 2004, waarin onder meer het navolgende is bepaald:
"8.2. De spaar/beleggingspolis van de Rabobank met nummer 0 wordt toegedeeld aan de man terwijl aan de vrouw toekomt de helft van de waarde van het beleggingstegoed van deze polis op 11 september 2002."
(…..)
"De rechtbank veroordeelt de man om wegens overbedeling aan de vrouw te betalen:
- de helft van de waarde van het beleggingstegoed per 11 september 2002 van de spaar/beleggingspolis van de Rabobank met nummer 0;
- een bedrag van € 2.181,22."

3.3. In april 2005 is op het kantoor van de Rabobank Salland in het bijzijn van een bankmedewerker door Consument als medegerechtigde een mutatieformulier ondertekend om de verzekering met polisnummer 0 te doen afkopen.
In dit mutatieformulier stond dat van het afkoopbedrag ad €3.397,93 €2.181,22 zou toekomen aan Consument en het restant aan haar ex-partner. Omdat deze niet ter plaatse aanwezig was, is het mutatieformulier aan hem ter ondertekening gezonden. Hij heeft echter, zo is aannemelijk geworden, het mutatieformulier in die zin gewijzigd dat het volledige afkoopbedrag hem toekwam. Het genoemde afkoopbedrag werd op zijn rekening gestort.
In 2008 heeft Consument zich over deze gang van zaken beklaagd bij o.a. Aangeslotene. Uiteindelijk is Aangeslotene Consument tegemoet gekomen door op 12 januari 2009 conform een akte van cessie van die datum het gehele afkoopbedrag aan haar uit te keren onder overdracht aan Aangeslotene van haar vordering uit overbedeling op haar ex-partner. Zie voor deze uitleg van de op dit punt onduidelijke akte van cessie ook Ombudsman 30 oktober 2012 p. 1-2 (OM-12-00134) .

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1 In 2012 keerde Consument zich alsnog tegen deze regeling en vorderde van Aangeslotene een bedrag van in totaal € 12.733,85 terzake van haars inziens nog niet vergoede schade, o.a. jaarlijks toegenomen contante waarde en wettelijke rente. Ook vorderde Consument een niet nader gespecificeerd bedrag aan smartengeld.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft jegens Consument onrechtmatig gehandeld door onvoldoende te controleren of het mutatieformulier de wens van Consument weergaf.

Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

4.3. Primair dient Consument op grond van het bepaalde in artikel 15, lid 2 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening niet ontvankelijk te worden verklaard in haar klacht omdat zij al in januari 2009 bekend was met het standpunt van Aangeslotene en derhalve haar klacht niet binnen een redelijke termijn aan Kifid heeft voorgelegd.

4.4. Subsidiair doet Aangeslotene een beroep op artikel 6:89 BW omdat Consument niet eerder dan in 2012 heeft geklaagd over de gang van zaken in 2009.

4.5. Voorts voert Aangeslotene aan dat zij, nadat Consument er in 2008 over had geklaagd dat zij nimmer een bedrag had ontvangen, een akte van cessie heeft opgesteld, waarmee Consument haar persoonlijke vordering wegens overbedeling op haar ex-echtgenoot overdroeg aan Aangeslotene in ruil waarvoor Aangeslotene aan Consument € 3.397,93 heeft betaald.

4.6. Aangeslotene erkent voorts geen aansprakelijkheid voor de onjuiste overboeking. Het is Aangeslotene niet te verwijten dat door het door Consument gestelde frauduleus handelen het bedrag door A op een onjuist rekeningnummer terecht is gekomen.

4.7. Aangeslotene stelt dat Consument geen schade heeft geleden doordat Aangeslotene aan Consument een hoger bedrag heeft uitbetaald dan waarop zij conform het oorspronkelijke mutatieformulier recht had en ook meer dan waarop zij recht had volgens het bovenvermelde vonnis. Volgens het vonnis zou Consument slechts recht hebben gehad op de helft van de afkoopwaarde ad € 3.397,93, zijnde € 1.698,97.

4.8. Tot slot bestrijdt Aangeslotene dat zij smartengeld zou moeten vergoeden, omdat van immateriële schade niet is gebleken.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft allereerst te onderzoeken of Consument in haar klacht kan worden ontvangen.
In dit verband stelt de Commissie vast dat Consument een periode van bijna drie jaar heeft laten verlopen voordat zij de onderhavige klacht indiende.
Aangeslotene heeft immers op 12 januari 2009 een bedrag van € 3.397,93 betaald en de klacht is op 5 januari 2012 ingediend.
Een beroep op artikel 15, lid 2 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening kan echter niet slagen omdat de Commissie niet heeft kunnen vaststellen dat de omstandigheden, waarop de tekst van het desbetreffende lid doelt, zich hebben voorgedaan.

5.2. Het beroep van Aangeslotene op artikel 6.89 BW kan eveneens niet slagen omdat Aangeslotene niet heeft onderbouwd dat zij daardoor nadeel heeft geleden.

5.3. Vervolgens heeft de Commissie onderzocht of en in hoeverre de vordering van Consument moet worden toegewezen omdat Aangeslotene onrechtmatig heeft gehandeld en Consument schade heeft ondervonden door dat onrechtmatig handelen.

5.4. De Commissie overweegt dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat haar een schade heeft getroffen die, naast het door haar reeds ontvangen bedrag van

€ 3.397,93 (onder overdracht van haar vordering uit overbedeling op haar ex-partner) zou moeten leiden tot een uitkering door Aangeslotene van € 12.733,85.

5.5. Eén en ander leidt tot de conclusie dat de vraag of Aangeslotene onrechtmatig heeft gehandeld onbeantwoord kan blijven nu van schade aan de kant van Consument geen sprake blijkt te zijn geweest.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.