Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument heeft een switchorder opgegeven, die Verzekeraar wegens een technische storing lange tijd niet heeft kunnen uitvoeren. Hoewel Verzekeraar heeft verzuimd de switchorder uit te voeren, heeft Consument geen recht op schadevergoeding omdat hij als gevolg van het verzuim van Verzekeraar geen schade heeft geleden.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft bij een beleggingsverzekering bij Verzekeraar. Het gaat om een Cumulent Belastingvrij Kapitaalplan, met polisnummer [nummer]. De verzekering is ingegaan op 23 juni 1993 en heeft als einddatum 22 juni 2021.

2.2 Op 14 mei 2020 heeft Consument bij Verzekeraar een switchverzoek ingediend. Hij wilde zijn participaties die belegd waren in het Achmea Mixfonds Neutraal, omzetten naar de variabele renterekening.

Op 24 juni 2020 heeft Consument gesignaleerd dat dit verzoek niet was uitgevoerd. Hij heeft contact opgenomen met Verzekeraar om deze ertoe te bewegen de switch alsnog uit te voeren. Op 20 juli heeft Consument weer geconstateerd dat het switchverzoek niet was verwerkt. Consument heeft daarom opdracht gegeven de switch te annuleren. Ook heeft hij een verzoek tot het doen afkopen van de verzekering ingediend.

2.3 Verzekeraar heeft de verzekering afgekocht en heeft daarbij de koers van 25 juni 2020 gebruikt.

De klacht en vordering

2.4 Consument vordert een schadevergoeding van € 1.845,-. Deze schade heeft hij berekend aan de hand van het koersverschil tussen 25 juni 2020 en 21 juli 2020, de datum waartegen hij de verzekering heeft doen afkopen.

2.5 Consument beroept zich op de toepasselijke voorwaarden. Een switchverzoek wordt op de eerstvolgende werkdag na ontvangst van het verzoek uitgevoerd, wat ook geldt voor een afkoopverzoek. Verzekeraar heeft het op 14 mei 2020 ingediende switchverzoek nooit uitgevoerd en is daarmee het verzoek niet nagekomen. Daarmee is Verzekeraar in verzuim. Dit geeft Consument de bevoegdheid het verzoek te annuleren. Op 20 juli 2020 heeft Consument het afkoopverzoek ingediend, zodat de koers van 21 juli 2020 moet worden gehanteerd bij de berekening van de afkoopwaarde.

2.6 Verzekeraar is volledig in gebreke gebleven wat betreft zijn zorgplicht. Over het niet verwerken van het switchverzoek van 14 mei 2020 heeft Verzekeraar nooit contact opgenomen. Dit heeft Consument steeds zelf moeten doen, nadat hij had geconstateerd dat het niet was uitgevoerd.

2.7 Nadat Consument op 24 juni 2020 Contact heeft opgenomen met Verzekeraar, heeft Verzekeraar hem gegarandeerd dat hij geen lagere koers zou ontvangen dan 25 juni 2020. Dit heeft Consument als een minimumprijs gezien. Consument zou het neerwaarts risico zo niet lopen, als tegemoetkoming omdat Verzekeraar de switch niet tijdig heeft kunnen uitvoeren.

2.8 Verzekeraar heeft met zijn handelen Consument benadeeld en de winst die tussen 25 juni en 20 juli 2020 op de portefeuille van Consument is ontstaan, aan zichzelf toegeëigend.

Het verweer

2.9 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Heeft Consument schade geleden?

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Consument schade heeft geleden als gevolg van het niet tijdig uitvoeren van de door Consument op 14 mei 2020 gegeven switchorder, nu deze door een technische storing op 20 juli 2020 nog niet door Verzekeraar was verwerkt. Dat de switchorder zelfs op 20 juli nog niet was verwerkt staat tussen partijen niet ter discussie.

3.2 Op grond van de toepasselijke voorwaarden verkoopt Verzekeraar wanneer hij het switchverzoek heeft ontvangen, de participaties tegen de eerstvolgende openingskoers en koopt Verzekeraar de nieuwe participaties tegen de eerstvolgende openingskoers ná de dag van verkoop van de oude participaties. Een en nader brengt in het onderhavige geval mee dat participaties die belegd waren in het Achmea Mixfonds Neutraal op 15 mei 2020 verkocht zouden zijn als de switchorder goed zou zijn uitgevoerd. Consument zou dan recht hebben gehad op de waarde van genoemde participaties op 15 mei 2020.

3.3 Verzekeraar heeft uiteindelijk de koers van 25 juni 2020 gehanteerd. De koers van het Achmea Mixfonds Neutraal is na 15 mei 2020 gestegen. De conclusie is derhalve dat Consument geen schade heeft geleden door het niet tijdig uitvoeren van de switchorder door Verzekeraar.

3.4 Verzekeraar is ten slotte niet ten koste van Consument verrijkt als gevolg van het gebeurde, nu Verzekeraar degene was die vanaf 15 mei 2020 het koersrisico liep op de participaties van Consument.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website