KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 194
d.d. 22 november 2010
(mr C.E. du Perron, voorzitter, mr drs M.L. Hendrikse, drs A.I.M. Kool, drs L.B. Lauwaars en mr A.W.H. Vink)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de brief van 26 augustus 2009 van Consument, ontvangen op 27 augustus 2009;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het antwoord van Aangeslotene van 4 maart 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 16 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 12 april 2010;
- de pleitnotitie met bijlagen van Consument, overgelegd tijdens de hierna te noemen zitting van 13 september 2010.

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 13 september 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument, assurantietussenpersoon van beroep, heeft met ingang van 1 maart 1996 via zichzelf als assurantietussenpersoon bij Aangeslotene een beleggingsverzekering gesloten met als einddatum 1 maart 2025. Blijkens het poliswijzigingsblad 009 van 20 maart 2008 was bij in leven zijn van Consument tot de einddatum jaarlijks een premie verschuldigd, en voorzag de verzekering in een uitkering bij in leven zijn van Consument op de einddatum en bij zijn eerder overlijden.

- In een brief van 17 april 2008 heeft Aangeslotene aan Consument opgave gedaan van de afkoopwaarde per 1 mei 2008 (€ 29.126,-) van zijn verzekering en daarbij vermeld dat dit was na aftrek van de nog niet betaalde eerste kosten ad € 3.194,-.
In een brief van 8 september 2008 heeft Aangeslotene aan Consument opnieuw een opgave gedaan van de afkoopwaarde van de verzekering: deze bedroeg per 1 oktober 2008 € 28.040,- na aftrek van de nog niet betaalde eerste kosten ad € 2.456,-.
- Door ondertekening van een daartoe strekkend formulier van Aangeslotene heeft Consument bij Aangeslotene een schriftelijk, op 23 november (klaarblijkelijk is bedoeld: oktober) 2008 gedateerd verzoek ingediend tot afkoop van de verzekering per 1 november 2008. Blijkens dit formulier bedroeg de afkoopwaarde op laatstgenoemde datum € 23.030,-, na aftrek van de nog niet betaalde eerste kosten ad € 2.449,-. Een het verzoek begeleidende brief van 24 oktober 2008 van Consument vermeldde: 'Door de daling van de koersen zakt de waarde van de polis aanzienlijk, zodat langer wachten niet wenselijk lijkt. (…)'.
- In een brief van 9 juni 2008 heeft Aangeslotene aan Consument op diens nadere vragen omtrent de afkoopwaarde meegedeeld dat hij bij de Ombudsman de berekening van de bij afkoop verrekende kosten kon laten toetsen.
- In een brief van 13 januari 2009 heeft de Ombudsman, nadat Aangeslotene na vragen van de Ombudsman de afkoopwaarde per 1 mei 2008 alsnog had herberekend op basis van een lager zillmerpercentage, aan Consument bericht 'dat de nu afgegeven afkoopwaarde correct is berekend en niet in negatieve zin zal afwijken van wat andere maatschappijen in voorkomend geval bij een dergelijke polis hadden berekend.'

3. Geschil

3.1 Consument vordert, naar zijn opgave ter zitting, een bedrag van afgerond € 6.000,-, zijnde het verschil tussen de afkoopwaarde op 1 mei 2008 en 1 november 2008.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft in april 2008 een opgave van de afkoopwaarde gevraagd omdat hij de intentie had tot afkoop over te gaan. Nadat Aangeslotene hem deze opgave had verstrekt, rezen bij Consument vragen over de eerste kosten. Deze enkele malen herhaalde vragen zijn door Aangeslotene niet beantwoord, maar zij adviseerde hem uiteindelijk zich daarvoor tot de Ombudsman te wenden. Consument heeft zich op 13 juni 2008 tot de Ombudsman gewend. Deze kwam pas op 13 januari 2009 met zijn eindoordeel. Ook dat eindoordeel heeft Consument geen duidelijkheid gegeven. Hoe de aftrek van de nog niet betaalde eerste kosten is berekend, is hem niet duidelijk geworden. Aangeslotene stelt zich nu op het standpunt dat Consument de verzekering niet al in april 2008 tegen de toen opgegeven afkoopwaarde, maar pas in oktober 2008 tegen de toen geldende veel lagere afkoopwaarde heeft afgekocht.

Consument vindt het handelen van Aangeslotene en het thans door haar ingenomen standpunt laakbaar. Bovendien zijn de eerste kosten in de periode vanaf april 2008 verlaagd; de reden daarvan is hem evenmin duidelijk geworden.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Na de door haar bij brief van 17 april 2008 verstrekte opgave van de afkoopwaarde per 1 mei 2008 wilde Consument nadere uitleg over de afkoopwaarde en met name de eerste kosten van de verzekering. Deze uitleg heeft Aangeslotene in een brief van 15 mei 2008 gegeven. Omdat Consument meer inzicht wilde in de kostenverrekening heeft Aangeslotene hem op 9 juni 2008 geantwoord dat door de (specifieke actuariële) rekenmethodiek die aan de berekening van de kosten bij een afkoop ten grondslag ligt, deze door haar niet wordt voorgerekend. Zij heeft Consument voor die berekening naar de Ombudsman verwezen. Op 13 juni 2008 heeft Consument zich tot de Ombudsman gewend. De hem voorgelegde klacht van Consument betrof het feit dat na een looptijd van twaalf jaar nog zulke hoge eerste kosten in rekening worden gebracht, en Consument vroeg een duidelijk overzicht van de eerste kosten. Aan de Ombudsman heeft Aangeslotene actuariële informatie toegezonden ten behoeve van de actuarieel adviseur van de Ombudsman. De Ombudsman heeft vervolgens vastgesteld dat de afkoopwaarde (en dus de te verrekenen eerste kosten) door Aangeslotene juist waren berekend. Nadien is nog het verschil in afkoopwaarden per 1 mei en 1 november 2008 aan de Ombudsman en via hem aan Consument toegelicht.
Aangeslotene ontving pas op 24 november (bedoeld is oktober) 2008 het door Consument ondertekende verzoek tot afkoop van de verzekering. Dat schriftelijke verzoek is, ook volgens artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden, bepalend en niet een mogelijke eerdere intentie van Consument. Natuurlijk stond het hem vrij om zich tot de Ombudsman te wenden. Intussen optredende koerswijzigingen blijven echter voor risico van Consument. Bovendien is hij van beroep verzekeringsadviseur, die geacht mag worden te weten hoe hij een verzekering moet afkopen. Dat hij niet per 1 mei 2008 heeft afgekocht moet voor zijn rekening blijven.
Aangeslotene spreidt de eerste kosten over de gehele duur van de verzekering door een opslag op de premie. Als de verzekering door afkoop voortijdig eindigt, worden de nog niet betaalde eerste kosten in mindering op de afkoopsom gebracht. Het bedrag aan nog niet betaalde eerste kosten wordt naarmate de verzekering langer duurt steeds lager.
De eerste kosten bedragen 3,9% van het verzekerde kapitaal, bestaande uit 3% afsluitprovisie, 0,3% provisie accountmanager en 0,6% overige kosten.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Consument heeft nog aangevoerd dat hij door de lange duur van beantwoording van zijn vragen door Aangeslotene en de Ombudsman schade heeft geleden. Ook als tussenpersoon kan hij de kostenstructuur niet doorgronden. Het heeft hem gestoord dat hij omtrent de kostenstructuur van Aangeslotene geen antwoord kreeg, maar naar de Ombudsman werd verwezen.
- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat de afkoopwaarde correct is berekend. De grote daling van de eerste kosten tussen 1 mei en 1 november 2008 wordt grotendeels verklaard door de herberekening op basis van een lager zillmerpercentage. Dat dit lagere percentage niet al meteen gebruikt werd, is een gevolg van de overgangsfase waarin Aangeslotene verkeerde. De wijze waarop de eerste kosten en de afkoopwaarde worden berekend, wordt meestal niet door de verzekerde begrepen en daarom is ervoor gekozen om de cliënt in een dergelijk geval naar de Ombudsman te verwijzen. Als Consument dat wenst, wil Aangeslotene die berekeningswijze hem alsnog verstrekken.
- In reactie op dit laatste heeft Consument meegedeeld op het verstrekken van de bedoelde informatie geen prijs (meer) te stellen.

5. Beoordeling

5.1 Een Aangeslotene kan, in een geval als het onderhavige, er in eerste instantie mee volstaan de Consument die vraagt om nadere informatie omtrent de wijze van berekenen van de afkoopwaarde, te melden dat door de ingewikkelde (specifieke actuariële) rekenmethodiek die aan de berekening van de kosten bij een afkoop ten grondslag ligt, de Consument zelf aan deze informatie vermoedelijk niets heeft, en dat hij de door de Aangeslotene toegepaste berekening door een actuaris of door de Ombudsman kan laten toetsen. Als de Consument vervolgens bij het gedane verzoek blijft en uitdrukkelijk verzoekt hem de aan de berekening van de afkoopwaarde ten grondslag liggende informatie te verstrekken, zal de Aangeslotene daaraan moeten voldoen. Daarbij kan echter niet van de Aangeslotene worden gevergd dat zij ook de voor het controleren van de door haar uitgevoerde berekeningen noodzakelijke kennis en kunde aan de Consument ter beschikking stelt. Het is dan aan de Consument zelf om zich op basis van de verstrekte informatie - al dan niet met door hem in te winnen deskundige bijstand - een oordeel te vormen.
Consument is in dit geval bij zijn expliciete vraag om nadere informatie omtrent de wijze van berekenen van de afkoopwaarde gebleven. Aangeslotene had hem die informatie dan ook moeten geven. Ter zitting heeft zij zich alsnog bereid verklaard de gevolgde berekeningswijze aan Consument te verstrekken, maar heeft deze evenwel meegedeeld op het verstrekken daarvan geen prijs (meer) te stellen.

5.2 Consument heeft aangevoerd dat hij, doordat hij de gevraagde nadere informatie niet van Aangeslotene heeft gekregen maar daarvoor de Ombudsman moest benaderen, en de lange tijd dat dit alles heeft gevraagd, schade heeft geleden ten bedrage van afgerond € 6.000,-, zijnde het verschil tussen de afkoopwaarde op 1 mei 2008 en 1 november 2008. Raadpleging van het dossier van de Ombudsman leert dat Aangeslotene de brieven/vragen van Consument en de Ombudsman binnen een redelijke tijd heeft beantwoord. Doorslaggevend is echter dat Consument, mede gezien zijn beroep van assurantietussenpersoon, ondubbelzinnig aan Aangeslotene kenbaar had moeten maken per welke datum hij tot afkoop wilde overgaan en dus niet had mogen nalaten een verzoek tot afkoop per die datum in te dienen, als hij daadwerkelijk per 1 mei 2008 tot afkoop had willen overgaan. Bij dit verzoek had Consument eventueel een voorbehoud kunnen maken wat betreft de in rekening gebrachte kosten in afwachting van de gevraagde informatie omtrent de wijze van berekenen van de afkoopwaarde. Hij heeft dat echter niet gedaan. Een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering zal afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.