KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 17 d.d. 24 januari 2011
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, drs. A.I. Kool, drs. L.B. Lauwaars)

Samenvatting

Consument wenst afkoop verzekering tien jaar voor de einddatum. Assurantietussenpersoon informeert telefonisch naar de hoogte van opgebouwde winstrechten. Aangeslotene noemt bedragen die gelden zonder afkoop. De tussenpersoon, die bekend was met die bedragen, moest begrijpen dat het Aangeslotene onduidelijk was dat de wens tot afkoop bestond. Wetenschap tussenpersoon wordt toegerekend aan Consument.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 25 januari 2010 met bijlagen;
- het ingevulde en op 8 februari 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 31 mei 2010;
- de brief van Consument van 28 juni 2010;
- de brief van Aangeslotene van 28 juni 2010;
- de repliek van Consument van 9 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 26 juli 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 29 november 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument was verzekeringnemer van twee kapitaalverzekeringen met een lijfrenteclausule (verder: de Verzekeringen) bij Aangeslotene. De beoogde lijfrenteingangsdatum van de Verzekeringen was 28 december 2018.

2.2 Op 20 november 2008 heeft de assurantietussenpersoon van Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Van dit telefoongesprek is door Aangeslotene geen aantekening in de polisdossiers gemaakt. Onduidelijk is of door de assurantietussenpersoon in dit telefoongesprek alleen is geïnformeerd naar de per 28 december 2008 opgebouwde winstrechten of dat hij tevens heeft aangegeven dat Consument de Verzekeringen per 28 december 2008 wilde afkopen. De lezingen van Aangeslotene en assurantietussenpersoon verschillen hierover.

2.3 In het telefoongesprek van 20 november 2008 heeft Aangeslotene de volgens de in juni 2008 verstrekte winstbrieven opgebouwde winstrechten aan de assurantietussenpersoon doorgegeven.

2.4 In de betreffende winstbrieven wordt het opgebouwde winstrecht per1 juni 2008 als volgt omschreven:
"Opgebouwd winstrecht
Het opgebouwde winstrecht bedraagt per 1 juni 2008:

I	bij in leven zijn van de verzekerde op	28-12-2008	€…..
	of		
II	bij overlijden van de verzekerde vóór	01-06-2009	€…..

Bij ongewijzigde voortzetting van uw verzekering wordt dit winstrecht uitgekeerd naast het verzekerd bedrag zoals vermeld in uw polis."

2.5 Artikel 27 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden bepaalt voor zover hier van belang:
"**Deling in statutaire winst**
Artikel 27
1. Telkens wanneer – overeenkomstig het in de Statuten van de Maatschappij bepaalde – een bedrag uit de winst wordt bestemd voor de verzekeringnemers wier verzekeringen zijn gesloten met recht op een aandeel in de winst ("hoofdverzekeringen"), wordt voor elke hoofdverzekering aan de betrokken verzekeringnemer een verzekering toegekend. Laatstbedoelde verzekering behelst een aanspraak op:
   a. een uitkering, te verrichten op de einddatum van de hoofdverzekering mits de verzekerde dan in leven is (…)"

2.6 Alleen de verzekeringnemer ontvangt deze winstbrieven. De assurantietussenpersoon ontvangt een zogenoemde geleidelijst met daarin de per een bepaalde datum opgebouwde winstrechten van iedere verzekeringnemer, waarbij uitdrukkelijk

vermeld wordt dat deze winstrechten alleen gelden bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering.

2.7 Bij brief van 18 december 2008 heeft de assurantietussenpersoon de uitkeringen uit hoofde van de Verzekeringen per 28 december 2008 aan Consument doorgegeven alsmede de opgebouwde winst per 1 juni 2008 bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum. In deze brief wordt geen enkel voorbehoud gemaakt ten aanzien van de genoemde bedragen.

2.8 Consument heeft de Verzekeringen vervolgens per 1 januari 2009 afgekocht. Een deel van de afkoopwaarde is aangewend voor een direct ingaande lijfrente bij Aangeslotene, een ander deel is overgemaakt naar een andere verzekeraar voor een uitgestelde lijfrente.

2.9 Bij de berekening van de afkoopwaarde is Aangeslotene uitgegaan van de contante waarde van de opgebouwde winstrechten, rekening houdende met de afkoop per 1 januari 2009. Dit leidde tot lagere bedragen dan de door de assurantietussenpersoon in zijn brief van 18 december 2008 genoemde winstrechten per 1 juni 2008.

2.10 De lagere afkoopwaarde heeft geleid tot een lager verzekerd kapitaal op de bij de andere verzekeraar afgesloten verzekering voor een uitgestelde lijfrente.

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 2.108,- betaalt. Dit is het bedrag waarmee het verzekerde kapitaal uit hoofde van de bij een andere verzekeraar gesloten uitgestelde lijfrente is verlaagd doordat er een lager bedrag (€ 1.871,- lager) aan die verzekeraar is overgemaakt.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: In het telefoongesprek van 20 november 2008 heeft Aangeslotene zonder voorbehoud de tot 2008 opgebouwde winstrechten aan de assurantietussenpersoon doorgegeven en Consument mocht erop vertrouwen dat deze bedragen correct waren. Aangeslotene had een telefoonnotitie van het betreffende telefoongesprek moeten maken en in het polisdossier moeten opbergen. Dat Aangeslotene dat niet heeft gedaan en nu niet meer weet wat er precies besproken is kan zij niet aan Consument tegenwerpen. Tenslotte had Aangeslotene kunnen begrijpen dat het telefoongesprek wel de eventuele afkoop van de Verzekeringen betrof omdat de hoogte van de opgebouwde winstrechten al uit de winstbrieven 2008 bleek en de

assurantietussenpersoon, als het uitsluitend daarover ging, niet had hoeven bellen maar die informatie uit de winstbrieven had kunnen halen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene heeft geen telefoonnotitie van het telefoongesprek van 20 november 2008 gemaakt. Als er in het telefoongesprek over afkoop was gesproken, was daar wel een notitie van gemaakt en in het dossier opgenomen. Aangeslotene gaat er daarom van uit dat er sprake was van een kort informatief telefoongesprek waarbij enkel de hoogte van het opgebouwde winstrecht is nagevraagd. Bij Aangeslotene is het gebruikelijk dat dan de bedragen vermeld in de meest recent verstrekte winstbrief worden opgegeven. Gezien de tekst van de winstbrieven respectievelijk de door de assurantietussenpersoon ontvangen geleidelijst en van artikel 27 lid 1 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt zowel aan Consument als diens assurantietussenpersoon voldoende duidelijk aangegeven dat het opgebouwde winstrecht pas op een toekomstige datum (volledig) beschikbaar komt. Consument mag er daarom niet van uitgaan dat het opgebouwde winstrecht volledig opgeëist kan worden bij afkoop. Aangeslotene wijst er tevens op dat Consument werd vertegenwoordigd door een assurantietussenpersoon. Aangeslotene mag ervan uitgaan dat de assurantietussenpersoon deskundig en ervaren is en dat deze begrijpt dat de opgebouwde winstrechten pas onvoorwaardelijk worden zodra de verzekerde op de einddatum in leven is c.q. voor de einddatum overlijdt respectievelijk dat de opgebouwde winstrechten bij afkoop contant gemaakt moeten worden en dat die lagere contante waarde dan per de afkoopdatum wordt uitgekeerd.

4. Zitting

4.1 Door Consument is behalve tegen Aangeslotene ook een klacht tegen zijn assurantie-tussenpersoon bij de Commissie aanhangig gemaakt. In verband met de verbondenheid van deze klachten heeft de Commissie deze in één zitting behandeld en was de assurantietussenpersoon van Consument derhalve ook ter zitting aanwezig.

4.2 Ter zitting hebben Consument, zijn assurantietussenpersoon en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft toegelicht dat voor de vaststelling van de contante waarde van opgebouwde winstrechten altijd een aparte berekening noodzakelijk is die enige tijd vergt. De assurantietussenpersoon van Consument heeft verklaard dat hij bij het telefoongesprek van 20 november 2008 de desbetreffende geleidelijst bij de hand heeft gehad en de door Aangeslotene opgegeven bedragen op de geleidelijst heeft gecontroleerd. Met welke medewerker van Aangeslotene de assurantietussenpersoon precies heeft gesproken kon hij niet aangeven.

5. Beoordeling

5.1 De kernvraag is of Consument Aangeslotene onder de bij de feiten vermelde omstandigheden kan houden aan de door Aangeslotene in het telefoongesprek van 20 november 2008 aan de assurantietussenpersoon van Consument verstrekte opgave van de opgebouwde winstrechten.
Voorop wordt gesteld dat Aangeslotene in de door haar in 2008 verstrekte winstbrieven duidelijk en conform de verzekeringsvoorwaarden heeft aangegeven dat de daarin genoemde winstrechten slechts zouden worden uitgekeerd op een toekomstige datum, mits de betreffende verzekering ongewijzigd zou worden voortgezet.

5.2 De Commissie stelt vast dat niet is komen vast te staan wat de assurantie-tussenpersoon van Consument Aangeslotene in het telefoongesprek van 20 november 2008 precies heeft gevraagd. Op grond van de volgende omstandigheden acht de Commissie het echter aannemelijk dat niet ondubbelzinnig door de assurantietussenpersoon is gezegd dat hij belde in het kader van een voorgenomen afkoop van de Verzekeringen, althans dat deze assurantietussenpersoon behoorde te begrijpen dat het Aangeslotene niet duidelijk was dat de wens tot afkoop bestond. Het ligt voor de hand dat de berekening van de contante waarde van de winstrechten enige tijd zou vergen, nu deze waarde afhangt van de specifiek gewenste afkoopdatum en dus maatwerk is. In het hierbovengenoemde gesprek zijn echter meteen bedragen genoemd ter zake van opgebouwde winstrechten. De genoemde bedragen waren conform de eerdere standaardopgave van Aangeslotene, welke bedragen juist niet op afkoop waren gebaseerd. Dát deze bedragen gelijk waren aan die in de winstbrief en geleidelijst???? (wat wordt hier mee bedoeld), was de assurantietussenpersoon duidelijk, want hij hield die stukken erbij tijdens het gesprek. Afkoop moet beschouwd worden als een mutatie op de afgegeven polis; het is onwaarschijnlijk dat van de wens tot afkoop geen notitie in het dossier zou worden gemaakt.
Nu de assurantietussenpersoon door Consument is ingeschakeld en in het onderhavige geval voor hem optrad, dient in de relatie tussen Consument en Aangeslotene het handelen van de assurantietussenpersoon aan Consument te worden toegerekend.

5.3 De Commissie oordeelt dat Consument Aangeslotene niet kan houden aan de door Aangeslotene in het telefoongesprek van 20 november 2008 aan de assurantie-tussenpersoon van Consument verstrekte opgave inzake de opgebouwde winstrechten en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle

overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.