Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-14 d.d. 10 januari 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. P.A. Offers en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Lijfrenteverzekering, kapitaaloverdracht, redelijke termijn. Consument heeft zijn lijfrenteverzekeraar in maart 2011 verzocht zijn lijfrentekapitalen op de expiratiedatum over te maken naar een andere verzekeraar. De lijfrenteverzekeraar is hier dertien dagen na de expiratiedatum toe overgegaan. De Commissie oordeelt dat een termijn van dertien dagen redelijk is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 7 september 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consument van 1 oktober 2012.

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 1 oktober 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft medio 2008 twee beleggingsverzekeringen – hierna: verzekering A en B – met lijfrenteclausule afgesloten bij Aangeslotene. Op het polisblad van verzekering A staat dat de verzekering ingaat op 1 juni 2008 en eindigt op 1 mei 2011. Verder volgt uit het polisblad dat de verzekering voorziet in een gegarandeerd kapitaal ter grootte van € 106.629,00 bij het in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering. Op het polisblad van verzekering B is vermeld dat de verzekering ingaat op 1 juli 2008 en eindigt op 1 mei 2011. Verzekering B voorziet

bij het in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering in een gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 1.992,00.

3.2. In maart 2011 heeft Consument bij een andere verzekeraar (hierna: verzekeraar X) een offerte aangevraagd voor een lijfrenteverzekering tegen koopsom. Bij brief van 24 maart 2011 heeft de verzekeraar Consument een offerte toegezonden. In de offerte staat:

"De offerte is geldig t/m 6 april 2011. (…) De inleg moet op de ingangsdatum genoemd in de offerte, maar uiterlijk op 19 mei 2011 op rekeningnummer (…) ontvangen zijn. (…).

Let op: de ingangsdatum van uw verzekering is de ontvangstdatum van de inleg. De uitkeringen vinden achteraf plaats. Om de eerste uitkering in dezelfde maand aan u te kunnen overmaken moet de inleg uiterlijk op de 13e van de maand (…) ontvangen zijn. Wordt de inleg later ontvangen dan vindt de eerste uitkering minimaal één maand later plaats."

Consument heeft de offerte vervolgens geaccepteerd.

3.3. Bij brief van 28 maart 2011 heeft Consument Aangeslotene het volgende bericht:

"Op 1 mei a.s. komt mijn lijfrentekapitaal met de hierboven vermelde polisnummers vrij. Ik verzoek u om het totale vrijkomend kapitaal uit de beide polissen op de einddatum over te maken naar [verzekeraar X]. (…)."

3.4. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 29 maart 2011een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarnaast heeft Aangeslotene het volgende geschreven:

"Na het bereiken van de einddatum en de verwerking van de koersen in onze systemen, zullen wij het vrijvallende kapitaal overboeken op rekeningnummer (…) van [verzekeraar X] (…). Wij willen u er graag op wijzen dat de verwerking van de koersen enige dagen in beslag kan nemen, waardoor de overboeking omstreeks medio mei 2011 zal plaatsvinden."

3.5. Bij e-mail van 25 mei 2011 heeft Consument Aangeslotene onder meer bericht:

"Van [verzekeraar X] kreeg ik zojuist te horen dat het bedrag door hen pas is ontvangen op 16 mei jl. met tot gevolg dat pas op 25 juni a.s. de eerstvolgende lijfrente-uitkering zal worden overgemaakt, niet vandaag 25 mei. Ik word daardoor gedupeerd, daarvoor stel ik [Aangeslotene] aansprakelijk. Op grond van het ook u bekende protocol van het Verbond van Verzekeraars waaraan (…) is gebonden, verzoek ik u mij in elk geval de mij toekomende rente over het opgebouwde lijfrentekapitaal binnen tien dagen over maken (…)."

3.6. Aangeslotene heeft de klacht van Consument bij brief van 6 juni 2011 afgewezen.

3.7. Uit de offerte die Consument van verzekeraar X heeft ontvangen volgt dat de ingangsdatum van de direct ingaande lijfrenteverzekering 16 mei 2011 is en de einddatum 16 mei 2021. Verder volgt uit de offerte dat de lijfrentetermijn € 1.139,72 per maand bedraagt en dat de eerste termijn op 16 juni 2011 wordt uitgekeerd.

3.8. In artikel 4.1 van de Overeenkomst Y overdrachten van het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken van oktober 2009 staat:

"Vaststelling overdrachtswaarde

(…)

2. Vaststelling van de overdrachtswaarde van het moment waarop uitgekeerd kan worden naar het moment waarop feitelijk uitgekeerd wordt.

Als de periode tussen het kunnen uitkeren en het feitelijk uitkeren korter is dan 14 dagen, dan is de overdrachtswaarde gelijk aan de overdrachtswaarde op het moment waarop uitgekeerd kon worden. Is deze periode 14 dagen of langer dan is de overdrachtswaarde gelijk aan de overdrachtswaarde op het moment waarop uitgekeerd kon worden opgerent met de wettelijke rente over deze periode. Een formele ingebrekestelling is niet noodzakelijk."

3.9. Per 1 juli 2012 is de Overeenkomst Y overdrachten komen te vervallen en vervangen door het Protocol Y overdrachten. Het onder 3.8. bedoelde artikel 4.1 is daarin vervangen door het volgende artikel:

"5. Vaststelling overdrachtswaarde

De overdragende deelnemer voert de betaling uit uiterlijk 14 dagen nadat alle benodigde documenten zijn ontvangen. Indien de 14e dag in het weekend of op een feestdag valt, geldt de eerstvolgende werkdag. Indien de betaling later plaats vindt, dan vergoedt de overdragende deelnemer over de periode vanaf het moment, dat de benodigde documenten zijn ontvangen, tenminste de wettelijke rente zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Het kapitaal inclusief eventueel verschuldigde rente wordt in één bedrag overgemaakt."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de misgelopen bruto lijfrente-uitkering over mei 2011, door hem gesteld op € 1.139,72, te vermeerderen met de wettelijke rente.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten door de op 1 mei 2011 vrijgevallen lijfrentekapitalen pas op 13 mei 2011 over te maken naar de bankrekening van verzekeraar X. Ter onderbouwing voert Consument aan dat hij Aangeslotene al in maart 2011 had verzocht de lijfrentekapitalen op de expiratiedatum over te maken naar verzekeraar X. Aangeslotene was dus vroegtijdig van het verzoek tot overboeking op de hoogte en had direct na het vrijvallen van de lijfrentekapitalen tot overboeking moeten overgaan. Aangeslotene heeft dit niet gedaan als gevolg waarvan verzekeraar X de lijfrentekapitalen pas op 16 mei 2011 heeft ontvangen.

- Aangeslotene heeft ten tijde van de totstandkoming van verzekering A en B geen informatie verstrekt waaruit volgt dat het overboeken van een vrijgevallen lijfrentekapitaal naar een andere verzekeraar enige tijd kan duren. Door hier niet op te wijzen is Aangeslotene tekort geschoten in de informatieverstrekking. Daarnaast stelt Consument dat hij als gevolg van de tekortkoming erop mocht vertrouwen dat Aangeslotene de lijfrentekapitalen op de expiratiedatum dan wel uiterlijk binnen zes dagen nadien naar verzekeraar X zou overmaken.

- Verder voert Consument aan dat Aangeslotene geen beroep toekomt op de Overeenkomst Y overdrachten omdat deze overeenkomst geen onderdeel uitmaakt van de verzekeringsovereenkomsten die hij met Aangeslotene heeft gesloten.

- Tot slot stelt Consument dat hij schade heeft geleden doordat hij als gevolg van de te laten overboeking door Aangeslotene de eerste lijfrente-uitkering van verzekeraar X een maand later heeft ontvangen dan beoogd.

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

- De lijfrentekapitalen zijn binnen een redelijke termijn naar de bankrekening van verzekeraar X overgemaakt. Aangeslotene voert ter onderbouwing aan dat zij op 13 mei 2011 de betaalopdracht heeft verstrekt en dat zij daarmee heeft gehandeld binnen de termijn van 14 dagen die is voorgeschreven in artikel 4.1 lid 2 van de Overeenkomst Stroomlijning Kapitaaloverdrachten van het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken. Aangeslotene stelt dat in de Overeenkomst Y overdrachten een in de praktijk gebruikelijk en redelijke termijn is beschreven waarbinnen een verzoek tot kapitaaloverdracht geëffectueerd moet zijn.

- Verder wijst Aangeslotene erop dat verzekering A en B beleggingsverzekeringen zijn op basis van een unit linkedsysteem en dat het unit linked karakter van de verzekeringen meebrengt dat de lijfrentekapitalen eerst vrij komen nadat deze op grond van aan het begin van de maand geldende koersen zijn berekend. Het financiële en administratieve proces tot overboeking van de lijfrentekapitalen kon derhalve pas na de expiratiedatum van 1 mei 2011 in gang worden gezet.

- Aangeslotene betwist dat de lijfrentetermijn van € 1.139,72 Consument definitief is ontnomen. Zij stelt daartoe dat de beoogde uitkering in de maand mei 2011 is verschoven en dat die termijn Consument niet definitief is ontnomen. De kans dat Consument in mei 2012 nog in leven is en dus de betreffende termijn zal genieten bedraagt circa 90%. Het is vooralsnog dan ook niet zeker of Consument door het ingaan van de lijfrente-uitkering in de maand juni 2011 schade zal lijden. Voor zover moet worden aangenomen dat de toegenomen kans op vooroverlijden wel als schade moet worden beschouwd, dan geldt dat de schade maximaal 10% bedraagt van de netto-resultante van de betreffende termijn.

- Tot slot voert Aangeslotene aan dat er geen direct causaal verband bestaat tussen haar handelen en het ontstaan van de schade. De schade vloeit volgens Aangeslotene voort uit de door verzekeraar X gestelde voorwaarde dat het kapitaal op uiterlijk 13 mei 2011 door hem moet zijn ontvangen.

5. Beoordeling

5.1. Vaststaat dat de lijfrentekapitalen op 1 mei 2011 zijn vrijgevallen en dat Aangeslotene op 13 mei 2011 de opdracht heeft verstrekt tot overdracht van de lijfrentekapitalen naar verzekeraar X. Aangeslotene voert aan dat een termijn van dertien dagen redelijk is en doet daarbij een beroep op de in artikel 4.1 van de Overeenkomst Y overdrachten genoemde termijn van veertien dagen. Consument betwist dit. De vraag die derhalve ter beantwoording voorligt is of de lijfrentekapitalen binnen een redelijke termijn naar verzekeraar X zijn overgemaakt.

5.2. De Commissie overweegt dat het beroep van Aangeslotene op artikel 4.1 van de Overeenkomst Y overdrachten bij de beoordeling buiten beschouwing moet worden gelaten, nu niet ter discussie staat dat Consument niet aan de overeenkomst is gebonden. Hetzelfde geldt met betrekking tot het bepaalde in het Protocol Y overdrachten dat de

Overeenkomst Y overdrachten op 1 juli 2012 heeft vervangen. De Commissie merkt hierbij nog wel op dat het voorgaande anders is als de verzekerde bij aanvang van de verzekering van de overeenkomst of het protocol op de hoogte is gesteld. In dat geval maakt de overeenkomst respectievelijk het protocol naar het oordeel van de Commissie deel uit van de verwachtingen die de verzekerde mag hebben.

5.3. Consument stelt zich op het standpunt dat hij mocht verwachten dat Aangeslotene de lijfrentekapitalen uiterlijk binnen zes dagen na de expiratiedatum zou overmaken naar verzekeraar X. De Commissie volgt Consument daarin niet. In dat verband acht de Commissie van belang dat Aangeslotene Consument er bij brief van 29 maart 2011 op heeft gewezen dat de kapitaaloverdracht omstreeks medio mei 2011 zou plaatsvinden. Consument was er dus tevoren mee bekend dat de kapitaaloverdracht langer dan zes dagen kon duren.

5.4. Aangeslotene heeft ter zitting afdoende toegelicht hoe het overdrachtsproces ter zake van de lijfrentekapitalen is verlopen. Zij heeft in dit verband onder meer uiteengezet dat de door Consument afgesloten verzekeringen unit linked verzekeringen zijn en dat daarbij de uitkeringswaarde wordt berekend aan de hand van de geldende koersen op de expiratiedatum. Daarnaast heeft Aangeslotene toegelicht dat de berekening van de uitkeringswaarde normaliter plaatsvindt rond de vijfde werkdag van de maand maar dat dit in het onderhavige geval pas op 9 mei 2011 kon plaatsvinden als gevolg van een tussengelegen weekend. Tot slot heeft Aangeslotene meegedeeld dat de betalingsopdracht tot overboeking van de lijfrentekapitalen op 13 mei 2011 is verstrekt maar dat verzekeraar X de kapitalen wederom als gevolg van een tussengelegen weekend pas op 16 mei 2011 heeft ontvangen. Consument heeft deze gang van zaken niet gemotiveerd betwist.

5.5. De Commissie leidt uit het voorgaande af dat het proces tot kapitaaloverdracht pas na de expiratiedatum van 1 mei 2011 door Aangeslotene in gang kon worden gezet en dat met de vaststelling van de uitkeringswaarde noodzakelijkerwijs enige tijd gemoeid was. De door Aangeslotene gebezigde termijn van dertien dagen is naar het oordeel van de Commissie in de omstandigheden van dit geval redelijk.

5.6. Tot slot overweegt de Commissie dat Aangeslotene ter zitting heeft aangegeven dat de termijn in casu ongelukkig heeft uitgepakt enerzijds als gevolg van twee tussengelegen weekenden en anderzijds door het feit dat verzekeraar X zich strikt aan de in de offerte genoemde ontvangstdatum van 13 mei 2011 heeft gehouden. Aangeslotene heeft hierin aanleiding gezien Consument coulancehalve een rentevergoeding ter hoogte van € 60,- aan te bieden en een vergoeding voor de toegenomen kans op vooroverlijden. De Commissie acht dit een redelijk aanbod.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.