KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 101 d.d. 1 juni 2010
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen)

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;
- het door Consumenten ingevulde en ondertekende, op 24 april 2009 gedateerde vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 augustus 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consumenten van 14 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 oktober 2009;
- de brief van Consumenten van 2 januari 1990 met bijlagen, door Aangeslotene overgelegd tijdens de hierna te noemen zitting van 11 mei 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 dinsdag 11 mei 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Van Consumenten heeft Consument 1 door bemiddeling van Aangeslotene bij een verzekeraar een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule gesloten met als ingangsdatum 31 december 1989 en als einddatum 31december 2008. Verzekerd is onder meer een op de einddatum door de verzekeraar uit te keren bedrag van AUD (Australische dollars) 69.468,-.
- In een brief van 5 januari 1990 heeft Aangeslotene aan Consument 1 bericht dat het vastgestelde garantiekapitaal op de einddatum f 104.898,- bedraagt en dat het op de polis te vermelden kapitaal in de door Consument 1 gekozen valuta wordt vastgesteld middels de gunstige omrekenkoers van f 1,51.

- In een e-mailbericht van 14 oktober 2008 heeft Aangeslotene aan Consument 1 onder meer bericht: '(…) De brief van (Aangeslotene) waaruit de uitkeringsgarantie van hfl 104.898 (€ 47.600) blijkt, heb ik inmiddels achterhaald (…)'.
- In een emailbericht van 16 oktober 2008 heeft Aangeslotene aan Consument 1 bericht "Wij spraken telefonisch over de brief van 5 januari 1990 van (Aangeslotene) waarop u mij heeft gewezen.
Er staat in de brief een garantiekapitaal genoteerd op de einddatum van hfl 104.898 (€ 47.600) eventueel nog te vermeerderen met een winstdeling, waarbij '*het op de polis te vermelden kapitaal in de door u gekozen valuta wordt vastgesteld middels de gunstige omrekenkoers van hfl 1,51*'.
In uw polis (…) staat aldus het garantiekapitaal in valuta AUS$ 69.468 (hfl 104.898 : hfl 1,51 = AUS$ 69.468, zoals hierboven omschreven).
Voornoemd bedrag in AUS$ zal geconverteerd in EUR op de aanstaande einddatum (31-12-2008) tegen de op dat moment geldende dagkoers beschikbaar komen, eventueel nog te vermeerderen met een winstuitkering. Zodra wij de opgave van het eindkapitaal van verzekeraar hebben ontvangen, zullen wij u dit vanzelfsprekend melden."
- In een e-mailbericht van 20 oktober 2008 heeft een medewerkster van Aangeslotene aan Consument 2 bericht: 'Zoals reeds telefonisch besproken geeft uw lijfrenteverzekering (…) een gegarandeerde uitkering van € 47.600,00. Dit is ook in 1992 bevestigd in een brief. Mocht blijken dat het eindkapitaal uit de polis lager is dan genoemd garantiekapitaal dan zal het kapitaal door (Aangeslotene) aangevuld worden tot genoemd garantiekapitaal.'

3. Geschil

3.1 Consumenten vorderen uitbetaling door Aangeslotene van het verschil tussen het door haar gegarandeerde eindkapitaal van f 104.898,- (€ 47.681,-) en het door de verzekeraar uitgekeerde eindkapitaal van € 37.000,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft op 5 januari 1990 schriftelijk gegarandeerd dat op de einddatum van de verzekering een kapitaal van f 104.898,- uitgekeerd zou worden. Consumenten mochten erop vertrouwen dat Aangeslotene voor deze garantie zou instaan. In 2008, toen de einddatum naderde, heeft Aangeslotene telefonisch en schriftelijk aan Consumenten verzekerd dat zij f 104.898,- = € 47.600,- uitgekeerd zouden krijgen. Zij wijzen in dit verband op hetgeen vermeld staat in het hierboven onder **2. Feiten** vermelde e-mailbericht van 20 oktober 2008 van Aangeslotene. Consumenten waren geheel te goeder trouw van mening dat Aangeslotene het risico zou nemen van een eventuele tegenvallende uitkering door de verzekeraar.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Consumenten hebben medio 1989 een brochure van Aangeslotene ontvangen. Daarin wordt als beleggingsmogelijkheid genoemd een kapitaalsuitkering in vreemde valuta. De brochure vermeldt daaromtrent:
'In deze vorm wordt de koopsom omgerekend naar de valuta waarin wordt belegd. Op de uitkeringsdatum wordt het gegarandeerde kapitaal in die valuta uitgekeerd, waarna op basis van de dan geldende koers het kapitaal in guldens wordt omgerekend: dus een gegarandeerd rendement en een onzekere koers.'
De brochure vermeldt verder hetgeen Aangeslotene in de fase voorafgaande aan het afsluiten van een verzekering verricht om voor de cliënt een zo hoog mogelijk eindkapitaal te kunnen garanderen.
Consumenten hebben vervolgens een valutaverzekering in AUD dollars aangevraagd. In haar brief van 5 januari 1990 heeft Aangeslotene het tot stand komen van een op de brochure gebaseerde verzekering bevestigd. Helaas is in de brief een storende fout geslopen: er staat namelijk een garantiekapitaal vermeld in Nederlandse guldens. De brief vermeldt echter meteen daaronder: 'De door u gekozen valuta wordt vastgesteld middels de gunstige omrekenkoers van f 1,51'.
Uit de brief volgt wederom dat de onzekere factor is de omrekenkoers. Door de brochure en het aanvraagformulier in onderlinge samenhang beschouwd, was het voor Consumenten redelijkerwijs kenbaar dat de vermelding van een garantiekapitaal in euro's op een verschrijving berustte.
Daarna hebben Consumenten de polis en een polisanalyse ontvangen. Het polisblad vermeldt als verzekerd bedrag op de einddatum AUD 69.468,- en de gebruikte omrekenkoers van 1,51. De polisanalyse vermeldt: 'Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum wordt uitgekeerd: AUS $ 69.468,00 om te rekenen in guldens tegen de dan, door de maatschappij vast te stellen koers'. Na ontvangst van deze bescheiden hebben Consumenten niet gereclameerd.
Helaas heeft een medewerker van Aangeslotene in 2008 abusievelijk aan Consumenten bericht dat sprake is van een gegarandeerde uitkering van € 47.600,-, maar dat doet niets af aan hetgeen Consumenten op basis van de gesloten overeenkomst mochten verwachten.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Consumenten hebben nog aangevoerd dat zij dachten een gegarandeerde uitkering van f 104.898,- te zullen ontvangen en dat Aangeslotene het koersrisico nam.
- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat het bedrag van f 104.898,- slechts een rekenbedrag was om op 31 december 1989 te komen tot een garantiebedrag van AUD 69.468,-. De

koers waartegen laatstgenoemd bedrag op de einddatum zou worden omgerekend in euro's was uiteraard onzeker.

5. Beoordeling

- Uit de stukken en hetgeen Consumenten ter zitting hebben meegedeeld blijkt dat zij niet betwisten dat zij van de verzekeraar op de einddatum van de verzekering een uitkering van AUD 69.468,- tegemoet konden zien, om te rekenen in euro's tegen de dan geldende wisselkoers. Zij zijn echter van mening dat Aangeslotene het koersrisico nam en deze uitkering door de verzekeraar op de einddatum zou aanvullen tot het in de brief van 5 januari 1990 genoemde bedrag van f 104.898,-.
- De aan Consumenten uitgereikte brochure biedt echter geen steun voor hun mening dat Aangeslotene de uitkering van de verzekeraar zou aanvullen. Op het nadien aan Consumenten uitgereikte polisblad van 24 januari 1990 van de verzekeraar staat duidelijk vermeld dat verzekerd is een bedrag van AUD 69.468,-. Ook de aan hen uitgereikte polisanalyse van 25 februari 1990 van Aangeslotene vermeldt duidelijk dat verzekerd is een bedrag van AUD 69.468,-, 'om te rekenen in guldens tegen de dan door de maatschappij vast te stellen koers'.
- Onder de voormelde omstandigheden hebben Consumenten in redelijkheid niet enkel op grond van voormelde brief van 5 januari 1990, en zonder toen bij Aangeslotene navraag te doen, ervan mogen uitgaan dat zij het koersrisico nam en de uitkering door de verzekeraar op de einddatum zou aanvullen tot het bedrag van f 104.898,-. Dat wordt niet anders door de hierboven onder **2. Feiten** vermelde e-mailberichten van 14 en 20 oktober 2008 van Aangeslotene, gezien de overige door Aangeslotene met Consumenten gevoerde correspondentie waaruit juist blijkt dat Consumenten niet méér mochten verwachten dan uitkering van het bedrag van AUD 69.468,-.

6. Beslissing

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