

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-593
(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, mr. drs. R. Knopper, leden en
mr. T.R.G. Leyh als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen NN
Datum uitspraak : 21 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De vraag ligt voor of NN gehouden is Consument conform diens vordering schadeloos te stellen voor de opgetreden vertraging in de uitbetaling van de afkoopwaarde van zijn polis. De Commissie is van oordeel dat er voor het bepalen van de afkoopwaarde geen reden is om een andere datum dan de door NN gehanteerde datum vast te stellen. Voorts heeft NN Consument op juiste wijze gecompenseerd voor de vertraging.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door Consument overgelegde stukken;
- de e-mail van de secretaris van Kifid van 11 juli 2017;
- de aanvulling van Consument op de klachtuiting;
- het verweerschrift van NN;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van NN;
- de nadere reactie van Consument;
- de pleitnota van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting te Den Haag op 6 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Een op 9 april 1998 ondertekend aanvraagformulier vermeldt Consument als verzekerde voor een met zijn B.V. als verzekeringnemer gedane aanvraag voor een beleggingsverzekering bij NN. Dit formulier vermeldt voorts dat gekozen is voor de vorm 'Flexibel Verzekerd Beleggen', een iedere drie maanden te betalen premie van Hfl. 10.700, te beleggen in een drietal fondsen, een ingangsdatum van 1 april 1998 en een einddatum premiebetaling van 1 november 2010.

2.2 In de polis is opgenomen dat de begunstigde bij overlijden van de verzekerde (Consument) de verzekeringnemer (diens B.V.) is. Inzake het recht van opname bij leven staat in de polis dat de verzekeringnemer de waarde van de participaties kan opnemen. Meer specifiek is bepaald:

"1. De verzekeringnemer heeft, zolang de verzekerde leeft, het recht de guldenwaarde van de te zijnen behoeve uitstaande participaties in de door hem aangewezen fondsen, binnen de hierna genoemde grenzen, - gedeeltelijk- op te nemen. Het bedrag dat per keer kan worden opgenomen, bedraagt minimaal f 2.000,00 en maximaal de afkoopwaarde van de verzekering als bedoeld in artikel 14 lid 2 van de voorwaarden van verzekering, berekend per de datum waarop het voor opname beschikbare bedrag wordt bepaald. (...)

2. Uitoefening van het recht van opname dient schriftelijk te geschieden. Voor de bepaling van het voor opname beschikbare bedrag zal de Maatschappij uitgaan van de verkoopprijs van de participaties die geldt op de dag volgende op de dag van ontvangst door de Maatschappij van het schriftelijke opnameverzoek dan wel op de dag volgend op de door de verzekeringnemer gewenste opnamedatum (...)"

2.3 De betreffende 'Voorwaarden voor verzekeringen op basis van belegging in participaties' (1990) vermelden in artikel 14 inzake 'Opzegging, afkoop en premievrijmaking':

"1. De verzekeringnemer heeft gedurende het leven van de verzekerde het recht de verzekering te allen tijde schriftelijk door opzegging te beëindigen; hij kan alsdan, mits daarop dan recht bestaat en onder voorwaarde dat hij de door de Maatschappij verlangde stukken overleg vorderen dat Maatschappij de verzekering afkoopt. Hij kan ook, mits daarop dan recht bestaat, vorderen dat de Maatschappij de verzekering omzet in een premievrije.

2. De berekening van de afkoopwaarde en de premievrije waarde geschiedt volgens de bij de Maatschappij gebruikelijke regelen, waarbij voor de berekening van de afkoopwaarde zal worden uitgegaan van de per de dag volgend op de dag van ontvangst door de Maatschappij van het schriftelijke afkoopverzoek geldende verkoopprijs dan wel van de per de dag volgend op de door de verzekeringnemer gewenste afkoopdatum geldende verkoopprijs, mits deze datum later is gelegen dan de dag volgend op de dag van ontvangst door de Maatschappij van het afkoopverzoek. (...)"

- 2.4 Met ingang van 1 april 2004 is de verzekering premievrij gemaakt.
- 2.5 Op 14 maart 2017 heeft Consument via een webformulier van NN een verzoek tot beëindiging van de polis gedaan.
- 2.6 NN heeft dezelfde dag de ontvangst van het verzoek bevestigd. Zij schrijft:
*“Bedankt voor uw aanvraag.
 Binnen tien werkdagen krijgt u een reactie van ons. Het is mogelijk dat we u daarin nog om aanvullende informatie vragen.
 (...)”*
- 2.7 NN heeft Consument een overzicht verstrekt van de waarde van de verzekering per 1 april 2017. Het saldo bedroeg op die datum € 127.773,02.
- 2.8 Consument heeft op 13 april 2017 via de website van NN een klacht ingediend:
 Omschrijving van de klacht:
*“Uw lange doorlooptijden. Op 14 maart 2017 verzocht ik om beëindiging van deze woekerpolis (zie bijlage).
 Uiterlijk 11 april 2017 zou ik hierover nader worden geïnformeerd hetgeen niet is gebeurd.
 Heb hierover 088 663 00 00 gebeld. Hiervan ben ik niks wijzer geworden.
 Wat verwacht u van ons?
 Doen wat u belooft!!!”*
- 2.9 NN heeft Consument bij brief van 19 april 2017 als volgt geïnformeerd:
*“U hebt ons gevraagd de levensverzekering af te kopen.
 De afkoopwaarde van uw verzekering is : € 125.367,09
 De afkoopwaarde hebben wij berekend per : 14 maart 2017
 (...)”*
 De bijlage bij de brief vermeldt:
*“Mutatieoverzicht bij afkoop van uw beleggingsverzekering.
 U wilt uw beleggingsverzekering stoppen. Wat betekent dit voor u?
 Dit betekent dat de waarde van de voor uw verzekering aangehouden participaties na aftrek van kosten wordt uitgekeerd. Dit noemen wij de afkoopwaarde.
 Waarde van de participaties per afkoopdatum 14 maart 2017 € 125.734,83
 Verkoopkosten € 628,67
 Totaal af € 628,67-
 Bedrag teruggave kosten € 260,93+
 Afkoopwaarde € 125.367,09”*
- 2.10 Consument heeft NN op 28 april 2017 opnieuw aangeschreven. In reactie heeft NN de klacht van Consument op 2 mei 2017 afgewezen. Zij heeft daarbij erkend dat er vertraging is ontstaan bij de afhandeling van het afkoopverzoek en dat dit nadelig kan zijn.

Om die reden heeft NN Consument over de periode van 14 maart 2017 tot 21 april 2017 de wettelijke rente van 2% vergoed over de afkoopwaarde, een bedrag van € 261,04.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

- primair dat NN de afkoopwaarde van de polis opnieuw berekent met inachtneming van een door Consument vrijelijk te kiezen berekeningsdatum en het volgens die berekening alsnog verschuldigde aan hem uit te keren;
- subsidiair dat NN de afkoopwaarde van de polis opnieuw berekent met inachtneming van 11 april 2017 als berekeningsdatum en het volgens die berekening alsnog verschuldigde aan hem uit te keren (door hem begroot op tenminste € 3.142,69.);
- meer subsidiair dat NN de afkoopwaarde van de polis opnieuw berekent met inachtneming van een door de Commissie te bepalen berekeningsdatum en het volgens die berekening alsnog verschuldigde aan hem uit te keren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Er is sprake van een zorgplichtschending zijdens NN. Consument stelt dat de wettelijke rente zoals Nationale Nederlanden die aan hem heeft vergoed enkel geëigend is als compensatie voor vertraging in de voldoening van een geldsom waarvan de bestemming niet bij voorbaat is bepaald. In zijn geval stond en staat de bestemming van deze geldsom (flexibel verzekerd beleggen met pensioenmerk) reeds vanaf het sluiten van de onderhavige verzekering in 1998 volstrekt vast. Bij het bepalen van een schadevergoeding kan deze bestemming door NN niet buiten beschouwing worden gelaten. NN heeft het op deze manier voor Consument onmogelijk gemaakt om de waardeinstijging op zijn eigen manier te realiseren.

Verweer van NN

3.3 NN heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie verwierpt het verweer van NN ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht. Het onder de polis belegde vermogen bestond onbetwist uit (een deel van) het pensioenvermogen van Consument. Dat niet hij maar zijn B.V. destijds als verzekeringnemer optrad doet hieraan niet af.

De B.V. kan naar het oordeel van de Commissie worden beschouwd als een verlengstuk van Consument die dan ook moet worden beschouwd als “Consument” in de zin van het reglement (vergelijk Commissie van Beroep 2018-28). De klacht is daarmee behandelbaar.

- 4.2 De vraag ligt voor of NN gehouden is Consument conform diens vordering schadeloos te stellen voor de opgetreden vertraging in de uitbetaling van de afkoopwaarde van diens polis.
- 4.3 Aangezien bij de beoordeling van deze vraag de uitleg van de betreffende algemene voorwaarden van de overeenkomst een rol speelt, dient de Commissie ook ambtshalve het onder 2.3 geciteerde artikel 14 lid 2 te toetsen aan artikel 6:237 BW. Een in deze bepaling vermeld beding wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (vgl. HR 13 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:691, NJ 2014/274 (Heesakkers/Voets) en het rapport van de werkgroep LOVCK 'ambtshalve toetsing' uit 2015). Toetsing aan de in dit geval toepasselijke leden a) (dat betrekking heeft op de reactietermijn) en e) (met betrekking tot de nakomingstermijn) kan naar het oordeel van de Commissie niet tot de gevolgtrekking leiden dat de bepaling als onredelijke bezwarend moet worden aangemerkt.
- 4.4 Anders dan Consument betoogt, kan evenmin worden gezegd dat toepassing van artikel 14, lid 2, van de voorwaarden overeenkomstig haar bewoordingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar moet worden beschouwd. Het uitgaan van de op de dag volgend op de dag van ontvangst geldende verkoopprijs betreft nu juist een voorwaarde die dient om discussie over enige speculatie te voorkomen en biedt zekerheid. Het feit dat Consument enige weken nadat hij het afkoopverzoek had gedaan nog een overzicht kreeg van de waarde van zijn portefeuille waarop de positie nog aanwezig was (en met een hogere koerswaarde) doet hieraan niet af. De tekst van de bepaling is helder. Er is voor het bepalen van de afkoopwaarde derhalve geen reden om een andere datum dan de door NN gehanteerde datum vast te stellen.
- 4.5 Met partijen stelt de Commissie vast dat de uitbetaling van de afkoopwaarde lang op zich heeft laten wachten. NN heeft Consument hiervoor gecompenseerd (zie 2.10 hierboven). De Commissie is van oordeel dat NN daarmee op juiste wijze de vergoeding heeft becijferd waar Consument op grond van artikel 6:119 BW recht op heeft. Aangezien sprake is van een schadevergoeding verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat voor toewijzing van een ander of hoger bedrag dan hetgeen NN reeds heeft uitgekeerd geen aanleiding (vergelijk Geschillencommissie 2015-284, r.o. 4.8 e.v.).

4.6 Resumerend beantwoordt de Commissie de onder 4.2 gestelde vraag ontkennend.
Zij wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.