

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-611 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zijn afkoopverzoek op zaterdag 30 december 2017 per e-mail verzonden. Deze dag was geen werkdag, zodat Verzekeraar het verzoek pas op de eerstvolgende werkdag, 2 januari 2018, heeft ontvangen. Conform de voorwaarden heeft Verzekeraar de afkoopwaarde aan de hand van de koersen van 3 januari 2018 vastgesteld. Een verzekeraar dient het afkoopbedrag binnen een redelijke termijn over te maken. Aan deze voorwaarde heeft Verzekeraar ruimschoots voldaan. Het afkoopbedrag is binnen twee dagen na de afkoopdatum, op vrijdag 5 januari 2018, op de bankrekening van Consument bijgeschreven. Dat Consument aan Verzekeraar te kennen heeft gegeven dat hij het afkoopbedrag direct in privé in aandelen wenste te beleggen en daarom gebaat is bij een zo snel mogelijke herinvestering, doet niet een verplichting voor Verzekeraar ontstaan het afkoopbedrag op een zo kort mogelijke termijn over te maken.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de reactie van Verzekeraar daarop.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten met de naam Twenteleven Beleggingsplan en polisnummer [X] (hierna: de Verzekering). Ingangsdatum van de Verzekering is 1 augustus 1994 en einddatum 1 december 2018. Op de Verzekering waren onder meer de Algemene Voorwaarden van Verzekering Twenteleven (model I-94) en de Voorwaarden Twenteleven Beleggingsplan (code I15) van toepassing (hierna: de Oude voorwaarden). Met de Verzekering kon Consument in individuele aandelen beleggen.
- 2.2 Met ingang van 12 mei 2014 is de Verzekering omgezet in een Avéro Premie BeleggingsPlan, met polisnummer [Y]. Vanaf dat moment waren de algemene voorwaarden Levensverzekeringen Avéro Achmea (model ALG11A) en de product-voorwaarden Avéro Premie Beleggingsplan (model MBP13) op de verzekering van toepassing (hierna: de Nieuwe voorwaarden).
- 2.3 Bij de omzetting werd de werking van de Verzekering op een aantal punten gewijzigd. Consument kon zich niet vinden in deze wijzigingen en heeft een klacht bij het Kifid ingediend. Naar aanleiding van deze klacht hebben Consument en Verzekeraar onder meer de afspraak gemaakt dat Consument niet in de door Verzekeraar aangeboden beleggingsfondsen hoefde te beleggen, maar dat hij in individuele aandelen kon blijven beleggen. Verzekeraar was niet bereid om aan de eis van Consument tegemoet te komen dat hij de switchregeling uit de Oude voorwaarden zou blijven hanteren. Op grond van deze voorwaarden wordt de verkoopwaarde van de beleggingseenheden bepaald tegen de koers na de dag van ontvangst van het (schriftelijk) switchverzoek. Tegelijkertijd wordt deze waarde herberekend naar beleggingseenheden in de nieuwe fondsen. Het hanteren van een dergelijk systeem zou volgens Verzekeraar niet passen in het door hem ingevoerde forward pricing-systeem, waarin de koersen worden berekend de dag nadat een order is ingelegd. Met dit systeem wordt na vaststelling van de verkoopwaarde een aankooporder ingelegd en wordt de aankoopprijs bepaald aan de hand van de aankoopkoers van de dag ná inleg van de aankooporder. Omdat het forward pricing-systeem is ingevoerd met het oog op beleggingen in fondsen en niet met het oog op beleggingen in individuele aandelen, heeft de Ombudsman in zijn oordeel van 2 april 2015 aanbevolen dat Verzekeraar de (positieve en negatieve) gevolgen van het hanteren van het forward pricing-systeem voor eigen rekening dient te nemen, wat met betrekking tot switchverzoeken betekent dat Verzekeraar de aan- en verkoopkoersen conform de Oude voorwaarden diende te bepalen.
- 2.4 Op zaterdag 30 december 2017 heeft Consument aan Verzekeraar gemaild:
“Ik wil mijn Beleggingsverzekering onder polis [Y] volgnummer 0101 per 2 januari 2018 opening beurs afkopen (...).

Bijgevoegd treft u een kopie van mijn paspoort en de drie pagina's van uw afkoopformulier ingevuld en ondertekend aan. Ik ben voornemens de afkoopsom weer direkt in privé in aandelen te beleggen (grotendeels dezelfde aandelen als in de beleggingsverzekering) en ben dus gebaat bij een zo snel mogelijke herinvestering. Wilt u derhalve de afkoopsom zonder vertraging op mijn bankrekening storten en mij dat even per email bevestigen?"

2.5 Verzekeraar heeft de afkoopwaarde van de Verzekering aan de hand van de koersen van 3 januari 2017 vastgesteld. Consument heeft het afkoopbedrag van € 112.146,07 op 5 januari 2018 op zijn bankrekening ontvangen.

2.6 Op grond van de Oude voorwaarden wordt de afkoopwaarde als volgt bepaald:
"De afkoopwaarde is gelijk aan de Geldswaarde, verminderd met de in artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden van Verzekering Twenteleven vermelde inhouding. De bepaling van de Geldswaarde geschiedt tegen de eerstvastgestelde Koers na de dag waarop het schriftelijk verzoek door de maatschappij is ontvangen."

De Nieuwe voorwaarden bepalen:

"U koopt de hele beleggingsverzekering af

De afkoopwaarde is gelijk aan de waarde van het beleggingstegoed. Hiervoor gebruiken wij de openingskoers van de eerste beursdag na ontvangst van uw verzoek. Voor de renterekening nemen we de waarde op de eerste werkdag na ontvangst van uw verzoek."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 3.250,- welk bedrag hij baseert op het rendement dat hij heeft gederfd als gevolg van de late uitbetaling van het afkoopbedrag, als gevolg waarvan Consument niet op 2 januari 2018, maar pas op 8 januari 2018 de gewenste aandelen heeft kunnen aankopen. Consument vordert tevens wettelijke rente over genoemd bedrag vanaf 16 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst en heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft de afkoopsom met grote vertraging op de bankrekening van Consument gestort en hem dat niet, zoals hij uitdrukkelijk had verzocht, per e-mail bevestigd, zodat Consument pas op vrijdag 5 januari 2018 na sluiten van de beurs de ontvangst constateerde.

Omdat de beurskoersen op het slot van vrijdag 5 januari 2018 aanzienlijk hoger waren dan bij zowel de beursopening als gedurende dinsdag 2 januari 2018, heeft dit geleid tot financieel nadeel.

- Consument heeft aangegeven dat hij de afkoop som weer direct in privé wilde gaan beleggen en dat hij daarom gebaat was bij een zo snel mogelijke herinvestering. Hij heeft verzocht de afkoop som zonder vertraging op zijn bankrekening te storten. Verzekeraar had daarom het verzoek tot uitbetaling van de afkoop waarde als urgent moeten uitvoeren. Consument verwijst naar de aanbeveling van de Ombudsman uit 2014, dat Verzekeraar de financiële gevolgen van (de vertragende werking van) het door hem doorgevoerde nieuwe handels-systeem voor zijn eigen rekening moet nemen. Het afkoopverzoek met de bedoeling in privé te herinvesteren is vergelijkbaar met een switchverzoek.
- Verzekeraar heeft gesteld dat het afkoopverzoek op 2 januari 2018 is uitgevoerd. Op die dag had het afkoopbedrag overgemaakt moeten worden. Had Verzekeraar de gevraagde bevestiging gegeven, dan had Consument gebruik kunnen maken van de “vrije ruimte” bij zijn broker om, in afwachting van de bijschrijving van de afkoop som, gedurende 2 januari 2018 aankooporders in te leggen. Consument wenste de bevestiging te ontvangen, omdat hij een eerdere slechte ervaring heeft met Verzekeraar. De afkoop van een verzekering in 2017 heeft drie en een halve maand geduurd.
- Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd dat de afkoop is geschied tegen de beursopeningskoersen van 3 in plaats van 2 januari 2018. Dit is een gevolg van de werking van het door Verzekeraar gehanteerde handelssysteem. Aldus is niet conform de voorwaarden afgekocht. Ook de late uitbetaling is een gevolg van het door Verzekeraar gehanteerde handelssysteem. Zoals de Ombudsman in 2014 heeft geoordeeld, moet Verzekeraar de negatieve gevolgen daarvan voor eigen rekening nemen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De klacht van Consument uit 2014 over de wijze van afwikkeling van zijn switchverzoeken staat los van de onderhavige klacht. Een afkoopverzoek kan niet worden gelijkgesteld met een switchverzoek.
- Verzekeraar heeft het afkoopverzoek conform de voorwaarden afgewikkeld. Het afkoopverzoek kon eerst op dinsdag 2 januari 2018 in behandeling worden genomen, wat Verzekeraar heeft gedaan. De waarde werd vastgesteld aan de hand van de openingskoers van de eerste beursdag na ontvangst van het verzoek, 3 januari 2018. Verzekeraar kon het verzoek in alle redelijkheid niet sneller verwerken. Verzekeraar moet een redelijke termijn worden gegund om de uitkering over te maken. Een termijn van 14 dagen wordt als een redelijke termijn beschouwd. Die termijn is ruimschoots gehaald.

- Ook indien het Verzekeraar bekend was geweest dat de afkoop op een bepaalde datum op de rekening van Consument had moeten staan, was het niet mogelijk om het sneller over te maken dan Verzekeraar heeft gedaan. Indien het voor Consument van groot belang was geweest om te weten wat de status was van zijn afkoopverzoek, dan had hij daarover op 2 januari 2018 telefonisch contact op kunnen nemen.
- De door Consument verlangde werkwijze acht Verzekeraar niet redelijk en past niet bij het administreren van een beleggingsverzekering.
- Artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat geen schadevergoeding is verschuldigd in verband met de vertraging van de voldoening van een geldsom. Verzekeraar wijst in dit verband op de uitspraak GC 2010-056.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar het afkoopverzoek van Consument voldoende voortvarend heeft afgehandeld. Ook ligt de vraag voor of Consument Verzekeraar aansprakelijk kan houden voor de schade die Consument stelt te hebben geleden omdat Verzekeraar hem niet heeft bevestigd dat de afkoopsom zonder vertraging op de bankrekening van Consument zou worden bijgeschreven.
- 4.2 Bij de beoordeling van deze vragen stelt de Commissie allereerst vast dat zowel de Nieuwe als de Oude voorwaarden bepalen dat de afkoopwaarde wordt bepaald aan de hand van de openingskoers van de eerste beursdag *na* ontvangst van het afkoopverzoek.
- 4.3 Consument heeft zijn afkoopverzoek op zaterdag 30 december 2017 per e-mail verzonden. Deze dag was echter geen werkdag, zodat Verzekeraar het verzoek pas op de eerstvolgende werkdag, 2 januari 2018, heeft ontvangen. Conform de voorwaarden heeft Verzekeraar de afkoopwaarde aan de hand van de koersen van 3 januari 2018 vastgesteld.
- 4.4 Consument stelt de verwerking van het afkoopverzoek ten onrechte gelijk met het verwerken van een switchverzoek. Beide verzoeken kennen in zowel de Oude als in de Nieuwe voorwaarden afzonderlijke regelingen. De Commissie wijst er overigens op dat ook bij een switchverzoek, op grond van zowel de Oude als de Nieuwe voorwaarden, de verkoopwaarde wordt bepaald op de dag na de dag van ontvangst van het verzoek.
- 4.5 Een verzekeraar dient het afkoopbedrag binnen een *redelijke termijn* over te maken. Aan deze voorwaarde heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval ruimschoots voldaan. Het afkoopbedrag is immers binnen twee dagen na de afkoopdatum, op vrijdag 5 januari 2018, op de bankrekening van Consument bijgeschreven. Zie Geschillencommissie Kifid 21 april 2015, GC 2015-027, waaruit volgt dat ook een langere verwerkingstermijn van 10 dagen als redelijk wordt beoordeeld.

Dat Consument aan Verzekeraar te kennen heeft gegeven dat hij het afkoopbedrag direct in privé in aandelen wenste te beleggen en daarom gebaat is bij een zo snel mogelijke herinvestering, doet niet een verplichting voor Verzekeraar ontstaan het afkoopbedrag op een zo kort mogelijke termijn over te maken. Indien een dergelijke verplichting op grond van de reeds bestaande rechtsverhouding niet bestaat, kan Consument deze niet eenzijdig aan Verzekeraar opleggen.

4.6 Datzelfde geldt voor het verzoek van Consument om hem te bevestigen dat Verzekeraar het afkoopbedrag zonder vertraging op de bankrekening van Consument zou bijschrijven. Hoewel Consument Verzekeraar kan verzoeken hem dit te bevestigen, kan hij Verzekeraar hier niet toe verplichten of Verzekeraar aansprakelijk houden voor de schade die hij stelt te lijden als gevolg van de omstandigheid dat hij de gewenste bevestiging niet heeft ontvangen.

4.7 De conclusie is dat Verzekeraar niet is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen bij de afkoop van de Verzekering.

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.