

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-899
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Scildon N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar in de eerste plaats wordt bepaald door de inhoud van de door hen gesloten overeenkomst, de daarop toepasselijke voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving. Op grond van de voorwaarden heeft Consument recht op de door Verzekeraar uitgekeerde waarde, € 57.055,03. Consument mocht er op grond van de mededelingen van Verzekeraar niet op vertrouwen dat aan hem een bedrag van € 60.579,27 zou toekomen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten met bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument; en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten met polisnummer [nummer].
- 2.2 Bij brief van 10 februari 2020 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de verzekering op 1 mei 2020 de einddatum bereikt en dat de uit te keren waarde “op deze datum” definitief wordt vastgesteld.

2.3 Op vrijdag 1 mei 2020 is de verzekering geëxpireerd. Verzekeraar heeft de eindwaarde van de verzekering vastgesteld op € 57.055,03 en dit kapitaal overgemaakt aan Consument.

2.4 Op de verzekering zijn de Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis “BelPol December 2001” van toepassing. In artikel 6 van deze voorwaarden staat:

“Uitkering

(...) De uitkering die op de einddatum verschuldigd is, wordt berekend op basis van de openingskoers van die dag. Indien dit geen beursdag is, wordt de openingskoers gehanteerd van de eerstvolgende beursdag.”

2.5 De expiratedatum van de Verzekering, 1 mei 2020, is geen beursdag.

De klacht en vordering

2.6 Consument vordert betaling van € 3.524,-.

2.7 Consument beroept zich op de brief die hij op 10 februari 2020 heeft ontvangen. Daarin staat dat de uit te keren waarde op 1 mei 2020 definitief wordt vastgesteld. Op 2 mei 2020 heeft Consument ingelogd op het extranet van Verzekeraar en heeft hij vastgesteld dat de waarde iets meer dan € 60.000 was. Consument heeft ter ondersteuning van zijn stelling een schermafbeelding van 2 mei 2020 overgelegd, waarop de waarde van de portefeuille € 60.579,27 is. Consument heeft Verzekeraar per e-mail geschreven dat hem een te laag bedrag was uitgekeerd. Daarop heeft Verzekeraar hem geïnformeerd dat de openingskoers van 1 mei is aangehouden. Consument heeft op deze mededelingen mogen vertrouwen. Pas nadat Consument er nogmaals op wees dat de koers per 1 mei 2020 tot een hogere uitkering zou leiden, heeft Verzekeraar zich op de toepasselijke voorwaarden beroepen. Verzekeraar hanteert echter de koers van 4 mei 2020 bij het vaststellen van de uitkering. Consument is van oordeel dat de communicatie van Verzekeraar onzorgvuldig en misleidend is.

Het verweer

2.8 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument op grond van de door Verzekeraar verstreekte informatie aanspraak kan maken op een uitkering van € 60.579,27 in plaats van de uitkering van € 57.055,03 die hij van Verzekeraar heeft ontvangen.

- 3.2 De Commissie neemt bij beantwoording van deze vraag tot uitgangspunt dat de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar in de eerste plaats wordt bepaald door de inhoud van de door hen gesloten overeenkomst, de daarop toepasselijke voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 3.3 Op grond van de toepasselijke voorwaarden wordt de uitkering die op de einddatum verschuldigd is, berekend op basis van de openingskoers van die dag. Als dit geen beursdag is, wordt de openingskoers gebruikt van de eerstvolgende beursdag. De einddatum van de verzekering van Consument is 1 mei 2020. Dit is de Dag van de Arbeid en daarom geen beursdag. Omdat op deze dag geen handel plaatsvindt, kunnen geen koersen worden gevormd. Op grond van de voorwaarden wordt de waarde van de uitkering op einddatum daarom vastgesteld aan de hand van de openingskoers van de eerstvolgende beursdag. In dit geval is dat de openingskoers van maandag 4 mei 2020. Op grond van de voorwaarden heeft Consument dan ook recht op de door Verzekeraar uitgekeerde waarde, € 57.055,03.
- 3.4 Consument stelt recht te hebben op de uitkering van € 60.579,27 omdat Verzekeraar hem bij brief van 10 februari 2020 heeft geïnformeerd dat de uit te keren waarde van de verzekering op 1 mei 2020 definitief wordt vastgesteld en omdat Verzekeraar hem bij e-mail van 22 mei 2020 heeft geïnformeerd dat zijn beleggingen met de openingskoers van vrijdag 1 mei 2020 zijn verkocht. Consument heeft daarbij een schermafdruck van MijnScildon.nl van 2 mei 2020 overgelegd. Op deze schermafdruck staat een waarde van € 60.579,27
- 3.5 Op de schermafdruck staat echter ook dat de waarde is berekend aan de hand van de koers van 30 april 2020. Alleen al op grond van deze omstandigheid, mocht Consument er niet van uitgaan dat de getoonde waarde de waarde van de verzekering op 1 mei vertegenwoordigde. Daarvoor zou immers een op 1 mei gevormde koers moeten worden gebruikt. Bij controle van de toepasselijke voorwaarden had Consument kennis kunnen nemen van de regel die geldt voor het bepalen van de eindwaarde van de verzekering indien de einddatum geen beursdatum is.
- 3.6 Omdat de Dag van de Arbeid in Nederland geen algemeen erkende feestdag is, is het zeer goed mogelijk dat Consument er niet van op de hoogte was dat 1 mei geen beursdag is. In dat geval had het op zijn weg gelegen contact op te nemen met Verzekeraar. Consument heeft dit bij e-mail van 10 mei 2020 gedaan. In deze e-mail heeft Consument Verzekeraar met verwijzing naar de overgelegde schermafdruck, geïnformeerd dat hij van oordeel is dat hij een te laag bedrag heeft ontvangen. Verzekeraar heeft hem op 22 mei 2020 geschreven dat de beleggingen met de openingskoers van vrijdag 1 mei 2020 zijn verkocht.

Daarbij heeft Verzekeraar Consument als volgt bericht:

“(...) Wij hebben uw beleggingen met de openingskoers van vrijdag 1 mei 2020 verkocht. Hieronder ziet u de specificatie:

<i>Fonds</i>	<i>IShares MSCI World</i>
<i>Beleggingseenheden</i>	<i>1.484,96</i>
<i>Openingskoers 1 mei 2020</i>	<i>€ 38,615</i>
<i>Verkoopkosten fonds</i>	<i>€ 286,71</i>
<i>Expiratiewaarde</i>	<i>€ 57.055,02</i>

De beleggingsinformatie die u op zaterdag 2 mei zichtbaar had, waren op basis van de openingskoers van 30 april 2020. De openingskoers van 30 april 2020 was € 40,785. De koers is gezakt. Hierdoor is het expiratiekapitaal helaas later uitgevallen dan u op voorhand had verwacht. (...)”

3.7 Verzekeraar heeft met de brief van 22 mei 2020 onjuiste informatie aan Consument verstrekt. Op vrijdag 1 mei 2020 is immers geen openingskoers gevormd. Dit is onzorgvuldig, wat Verzekeraar heeft onderkend. Verzekeraar heeft hiervoor ook zijn excuses aangeboden. De Commissie echter van oordeel dat Consument er op grond van de e-mail niet op mocht vertrouwen dat hij de waarde zou ontvangen die aan de hand van de openingskoers van 30 april 2020 is berekend. Verzekeraar heeft Consument immers ook uitgelegd dat hij ten onrechte uitging van de openingskoers van 30 april 2020 en dat hij geen recht had op het bedrag dat op de schermafdruk staat. In onderlinge samenhang gelezen, is de door Verzekeraar verstrekte informatie ten slotte niet misleidend.

3.8 De conclusie is dan ook dat de Commissie de vordering van Consument afwijst.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.