

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1096 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Switchverzoek. Heeft de verzekeraar voor de uitvoering van het switchverzoek de juiste koersen gehanteerd? Op de rechtsverhouding tussen de consument en de verzekeraar zijn alleen de door hen gemaakte afspraken van toepassing. Op grond van de toepasselijke voorwaarden heeft de consument recht op een switch die wordt uitgevoerd tegen de eerstvolgende openingskoers na ontvangst van het switchverzoek. Aan de procedure die Robeco hanteert, kan de consument geen rechten ontleen. Dat de verzekeraar de participaties zelf misschien pas op een later moment kan verkopen, maakt dit niet anders.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de 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 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft twee beleggingsverzekeringen bij de verzekeraar. Het gaat om KoopsomRekeningen met als einddatum 31 juli 2021. Op de verzekering zijn de Productvoorwaarden KoopsomRekening (Model RKB08) van toepassing.

- 2.2 Bij e-mail van 19 april 2021 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de wijze waarop een switchopdracht wordt uitgevoerd:

“Een wijziging van de beleggingsfondsen geeft u voor 15.30 uur telefonisch aan ons door
De wijziging verwerkt [de verzekeraar] de volgende beursdag. Aankoop van nieuwe beleggingsfondsen is altijd de beursdag na de verkoop van de oude fondsen. (...)”

- 2.3 Op 21 april 2021 heeft de consument een switchverzoek ingediend. De verzekeraar heeft het verzoek uitgevoerd tegen de openingskoers van 22 april 2021.

- 2.4 Bij e-mail van 6 mei 2021 heeft de verzekeraar de consument uitleg gegeven over de koersen die de verzekeraar gebruikt. Daarbij heeft de verzekeraar geschreven: “wij regelden uw switch zoals Robeco orders uitvoert”. De verzekeraar heeft in de e-mail de informatie opgenomen die Robeco op haar website heeft gepubliceerd:

“Uitleg over koersen

Voor al uw fondsen wordt op iedere beursdag tussen 10:00 en 12:00 uur een koers vastgesteld. Deze koersen worden direct gepubliceerd op de Koersenpagina. Zo kunt u hier dagelijks de prestaties van uw fondsen volgen.
(...)

Intrinsieke waarde / NAV datum

Een koers is altijd gebaseerd op de intrinsieke waarde, of Net Asset Value (NAV), van de onderliggende aandelen en obligaties op de beursdag ervoor. Dit wordt de NAV-waarde genoemd. Als het mogelijk is wordt de slotkoers van de vorige handelsdag gebruikt voor het bepalen van de NAV-waarde. Als dit niet mogelijk is wordt de waarde op een gezette tijd afgelezen.

Robeco gebruikt de NAV-waarde (koers) overal, bijvoorbeeld Mijn Robeco, op een fondspagina in de koersgrafiek of op de koersenpagina.

Verwerking van aan- en verkooporders

Het proces van invoer en verwerking van orders is gebonden aan een aantal regels. De belangrijkste vindt u hier:

Aan- en verkopen worden eens per dag verwerkt tegen de koers die tussen 10:00 uur en 12:00 uur wordt gepubliceerd

Indien u op een beursdag vóór 14:00 uur een order invoert, wordt deze tegen de koers van de volgende beursdag uitgevoerd.

Na 14:00 uur komt er één beursdag bij. (...)”

- 2.5 De consument heeft de verzekeraar bij e-mails van 8 en 10 mei 2021 geschreven dat de Interpolis de NAV-koers van 22 april 2021 moet gebruiken voor de switch. De verzekeraar heeft hem echter bericht dat het switchverzoek conform de toepasselijke voorwaarden is uitgevoerd.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument klaagt dat de verzekeraar de NAV-koersen van 22 april 2021 had moeten gebruiken voor de verkoop van zijn posities. Dit is hem ook bevestigd in de e-mail van de verzekeraar van 6 mei 2021, waarin de procedure is bijgevoegd die Robeco hanteert. Nadat de consument contact had opgenomen met de verzekeraar, heeft deze opeens zijn standpunt gewijzigd. De consument heeft navraag gedaan bij Robeco en deze heeft hem bevestigd dat alleen Robeco de koersen bepaalt en uitvoert en dat de procedure voor iedereen gelijk is. De consument heeft op 21 april 2021 om 14:20 uur zijn verkoopopdracht gegeven. Conform de voorwaarden stuurt de verzekeraar de opdracht de volgende dag, 22 april 2021, naar Robeco. Robeco is de enige die de orders verwerkt en uitvoert. Zij bepaalt de volgende dag wat de NAV-koersen zullen zijn van 22 april. Er is maar één koers per dag en per fonds. Deze geldt als openingskoers en slotkoers. Een andere procedure dan de procedure die Robeco volgt, is fysiek niet mogelijk omdat Robeco de handel en koersen bepaalt.
- 2.7 De consument heeft zijn schade berekend aan de hand van een vergelijking van de verkoopkoersen van 22 april 2021 en de verkoopkoersen van 23 april 2021. Hij had bij verkoop op 23 april 2021 € 626,43 meer ontvangen.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de switchopdracht van 21 april 2021 tegen de juiste koersen heeft uitgevoerd. De commissie is van oordeel dat dit zo is en licht hieronder toe waarom.
- 3.2 Bij beantwoording van deze vraag geldt als uitgangspunt dat de rechtsverhouding tussen de verzekeraar en de consument wordt beheerst door de afspraken die zijn opgenomen op het polisblad en in de op de verzekering toepasselijke voorwaarden. In de voorwaarden staat over dit onderwerp het volgende:

“Wanneer wij uw schriftelijk verzoek tot herverdeling ontvangen, verkopen wij de door u opgegeven participaties tegen de eerstvolgende openingskoers (...).”

- 3.3 De openingskoers is dezelfde koers als de slotkoers van de voorgaande beursdag. Volgens de informatie die Robeco op haar website heeft gepubliceerd, wordt iedere dag tussen 10:00 uur en 12:00 uur een nieuwe koers vastgesteld. Deze koers vormt de slotkoers van die dag. De koersen worden aan de hand van de Net Asset Value (NAV), oftewel de intrinsieke waarde van de onderliggende aandelen en obligaties van de voorgaande beursdag, vastgesteld. De stelling van de consument dat er maar één koers per fonds per dag is, is dus niet juist.
- 3.4 Op grond van de toepasselijke voorwaarden, verkoopt de verzekeraar de participaties tegen de eerstvolgende openingskoers. Dit is de openingskoers van de beursdag na de dag waarop het switchverzoek is ontvangen, de openingskoers van 22 april 2021.
- 3.5 De consument stelt dat de verzekeraar bij de verkoop gebonden is aan de procedure bij Robeco. Omdat zijn switchverzoek na 14:00 uur is binnengekomen, kan de verzekeraar niet meer verkopen tegen de koers van 22 april 2021, maar alleen tegen de koers van 23 april 2021. De commissie overweegt dat de procedure die Robeco aanhoudt, alleen van toepassing is op de rechtsverhouding tussen Robeco en de beleggers die *rechtstreeks* beleggen in de door Robeco beheerde fondsen. De consument belegt echter *via* zijn beleggingsverzekering. De verzekeraar is zijn contractspartij, niet Robeco. Op de rechtsverhouding tussen de consument en de verzekeraar zijn alleen de door hen gemaakte afspraken van toepassing.
- 3.6 Op grond van de toepasselijke voorwaarden heeft de consument recht op een switch die wordt uitgevoerd tegen de eerstvolgende openingskoers na ontvangst van het switchverzoek. Aan de procedure die Robeco hanteert, kan de consument geen rechten ontleen. Dat de verzekeraar de participaties zelf misschien pas op een later moment kan verkopen, maakt dit niet anders.

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 als 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 schriftelijk 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.

Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.