

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-248
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 12 april 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Op grond van de toepasselijke voorwaarden komt het recht een andere deelnemer (verzekeringnemer) aan te wijzen exclusief aan de deelnemer toe. Dit brengt mee dat een enkel door Consument en de tussenpersoon ondertekend mutatieformulier niet tot gevolg kan hebben dat Consument als deelnemer in de plaats gesteld wordt van X. Daarvoor is een handtekening van X vereist. Dat Consument en X elkaar op grond van de tussen hen gesloten samenlevingsovereenkomst over en weer een volmacht hebben verleend voor het verrichten van rechtshandelingen die strekken ten behoeve van de gewone gang van de huishouding, maakt dit niet anders. Het wijzigen van de deelnemer bij de verzekering behoort niet tot de gewone gang van de huishouding, nu tot de gewone gang van de huishouding enkel die rechtshandelingen behoren die strekken tot het 'draaiende houden' van de huishouding. De omstandigheid dat het mutatieformulier niet door X was ondertekend, komt niet voor rekening van Verzekeraar. Verzekeraar heeft Consument bericht dat de verzekering nog steeds op naam van X stond. Het had op de weg van Consument (in samenwerking met X) gelegen om alsnog de wijziging van deelnemer te bewerkstelligen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument daarop; en
- de dupliek van Verzekeraar

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 Axent, toentertijd een volledige dochtermaatschappij van Verzekeraar, een verzekering afgesloten met de naam Schakelsparen. De toenmalige vriendin van Consument, mevrouw [X] was hierin opgenomen als verzorger en Consument was opgenomen als tweede verzorger. De dochter van mevrouw [X] was verzekerde. Ingangsdatum van de verzekering was 1 februari 1999 en einddatum was 31 januari 2014. Polisnummer van de verzekering was [nummer].
- 2.2 Als deelnemer staat op het polisblad mevrouw [X] aangeduid. Haar naam is op het door Consument overgelegde polisblad doorgehaald, waarna met de hand de naam van Consument is ingevuld. Op het door Verzekeraar overgelegde polisblad is dit niet gebeurd.
- 2.3 Op grond van de toepasselijke voorwaarden is de deelnemer degene die de overeenkomst met Axent is aangegaan. De verzekerde is degene op wiens leven de overeenkomst is gesloten. De deelnemer heeft op grond van artikel 5 van de toepasselijke voorwaarden het recht de overeenkomst te beëindigen en af te kopen, het recht de begunstigde aan te wijzen en het recht veranderingen aan te brengen in de begunstiging. Op grond van artikel 9 van de voorwaarden kan de deelnemer, na goedkeuring van Axent, een ander als deelnemer in zijn plaats stellen. Deze neemt dan zijn rechten en verplichtingen jegens Axent over.
- 2.4 Ten aanzien van de begunstiging is in artikel 8 van de toepasselijke voorwaarden opgenomen:
“(…)”
 1. De deelnemer heeft het recht, uitsluitend door schriftelijke opgave aan AXENT, een begunstigde aan te wijzen alsmede deze door een ander te vervangen.
 2. De deelnemer, de echtgenote of echtgenoot, de kinderen en de erfgenamen worden geacht in deze volgorde de begunstigden te zijn indien
 - a. geen begunstigde is vermeld op het polisblad;
 - b. alle door de deelnemer aangewezen begunstigden ontbreken, zijn overleden of weigeren de uitkering te accepteren.

(…)”
- 2.5 Op een handgeschreven mutatieformulier dat gedateerd is op 25 september 2003 en waarop is aangegeven dat is gesproken met zowel mevrouw [X] als met Consument, is het volgende opgenomen:
“(…)”

Wijziging van deelnemer!

** Deelnemster is (1^e verzorgster mevr.[X])
wenst van polis geen gebruik meer te maken, en derhalve zal 2^e verzorger ([Consument] geboren [datum] te [plaats] óók de 1^e verzorger van polis worden!!*

** De betalingen gaan al reeds van begin van zijn rekening
(verzekerde kind*

** Begunstigde (kinderen) worden gewijzigd in:
I kind [stiefkind Consument]
I kind [stiefkind Consument]
(...)”*

- 2.6 Dit mutatieformulier is ondertekend door Consument en door een adviseur in dienst van Aegon Bank. Bij brief van 22 mei 2006 bericht Verzekeraar Consument als volgt:
“(…) *Wij ontvingen het jaarbericht van 2005 inzake polisnummer [nummer] van u retour. U gaf daarbij aan dat de polis aan u is overgedragen. Helaas is daarvan bij ons niets bekend. De polis staat nog steeds op naam van mevrouw [X]..*
Indien u een wijziging deelnemer wenst dan verzoeken wij u de verklaring wijziging verzekeringnemer samen met [X] in te vullen en naar ons te retourneren.
(...)”
- 2.7 Op 31 januari 2014 is de verzekering tot uitkering gekomen. Daarbij is niet uitgekeerd aan de in het mutatieformulier aangewezen nieuwe begunstigden.
- 2.8 Consument en mevrouw [X] hadden op 12 februari 1999 met elkaar een samenlevingsovereenkomst gesloten. Artikel 2 onder b bepaalt:
“(…) *Partijen verlenen elkaar over en weer volmacht voor het verrichten van rechtshandelingen, welke strekken ten behoeve van de gewone gang van de huishouding. (...)*”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag ter grootte van de einduitkering uit de verzekering zoals deze in 2014 geweest zou zijn, vermeerderd met wettelijke rente.

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 verzekeringsovereenkomst en heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Op 25 september 2003 is een agent van Verzekeraar, de heer [Y], bij Consument en mevrouw [X] op bezoek geweest om mutaties in de verzekering te bespreken. Op een mutatieformulier is ingevuld dat mevrouw [X] haar deelnemerschap overdraagt aan Consument, dat zij afstand doet van de eerste verzorgingsclausule en dat de begunstiging van de verzekering wordt gewijzigd naar de twee stiefkinderen van Consument. Deze wijzigingen zijn ten onrechte niet doorgevoerd. Nu de agent optrad voor Verzekeraar is deze voor diens handelen en nalaten aansprakelijk.

- Verzekeraar stelt dat ook de handtekening van mevrouw [X] op het mutatieformulier had moeten worden opgenomen. Op grond van de tussen Consument en mevrouw [X] gesloten samenlevingsovereenkomst was Consument evenwel bevoegd mevrouw [X] te vertegenwoordigen. Bovendien was mevrouw [X] aanwezig tijdens het gesprek op 25 september 2003.
- Consument heeft altijd de premie voor de verzekering voldaan. Deze stelling onderbouwt Consument met een rekeningafschrift.
- In reactie op het verweer van Verzekeraar stelt Consument dat de heer [Y] ofwel heeft verzuimd aan te geven dat ook de handtekening van mevrouw [X] voor het mutatieformulier vereist was, ofwel dat hij de schijn heeft gewekt dat deze handtekening niet vereist was. Daarna is het mutatieformulier kennelijk niet administratief verwerkt, zodat Verzekeraar Consument ook niet op het ontbreken van de handtekening kon wijzen. Verzekeraar is als werkgever dan wel opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzuim van de heer [Y].
- De heer [Y] was in dienst van Verzekeraar, dan wel hij werkte als opdrachtnemer voor Verzekeraar. Hij werkte niet als opdrachtnemer voor Consument. De heer [Y] heeft immers het mutatieformulier voor Verzekeraar ondertekend. Bovendien staat op het door hem aan Consument verstrekte visitekaartje dat hij werkzaam is voor Aegon Bank. De heer [Y] had onder meer een e-mail adres met extensie aegon.nl. Uit dit alles valt af te leiden dat de heer [Y] eerste aanspreekpunt was voor de producten van Verzekeraar. Consument mocht er dan ook van uitgaan dat de heer [Y] werkzaam was voor Verzekeraar. De heer [Y] werkte feitelijk als buitendienstmedewerker van Verzekeraar en Consument mocht ervan uitgaan dat hij direct zaken deed met Verzekeraar.
- Het had op de weg van Verzekeraar zelf gelegen om contact te zoeken met mevrouw [X] toen bleek dat de gewenste mutaties niet waren doorgevoerd. De bekoelde relatie tussen Consument en mevrouw [X] stonden een samenwerking tussen hen beiden in de weg. Daar komt bij dat het Verzekeraar moet hebben gebleken dat er een discrepantie bestond tussen de tenaamstelling van de verzekering, de verzekerde en het bankrekeningnummer.
- Consument heeft altijd de premies voor de verzekering betaald, maar mevrouw [X] heeft in 2014 de verzekering afgekocht. Zij of haar dochter hebben derhalve ten onrechte geprofiteerd van het opgebouwde vermogen. Zij zijn hiervoor aansprakelijk te houden, maar het is aan Verzekeraar om regres te doen, eventueel namens Consument.
- Nu de ingelegde gelden zijn belegd, staat het schadebedrag nog niet vast. Consument verzoekt daarom inzage in de gegevens inzake de verzekering, zodat de schade kan worden vastgesteld. Ook verzoekt Consument vergoeding van zijn proceskosten van € 1.203,95.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft op goede gronden de uitkering overgemaakt aan mevrouw [X].
- Uit het enkele feit dat mevrouw [X] aanwezig was bij het gesprek met de tussenpersoon kan niet worden afgeleid dat Consument haar rechtsgeldig vertegenwoordigde. Van vertegenwoordigingsbevoegdheid van Consument blijkt ook niet uit enig schriftelijk, door mevrouw [X] ondertekend stuk. Verzekeraar kon derhalve niet aannemen dat Consument mevrouw [X] rechtsgeldig vertegenwoordigde en dat haar handtekening niet nodig was voor wijziging van de tenaamstelling van de polis.

- Artikel 2 sub b van het samenlevingscontract beoogt Consument niet een volmacht te verlenen om ten aanzien van de verzekeringspolis wijzigingen aan te brengen.
- Het mutatieformulier was tot voor kort bij Verzekeraar niet bekend en heeft geen werking gehad nu Verzekeraar dit te laat, althans ruimschoots na afkoop van de verzekering door mevrouw [X], heeft ontvangen.
- Verzekeraar heeft Consument in 2006 laten weten dat de polis op naam stond van mevrouw [X]. Consument heeft nagelaten de nodige stappen te ondernemen om de door hem gewenste wijziging door te voeren, terwijl het moment dat Consument de brief van Verzekeraar ontving, bij uitstek het moment was dat hij had kunnen aanklaarten dat de verzekering in 2003 op zijn naam gezet had moeten worden.
- Uit het dossier van Verzekeraar komen geen feiten of omstandigheden naar voren waaruit blijkt dat mevrouw [X] in de veronderstelling verkeerde de overeenkomst te hebben overgedragen aan Consument. Zij heeft steeds gehandeld als zijnde de rechtmatige eigenaar van de verzekeringsovereenkomst. In december 2013 heeft zij verzocht de einddatum daarvan te verlengen met 5 jaar en zij heeft de verzekering vervolgens in oktober 2014 afgekocht en de uitkering geïnd. Naar aanleiding van de jaarlijks door Verzekeraar verstrekte waardeoverzichten heeft mevrouw [X] Verzekeraar ook niet geïnformeerd dat Consument de eigenaar was.
- De omstandigheid dat mevrouw [X] het mutatieformulier niet heeft ondertekend duidt erop dat partijen uiteindelijk geen overeenstemming hebben bereikt over de overdracht van de overeenkomst. Er is dan ook geen sprake van een fout van de heer [Y]. Verzekeraar heeft geprobeerd hierover opheldering te vragen bij mevrouw [X], dat is helaas niet gelukt.
- Consument kan niet van Verzekeraar verwachten dat hij zich mengt in de persoonlijke omstandigheden van zijn cliënten.
- De heer [Y] was ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst in dienst van Axent/ Aegon N.V., een volle dochteronderneming van Aegon N.V. Axent/Aegon N.V. was een verzekeringsmaatschappij met eigen adviseurs in loondienst. Naast eigen producten bood Axent/Aegon N.V. ook producten aan van andere maatschappijen binnen het concern, zoals het onderhavige product.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie gaat er bij de beoordeling van onderhavige kwestie van uit dat Consument opkomt voor de belangen van zijn beide stiefzoons, nu deze volgens het mutatieformulier de begunstigten van de verzekering hadden moeten worden.
- 4.2 De vraag die ter beantwoording aan de Commissie voorligt, is of Verzekeraar de verzekering – indien zij het mutatieformulier had ontvangen, wat Verzekeraar betwist – op de in het mutatieformulier beschreven wijze had moeten aanpassen.
- 4.3 Op het polisblad is mevrouw [X] opgenomen als deelnemer. Op grond van artikel 9 van de toepasselijke voorwaarden is de deelnemer gerechtigd een ander als deelnemer in zijn plaats te stellen.
De toepasselijke voorwaarden laten niet op enige andere wijze de wijziging van

deelnemerschap toe. Het recht een andere deelnemer aan te wijzen, komt derhalve exclusief aan de deelnemer toe. Dit brengt mee dat een enkel door Consument en de heer [Y] ondertekend mutatieformulier niet tot gevolg kan hebben dat Consument als deelnemer in de plaats gesteld wordt van mevrouw [X]. Daarvoor is een handtekening van mevrouw [naam I] vereist. Dat Consument en mevrouw[X] elkaar op grond van de tussen hen gesloten samenlevingsovereenkomst over en weer een volmacht hebben verleend voor het verrichten van rechtshandelingen die strekken ten behoeve van de gewone gang van de huishouding, maakt dit niet anders. Het wijzigen van de deelnemer bij de verzekering behoort niet tot de gewone gang van de huishouding, nu tot de gewone gang van de huishouding enkel die rechtshandelingen behoren die strekken tot het 'draaiende houden' van de huishouding (vergelijk Hoge Raad 29 juni 2012, NJ 2012, 409).

- 4.4 Ook het wijzigen van de begunstiging is een recht dat de deelnemer op grond van de toepasselijke voorwaarden toekomt. Zonder ondertekening van het mutatieformulier door mevrouw [X] was dit ook niet mogelijk.
- 4.5 Van Verzekeraar kon – indien hij het mutatieformulier had ontvangen - derhalve niet worden verwacht dat hij de verzekering op de daarin aangegeven wijze had aangepast.
- 4.6 De vraag die vervolgens opkomt, is of de omstandigheid dat het mutatieformulier niet door mevrouw [X] was ondertekend, voor rekening van Verzekeraar dient te komen. Naar oordeel van de Commissie is dit niet het geval. De ontvangst van het incomplete mutatieformulier had voor Verzekeraar enkel tot de verplichting kunnen leiden om Consument (en mevrouw [X]) te informeren dat de handtekening van mevrouw [X] ontbrak. Het had daarna op de weg van Consument (en mevrouw [X]) gelegen om te bewerkstelligen dat alsnog een door mevrouw [X] ondertekend formulier zou worden ingediend.
- 4.7 Weliswaar heeft Verzekeraar Consument in 2003 niet geïnformeerd over dit punt, maar Verzekeraar heeft dit wel gedaan bij brief van 22 mei 2006. Verzekeraar heeft Consument – nadat Consument hierover opheldering had verzocht – bericht dat de verzekering nog steeds op naam van mevrouw [X] staat en dus niet op naam van Consument. Daarbij heeft Verzekeraar aangegeven dat indien Consument een wijziging van deelnemer wenst, hij samen met mevrouw [X] de verklaring wijziging verzekeringnemer moet invullen en aan Verzekeraar moet zenden. Daarmee heeft Verzekeraar (alsnog) aan zijn verplichtingen voldaan. Net zoals het in 2003 op de weg van Consument (in samenwerking met mevrouw [X]) had gelegen om de wijziging van deelnemer te bewerkstelligen, lag het ook nu op de weg van Consument om de wijziging te bewerkstelligen. Consument heeft dit echter niet gedaan. In tegenstelling tot hetgeen Consument betoogt, is het niet de Verzekeraar die daartoe contact met mevrouw [X] moet zoeken. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Consument zelf.

De omstandigheid dat Consument in 2006, toen hij ervan op de hoogte was geraakt dat de verzekering nog steeds op naam van mevrouw [X] stond, geen stappen heeft ondernomen om de verzekering alsnog op zijn naam te laten zetten, moet voor rekening van Consument blijven.

4.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Evenmin is komen vast te staan dat Verzekeraar een op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De Commissie 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 46 van het Reglement.