

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-052  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 mei 2017  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Egfi B.V., gevestigd te Rijnsburg, verder te noemen de Adviseur, en  
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te  
Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 23 januari 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft in goed vertrouwen een blanco aanvraagformulier ondertekend. Voorts zijn de desbetreffende polisbladen pas jaren later – na het overlijden van zijn echtgenote – bij Consument bekend geworden. De Commissie heeft echter geen aanknopingspunten gevonden waaruit kan worden opgemaakt dat beide financieel dienstverleners of één hunner in redelijkheid had(den) moeten onderkennen dat het niet de wens van Consument om al in 2002 tot aankoop van de lijfrenteverzekering over te gaan. De Commissie wil in dat kader niet onopgemerkt laten dat het feit dat Consument naar zijn zeggen zijn handtekening onder een al dan niet volledig ingevuld aanvraagformulier heeft gezet, geheel voor zijn rekening komt en in ieder geval Verzekeraar niet tegengeworpen kan worden.

## **I. Procesverloop**

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 1 mei 2017;
- . de brief van Consument van 19 juli 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 9 oktober 2017;
- . het verweer van de Adviseur van 6 november 2017;
- . de repliek van Consument van 18 november 2017;
- . de aanvullend repliek van Consument van 30 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden.

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

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument ontving bij brief van 24 oktober 2002 van de Adviseur een voorstel ten behoeve van de aankoop van een tijdelijke lijfrente uit hoofde van het uit de verzekering onder polisnummer [X] vrijgevallen kapitaal ter grootte van € 20.851.

- 2.2 Verzekeraar ontving via tussenkomst van de Adviseur een door Consument en zijn echtgenote op 6 november 2002 ondertekend aanvraagformulier, waaruit naar voren kwam dat gekozen is voor een lijfrente met een looptijd van 5 jaar en een jaarlijkse bruto uitkering van € 4.511.
- 2.3 Deze overeenkomst werd door Verzekeraar vastgelegd in een polis onder nummer [Y] met afgiftedatum 8 januari 2003. Consument en zijn echtgenote ontvingen van Verzekeraar gedurende de overeengekomen periode elk kwartaal een bruto uitkering van € 1.127,75 op bankrekening [bankrekeningnummer].

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat beide financieel dienstverleners de schade vergoeden die is veroorzaakt doordat zijn lijfrente ten onrechte op 20 september 2002 is ingegaan, waardoor het lijfrentekapitaal niet verder heeft kunnen renderen tot de bij aanvang overeengekomen einddatum van 20 september 2011. In dat geval was een bedrag beschikbaar geweest van € 43.665.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

Zowel Verzekeraar als de Adviseur zijn tekortgeschoten in de nakoming van de door hen te betrachten zorgplicht. Zij hebben in de ogen van Consument onvoldoende zorgvuldigheid in acht genomen ten tijde van het tot stand komen van de lijfrenteverzekeringspolis. Consument heeft in goed vertrouwen een blanco aanvraagformulier ondertekend. Voorts zijn de desbetreffende polisbladen pas jaren later – na het overlijden van zijn echtgenote – bij Consument bekend geworden. Het is nooit zijn wens geweest om de lijfrenteverzekeringspolis vroegtijdig te laten uitkeren.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Consument heeft op 6 november 2002 het complete aanvraagformulier – aangevuld met sofinummer, rekeningnummer en handtekeningen – aan de Adviseur gestuurd. Dit formulier is vervolgens, zoals te doen gebruikelijk, aan Verzekeraar gezonden. Het is opmerkelijk dat Consument stelt dat hij overal buiten is gehouden, met name omdat gedurende vijf jaar de periodieke uitkeringen op zijn bankrekening zijn gestort, zonder dat hiertegen door hem bezwaar is aangetekend. Verder heeft de Adviseur geen extra financieel voordeel van deze lijfrenteverzekeringspolis gehad.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

In november 2002 ontving Verzekeraar via tussenkomst van de Adviseur het door Consument ondertekende aanvraagformulier. Bij dit formulier was tevens een door hem getekende loonbelastingverklaring gevoegd.

Verzekeraar kon derhalve ervan uit gaan dat het de wens van Consument was om de lijfrente-uitkeringen te ontvangen. De eerste termijn is op 22 januari 2003 aan Consument overgemaakt en in totaal zijn alle twintig termijnen uitgekeerd met een totaal bruto bedrag van € 22.555. Consument heeft hier gedurende de looptijd nooit bij Verzekeraar bezwaar tegen gemaakt of op enig moment navraag gedaan waarop deze uitkeringen betrekking hadden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of de beide financieel dienstverleners al dan niet zijn tekort geschoten in hun zorgplicht.
- 4.2 Deze klacht treft geen doel. De Commissie heeft namelijk geen aanknopingspunten gevonden waaruit kan worden opgemaakt dat beide financieel dienstverleners of één hunner in redelijkheid had(den) moeten onderkennen dat het niet de wens van Consument was om tot aankoop van de lijfrenteverzekering over te gaan.

De Commissie wil in dat kader niet onopgemerkt laten dat het feit dat Consument naar zijn zeggen zijn handtekening onder een al dan niet volledig ingevuld aanvraagformulier heeft gezet, geheel voor zijn rekening komt en in ieder geval Verzekeraar niet tegengeworpen kan worden.

- 4.3 De slotsom is derhalve dat zowel de Adviseur als Verzekeraar geen verwijt kan worden gemaakt en dat de vordering van Consument dientengevolge zal worden afgewezen.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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](http://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.*