Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-250
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 september 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Goudse Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 17 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert haar inleg terug en stelt dat zij een spaarproduct heeft gesloten en dat deze tussentijds eenzijdig is gewijzigd in een lijfrenteverzekering. De Commissie oordeelt dat het financiële product een spaarkasovereenkomst is met een lijfrenteclausule. Aan het einde van de looptijd moet een lijfrente worden aangekocht anders heeft dit fiscale consequenties. De verzekering is rechtsgeldig tot stand gekomen en kan daarom niet worden vernietigd. Verzekeraar kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het advies van de Adviseur. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van 20 maart 2017 aangevuld op 22 maart 2017;
- de dupliek.

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 Op 20 maart 2000 heeft Consument via Spaar Select B.V. (hierna te noemen Spaar Select) een Spaar Aktief Plan bij Tiel Utrecht Verzekeringen aangevraagd. De premie van het Spaar Aktief Plan wordt in het kader van de spaarloonregeling door de werkgever voldaan. In het aanvraagformulier is aangekruist dat Consument belegt in de Internationale Aandelenkas. Voorts is er een overlijdensdekking aangekruist. Op het aanvraagformulier linksboven staat met de hand geschreven 'lijfrente' genoteerd.

2.2 Op 24 maart 2000 is na de aanvraag – in afwachting van de ontvangst van de spaargelden – een voorlopig certificaat afgegeven.

Het definitieve certificaat is afgegeven op 23 mei 2000 door Tiel Utrecht Verzekerd Sparen N.V. Hierin is opgenomen: *'Beleggingskas: Internationale Aandelenkas, (…) Ingangsdatum: 9 mei 2000, Einddatum 23 oktober 2016, (…) Periodieke storting: ƒ 183,66. Uitkeringen a. Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum een lijfrentekapitaal ter grootte van het aandeel van de beleggingskas b. Terstond na overlijden van de verzekerde voor de einddatum de som van de betaalde spaarstortingen en premies vermeerderd met 5% samengestelde interest per jaar, (…) , Begunstigden 1. Deelnemer, (…) Voorwaarden Op deze overeenkomst zijn de volgende voorwaarden van toepassing: Algemene voorwaarden 1998, Certificaat-aanhangsel Spaar Aktief Plan, Bijzondere voorwaarden; zie bijgevoegd blad.'*

2.3 In de bijzondere voorwaarden staat vermeld: *'Lijfrentebepalingen bij leven.1. Verzekerde lijfrente Het op het certificaat vermelde lijfrentekapitaal bij leven dient slechts als rekengrootheid voor de vaststelling van de hierna genoemde lijfrente en kan derhalve niet in contanten worden opgenomen. (…) 3. Lijfrente-ingangsdatum Voor zover in dit certificaat en in de Algemene voorwaarden wordt gesproken over de einddatum, wordt hiermede de lijfrente-ingangsdatum bedoeld.'*

2.4 Met het certificaat is de Informatie Code rendement en risico betreft LEVENSVERZEKERINGEN EN SPAARKASOVEREENKOMSTEN MET BELEGGINGSRISICO toegezonden.

2.5 Verzekeraar is de rechtsopvolger van Tiel Utrecht Verzekerd Sparen N.V. (hierna te noemen de rechtsvoorganger). De adviseur Spaar Select is door faillissement niet meer actief.

2.6 Aan het einde van de looptijd, 23 oktober 2016 bedroeg het vrijgevallen kapitaal € 13.0615,81.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert in het klachtformulier primair een bedrag van € 12.131,-, vermeerderd met de wettelijke rente, zijnde de betaalde premie. Subsidiair vordert Consument € 9.383,-, vermeerderd met wettelijke rente, zijnde de betaalde premie vanaf 14 maart 2002 (ingangsdatum WAO). Bij repliek heeft Consument haar vordering gewijzigd in een bedrag van € 15.915,-, vermeerderd met de wettelijke rente. Dit bedrag is opgebouwd uit het overgedragen spaarsaldo bij de VSB Bank ad € 837,-, de betaalde premies ad € 2.856,- en € 8.364,- en het gemiste rendement van € 3.858,-.

Onderbouwing van de vordering

3.2 Consument voert ter onderbouwing van haar eis de volgende stellingen en argumenten aan.

- Consument is telefonisch benaderd door SpaarSelect. Het Spaar Aktief Plan is aan Consument verkocht als een spaarproduct in het kader van haar werknemersspaarregeling. Het product is Consument verkocht als een betrouwbaar spaarproduct bij een betrouwbare maatschappij. Een getekende offerte of overeenkomst was overbodig omdat er geen sprake was van een verzekeringsovereenkomst. Dat Consument onwetend was, blijkt ook uit de wijze waarop zij de aanvraag van het overlijdensrisico heeft ingevuld, namelijk door haarzelf niet als eerste begunstigde aan te wijzen.

- Consument had graag dekking gehad voor arbeidsongeschiktheid. Bij een andere tussenpersoon had Consument deze dekking wel kunnen afsluiten. Omdat sprake is van een spaarregeling was het volgens SpaarSelect ook niet mogelijk om een arbeidsongeschiktheidsverzekering aan te vragen. Het aanvraagformulier bood ook geen mogelijkheid om dit aan te kruisen.
- Er is sprake van een spaarproduct, dit blijkt bijvoorbeeld uit de tekst van het aanhangsel waarin staat dat het hier gaat om een de bijzondere eigenschap van het Spaar Aktief Plan waardoor een optimaal spaarresultaat wordt bereikt. Consument is er in goed vertrouwen al die jaren vanuit gegaan dat er nog steeds sprake is van de spaarloonregeling zoals omschreven in het aanvraagformulier en het voorlopig certificaat.
- Pas later bleek dat sprake was van beleggingen. Consument heeft niet zelf gekozen voor risicovolle beleggingen. Met SpaarSelect is ook niet over beleggingen gesproken. Er is ook geen offerte gemaakt dus heeft Consument geen bewuste keuze gemaakt voor risicovol beleggen. Een offerte of een overeenkomst was niet nodig omdat het hier ging om een spaarproduct en niet om een verzekeringsovereenkomst. Risicovol beleggen staat ook haaks op het doel van Consument om met de spaarloonregeling te sparen voor haar oudedagsvoorziening. De keuze voor deze beleggingskas werd in de tijd beschouwd als de meest veilige keuze. Dit blijkt ook de documentatie van Verzekeraar. Consument is niet bekend met het begrip risicoprofiel.
- De algemene en bijzondere voorwaarden werden Consument pas toegestuurd met het definitieve certificaat. Omdat Consument niet gevraagd is om een duplicaat voor gezien en akkoord te tekenen en terug te sturen, mocht Consument erop vertrouwen dat het definitieve certificaat gelijk zou zijn aan het voorlopig certificaat. Bovendien werd in het voorlopige certificaat niet gesproken over een bedenktermijn van 14 dagen en zou deze termijn al verstreken zijn voordat het definitieve certificaat al was ontvangen.
- Het Spaar Aktief Plan is tussentijds gewijzigd in een lijfrenteverzekering. In 2007 heeft Verzekeraar aan Consument geantwoord dat tussentijdse beëindiging niet mogelijk was omdat dit bij een lijfrente niet is toegestaan. Op het aanvraagformulier is de voorgedrukte naam SpaarAktief Plan op enig moment omgezet handmatig voorzien van de tekst lijfrente. Van deze wijziging was Consument niets bekend totdat zij het gewijzigde aanvraagformulier in 2016 door Verzekeraar kreeg opgestuurd. Nadien heeft Consument de tekst van het voorlopig certificaat vergeleken met het definitieve certificaat. Tot haar ontzetting bleek het definitieve certificaat te zijn geconstrueerd als lijfrenteverzekering.
- Consument is niet akkoord gegaan met de omzetting en acht de verzekering ongeldig. De ingelegde bedragen zijn daarom onverschuldigd betaald. Consument zou een lijfrenteverzekering ook nooit hebben afgesloten omdat het voor haar essentieel was om over het eindkapitaal te beschikken zoals genoemd wordt in artikel 8 van de Uitvoeringsregeling werknemersspaarregelingen en winstdelingsregelingen werd bepaald. Deze mogelijkheid bood het oorspronkelijke Spaar Aktief Plan overigens wel zo blijkt uit de aangekruiste onderdelen van het aanvraagformulier en het voorlopige certificaat.
- De overeenkomst is niet in overeenstemming met beeld dat Consument van de spaarloonregeling had.

Daarbij was het voor Consument naast het voorgespiegelde rendement essentieel dat het geld ook van een spaarloonregeling na vier jaar opneembaar is, terwijl tussentijdse opname mogelijk is voor bepaalde in de regeling omschreven doeleinden.
- Verzekeraar moet verantwoordelijk worden gehouden voor het doen en laten van Spaarselect. Op het certificaat staat de naam van Tiel Utrecht vermeld en tijdens het gesprek met SpaarSelect werd er alleen gesproken over het Spaar Aktief Plan van de rechtsvoorganger. Consument heeft nooit zelf contact opgenomen met de Spaarseclect en Tiel Utrecht maakte gebruik van de diensten van SpaarSelect.
- Consument heeft geen offerte en polis ondertekend, zodat er geen lijfrenteverzekering bestaat. Daarom zijn alle premies onverschuldigd betaald en heeft zij recht op deze premies alsmede het overgeboekte saldo en het ten opzichte van een spaarrekening gemiste rendement. Als Consument geweten had dat het om een lijfrente zou gaan, dan had zij hier nooit voor gekozen. Zij had dan een spaarrekening met een vaste rente geopend zodat zij vrij over het bedrag kon beschikken.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Allereerst zal de Commissie ingaan op de aard van het product nu Consument zich op het standpunt stelt dat zij een spaarproduct heeft afgesloten en dit door Verzekeraar gemotiveerd wordt betwist. De Commissie stelt vast dat sprake is van een verzekering. Meer specifiek, een gemengde kapitaalverzekering op beleggingsbasis met een lijfrenteclausule. Dat betekent dat er zowel bij leven als overlijden een uitkering plaatsvindt en dat Consument gehouden is na de einddatum een lijfrente aan te kopen. Naar het oordeel van de Commissie had het Consument duidelijk moeten zijn althans had zij kunnen weten dat zij een verzekering heeft afgesloten. In het voorlopig certificaat wordt immers gesproken van een verzekerde en een verzekeringsverklaring. Het definitieve certificaat bevat de termen verzekerde, lijfrentekapitaal en premies. Ook staat bij de definities in de algemene voorwaarden verzekerde, begunstigde, overlijdensrisicodekking en premie omschreven. Voorts gaan de bijzondere voorwaarden over de lijfrentebepalingen. De Commissie verwerpt de stelling van Consument dat sprake is van een zuiver spaarproduct en oordeelt dat Consument redelijkerwijs niet in de veronderstelling kon verkeren dat zij geen verzekering heeft afgesloten.

4.2 Zoals reeds overwogen is de verzekering voorzien van een lijfrenteclausule. Deze clausule houdt in dat aan het einde van de verzekering, een lijfrente moet worden aangekocht. Indien Consument geen lijfrente aankoopt heeft dit aanzienlijke fiscale consequenties. Anders dan Consument stelt, is de verzekering niet zonder haar toestemming gewijzigd in een lijfrenteverzekering omdat er (nog) geen lijfrente is aangekocht.

4.3 Consument verwijt Verzekeraar verder dat haar geen mogelijkheid is geboden een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten en dat er voor haar is gekozen om risicovol te beleggen.

Verzekeraar betwist dit gemotiveerd door te stellen dat hij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het advies. Dit verweer slaagt. Anders dan Consument aanvoert, gaf SpaarSelect zelfstandig advies en werd hij geacht een passend product te adviseren en zijn klant te informeren over de aard van het product. Verzekeraar is niet bij de advisering betrokken. De door Consument gemaakte verwijten treffen Verzekeraar dan ook niet.

4.4 In tegenstelling tot hetgeen Consument aanvoert, komt een verzekeringsovereenkomst als volgt tot stand. Een aanvraagformulier is een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Door het formulier in te vullen, te ondertekenen en te retourneren wordt bij de ontvangst van de formulieren aan Verzekeraar een aanbod gedaan welke tot een overeenkomst leidt indien Verzekeraar dit aanbod accepteert. De polis (of certificaat) dient als bewijsmiddel voor het bestaan van de overeenkomst (zie artikel 7:932 lid 1 Burgerlijk Wetboek) en hoeft niet ondertekend te worden door de verzekeringnemer. In onderhavig geval is er een voorbehoud gemaakt voor de totstandkoming van de overeenkomst. Dit voorbehoud is vervallen na de storting door de toenmalige werkgever van Consument. Ter bevestiging heeft Verzekeraar daarna het definitieve certificaat afgegeven op 23 mei 2000. Daarbij heeft Verzekeraar het volledige certificaat, de toepasselijke voorwaarden en de Code rendement en risico meegestuurd. Zoals door Verzekeraar terecht wordt aangevoerd heeft hij daarmee voldaan aan de wettelijke informatievoorziening.

4.5 Nu de verzekeringsovereenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen en er geen tekortkomingen in de naleving van verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst zijn vastgesteld, is er geen grondslag voor de door Consument gevorderde schadevergoeding/premieterugbetaling. Om die reden laat de Commissie dit punt verder onbesproken.

4.6 De conclusie is dat Verzekeraar geen verwijt kan worden gemaakt. De vordering van Consument zal derhalve worden afgewezen.

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.