Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-338 d.d. 7 december 2012
(mr. A.W.H. Vink,voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft op verzoek van de tussenpersoon van Consument meerdere offertes uitgebracht allen uitgaande van een direct ingaande lijfrente in combinatie met een beleggingsverzekering. Op enig moment heeft Aangeslotene een door Consument en zijn echtgenote ondertekend aanvraagformulier voor een gecombineerde lijfrenteverzekering ontvangen. Op dit formulier staan de handtekeningen van Consument en zijn echtgenote. Na acceptatie zijn de polis, het certificaat en het certificaataanhangsel toegezonden. Onbetwist is dat deze door Consument zijn ontvangen. Naderhand blijken de opbrengsten niet in overeenstemming met de verwachtingen van Consument, die stelt dat de handtekeningen onder het aanvraagformulier zijn vervalst en Aangeslotene had kunnen weten dat hij en zijn echtgenote een ander product hadden gewenst. Consument verwijt Aangeslotene dat deze heeft gehandeld in strijd met de zorgplicht en vordert van Aangeslotene dat deze het beleggingsrisico voor eigen rekening neemt en 5% over de ingelegde koopsom aan Consument vergoedt. De Commissie oordeelt dat Consument wist althans kon weten welk product hij kreeg: hij heeft immers de polis, het certificaat en het certificaataanhangsel ontvangen, hij heeft daartegen niet gereclameerd. Hij kan zich er dan niet achteraf op beroepen dat hij eigenlijk nooit heeft willen beleggen. De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het ingevulde en door Consument op 16 augustus 2011ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 januari 2012;
- de repliek van Consument van 27 februari 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 4 april 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 september 2012 en partijen zijn daar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In 2000 en 2001 heeft Aangeslotene op verzoek van de tussenpersoon van Consument meerdere offertes uitgebracht allen uitgaande van een direct ingaande lijfrente in combinatie met een beleggingsverzekering. Op 11 april 2001 is door Aangeslotene een offerte (offertenummer 1600-3) voor een Combinatielijfrente afgegeven bestaande uit een Direct Ingaande Lijfrente en een uitgestelde lijfrente in het A-plan .

2.2 Aangeslotene heeft op 19 april 2001een op 5 april 2001ondertekend aanvraagformulier voor een gecombineerde lijfrenteverzekering ontvangen. Op het aanvraagformulier staan de handtekeningen van Consument en zijn echtgenote. Op het aanvraagformulier staat vermeld dat de koopsom wordt gefinancierd uit een stakingswinstvrijstelling. Verder wordt uitgegaan van een combinatie van B-verzekering bij 3) en bij 4): C-plan is gekozen voor een gespreide belegging. Op het formulier is met de hand bijgeschreven : "*offerte 16006-3*".

2.3 Eveneens op 19 april 2001heeft Aangeslotene een bedrag van € 95.122,32 ontvangen. Overeenkomstig de gegevens op het aanvraagformulier is het bedrag als volgt gesplitst:

- € 48.716,94 voor een Direct ingaande lijfrente met een looptijd van 1 mei 2001 tot 1 augustus 2010. Deze polis heeft een bruto jaarrente van € 46.405,38.
- € 46.405,38 voor een uitgestelde lijfrente op basis van beleggingen, met een looptijd van 19 april 2001 tot 1 juni 2010. Dit bedrag is gesplitst in een spaarstorting van € 40.584,82 en een overlijdensrisicopremie van € 5.820,56.

2.4 Aangeslotene heeft op 8 juni 2001 een polisaanhangsel voor de lijfrenteverzekering en een certificaat met certificaataanhangsel voor het C-plan opgemaakt en aan de tussenpersoon van Consument gezonden. Blijkens een brief van Consument van 13 april 2010 heeft Consument deze stukken ontvangen.

2.5 Op 27 september 2006 heeft Consument een bedrag van € 14.621,- opgenomen. Dit bedrag is onttrokken aan het C-plan en is gebruikt als koopsom voor een Direct Ingaande Lijfrente onder een nieuw polisnummer.

2.6 Met een brief van 26 september 2006 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer het volgende bericht:

"*Hierbij ontvangt u de polis van de door u aangevraagde levensverzekering.*
Deze verzekering is ontstaan door verkoop van 1.048,81611 units op 6 september jl. tegen de koers van EUR 13,94048, groot EUR 14.621,00. De waarde in het certificaat met nummer (…) is op dezelfde dag ook daarmee gedaald. De overige gegevens op uw certificaat blijven ongewijzigd. Wij verzoeken u deze brief (ook) bij uw certificaat te bewaren."

2.7 Op 1 april 2010 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk bericht dat de uitkering op de einddatum van het C-plan naar verwachting € 26.859,75 zal bedragen. Op de einddatum bedroeg het kapitaal € 26.672,29.

2.8 Op 13 april 2010 heeft Consument Aangeslotene schriftelijk onder meer het volgende bericht:

"*Naar aanleiding van uw brief van 1 April 2010 het volgende,ik ga niet akkoord met uw voorstel. De reden ik heb een uitkering levenslang zie offerte 16006-3. Het bedrag is al ingevuld. Ingang datum is 1-06-2010. Met deze offerte ben ik destijds akkoord gegaan via mijn tussenpersoon (…). Deze offerte was voor mij ook de basis om het bedrag van fl. 209.622,- over te maken. De polis die ik op 8 juni 2001 in mijn bus kreeg week enigszins af van de offerte. Volgens [naam tussenpersoon] was de polis goed en gebaseerd op de offerte 1600-3.(…)*

Uw brief staat haaks op deze offerte. (…) hopelijk kan het nog wat aangepast worden (…).

2.9 Aangeslotene heeft bij brief van 27 april 2010 als volgt geantwoord:

"(…)

Op 19 april 2001ontvingen wij het aanvraagformulier voor een Combinatielijfrente. Tevens ontvingen wij op 19 april 2001 een bedrag van EUR 95.122,32 (NLG 209.622,00).

(…)

Offerte 16006-3

Op 11 april 2001 is door ons offerte 16006-3 afgegeven. Dit betreft een Combinatielijfrente bestaande uit een Direct ingaande lijfrente en een uitgestelde lijfrente in het A-plan . Doordat op het aanvraagformulier voor de Combinatielijfrente het C-plan staat aangegeven en niet het A-plan , is destijds het C-plan opgemaakt.

Onttrekking

Op uw verzoek is per 6 september 2006 een bedrag van EUR 14.621,00 uit de waarde van uw C-plan onttrokken. Deze waarde is als koopsom gestort in Direct ingaande lijfrente met [polisnummer].

(…)"

2.10 In een brief van 3 augustus 2010 heeft de tussenpersoon van Consument aan Aangeslotene onder meer het volgende bericht:

"*Bovengenoemde polis is wel degelijk getekend door [naam Consument], alsmede de handtekening van [naam echtgenote van consument], en is in 2 delen gesplitst.*

(…)

Het is voor ons onbegrijpelijk de ontkenning van de gezette handtekening. Hij moet toch ook zelf het bedrag hebben gestort. Bovendien is deze ook nog door zijn vrouw getekend, dit is hem waarschijnlijk ontgaan. Een afschrift doen wij hierbij. Van het spaargedeelte van fl 102,264,- (€ 46.405,-) is in 2006 een direct ingaande lijfrente-uitkering gehaald van € 14.897,-. Overblijvend € 31.508,-. Zie kopie-brief d.d. 24 juli 2006 met handtekening. Bovendien heeft hij voor deze uitkering in 2006 een loonheffingsverklaring ondertekend.. (…)"

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene dat deze het beleggingsrisico voor eigen rekening neemt en 5% over de ingelegde koopsom aan Consument vergoedt.

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft nimmer ingestemd met een beleggingsproduct.
- De handtekeningen op het aanvraagformulier zijn niet van Consument en zijn echtgenote.
- Aangeslotene heeft - zonder Consument hiervan in kennis te stellen - het in de offerte genoemde A-plan ingeruild voor het C-plan. Aangeslotene had deze wijziging moeten doorgeven aan Consument.
- Consument heeft nimmer van Aangeslotene een bevestiging van de aanvraag voor de verzekering gehad. Hij heeft zijn tussenpersoon hierom gevraagd en deze heeft hem (mondeling) bevestigd dat alles in orde was.
- Uit het bankafschrift van 19 april 2001 blijkt dat betaald is onder verwijzing naar offerte 16006-3.
- Indien Aangeslotene, conform de wens van Consument, de koopsom wel in het A-plan had gestort, zou Consument nu geen schade hebben geleden.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Consument kan zijn stelling, te weten dat hij is misleid door Aangeslotene, niet aannemelijk maken. Op het ondertekende aanvraagformulier is deelname aan de Gespreide Beleggingskas aangekruist. Dit formulier kan door de assurantietussenpersoon zelf worden vervaardigd.
- Aangeslotene mag uitgaan van de echtheid van de handtekening op het aanvraagformulier. Bovendien wordt door de tussenpersoon van Consument bevestigd dat de handtekeningen van Consument en zijn echtgenote zijn. Bij betwisting ligt het op de weg van Consument om aan te tonen dat de handtekeningen of een van de handtekeningen vervalst zijn/is. Consument is hierin niet geslaagd.
- Op de offerte is weliswaar op handgeschreven wijze verwezen naar offerte 16003-3 maar dit is door de toenmalige behandelaar niet opgemerkt, vermoedelijk vanwege het gebruik van het formulier voor een combinatie met een C-plan. Na ontvangst van het certificaat en de polis in 2001heeft noch Consument zelf, noch de tussenpersoon, bezwaar gemaakt vanwege het feit dat de verzekeringen niet overeen kwamen met datgene wat tussen Consument en zijn tussenpersoon zou zijn afgesproken. Consument heeft hier ook een eigen verantwoordelijkheid.
- Destijds zijn een vijftal offertes vervaardigd, waarbij in alle gevallen een lijfrente werd gecombineerd met investering van een koopsom in beleggingen. Ook het A-plan (offerte 16006-3) betreft een beleggingsverzekering (op basis van het Universal life principe). Uit het dossier is op geen enkele manier af te leiden dat Consument een product met een gegarandeerd kapitaal wenste.
- Aangeslotene heeft vanaf 2002 een waardeopgave gezonden aan Consument. Daarop stond het C-plan en de deelname in de Gespreide Beleggingskas vermeld. Consument c.q. de tussenpersoon van Consument heeft nimmer gereageerd op de waardeopgaven.
- Pas in 2006 is sprake geweest van een wijziging, Consument heeft toen een nieuw certificaat ontvangen naar aanleiding van zijn gedeeltelijke opname uit het C-plan.
- Als Aangeslotene al een fout zou hebben gemaakt, hetgeen wordt betwist, dan is het door Consument geclaimde schadebedrag ten gevolge van die fout,niet juist. Redelijkerwijs zou een vergelijking moeten worden gemaakt met de situatie die zou zijn ontstaan indien was uitgegaan van het A-plan. Die situatie zou voor Consument niet (aanmerkelijk) gunstiger zijn geweest.

4. Beoordeling

4.1 Onweersproken is dat in 2000/2001 op verzoek van de tussenpersoon van Consument door Aangeslotene verschillende berekeningen zijn gemaakt die alle betrekking hadden op een direct ingaande lijfrente gecombineerd met een beleggingsverzekering. De stelling van Consument dat Aangeslotene wist althans behoorde te weten dat hij geen beleggingsverzekering wenste te sluiten houdt geen stand nu alle offertes - ook de offerte met nummer 16006-3 - een beleggingsverzekering omvatten.

4.2 Aangeslotene heeft aan de hand van het door haar op 19 april 2001 ontvangen aanvraagformulier mogen uitgaan van de wens van Consument een beleggingsverzekering, meer specifiek het C-plan, te sluiten bij Aangeslotene. Op het aanvraagformulier is ondubbelzinnig aangegeven dat Consument een C-plan wenst. Aangeslotene mocht erop vertrouwen dat dit klopt. Consument betoogt nog dat Aangeslotene naar aanleiding van de vermelding van offertenummer 16006-3 navraag had moeten doen of een en ander wel juist was, maar ook dat kan hem niet baten. Nog daargelaten dat het aanvraagformulier op 5 april 2001 is ondertekend, terwijl de offerte met nummer 16006-3 dateert van 11 april 2001 geldt dat navraag bij de tussenpersoon zou hebben geleerd dat ook die van mening was dat Consument een aanvraag voor een C-plan wenste te doen. Bij deze stand van zaken kan in het midden blijven of de handtekening onder het formulier nu wel of niet van Consument afkomstig is. De Commissie oordeelt dat de stelling van Consument, te weten dat Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de zorgplicht aldus geen steun vindt in het dossier.
Bij dat alles is nog van belang dat Consument wist althans had kunnen weten dat hij een ander product kreeg dan was vermeld in offerte 16006-3. Dit blijkt immers overduidelijk uit de op 8 juni 2001 opgemaakte polis en het certificaat en certificaataanhangsel dat hij heeft ontvangen. Consument heeft daartegen nooit gereclameerd. Evenmin kan worden volgehouden dat Consument niet had kunnen en moeten begrijpen dat hij een beleggingsproduct had afgesloten. Allereerst geldt dat het ook volgens de stellingen van Consument wel gewenste A-plan een beleggingsproduct is. Verder blijkt niet alleen uit de polis en het certificaataanhangsel, maar ook uit de aan Consument jaarlijks toegezonden overzichtsbladen alsmede uit de in het kader van de onttrekking in 2006 toegezonden begeleidende brief, dat het beleggingsproduct afweek van het in de offerte 1600-3 genoemde product. Het had op de weg van Consument gelegen om de hem toegezonden stukken ten minste door te lezen en om zodra hij constateerde dat hij een ander product heeft gekregen dan volgens hem was overeengekomen tijdig bij Aangeslotene te reclameren. Hij heeft dat echter niet gedaan en kan zich er onder die omstandigheden niet nu, achteraf, nog eens op beroepen dat hij eigenlijk nooit heeft willen beleggen.

4.4 Overigens geldt nog dat Consument de door hem gestelde schade niet aannemelijk heeft kunnen maken. Tegenover de gemotiveerde betwisting door Aangeslotene is niet voldoende concreet gesteld of gebleken dat Consument met het A-plan een beter beleggingsresultaat zou hebben behaald dan nu het geval is geweest.

4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, 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.