Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-37 d.d. 4 februari 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument verwijt Aangeslotene tekortschietende informatievoorziening in de precontractuele fase en beroept zich op dwaling c.q. toerekenbare tekortkoming door Aangeslotene. De Commissie constateert dat de verzekering in feite is gesloten op initiatief van de vader van Consument die door middel van de verzekering een schenking wilde doen aan Consument. De advisering en informatievoorziening was gericht op de vader van Consument. Deze heeft echter geen klacht tegen Aangeslotene ingediend. Vaststelling welke informatie de vader van Consument in de precontractuele fase heeft ontvangen respectievelijk toetsing van die informatie aan de destijds geldende wet- en regelgeving is daardoor niet mogelijk. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

en

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde en op 31 oktober 2011 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 12 november 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 In 2002 had de vader van Consument de wens op fiscaalvriendelijke wijze schenkingen te verrichten aan zijn kinderen, onder wie Consument. Door de advisering en bemiddeling van Assurantiebedrijf X N.V. ("de tussenpersoon") is een zogenoemd X Spaarplan (de "Verzekering") gesloten bij Aangeslotene. De Verzekering is een beleggingsverzekering. Consument treedt op als verzekeringnemer en verzekerde. De ingangsdatum is 1 januari 2002, de einddatum premiebetaling 1 januari 2012. Op 30 januari 2002 heeft Consument het "Aanvraagformulier Vermogensoverhevelingsplan" voor de Verzekering getekend. Volgens de polisbepalingen kan de verzekeringnemer tot aan de dag van overlijden van de verzekerde de waarde van de participaties in contanten opnemen, een en ander conform het onder "Recht van Opname" bepaalde. Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum premiebetaling zou de som van de betaalde premies of indien dat een hoger bedrag zou zijn, de waarde van de uitstaande participaties vermeerderd met 10% daarvan per de overlijdensdag van de verzekerde, worden uitgekeerd. Bij overlijden van de verzekerde op of na de einddatum premiebetaling zou de waarde van de uitstaande participaties vermeerderd met 10% daarvan per de overlijdensdag van de verzekerde, worden uitgekeerd. De jaarpremie bedroeg bij aanvang € 3.877,55 en is steeds betaald door de vader van Consument.

3.2 In de op 6 december 2001 gedateerde polis is onder meer de volgende informatie opgenomen:

- ingevolge het in de polis omschreven Recht van Opname heeft, nadat de premies sinds de ingangsdatum van de Verzekering tenminste gedurende 15 achtereenvolgende jaren zijn voldaan, de verzekeringnemer tot aan de dag van overlijden van de verzekerde onder bepaalde voorwaarden het recht de waarde van de participaties in contanten op te nemen;
- de ouders van Consument zijn na de echtgenoot van de verzekerde en de kinderen van verzekerde derde begunstigde voor de uitkering bij overlijden van de verzekerde. Op de polis is aangetekend dat de ouders hun begunstiging hebben aanvaard;
- onder het kopje "Opmerkingen" is in de polis onder meer het volgende bepaald: "(….)
  Deze verzekeringsovereenkomst is een overeenkomst voor de langere termijn. Als u deze verzekeringsovereenkomst gedurende de eerste jaren van de looptijd beëindigt, kunt u beduidend minder ontvangen dan u aan premie heeft ingelegd. Zie hierboven voor een voorbeeldberekening. Ook aanzienlijke verlagingen van uw premie of verzekerd bedrag gedurende de looptijd kunnen in de jaren daarna de hoogte van afkoop en premievrije waarde in relatie tot de betaalde premie nadelig beïnvloeden."
- het beleggingsdeel van de premie wordt voor 100% in het X Fund belegd.

3.3 Per 1 januari 2003 is de jaarpremie op verzoek van Consument verlaagd naar

€ 700,-. In een op deze premieverlaging betrekking hebbende brief van 13 mei 2003 geeft Aangeslotene uitleg over de eerste- en doorlopende kosten die in rekening worden gebracht en schrijft onder meer het volgende:
"(….)
De premie voor uw beleggingsverzekering wordt volledig belegd, waarna verrekening van kosten plaatsvindt.
Van 1 januari 2002 tot 1 januari 2003 bedroeg het investeringspercentage (het deel van de premie dat effectief wordt belegd in participaties van de door u gekozen fondsen) 84,17%.
Bij een premieverlaging naar € 700,00 zal het investeringspercentage van 1 januari 2003 tot 1 januari 2007 nog 54,22% bedragen. Daarna bedraagt het investeringspercentage weer 91,07%.
De genoemde percentages zijn exclusief de onttrekkingen van de beheerskosten en risicopremie.
U begrijpt dat doorvoering van de premieverlaging een negatieve invloed heeft op de mogelijke opbouw van het kapitaal in uw verzekering.
(….)"

3.4 Bij brief van 25 januari 2007 geeft Aangeslotene opnieuw uitleg over de in rekening gebrachte eerste- en doorlopende kosten en geeft zij aan welke kosten hiermee gemoeid zijn.

3.5 Per 8 december 2003 is een bedrag van € 20.011,- als aanvullende koopsom gestort, per 21 december 2004 een bedrag van € 4.300,-.

3.6 Volgens een op 5 januari 2012 door Aangeslotene verstrekte "jaaropgave beleggingsverzekering" hadden de participaties waarin uit hoofde van de Verzekering is belegd per 1 januari 2012 een waarde van € 40.827,71.

3.7 Door Consument is behalve tegen Aangeslotene ook een klacht tegen de tussenpersoon bij de Commissie aanhangig gemaakt.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot terugbetaling van de voor de Verzekering betaalde premies vermeerderd met 6% rente. Per 31 maart 2012 betreft dit een bedrag van € 57.335,-, samengesteld uit de premies van € 34.489,- en rente van € 22.486,-. Hiernaast dient Aangeslotene te worden gehouden tot betaling van een schadevergoeding voor de door Consument aan deze klacht bestede tijd. Deze vergoeding bedraagt per 25 maart 2012 €12.018,75 . De hierboven genoemde bedragen aan rente respectievelijk schadevergoeding dienen nog te worden verhoogd voor de periode tot de dag van voldoening.

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

a. Consument heeft de Verzekering onder de invloed van dwaling gesloten. Door het niet verstrekken van een offerte en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden aan haar is zij niet volledig geïnformeerd over de Verzekering. Indien Consument correct was geïnformeerd had zij de Verzekering nooit gesloten en had zij haar ouders geadviseerd op een andere wijze te schenken. De dwaling van Consument vloeit ook voort uit de hierna onder b genoemde elementen.

b. Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering en ook daarna onvolledige en onjuiste informatie over het karakter van de Verzekering te verstrekken, met name over de kosten, de voorbeeldkapitaalberekeningen, het bij de berekeningen gebruikte rendement en het hefboomeffect van de premie van de overlijdensrisicodekking. Tevens is niet gewaarschuwd voor de ernstige gevolgen van eventuele latere premieverlagingen. In dit kader voert Consument het volgende aan:
   - de Verzekering was bedoeld als vermogensoverhevelingsplan maar voldoet niet aan dat doel door de onredelijk hoge en verzwegen kosteninhoudingen. Hierdoor is veel van het beoogde fiscale voordeel bij Aangeslotene terecht gekomen in plaats van bij Consument. In wezen is het een ondeugdelijk product;
   - het initiatief tot het sluiten van de Verzekering is uitgegaan van TUSSENPERSOON. De betreffende account manager heeft in 2001 de vader van Consument benaderd met het voorstel om via het vermogensoverhevelingsplan aan zijn kinderen te schenken. Volgens Consument stond hierbij niet het belang van Consument en haar vader voorop maar het ontvangen van provisie door de tussenpersoon van Aangeslotene;
   - door is in 2001 geen offerte uitgebracht. Tevens heeft Consument de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en de Financiële Bijsluiter ten aanzien van het X Fonds niet ontvangen;
   - in eerste instantie heeft Consument bij het afsluiten van de Verzekering op 31 augustus 2001 een aanvraagformulier getekend waarin haar vader als verzekeringnemer optrad. Later heeft zij om onduidelijke redenen een aanvraagformulier moeten tekenen op 30 januari 2002 waarin zij zelf als verzekeringnemer wordt vermeld. Consument wijst er op dat er door de tegenstrijdige verklaringen van Aangeslotene in de procedure onduidelijkheid bestaat over de rechtsgeldigheid van de Verzekering en stelt dat sprake is van een nietige overeenkomst;
   - Aangeslotene heeft Consument bij de totstandkoming van de Verzekering geen duidelijke informatie verstrekt over het gegeven dat zij later niet vrijelijk kon beschikken over het kapitaal maar dat zij hiervoor altijd toestemming van haar ouders nodig heeft vanwege de door haar ouders aanvaarde begunstiging;
   - Aangeslotene heeft geen cliënt- en beleggingsprofiel opgesteld waardoor het kapitaal is belegd op een wijze die niet aansluit bij het risicoprofiel van Consument;
   - omdat Aangeslotene dat noodzakelijk vond hebben de ouders van Consument een akte getekend waarmee de rechten uit de Verzekering aan haar worden overgedragen. Voor Consument was echter onduidelijk waarom die overdracht nodig was. Verder betwijfelt zij of de overdracht rechtsgeldig is vanwege de onzorgvuldige tekst van de door DE TUSSENPERSOON of

Aangeslotene opgestelde akte van overdacht en het gegeven dat zij nooit als ontvanger van de rechten heeft getekend;
- in de polis is een tegenstrijdigheid opgenomen omdat het Recht van Opname pas ontstaat na 15 jaar premiebetaling terwijl er volgens dezelfde polis slechts 10 jaar premie wordt betaald;
- Aangeslotene heeft zich bij het sluiten van de Verzekering niet gehouden aan de destijds geldende Code Rendement en Risico 1998.

c. Onzorgvuldig handelen door Aangeslotene jegens Consument. Consument noemt in dit verband de volgende elementen:
- softwarefouten in het offertesysteem;
- brieven naar verkeerde adressen;
- fouten in het administratiesysteem.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene wijst het beroep op dwaling van Consument van de hand. Hiernaast stelt zij dat geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen van haar jegens Consument. Aangeslotene voert het volgende aan:

- Aangeslotene is een intermediairmaatschappij en geeft geen advies. Van schending van haar zorgplicht is geen sprake, zij heeft de polis conform de aanvraag opgemaakt en mag aannemen dat weloverwogen voor dit product is gekozen. Zij wijst er in dit verband op dat dit product ook een variant kent met een gegarandeerd eindkapitaal maar dat kennelijk bewust is gekozen voor de beleggingsvariant met de aan beleggen verbonden risico's. Het afstemmen van het product op de wensen en behoeften van Consument en haar ouders heeft in overleg met DE TUSSENPERSOON plaatsgevonden. Hiernaast heeft Consument geen gebruik gemaakt van haar recht om de verzekeringsovereenkomst binnen 15 dagen na afgifte van de polis te ontbinden. Daarmee is de overeenkomst definitief tot stand gekomen;
- het is gebruikelijk om voorafgaand aan het sluiten van een verzekering een offerte af te geven. Aangeslotene gaat er vanuit dat dat ook in het onderhavige geval is gebeurd en dat de vader van Consument deze heeft ontvangen;
- de tussenpersoon, DE TUSSENPERSOON, had destijds naar vast gebruik de beschikking over de voorwaarden van verzekering. Het is de taak van de tussenpersoon om de polis na ontvangst daarvan met de voorwaarden aan de verzekerde te zenden. Het handelen of nalaten van de tussenpersoon behoort tot de risicosfeer van de verzekeringnemer;
- bij een verzekering als de onderhavige was het gebruikelijk om indien er sprake was van een minderjarig kind de verzekering in eerste instantie op te maken op naam van een ouder. Na de aanvaarding door de ouders van de begunstiging werden de rechten uit de verzekering vervolgens overgedragen aan het kind. De aanvaarding van de begunstiging bewerkstelligt dat de ouders "grip" op de geschonken gelden houden. Dit verklaart waarom Consument in eerste instantie een aanvraagformulier heeft ondertekend waarin haar vader werd vermeld als verzekeringnemer en vervolgens haar vader een "Akte van overdracht rechtsverhouding" heeft getekend. Echter omdat Consument ten tijde van het

sluiten van de Verzekering al meerderjarig was kon zij direct als verzekeringnemer optreden. De akte van overdracht rechtsverhouding was derhalve overbodig. De polis is in december 2001 ook direct zo opgesteld. Voor de duidelijkheid heeft DE TUSSENPERSOON Consument daarna gevraagd (opnieuw) een aanvraagformulier te tekenen waarin zij instemt met de aanvaarding van de begunstiging door haar ouders. De ondertekening van dit laatste aanvraagformulier heeft op 30 januari 2002 plaats gevonden. Aangeslotene gaat er van uit dat de gang van zaken door DE TUSSENPERSOON met Consument en haar ouders is doorgesproken en is van mening dat er een rechtsgeldige overeenkomst is gesloten;

- ten tijde van het sluiten van de Verzekering was het niet gebruikelijk of verplicht om vooraf een specificatie te geven van de in het tarief begrepen kosten en overlijdensrisicopremie. Er bestond alleen een verplichting die met 'indirecte kostentransparantie' wordt aangeduid. Dat wil zeggen dat het effect van alle kosten en risicopremies op de te behalen eindopbrengst (door middel van voorbeeldkapitalen) moet worden getoond. De Nederlandse wet- en regelgeving op dit gebied is het gevolg van de implementatie van de Derde Levensrichtlijn. Van Aangeslotene kon en mocht niet worden verwacht dat zij meer informatie zou verschaffen dan op grond van deze Europese richtlijn is voorgeschreven. Overigens wordt in de verzekeringsvoorwaarden in zijn algemeenheid melding gemaakt van het verrekenen van kosten en overlijdensrisicopremies;
- de overlijdensdekking voor de Verzekering bestaat uit restitutie van de betaalde premie of 110% van de fondswaarde als dit hoger is. Dit is een lage overlijdensrisicodekking waardoor de hoogte van de hiervoor verschuldigde premie ook laag is. De invloed van de premie voor de overlijdensrisicodekking op de waardeontwikkeling van de Verzekering is dus relatief gering. Slechts in uitzonderlijke gevallen zal bij deze dekking sprake zijn van een hefboomeffect. Van inteer is in de Verzekering nauwelijks of geen sprake geweest;
- Aangeslotene erkent dat de tekst bij het Recht van Opname in het geval van Consument tot onduidelijkheid heeft geleid en betreurt dat. Consument kan echter onder voorwaarden gebruik maken van het Recht van Opname;
- voor de gemaakte fouten biedt Aangeslotene verontschuldigingen aan.

5. Beoordeling

5.1 De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft in de kern de volgende vragen:

- heeft Consument bij het sluiten van de Verzekering gedwaald omtrent het karakter van de Verzekering en de kenmerken daarvan?
- is Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst?
- is de Verzekering te beschouwen als een ondeugdelijk product?

Bij de beantwoording van deze vragen gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 genoemde feiten.

5.2 *Dwaling?*

De Verzekering is gesloten ter uitvoering van de wens van de vader van Consument om op fiscaalvriendelijke wijze schenkingen aan zijn kinderen te doen, onder wie Consument. Daarbij is, naar Aangeslotene onbetwist stelt, door vader gekozen te schenken "met grip", dat wil zeggen dat de kinderen niet zonder toestemming van hun vader over de geschonken gelden zouden kunnen beschikken. De Verzekering is derhalve in wezen geadviseerd aan de vader van Consument en diende aan zijn wensen te voldoen. Consument is slechts op indirecte wijze bij de totstandkoming van de Verzekering betrokken geweest en de advisering en informatievoorziening omtrent de te sluiten overeenkomst was niet aan haar gericht maar aan haar vader. Daarbij werd er in eerste instantie van uitgegaan dat haar vader als verzekeringnemer zou optreden omdat Consument nog minderjarig zou zijn. Pas in laatste instantie is dat anders geworden omdat Consument al meerderjarig was.

5.2.1 Voor zover Consument beoogt te betogen dat zij bij de totstandkoming van de Verzekering een onjuiste voorstelling van zaken heeft gehad is de Commissie van oordeel dat uit de hierboven in overweging 5.2 geschetste omstandigheden voortvloeit dat Consument gebonden was aan de vorm en kenmerken van de verzekeringsovereenkomst zoals die volgens haar vader zou moeten worden gesloten. Aangenomen moet worden dat haar vader zijn beslissing daartoe heeft gebaseerd op de advisering van de tussenpersoon en de informatievoorziening door de tussenpersoon en Aangeslotene. De Commissie constateert in dit kader dat de vader van Consument geen klacht over de advisering en informatievoorziening bij de Commissie heeft ingediend terwijl hij dat op grond van het Reglement van de Commissie wel had kunnen doen. Of bij de vader sprake is geweest van een onjuiste voorstelling van zaken kan in de onderhavige procedure niet worden vastgesteld, zodat ervan moet worden uitgegaan dat de vader bewust heeft gekozen om de gewenste schenkingen door middel van de afgesloten verzekering te doen plaatsvinden.

Kort en goed komt het er dan op neer dat aan Consument de eenvoudige keuze is voorgelegd of zij het door haar vader ten behoeve van de schenking gekozen product wel of niet wenste te aanvaarden. Consument heeft gekozen dat product te aanvaarden. De Commissie wijst er verder op dat uit het door Consument op 30 januari 2002 ondertekende aanvraagformulier duidelijk blijkt dat het bij de Verzekering om een beleggingsverzekering gaat. Dit volgt uit de onderdelen "Verzekeringsvorm, Premie en Depot" waar het hokje "Beleggen" is ingekleurd en op het onderdeel "Fondskeuze" waar is aangegeven dat de premie voor 100% in het X Fonds moest worden belegd. Ook uit de door Aangeslotene afgegeven polis blijkt duidelijk het beleggingskarakter van de Verzekering. In de polis is ook de bevoegdheid van de verzekeringnemer opgenomen om de verzekeringsovereenkomst binnen 15 dagen na afgifte van de polis door schriftelijke opzegging te beëindigen. Nu Consument geen gebruik heeft gemaakt van haar opzeggingsrecht wordt ook zij geacht te hebben ingestemd met de aard van de Verzekering. Dat zijzelf daarbij heeft gedwaald, kan niet uit de stukken worden afgeleid.

5.3 *Toerekenbare tekortkoming?*

Consument heeft betoogd dat zij de offerte voor de Verzekering alsmede de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden niet voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekering heeft ontvangen en dat zij in de precontractuele fase niet is geïnformeerd over de kosten, de voorbeeldkapitaalberekeningen, het bij de berekeningen gebruikte rendement en het hefboomeffect van de premie van de overlijdensrisicodekking. Echter is het niet Consument maar haar vader geweest die de Verzekering tot stand heeft willen laten komen en was de advisering en informatievoorziening niet op haar gericht maar op haar vader. De vader van Consument heeft daarover echter geen klacht bij de Commissie ingediend. Dit leidt ertoe dat door de Commissie niet kan worden beoordeeld of Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de Verzekering toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht door een onvolledige of onjuiste informatievoorziening en dat ook niet kan worden getoetst of de wel verschafte informatie voldeed aan de informatieverplichtingen uit hoofde van de destijds geldende wet- en regelgeving. De vordering van Consument kan niet op deze grondslag worden toegewezen.

5.4 *Ondeugdelijk product?*

Consument stelt dat de Verzekering een ondeugdelijk product is omdat met de Verzekering een efficiënte en fiscaal optimale vermogensoverdracht tegen zo laag mogelijke kosten niet mogelijk zou zijn. De Commissie verwerpt deze stelling. De doelstelling van de vader van Consument was gericht op fiscaalvriendelijke vermogensoverheveling "met grip" aan zijn kinderen. De Verzekering voldoet aan deze doelstelling doordat zij de vader van Consument in staat stelt de premie te schenken aan Consument. Zolang de jaarlijks betaalde premie binnen de fiscale grenzen voor schenkingen van ouders aan hun kinderen blijft, vindt geen heffing van (schenkings)belasting plaats. De "grip" op de geschonken bedragen is geregeld doordat de ouders van Consument als begunstigde zijn aangewezen en zij deze begunstiging hebben aanvaard. Op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden kan Consument vervolgens uitsluitend gelden aan de Verzekering onttrekken na toestemming van haar ouders. Ten slotte constateert de Commissie dat Aangeslotene gemotiveerd heeft betwist dat de Verzekering op basis van haar kostenstructuur als ondeugdelijk zou moeten worden aangemerkt en in dat kader onweersproken heeft gesteld dat de waarde van de Verzekering per 1 januari 2012 circa € 42.000,- bedroeg en de som van de betaalde premies ongeveer € 34.500,-. Als gevolg van de gemotiveerde betwisting door Aangeslotene rust de bewijslast van haar stelling ingevolge het bepaalde in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op Consument. Consument heeft echter volstaan met de enkele bewering dat de kostenstructuur de Verzekering tot een ondeugdelijk product zou maken en dit niet verder onderbouwd. Daarmee heeft Consument naar het oordeel van de Commissie te weinig concrete feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan tegenover de gemotiveerde betwisting door Aangeslotene kan worden aangenomen dat de Verzekering op grond van de kostenstructuur een ondeugdelijk product is.

5.5 *Diversen*

Hieronder gaat de Commissie in op enkele andere door Consument aangevoerde onderdelen van haar klacht:

5.5.1 *Wijze van totstandkoming*

Consument heeft twee keer een aanvraagformulier moeten tekenen alsmede een akte van overdracht rechtsverhouding. Zij heeft dit als verwarrend ervaren en stelt dat de verzekeringsovereenkomst nietig is. De Commissie verwerpt deze stelling van Consument. In de gegeven omstandigheden was de advisering en informatievoorziening gericht op de vader van Consument. In eerste instantie was daarbij kennelijk uit het oog verloren dat Consument al meerderjarig was en zou de vader van Consument als verzekeringnemer optreden en Consument als verzekerde. Dit verklaart waarom Consument op 31 augustus 2001 een aanvraagformulier heeft ondertekend waarbij haar vader als verzekeringnemer optrad en zij als verzekerde. In die opzet zou haar vader vervolgens zijn rechtsverhouding als verzekeringnemer tot de verzekeraar door middel van de akte van overdracht rechtsverhouding overdragen aan Consument. Later bleek dat niet nodig te zijn omdat Consument al meerderjarig was en zelf als verzekeringnemer kon optreden. Consument is vervolgens verzocht opnieuw een aanvraagformulier te ondertekenen waarin zij als verzekeringnemer en verzekerde optrad. Het aanvraagformulier daartoe heeft zij op 30 januari 2002 ondertekend. De Commissie heeft wel begrip voor de onduidelijkheid die bij Consument is ontstaan bij de totstandkoming van de Verzekering maar is van oordeel dat de uiteindelijk gesloten verzekeringsovereenkomst rechtsgeldig tot stand is gekomen en in overeenstemming is met de (schenkings)wens van de vader van Consument.

5.5.2 *Cliënt- en beleggingsprofiel ontbreken*

Aangeslotene noch de verzekeraar waren onder de destijds toepasselijke wet- en regelgeving verplicht tot het opstellen van een cliënt- en beleggingsprofiel.

5.5.3 *Informatie over gevolgen aanvaarding begunstiging door vader Consument*

Het rechtsgevolg van de aanvaarding van de begunstiging staat omschreven in artikel 16 lid 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft verklaard die verzekeringsvoorwaarden niet bij de totstandkoming van de Verzekering te hebben ontvangen. Door Aangeslotene is naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk gemaakt dat Consument de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wél bij de totstandkoming van de Verzekering heeft ontvangen zodat aangenomen moet worden dat Consument deze niet op dat tijdstip heeft ontvangen (vgl. GCHB 2010-390) en niet uit dien hoofde op de hoogte had kunnen zijn van de gevolgen van de aanvaarding van de begunstiging. Niettemin kan dit niet leiden tot toewijzing van de vordering van Consument. De Verzekering is gesloten ter uitvoering van de wens van de vader van Consument om schenkingen “met grip” te verrichten aan zijn kinderen, waaronder Consument. De grip is in het onderstaande geval geregeld door de aanvaarding van de begunstiging. De Verzekering is aldus tot stand gekomen overeenkomstig de wens van de vader van Consument. Aangenomen dat Consument de schenking wilde aanvaarden had zij, ook indien zij ten tijde van de totstandkoming van de Verzekering op de hoogte was geweest was de gevolgen van de aanvaarding van de begunstiging, geen andere keuze dan in te stemmen met de wijze waarop haar

vader vorm wilde geven aan die schenking. Los hiervan is in het op 30 januari 2002 door Consument ondertekende aanvraagformulier de begunstiging van haar ouders uitdrukkelijk opgenomen en hebben zij hun begunstiging door ondertekening onder het kopje "Aanvaarding begunstiging" aanvaard. In het kopje "Aanvaarding begunstiging" is bovendien bepaald dat de aanvaarding van de begunstiging met toestemming van de verzekeringnemer (Consument) geschiedt. Van een kandidaat-verzekeringnemer mag verder worden verwacht dat hij het aanvraagformulier vóór de ondertekening doorleest en dat indien hij daarbij een onduidelijkheid signaleert, hij daarover vragen stelt teneinde die onduidelijkheid weg te nemen. Ten slotte vermeldt ook de polis uitdrukkelijk dat sprake is van een aanvaarde begunstiging. Ook hier had Consument direct navraag kunnen doen maar heeft zij dat kennelijk niet gedaan. Nu Consument geen gebruik heeft gemaakt van haar recht om de verzekeringsovereenkomst binnen 15 dagen na afgifte van de polis door schriftelijke opzegging te beëindigen wordt zij geacht te hebben ingestemd met de inhoud van de polis.

5.5.4 *Gevolgen van premieverlaging*

Consument stelt dat Aangeslotene haar niet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van eventuele premieverlagingen. De Commissie verwerpt deze stelling. In de op 6 december 2012 gedateerde polis wordt op de tweede pagina van het waardeoverzicht uitdrukkelijk ervoor gewaarschuwd dat aanzienlijke verlagingen van de premie of verzekerd bedrag gedurende de looptijd in de jaren daarna de hoogte van afkoop en premievrije waarde in relatie tot de betaalde premie nadelig kunnen beïnvloeden. Aangezien de Commissie van oordeel is dat van een verzekeringnemer verwacht mag worden dat hij kennis neemt van de inhoud van de polis acht de Commissie deze waarschuwing bij Consument bekend. Hiernaast heeft Aangeslotene Consument in haar brief van 13 mei 2003 inzake de mogelijke verlaging van de premie naar €700,- afdoende gewezen op de negatieve invloed daarvan op de waardeontwikkeling van de Verzekering. Dat Consument desondanks heeft gekozen voor verlaging van de premie naar €700,- komt voor haar rekening.

5.5.5 *Recht van Opname*

Op grond van het in de polis omschreven Recht van Opname heeft, nadat de premie sinds de ingangsdatum van de Verzekering tenminste gedurende 15 achtereenvolgende jaren is voldaan, de verzekeringnemer tot aan de dag van overlijden van de verzekerde onder bepaalde voorwaarden het recht de waarde van de participaties in contanten op te nemen. Door Consument wordt er terecht op gewezen dat de premie slechts verschuldigd was gedurende het tijdvak van 1 januari 2002 tot 1 januari 2012. Zij zou dan geen gebruik kunnen maken van het Recht van Opname omdat er niet gedurende 15 achtereenvolgende jaren premie zou zijn voldaan. Aangeslotene heeft in haar brief van 8 februari 2011 aan Consument en in haar verweerschrift erkend dat sprake is van een tegenstrijdigheid en aangegeven dat Consument op het door haar gewenst moment gebruik kan maken van het Recht van Opname. De Commissie gaat er van uit dat daarmee dit onderdeel van de klacht van Consument is opgelost.

5.5.6 *Onzorgvuldigheden*

Consument noemt een aantal voorbeelden (softwarefouten in het offertesysteem, brieven naar verkeerde adressen, fouten in het administratiesysteem) van onzorgvuldigheden in de dienstverlening van Aangeslotene. In haar verweerschrift betreurt Aangeslotene de onzorgvuldigheden en biedt daarvoor excuses aan. De Commissie leidt uit de door partijen overgelegde stukken af dat Aangeslotene waar toepasselijk een geldelijke vergoeding heeft gegeven die door Consument is geaccepteerd en gaat ervan uit dat daarmee de betreffende klacht van Consument is opgelost. De Commissie voegt hier aan toe dat naar haar oordeel Consument moet kunnen vertrouwen op een goede en zorgvuldige dienstverlening door Aangeslotene en mag verwachten dat Aangeslotene de nodige inspanningen zal leveren teneinde het vertrouwen van Consument in haar te herstellen.

5.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vorderingen 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.