

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-326 d.d.  
9 november 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft bij Aangeslotene een Levenslooprekening lopen. Per 1 januari 2013 is de wettelijke regeling inzake de Levensloopregeling gewijzigd. Consument stelt dat Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar zorgplicht omdat zij hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijzigingen in de Levensloopregeling. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene Consument binnen redelijke grenzen geïnformeerd over de wijziging van de wettelijke regeling. De zorgplicht van Aangeslotene reikt in beginsel niet zover dat zij haar klanten individueel en actief dient te informeren over specifieke scenario's, toegesneden op de individuele klant. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

ING Bank N.V, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

**1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 12 december 2014 met bijlagen, waaronder het op 23 november 2014 door Consument ondertekende klachtformulier;
- de brief van Consument van 30 januari 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 september 2015 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft bij Aangeslotene een zogenoemde Levensloopteekening (hierna: de “Rekening”) lopen. De Levensloopteekening – in het kader waarvan de Rekening is geopend – is een fiscale regeling om het sparen voor een vervangend inkomen tijdens een periode van onbetaald verlof voordeliger te maken.
- 3.2 Per 1 januari 2013 is de wettelijke regeling inzake de Levensloopteekening gewijzigd. Bij brief van 8 januari 2013 heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over wijzigingen in de Levensloopteekening. Aangeslotene schrijft in deze brief onder meer het volgende:

“(....)

*Eind 2011 heeft de overheid besloten om de levensloopteekening af te bouwen. Onlangs is hiervoor een aanvullende wet aangenomen. Het levensloopteekening kan met ingang van 1 januari 2013 besteed worden zonder dat u hiervoor verlof hoeft op te nemen. Omdat u bij ons een Levensloopteekening heeft, lichten we graag toe welke gevolgen dit voor u heeft.*

**Uw levensloopteekening op 31 december 2011**

*Of uw totale levensloopteekening op 31 december 2011 hoger of lager was dan €3.000,- bepaalt welke mogelijkheden u heeft. Het saldo op uw Levensloopteekening bij de ING was op 31 december 2011 [bedrag] en de rente over 2011 bedroeg [bedrag]. Hierdoor heeft u in 2013 de keuze uit twee opties.*

**Optie 1 – u neemt uw teekening op in 2013**

*Vanaf 1 januari 2013 kunt u uw teekening geheel of gedeeltelijk opnemen. Als u uw levensloopteekening in 2013 in zijn geheel opneemt, wordt over slechts 80% van uw levensloopteekening op 31 december 2011 (inclusief de rente over 2011) loonheffing ingehouden. Dit belastingvoordeel geldt alleen in 2013 en alleen als u uw totale teekening opneemt. Over uw saldogroei na deze datum wordt de volledige loonheffing ingehouden.*

*Om op te nemen is het nodig dat u de ING opdracht geeft om uw teekening aan uw werkgever over te maken. U kunt daarvoor gebruikmaken van het formulier op [ING.nl/levensloop](http://ING.nl/levensloop). Ook uw werkgever moet dit formulier ondertekenen. Met het ingevulde formulier geeft u ons opdracht om uw teekening aan uw werkgever over te maken, zodat hij het aan u kan overmaken.*

**Optie 2 – U zet uw Levensloopteekening voort na 2013**

*U kunt er ook voor kiezen om te blijven inleggen en sparen zoals u dat gewend bent. Uiterlijk tot en met 2021 kunt u uw Levensloopteekening aanhouden en kunt u uw levensloopteekening geheel of gedeeltelijk opnemen. Hierbij zal dan wel over het gehele opgenomen bedrag loonheffing worden ingehouden. Het teekening op uw Levensloopteekening blijft vrijgesteld van vermogensrendementsheffing (box 3).*

**Heeft u nog vragen?**

*We kunnen ons voorstellen dat u over dit onderwerp nog vragen heeft. Bijvoorbeeld waarmee u rekening moet houden bij uw keuze. Op [ING.nl/levensloop](http://ING.nl/levensloop) staat het antwoord op veel vragen. Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met de medewerkers van onze Klantenservice. Zij zijn bereikbaar op (...)*

- 3.3 Op 18 juli 2013 en 11 september 2013 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene en een aantal vragen gesteld met betrekking tot de wijzigingen in de Levensloopteekening.
- 3.4 Consument is per 1 oktober 2013 werkloos geworden.

#### **4. De vordering en grondslagen**

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van € 6.538,68. Dit is het door Consument becijferde verlies aan brutosalaris gebaseerd op 35 maanden werkloosheidsuitkering.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht omdat zij hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijzigingen per 1 januari 2013 in de Levensloopregeling. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- Aangeslotene heeft haar klanten met een Levensloopregeling (slechts) over de wetswijziging geïnformeerd door middel van een algemene brief met objectieve informatie, waarin geen aandacht wordt besteed aan de daaruit voortvloeiende gevolgen voor Consument, in het bijzonder de gevolgen voor zijn uitkering. In voornoemde brief wordt weliswaar verwezen naar de afdeling klantenservice, maar deze afdeling kan de specifieke vragen van Consument niet beantwoorden en zij verbinden vervolgens door naar andere instanties die de vragen ook niet kunnen beantwoorden. Consument is van mening dat hij meer hulp en advies had kunnen en moeten ontvangen van Aangeslotene.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van haar jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- er is sprake van een wijziging in een wettelijke regeling. Aangeslotene is in een dergelijke situatie niet verplicht Consument over de wijziging en de daaruit voor hem voortvloeiende gevolgen te informeren. De informatieplicht ligt niet bij Aangeslotene, maar bij de overheid;
- de brief van 8 januari 2013 is uit serviceoverweging aan klanten met een Levenslooprekening gezonden. Aangeslotene heeft haar klanten daarmee op de wetswijziging willen attenderen. Gelet op het feit dat niet Aangeslotene maar de overheid verantwoordelijk is voor de informatievoorziening omtrent de wijzigingen ter zake de Levensloopregeling en Aangeslotene ook niet in de rol van belastingadviseur van Consument treedt, is het verwijt dat de informatie in voornoemde brief niet uitputtend is niet terecht. Bovendien wordt in de brief expliciet verwezen naar de afdeling klantenservice, waar klanten hun eventuele vragen kunnen stellen. De brief van 8 januari 2013 betreft daarnaast een algemene brief waarin objectieve informatie wordt doorgegeven. Het gaat niet aan te verwachten dat Aangeslotene elk denkbaar scenario, toegesneden op elke individuele klant moet beschrijven en uitwerken;
- op 18 juli 2013 en 11 september 2013 heeft Consument de klantenservice telefonisch benaderd waarbij de klantenservice hem direct te kennen heeft gegeven dat zijn specifieke vragen niet door haar beantwoord konden worden. Consument is toen in contact gebracht met een adviseur van Nationale-Nederlanden en doorverwezen naar het UWV. De afdeling klantenservice heeft daarmee binnen haar vermogen en correct gehandeld.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene jegens Consument de op haar als professioneel dienstverlener rustende zorgplicht heeft geschonden.
- 5.2. Consument meent dat Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden omdat zij hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijzigingen per 1 januari 2013 in de Levenslooptegeling. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
- 5.3. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de onvrede van Consument over de gevolgen van de wetswijziging, kan Aangeslotene daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden. Uitgangspunt is dat een bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor wijzigingen van onder meer (fiscale) wetten die gelden voor lopende producten. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2015-032 r.o. 4.1.
- 5.4. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene Consument binnen redelijke grenzen geïnformeerd over de wijziging van de wettelijke regeling inzake de Levenslooptegeling. Daarbij is het volgende van belang. Bij brief van 8 januari 2013 is er algemene informatie door Aangeslotene aan Consument verstrekt over de nieuwe regels met betrekking tot de Levenslooptegeling en zijn de mogelijkheden ten aanzien van het levensloopteggoed van Consument beschreven. De zorgplicht van Aangeslotene reikt – anders dan Consument meent – in beginsel niet zover dat zij haar klanten individueel en actief dient te informeren over specifieke scenario's, toegesneden op de individuele klant. De Commissie verwierpt dan ook de stelling van Consument dat Aangeslotene hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijzigingen per 1 januari 2013 in de Levenslooptegeling.
- 5.5. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Aangeslotene niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte 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. 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)