

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-557 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 14 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Zicht B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 14 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de Adviseur in zijn verplichtingen jegens Consument is tekortgeschoten, omdat hij een verzoek van Consument niet onverwijld heeft verwerkt. Consument stelt dat hij dientengevolge schade lijdt, omdat de uitkering niet in de belastingaangifte van 2015 kan worden meegenomen. De Commissie oordeelt dat de Adviseur niet de benodigde voortvarendheid heeft betracht bij de uitvoering van het verzoek. Bovendien heeft de Adviseur onbehoorlijk gehandeld door Consument ten onrechte te informeren dat het verzoek was doorgezet. Deze onjuiste informatie heeft zij later bovendien nog eens herhaald, eveneens ten onrechte. De Commissie acht het aannemelijk dat het verzoek van Consument nog in 2015 verwerkt had kunnen worden bij voortvarend optreden van de Adviseur. Of Consument schade lijdt is op dit moment evenwel niet vast te stellen. De Commissie wijst de klacht van Consument dan ook toe, maar de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument;
- de door Consument toegezonden bijlagen bij het klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken toegezonden door Consument;
- de nadere reactie van Consument;
- de uitlating van Delta Lloyd (hierna: de verzekeraar);
- de nadere reactie van de Adviseur; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Wegens omstandigheden in de sfeer van Consument is gekozen deze klacht op grond van de stukken te beslissen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

2.1 Consument had sinds 1994 een Meerkeuze Plan (lijfrente)verzekering bij de verzekeraar. De verzekering werd geadmistreerd onder polisnummer [nummer]. De verzekering voorzorg in de uitkering van:

De tegenwaarde in euro's van de aan de polis toegekende participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 28.12.2029 of de tegenwaarde in euro's van de aan de polis toegekende participaties direct na overlijden van de verzekerde voor 28.12.2029, vermeerderd met 10% bij overlijden voor 28.12.2012.

2.2 Per e-mail van 26 november 2015 heeft Consument zich tot de Adviseur gewend:

“Ik ken u niet, maar u staat op [persoonlijke pagina verzekeraar] als mijn adviseur genoemd, en de optie om [verzekeraar] zelf te mailen onderaan de productdetailpagina heeft geen link, dus mail ik u maar even. Ik was even benieuwd naar de mogelijkheden deze verzekering af te kopen – wat blijft er dan netto van over (ik blijf dan in schaal 1)?”

2.3 Per e-mail van 1 december 2015 heeft de Adviseur Consument naar aanleiding van zijn verzoek geïnformeerd:

“Ik heb voor u een afkoopwaarde overzicht opgevraagd bij [verzekeraar]. In dit overzicht wordt aangegeven wat de eventuele fiscale gevolgen zijn bij een vroegtijdige afkoop. Zolang u niet op dit overzicht reageert gebeurt er verder niets, mocht er gebruik van willen maken dan ontvangen wij graag een getekend verzoek inclusief een kopie ID.”

2.4 Per e-mail van 7 december 2015 heeft Consument navraag gedaan bij de Adviseur:

“enig idee hoe lang dit normaal gesproken duurt? Ik heb nog niks ontvangen namelijk, en wil dit wel zo snel mogelijk in gang zetten als de cijfers okay zijn.”

Op 10 december 2015 heeft de Adviseur daarop gereageerd:

“Ik heb de maatschappij nogmaals gevraagd om het overzicht zo spoedig mogelijk toe te sturen. Excuus voor de vertraging.”

De verzekeraar heeft op 10 december 2015 een e-mail van de Adviseur ontvangen:

“Klant Bonjernoer wil graag een afkoopwaarde overzicht ontvangen aangaande polis Meerkeuze plan [nummer]. Zou u deze zo spoedig mogelijk naar de klant toe willen sturen en ons hiervan een kopie te doen toekomen.”

2.5 Bij brief van 18 december 2015 heeft de verzekeraar Consument een opgave afkoop toegezonden. Daarin was het volgende vermeld:

“Geen advies

Wij geven geen advies. Voor advies kunt u contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.

Waarom kan afkoop nadelige financiële gevolgen hebben?

Uw levensverzekering is een lijfrenteverzekering. De premies van deze verzekering hebt u mogen aftrekken van uw inkomen. Hierdoor hebt u minder inkomstenbelasting betaald en heeft afkoop fiscale gevolgen voor u. In de fiscale bijlage treft u informatie aan over deze gevolgen.

Wat is de afkoopwaarde van uw verzekering?

De afkoopwaarde bedraagt € 5.899,00. Voor de berekening zijn wij uitgegaan van de koers op 14 december 2015. De waarde die wij daadwerkelijk aan u uitkeren bedraagt:

Afkoopwaarde per 14.12.2015 € 5.899,00
Loonbelasting 52,00 procent € 3.067,48 -/-
U ontvangt van ons € 2.831,52

* Dit bedrag kan nog afwijken. Wij houden namelijk nog geen rekening met de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet en het toepassen van de saldomethode. Wij brengen geen kosten in rekening voor de administratieve verwerking van de afkoop.

Hoelang is de opgave geldig?

Deze opgave is geldig tot 15 januari 2016. Wilt u de verzekering afkopen met deze afkoopwaarde? Dan moet u voor deze datum reageren op onze opgave. Reageert u later? Dan ontvangt u eerst een nieuwe opgave.

Mutatieoverzicht bij afkoop van uw verzekering

In de bijlage vindt u het .Mutatieoverzicht bij afkoop. Dit model geeft u inzicht in de opbouw van de waarde van de verzekering bij afkoop.

Bij afkoop vervalt uw uitkeringsgarantie.

Als u kiest voor afkoop, kan dat ook nadelige gevolgen hebben. U verliest dan namelijk de uitkeringsgarantie. Als u de verzekering niet aanpast, dan ontvangt u een gegarandeerd bedrag van € 9.008,00. Dit keren wij uit bij in leven zijn van de verzekerde(n) op de einddatum. De uitkeringsgarantie verzekert u van een gegarandeerd rendement over uw netto-inleg. De netto-inleg is de premie die u hebt betaald na aftrek van de kosten en premies voor eventueel meeverzekerde risicoverzekeringen. De netto-inleg beleggen wij in aandelen. Deze aandelen noemen wij participaties. Zijn uw participaties op de einddatum minder waard dan de uitkeringsgarantie? Dan ontvangt u het gegarandeerde bedrag. Zijn uw participaties meer waard? Dan ontvangt u de waarde van uw participaties.

Bespreek met uw adviseur of afkoop een goede optie is.

Bespreek met uw verzekeringsadviseur of afkoop voor u een goede optie is. Ook adviseren wij u goed te kijken naar de waardeopgave die u eenmaal per jaar van ons ontvangt. Deze opgave geeft een overzicht van de premie die u betaald hebt en de ingehouden kosten. In het overzicht vindt u ook voorbeeldkapitalen op de einddatum van uw verzekering.

Wat kunt u doen om de nadelige gevolgen bij afkoop te voorkomen?

Wilt u de nadelige gevolgen van afkoop voorkomen? Dan kunt u de verzekering ongewijzigd voortzetten. U hoeft hier verder niets voor te doen. Maar er zijn ook andere mogelijkheden. Deze vindt u hieronder. Al deze mogelijkheden hebben gevolgen voor uw verzekering. Neem daarom altijd contact op met uw verzekeringsadviseur.

- Overstappen naar een ander product

U kunt de afkoopwaarde van deze verzekering inbrengen in een nieuw product. Bijvoorbeeld de bancaire lijfrente (Lijfrente Groeirekening) bij Delta Lloyd Bank. Informatie over de Lijfrente Groeirekening vindt u op onze website www.deltalloyd.nl.

Op het antwoordformulier uit de bijlage kunt u uw keuze aangeven.

Wat moet u doen als u uw verzekering wilt afkopen?

Wilt u de verzekering afkopen en bent u akkoord met deze afkoopwaarde? Dan ontvangen wij graag deze documenten voor 15 januari 2016 van u.

- het (volledig) ingevulde en ondertekende antwoordformulier;
- een kopie van een recent (digitaal) bankafschrift, van uw rekeningnummer waarop u de afkoopwaarde overgemaakt wilt hebben (geen zakelijke rekening);
- een kopie van uw geldig legitimatiebewijs;

[...] Na ontvangst van deze documenten nemen wij uw afkoopverzoek in behandeling. Na afhandeling ontvangt u nog een uitkeringsbevestiging.”

Op de fiscale opgave, die bij de opgave afkoop was gevoegd, was bovendien nog het volgende vermeld:

Hoeveel belasting betaalt u als u uw lijfrenteverzekering afkoopt?

Over de afkoopwaarde van uw verzekering moet u loonbelasting betalen. Als u uw lijfrenteverzekering afkoopt betaalt u (maximaal) 52 procent belasting over de afkoopwaarde of 52 procent over de som van de betaalde premies als dit meer is. Daar bovenop betaalt u 20 procent revisierente als boete. Delta Lloyd moet de loonbelasting inhouden en afdragen aan de Belastingdienst. Dit betekent dat wij van de hele afkoopwaarde slechts een klein deel aan u kunnen uitkeren. U ontvangt van ons de afkoopwaarde van uw verzekering, verminderd met de verplichte inhouding. U moet de afkoop en de revisierente opgeven bij uw aangifte inkomstenbelasting.

Hebt u niet al uw premies kunnen aftrekken voor de inkomstenbelasting?

Hebt u premies van uw verzekering (geheel of gedeeltelijk) in het verleden niet opgegeven voor de inkomstenbelasting? Dan kunt u de saldomethode toepassen. Dit betekent dat de hoogte van de afkoopwaarde waarover u belasting moet betalen, dan wordt verminderd met de premies die in het verleden niet zijn afgetrokken. Hierdoor betaalt u minder loonbelasting. Om voor de saldomethode in aanmerking te komen, hebben wij een verklaring nodig van de Belastingdienst. Deze kunt u opvragen bij het belastingkantoor van uw regio. In deze verklaring moet de Belastingdienst aangeven welke premies in de afgelopen jaren niet in mindering zijn gebracht op de inkomstenbelasting.

Gebruikt u de afkoopwaarde voor een bancaire lijfrente of nieuwe verzekering?

Koopt u de lijfrenteverzekering af en zet u deze voort als bancaire lijfrente of in een nieuw te sluiten lijfrenteverzekering? Dan houden wij geen loonbelasting in.

- 2.6 Op 24 december 2015 heeft Consument de brief van de verzekeraar ontvangen. Naar aanleiding daarvan heeft Consument de Adviseur gemaild:

“Nou, da’s fijn gelopen – jullie verzoek van 1 december is niet bekend bij Delta Lloyd, en ik heb vandaag pas de opgave gekregen. En nu is het dus te laat om het dit jaar allemaal nog geregeld te krijgen, waardoor ik waarschijnlijk honderden euro’s misloop. Ik ben heel erg niet blij...”

- 2.7 Per e-mail van 26 december 2015 heeft Consument een ingevuld en ondertekend exemplaar van het afkoopformulier, alsmede de voor afkoop benodigde overige documenten, aan de verzekeraar toegezonden.

Consument heeft daarvan dezelfde dag een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging ontvangen. Daarin is – onder meer – vermeld:

“Wij beëindigen uw levensverzekering na ontvangst van de gevraagde documenten. Bij afkoop doen wij dit binnen 10 werkdagen. Bij waardeoverdracht naar een andere verzekeraar doen wij dit ook binnen 10 werkdagen.”

- 2.8 Naar aanleiding van de opgave van de verzekeraar heeft de Adviseur Consument per brief van 28 december 2015 benaderd. De Adviseur heeft Consument geïnformeerd over de mogelijkheden voor aanwending van de afkoopwaarde (levenslange uitkering, tijdelijke uitkering of uitstellen van de uitkering). Bij de brief heeft de Adviseur een overeenkomst van opdracht en een keuzeformulier gevoegd, alsmede een kennis- en ervaringstoets lijfrenteproducten.
- 2.9 Consument heeft zich bij de Adviseur beklaagd over het feit dat zijn verzoek niet op 1 december 2015, maar eerst op 10 december 2015 is verwerkt. De Adviseur heeft laten weten dat het ging om een informatieverzoek en geen concrete opdracht tot afkoop. Bovendien benadrukt de Adviseur dat Consument niet kenbaar heeft gemaakt dat de afkoop in 2015 diende plaats te vinden. Tot slot wijst de Adviseur erop dat Consument de mogelijkheid heeft met de Belastingdienst te bekijken of de afkoopwaarde alsnog in de aangifte inkomstenbelasting van 2015 kan worden verwerkt. Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.
- 2.10 Consument heeft op 11 januari 2016 een bedrag van EUR 2.831,52 uitgekeerd gekregen van de verzekeraar, conform de opgave van 18 december 2015.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en grondslag

- 3.1 Consument klaagt over de wijze waarop en de snelheid waarmee de Adviseur een afkoopverzoek van Consument, althans een verzoek om informatie in het kader van afkoop, heeft afgehandeld. Consument stelt dat het dientengevolge niet meer mogelijk was de afkoop in 2015 te laten plaatsvinden, waardoor Consument een bedrag van EUR 1.885 fiscaal voordeel heeft misgelopen.
- 3.2 De stelling van de Adviseur over de einddatum van 14 december 2015 is niet juist. De datum van 14 december 2015 is slechts de waardepeildatum waarop verzekeraar het verzoek van de Adviseur in behandeling heeft genomen en dit is de datum die gehanteerd zou worden in geval van afkoop.
- 3.3 Met inachtneming van de gebruikelijke doorlooptijden was het voor Consument niet noodzakelijk te melden dat hij de intentie had de verzekering in 2015 af te kopen. Er was op het moment dat hij het verzoek indiende tijd genoeg.

- 3.4 Met haar brief van 28 december 2015 reageert de Adviseur feitelijk niet op de vraag van Consument van 26 november 2015: wat blijft er dan netto over? De Adviseur heeft uitsluitend een bruto waarde van de verzekering toegezonden, alsmede een offerte. Op basis daarvan kon Consument nog altijd geen afgewogen beslissing nemen. Dat Consument op 16 december 2015 al bericht van verzekeraar gekregen had is niet relevant, omdat het op dat moment al te laat was om nog in 2015 af te kopen.
- 3.5 De Adviseur heeft in eerste instantie 14 dagen vertraging veroorzaakt, door het niet tijdig doorsturen van het verzoek naar de verzekeraar. Vervolgens heeft de Adviseur de relevante informatie niet direct aan Consument doorgegeven “maar wilde men er een mooie offerte van maken, wat uiteindelijk nog een week extra heeft gekost”. Als gevolg van de door de Adviseur veroorzaakte vertraging, “en een klein beetje in combinatie met de feestdagen, kon de verzekering niet meer in 2015 afgekocht worden”.

Vordering

- 3.6 Het is nog onbekend of Consument daadwerkelijk schade zal lijden, omdat de belasting over 2016 nog niet is afgewikkeld. Als alles was verlopen zoals Consument mocht verwachten en het bericht in 2015 zou zijn uitgekeerd, zou hij dit jaar een fiscaal voordeel van EUR 1.885 hebben gehad.
- 3.7 Consument licht toe dat hij in 2015 een belastbare winst uit onderneming van EUR 9.129 heeft gerealiseerd, hetgeen volgens hem betekent dat hij bij het opgeven van deze afkoopwaarde in 2015 de inhouden inkomstenbelasting volledig teruggerekregen zou hebben.
- Hoewel de exacte winst over 2016 nog niet bekend is, zat Consument halverwege het jaar al op ruim 80% van de omzet van 2015. Consument stelt met inachtneming daarvan dat de kans, dat hij bij het opgeven van de afkoopwaarde in 2016 het volledige bedrag terug zou krijgen, een stuk minder groot is.
- 3.8 De daadwerkelijke schade is pas na 2016 bekend. Consument heeft daarom reeds eerder voorgesteld dat de Adviseur bij wijze van voorschot EUR 1.800 aan hem zou uitbetalen en dat hij het verschil terugstort zodra de definitieve teruggave bekend is. Het schadebedrag heeft Consument bij wijze van schatting berekend door de belastingaangifte van 2015 zowel met als zonder de afkoopsom in te vullen en het verschil te nemen.
- 3.9 Consument merkt tevens op dat hij de teruggave in 2016 goed had kunnen gebruiken.

Verweer

- 3.10 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft op 26 november 2015 slechts informatie opgevraagd over de mogelijkheden voor het afkopen van de verzekering. Van een verzoek tot afkoop was geen sprake en het was niet bekend of Consument daadwerkelijk zou willen afkopen.

Om die reden bestond er voor de Adviseur geen aanleiding het verzoek anders of sneller op te pakken dan gebruikelijk.

- De behandeling van een verzoek als dat van Consument kent een bepaalde doorlooptijd, onder meer vanwege het feit dat de Adviseur afhankelijk is van informatie van derden (de verzekeraar). Er gelden geen vaste termijnen.
- De datum van 10 december 2015, waarop het verzoek werd opgepakt, was misschien later dan gepland, maar dat was geen tekortkoming van de Adviseur.
- Consument kon niet verwachten dat de Adviseur zonder concrete aanleiding daarvoor anders zou handelen dan zij heeft gedaan.
- De Adviseur heeft op verzoek van Consument informatie opgevraagd en daarmee voldaan aan de opdracht van Consument.
- Op het moment dat het verzoek werd gedaan was noch voor Consument noch voor de Adviseur bekend wat de omvang van de fiscale gevolgen zou zijn door afkoop. Dat hangt af van diverse (individuele) omstandigheden. De Adviseur kon daarom ten tijde van het aanvragen van de informatie niet weten of en wanneer Consument zou gaan afkopen. Zowel Consument als de Adviseur moesten de nadere informatie afwachten, voordat er over de afkoop geadviseerd of beslist kon worden.
- De Adviseur heeft Consument in haar opdrachtbevestiging van 1 december 2015 nadrukkelijk gewezen op eventuele fiscale gevolgen, die uit het overzicht zouden blijken én dat er niets zou gebeuren zolang Consument niet zou reageren op het gevraagde overzicht. De Adviseur had geen andere actie kunnen of hoeven ondernemen dan zij heeft gedaan.
- Verzekeraar heeft doorgaans 10 werkdagen en maximaal drie weken nodig voor de afhandeling van een informatieverzoek. Het gaat daarbij om standaardverzoeken. In de situatie van Consument gaat het evenwel niet om een standaardverzoek, omdat het ging om een beleggingsverzekering die zou aflopen op 14 december 2015. Om die reden diende verzekeraar hoe dan ook eerst de koerswaarde van 15 december 2015 afwachten. Naar aanleiding daarvan zou verzekeraar offertes opmaken. Consument had dan ook nooit de verzekering in 2015 kunnen afkopen.
- Ook indien de verzekeraar het verzoek van de Adviseur op 1 december 2015 had ontvangen, had de afkoop niet vóór 15 december 2015 in gang kunnen worden gezet. Het verwijt van Consument dat hij de verzekering niet meer in 2015 kon afkopen, omdat de Adviseur het informatieverzoek op 10 december 2015 aan de verzekeraar stuurde, gaat niet op.
- Er is sprake van eigen schuld aan de zijde van Consument, nu hij heeft nagelaten de Adviseur in kennis te stellen van het feit dat hij de verzekering om fiscale redenen in 2015 wilde afkopen. In plaats daarvan deed Consument een algemeen informatieverzoek. Bovendien was het door de late datum van het verzoek door Consument überhaupt niet mogelijk de verzekering nog in 2015 af te kopen.
- Dat Consument fiscaal voordeel heeft misgelopen staat niet vast. Consument benadrukt zelf ook dat nog niet bekend is of hij schade lijdt. Aan een zelfgemaakte berekening zonder onderbouwing of bewijs kan geen waarde gehecht worden. Van schade is bovendien alleen sprake als de Belastingdienst weigert de afkoop over het belastingjaar 2015 te verrekenen.

De Adviseur vermoedt dat de Belastingdienst wel wil meewerken aan verrekening over 2015. Indien dit niet zo zou zijn, kan de schade pas worden bepaald na verwerking van de aangifte van 2016 door de Belastingdienst.

- Tot slot handhaaft de Adviseur de stelling dat de schade die Consument mogelijk heeft geleden, niet het gevolg is van enig verwijtbaar handelen van de Adviseur.

4. Informatie verstrekt door de verzekeraar

- 4.1 Op verzoek van de Commissie heeft de verzekeraar ten behoeve van de oordeelsvorming in deze procedure antwoord gegeven op de volgende vragen:
- i. Wanneer heeft de verzekeraar een informatieverzoek over de afkoopwaarde ontvangen?
 - ii. Binnen welke termijn wordt een dergelijk (informatie)verzoek doorgaans afgewikkeld?
 - iii. Binnen welke termijn wordt een afkoopverzoek doorgaans afgewikkeld?
- 4.2 De verzekeraar heeft deze vragen als volgt beantwoord:
- i. Op 10 december 2015, van de Adviseur. De verzekeraar heeft Consument naar aanleiding daarvan per brief van 18 december 2015 geïnformeerd. De betreffende brief bevatte een opgave van de afkoopwaarde, eventuele inhoudingen, een toelichting en een antwoordformulier voor het geval Consument de verzekering inderdaad wilde afkopen.
 - ii. Doorgaans binnen tien werkdagen.
 - iii. Doorgaans binnen tien werkdagen na ontvangst van de benodigde documenten.
- 4.3 De verzekeraar laat weten dat zij op 26 december 2015 het antwoordformulier en de voor afkoop benodigde documenten van Consument heeft ontvangen en dat de afkoopwaarde op 7 januari 2016 naar Consument is overgemaakt. In dit geval is de afkoopwaarde dus na acht werkdagen overgemaakt.
- 4.4 Tot slot heeft de verzekeraar op verzoek van de Commissie een kopie verschaft van het polisblad en de bij de verzekering behorende voorwaarden.
- 4.5 De Adviseur heeft in reactie op de aanvullende informatie van de verzekeraar laten weten:
- De gegevens die de verzekeraar heeft verstrekt komen niet helemaal overeen met het dossier van de Adviseur en de stellingen van Consument.
 - a. De verzekeraar geeft aan dat zij op vrijdag 18 december 2015 een opgave aan Consument heeft gestuurd. Bonjernoer heeft op 23 december 2015 gebeld met de verzekeraar, omdat hij op dat moment nog niets had ontvangen. De verzekeraar heeft toen laten weten de opgave niet aan Consument maar aan de Adviseur te hebben verstuurd. De verzekeraar heeft de stukken vervolgens volgens Consument per e-mail aan hem verzonden.

- b. De verzekeraar stelt dat zij op 26 december 2015 de getekende stukken per e-mail heeft ontvangen. Dit strookt niet met de stelling van Consument dat hij de stukken 'direct' getekend heeft en via e-mail heeft teruggestuurd. Dit zou immers op 23 of 24 december 2015 geweest moeten zijn.
- Consument en de verzekeraar hebben zelf voor vertraging gezorgd bij de afwikkeling. De verzekeraar vanwege de latere verzending aan Consument zelf op 23 of 24 december 2015 en Consument omdat hij niet meteen na het weekend op maandag 21 december 2015 contact heeft opgenomen met de verzekeraar. Dit laatste strookt niet met de stelling van Consument dat hij veel haast had bij de afwikkeling. Deze vertragingen kunnen niet aan de Adviseur worden toegeworpen.
- De verzekeraar stelt dat een afkoopverzoek en een informatieverzoek doorgaans binnen 10 werkdagen worden afgewikkeld. Dit is slechts algemene informatie en dit draagt niet bij aan de klacht en discussie over de klacht van Consument.

4.6 Consument heeft in reactie op dit alles laten weten:

- Als de verzekeraar het overzicht op 18 december 2015 verstuurd heeft, kon dit op zijn vroegst op 19 december 2015 bij Consument binnen zijn. Het was echter de kerstperiode en bovendien wordt op maandag helemaal geen post bezorgd, dus Consument heeft de verzekeraar slechts een paar dagen extra tijd gegeven. Aanzienlijk minder dan de inmiddels opgelopen vertraging van drie weken.
- Het overzicht van de verzekeraar is per reguliere post nooit aangekomen, dus Consument betwijfelt of het überhaupt aan hem opgestuurd is. Zeker nu de Adviseur enige tijd later "met een 'mooie offerte' kwam op basis van (een deel van) de gegevens uit dat overzicht".
- Het 'direct' terugsturen van de papieren moet gezien worden binnen de context van de werktijden van de verzekeraar. Consument had op 18 december 2015 al navraag gedaan over de mogelijkheden in verband met de feestdagen en had te horen gekregen dat de afdeling op 1^e en 2^e kerstdag vrij was en de eerstvolgende werkdag maandag 28 december 2015 zou zijn, zodat e-mailen op 26 december 2015 geen verdere vertraging heeft veroorzaakt.
- De hele argumentatie van de Adviseur is een afleiding, aangezien het bedrag op 11 december 2015 al op de rekening van Consument zou hebben gestaan, als de Adviseur het verzoek van Consument op 26 november 2015 had doorgestuurd.
- Zelfs in de drukke kerstperiode is het de verzekeraar gelukt het verzoek van Consument in slechts 6 werkdagen af te handelen.

Consument concludeert: de Adviseur heeft het verzoek pas na 13 werkdagen aan de verzekeraar verzonden en de verzekeraar heeft het verzoek binnen 6 dagen afgehandeld en binnen 8 dagen daarna uitgekeerd (totaal 14 werkdagen). Indien de Adviseur het verzoek op 26 november 2015 zou hebben doorgestuurd, zou de verzekeraar het bedrag op 11 december 2015 kunnen hebben overgemaakt.

5. Beoordeling

- 5.1 Consument klaagt dat de Adviseur in zijn verplichtingen jegens hem is tekortgeschoten door zijn informatieverzoek niet onverwijld te verwerken. Consument stelt dat hij dientengevolge schade lijdt, omdat de uitkering niet in de aangifte van 2015 is verwerkt. De Commissie oordeelt op basis van het dossier als volgt.

De verplichtingen van de Adviseur

- 5.2 De verhouding tussen Consument en de Adviseur wordt beheerst door artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, nu sprake is van een overeenkomst van opdracht. Bij de invulling van die opdracht diende de Adviseur, op basis van vaste rechtspraak, te handelen zoals dat van een redelijk bekwame en redelijk handelend adviseur mocht worden verwacht.

In dat verband is in de eerste plaats van belang wat een redelijke termijn was om het verzoek van Consument uit te zetten bij de verzekeraar. Consument heeft zijn verzoek gedaan op donderdag 26 november 2015. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur dit verzoek uiterlijk op 1 december 2015 kenbaar had moeten maken aan de verzekeraar. Dat Consument niet op 26 november 2015 kenbaar heeft gemaakt dat sprake was van spoed doet daar niet aan af.

De Adviseur heeft bovendien onbehoorlijk gehandeld jegens Consument door hem op 1 december 2015 kennelijk ten onrechte te informeren dat het verzoek toen reeds was doorgezet. Dat zij dit op 10 december 2015 heeft herhaald, siert de Adviseur evenmin. Die spoed had zij in ieder geval kunnen afleiden uit de e-mail van Consument van 7 december 2015 en ook op dat moment heeft zij nagelaten het verzoek onverwijld naar de verzekeraar door te zetten.

Termijnen verwerking verzoek door Verzekeraar

- 5.3 Vervolgens moet worden bekeken hoe snel na indiening van het verzoek door de Adviseur de Verzekeraar de informatie moest aanleveren. Op het polisblad en in de voorwaarden behorende bij de onderhavige overeenkomst zijn geen afhandelingstermijnen van afkoop opgenomen.

De Commissie acht het evenwel aannemelijk dat het verzoek nog in 2015 had kunnen worden afgehandeld, als dat op of omstreeks 1 december 2015 aan de verzekeraar was gedaan, aangezien het verzoek in de onderhavige situatie binnen 10 werkdagen is afgewikkeld. Dit zou bij een verzoek op 1 december 2015 hebben geresulteerd in een uitkering op of omstreeks 16 december 2015.

Schade

- 5.4 Vervolgens komt de Commissie toe aan het vaststellen van de schade. Partijen zijn het erover eens dat de schade in dit stadium niet vaststaat, omdat de aangifte over 2016 nog niet is verwerkt. Consument heeft bij wijze van schatting de schade begroot op EUR 1.885. Consument heeft geen onderbouwing van dit bedrag gegeven of bewijsstukken aangeleverd.
- 5.5 Nu niet vaststaat dat Consument schade heeft geleden ten gevolge van het handelen van de Adviseur kan de Commissie niet anders dan de schade af te wijzen. Consument kan opnieuw een klacht indienen op het moment dat de schade vast staat. Consument zal daarvan dan een onderbouwing moeten overleggen. Hierbij hecht de Commissie er tevens aan op te merken dat op Consument een schadebeperkingsplicht rust. In dat kader acht zij Consument gehouden te trachten de afkoopwaarde alsnog onder de aangifte van 2015 verwerkt te krijgen. De Adviseur is gehouden eventueel voor de Belastingdienst benodigde informatie aan Consument te verschaffen.
- 5.6 De conclusie is dat Consument terecht klaagt, doch dat niet vastgesteld kan worden dat Consument schade lijdt ten gevolge van het handelen van de Adviseur. De Commissie wijst daarom de klacht van Consument toe, maar wijst de vordering van Consument af.

6. Beslissing

De Commissie wijst de klacht toe en 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.