

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-611 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 april 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Fiscaliteit. Wijziging van de begunstiging. Herroepelijk of onherroepelijk. Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om de schade te vergoeden die hij heeft geleden door het niet juist doorvoeren van het verzoek om de begunstiging te wijzigen. Naar het oordeel van de Commissie legt Consument echter een te vergaande zorgplicht bij Verzekeraar neer. Ter zitting werd duidelijk dat de verzekeringsadviseur een onvoldoende proactieve houding heeft aangenomen door Consument voor meer informatie door te verwijzen naar Verzekeraar zonder de vraagstelling te bespreken en uit te werken. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende vragenformulier met bijlagen van 18 april 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 20 juni 2016;
- . de repliek van Consument van 25 juli 2016;
- . de dupliek van Verzekeraar van 5 september 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 28 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument diende op 16 juli 2011 bij Verzekeraar het verzoek in om de begunstiging van zijn levensverzekering te wijzigen en op naam van zijn echtgenote te zetten. Consument maakte hiervoor gebruik van een door Verzekeraar ter hand gesteld mutatieformulier.
- 2.2 Verzekeraar bevestigde deze wijziging door middel van de afgifte van een nieuwe polis, gedateerd 11 augustus 2011.

- 2.3 Op 19 augustus 2011 publiceerde de staatsecretaris van Financiën het besluit genaamd “Inkomstenbelasting. Oud regime lijfrenten en toerekening lijfrentetermijnen aan echtgenoot” met als nummer BLKB2011/1576M, Stcrt. Nr. 15573.
- 2.4 De belangenbehartiger van Consument tekende op 14 november 2011 bezwaar aan bij Verzekeraar in verband met het feit dat de Belastingdienst het verzoek om de uitkeringen te belasten bij zijn echtgenote had afgewezen. De reden hiervoor was dat de wijziging van de begunstiging niet onherroepelijk had plaatsgevonden.
- 2.5 Ondanks diverse briefwisselingen zijn partijen er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om de schade te vergoeden die hij heeft geleden door het niet juist doorvoeren van het verzoek de begunstiging te wijzigen. Deze schade bestaat uit het niet kunnen genieten van het belastingvoordeel dat Consument wel zou hebben genoten indien de wijziging op een juiste wijze was verwerkt, te vermeerderen met de kosten van de accountant, de juridische adviseur en advocaat. Consument becijfert de schade op een bedrag van minstens € 57.446,96.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de door haar te betrachten zorgplicht. Zij had er immers zorg voor moeten dragen dat hetgeen door Consument was beoogd en bedoeld ook werd gerealiseerd. Het had in de lijn der verwachting gelegen dat Verzekeraar indertijd bij Consument navraag had gedaan in plaats van zelfstandig en zonder voorafgaand overleg een dergelijke beslissing te nemen voor Consument door uit te gaan van het herroepelijk zijn van de begunstiging.
 - Verzekeraar had op de hoogte moeten zijn van de op het moment van de begunstigingswijziging spelende fiscale kwestie. Het is vervolgens aan hem om met die kennis een vertaalslag te maken naar het volgens de materiële wens van de verzekeringnemer in juiste zin verwerken van het mutatieformulier.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De begunstiging is doorgevoerd volgens de wens van Consument. Verzekeraar heeft nergens uit de stukken kunnen opmaken dat het zijn bedoeling was dat de begunstiging door de echtgenote van Consument aanvaard moest worden.

- Vóór het desbetreffende Besluit van de Belastingdienst was geenszins duidelijk dat de onherroepelijkheid van de begunstiging een fiscaal vereiste was. Niet voor Verzekeraar, maar ook niet voor Consument en zijn adviseur(s). Mocht dit laatste wel het geval zijn geweest, dan had het voor de hand gelegen dat Consument nadrukkelijk om een onherroepelijke begunstiging had verzocht.
- Consument ging bij het sluiten van de levensverzekering er vanuit dat hij de aftrek genoot en te zijner tijd ook de inkomstenbelasting over de uitkeringen zou moeten betalen. Dat was ook het doel van de betreffende lijfrenteverzekering. Dat door een uitspraak van de Belastingdienst een polishouder van een oud-regime-lijfrente tijdelijk de mogelijkheid had om de heffing door te schuiven naar de partner met een lager inkomen doet hier niets aan af.
- Consument kon hier uiteindelijk geen gebruik van maken en geniet dus het fiscaal voordeel dat bij het afsluiten van de verzekering ook beoogd was, hetgeen meebrengt dat Consument geen schade heeft geleden.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van het uitvoeren van het verzoek tot een begunstigingswijziging.
- 4.2 Ter zitting kwam naar voren dat Consument, nadat hij in de krant iets had gelezen over de mogelijkheid om op deze manier de belastingheffing te verminderen, zich eerst voor overleg had gewend tot zijn assurantietussenpersoon. Die zou Consument hebben voorgehouden dat het niet ondenkbaar was dat ook zijn verzekering hiervoor in aanmerking zou komen. De adviseur verwees Consument vervolgens voor meer informatie door naar Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat Consument dat kennelijk niet heeft gedaan, maar heeft volstaan met het inzenden van een verzoek tot wijziging van de begunstiging.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie legt Consument een te vergaande zorgplicht bij Verzekeraar neer. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had immers een meer proactieve houding mogen worden verwacht, waardoor niet alleen de relevante aspecten met Consument besproken, maar ook de uitgangspunten van de desbetreffende casus verder uitgewerkt hadden kunnen worden alvorens het verzoek tot het aanpassen van de begunstiging bij Verzekeraar werd ingediend.
- 4.4 In dat geval acht de Commissie het zeer waarschijnlijk dat Consument zich niet had beperkt tot het invullen van het standaard mutatieformulier, waarbij alleen de rubriek “begunstiging” was aangekruist zonder aan te geven of deze wijziging herroepelijk of onherroepelijk diende te zijn.
Op die manier had de adviseur Consument behulpzaam kunnen zijn door Verzekeraar de achtergrond te schetsen waarom deze mutatie was ingegeven. Het zonder meer doorverwijzen van Consument ontkent de toegevoegde waarde die een adviseur in situaties als deze juist heeft.

- 4.5 Daarbij heeft de Commissie voorts in overweging genomen dat er geen reden is om aan te nemen dat al op het moment van het doorvoeren van de begunstigingswijziging het Verzekeraar (of de adviseur van Consument) bekend had kunnen zijn dat staatsecretaris van Financiën de onherroepelijkheid van de begunstiging als vereiste zou stellen om van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken de heffing door te schuiven naar de partner met een lager inkomen.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden 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 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. 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.