

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-634  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 november 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Loyalis Leven N.V., gevestigd te Heerlen,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 december 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

In het kader van een levensloopregeling heeft Consument een verzekering afgesloten bij Verzekeraar, welke in 2015 expireerde. Per 1 januari 2015 is de fiscale wetgeving inzake de levensloopregeling gewijzigd. Dit betrof een tijdelijke maatregel waarbij, indien het tegoeed in een keer zou worden uitgekeerd, een fiscale vrijstelling voor de loonheffing geldt. Consument verwijt Verzekeraar dat hij hem over deze wetswijziging had moeten informeren en vordert schade.

Naar het oordeel van de Commissie reikt de zorgplicht van een verzekeraar in beginsel niet zo ver dat hij zijn klanten individueel en actief dient te informeren over wetswijzigingen. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2015-032 r.o. 4.1. Verzekeraar behoefde derhalve niet, anders dan Consument betoogt, in de door hem aan Consument verzonden gestandaardiseerde brieven te wijzen op de actuele fiscale ontwikkelingen. Temeer daar sprake is geweest van een relatief plotselinge en tijdelijke maatregel. Verzekeraar heeft door middel van een nieuwsbrief en uitingen op zijn website, klanten getracht te informeren en heeft zich daarmee voldoende ingespannen. Dat deze voorlichting Consument niet heeft mogen bereiken is spijtig, maar niet toe te rekenen aan Verzekeraar. De Commissie heeft de vordering van Consument afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlage;
- de repliek met bijlagen;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een zogenoemde Levensloopverzekering (hierna de Verzekering) afgesloten. De Verzekering is gesloten in het kader van een Levensloopregeling. Consument heeft van januari 2015 tot en met augustus 2015 maandelijks een bedrag van € 5.800,- uit de Verzekering ontvangen. De Verzekering is per 1 oktober 2015 van rechtswege geëindigd.
- 2.2 Per 1 januari 2015 is de fiscale wetgeving inzake de Levensloopregeling gewijzigd. Indien het levenslooptegoed in 2015 in één keer wordt uitgekeerd, geldt een vrijstelling van loonheffing van maximaal 20% over het uitgekeerde bedrag.
- 2.3 Bij brief van september 2015 heeft Verzekeraar Consument onder meer bericht:  
“(…) *Wij betalen uw levenslooptegoed van € 7983,56 deze maand uit aan uw werkgever: APG Algemene Pensioen Groep. Over dit bedrag moet u loonheffingen betalen. Uw werkgever houdt deze heffingen op uw tegoed in. Hebt u recht op levensloopverlofkorting, dan houdt uw werkgever daar rekening mee. U krijgt ook een eenmalige belastingkorting: u betaalt namelijk geen loonheffingen over maximaal 20% van uw levenslooptegoed op 31 december 2013 of over 20% van het huidige tegoed indien dit lager is dan de waarde op 31 december 2013. (...)*”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden tot vergoeding van een bedrag van € 4.000,-. Dit is het door Consument begrote verlies aan fiscale vrijstelling.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht.
- In dit kader voert Consument het volgende aan:
- Verzekeraar heeft Consument niet geïnformeerd over de wijziging van de fiscale wetgeving van de Levensloopregeling per 1 januari 2015. Hierdoor heeft Consument fiscaal voordeel misgelopen. Indien Consument tijdig van de fiscale wijziging op de hoogte zou zijn geweest, dan had Consument ervoor gekozen het tegoed uit de Verzekering in 2015 in één keer te laten uitbetalen en daarmee kunnen profiteren van de fiscale vrijstelling.
  - Verzekeraar had ruim vóór het ingaan van de fiscale wijziging opnameformulieren van de Levensloopregeling aan hun klanten moeten sturen met daarin genoemd de optie om het levenslooptegoed in 2015 in één keer op te nemen;
  - Consument heeft in februari 2015 de einddatum van de Verzekering verlengd naar 1 oktober 2015. Op dat moment had het op de weg van Verzekeraar gelegen Consument te wijzen op de fiscale wijziging van de Levensloopregeling;
  - In de maand april 2015 heeft Verzekeraar Consument schriftelijk bericht dat hij binnenkort verplicht is zijn levenslooptegoed op te nemen. Ook bij die berichtgeving heeft Verzekeraar nagelaten Consument te wijzen op de fiscale wijziging en de mogelijkheid het levenslooptegoed in één keer op te nemen.

- Bij brief van 22 juli 2015 heeft Verzekeraar Consument erop gewezen dat de Verzekering binnenkort de einddatum bereikt en er drie opties mogelijk zijn om het tegoed te laten uitkeren. De optie om het tegoed in één keer te laten uitkeren ontbreekt.

#### Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar heeft zijn klanten geïnformeerd over de wijziging van de fiscale regeling per 1 januari 2015 via 'de Vraag en Antwoord-rubriek' op de website van Verzekeraar. Ook heeft Verzekeraar een item in de nieuwsbrief gewijd aan de wijziging van de fiscale regeling. Deze nieuwsbrief wordt verspreid aan klanten die zich op de nieuwsbrief hebben geabonneerd. Verzekeraar heeft zich hiermee voldoende ingespannen om zijn klanten over de fiscale wijziging te informeren. Dat Consument ervoor heeft gekozen om zich niet op de nieuwsbrief te abonneren maakt dit niet anders.
  - Verzekeraar is een execution-only aanbieder en heeft geen advies-relatie met zijn klanten. Daarnaast zijn klanten zelf verantwoordelijk voor de keuzes die zij maken ten aanzien van de door hen gekozen producten. Verzekeraar mocht er te goeder trouw van uitgaan dat Consument zijn redenen had te kiezen voor een uitkering in termijnen van zijn levenslooptegoed en er was geen aanleiding om aan deze keuze te twifelen.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Consument meent dat Verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de fiscale wijziging per 1 januari 2015 van de Levensloopregeling. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar jegens Consument de op hem als professioneel dienstverlener rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
- 4.2 Uitgangspunt is dat een verzekeraar niet aansprakelijk kan worden gehouden voor wijzigingen in de wetgeving. Dat geldt ook voor wijzigingen in fiscale wetgeving welke van invloed (kunnen) zijn op lopende verzekeringen zoals onderhavige verzekering. Verzekeraar voert terecht aan dat hij geen advies relatie heeft met Consument. De informatieverplichting jegens zijn klant is dan ook minder vergaand die van een assurantietussenpersoon die wel een adviesrelatie met zijn klant heeft.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie reikt de zorgplicht van een verzekeraar in beginsel niet zo ver dat hij zijn klanten individueel en actief dient te informeren over wetswijzigingen. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2015-032 r.o. 4.1. Verzekeraar behoefde derhalve niet, anders dan Consument betoogt, in de door hem aan Consument verzonden gestandaardiseerde brieven te wijzen op de actuele fiscale ontwikkelingen. Temeer daar sprake is geweest van een relatief plotselinge en tijdelijke maatregel.
- 4.4 Verzekeraar heeft door middel van een nieuwsbrief en uitingen op zijn website, klanten getracht te informeren over de tijdelijke mogelijkheid van fiscale vrijstelling uit de levensloopregeling. Dat Consument zich niet op deze nieuwsbrief heeft geabonneerd heeft, is een omstandigheid die in de risicosfeer van Consument valt. In het licht van de hiervoor genoemde (beperkte) zorgplicht, heeft Verzekeraar zich voldoende ingespannen.
- 4.5 Zoals onder 4.3 overwogen heeft Verzekeraar niet de verplichting om op individueel niveau te informeren. Hij heeft echter wel via algemene kanalen voorlichting gegeven.

Dat deze voorlichting Consument niet heeft mogen bereiken is spijtig. De Commissie onderkent dat Consument fiscaal voordeel is misgelopen doordat hij niet op de hoogte was van de wetswijziging. De Commissie kan zich de teleurstelling bij Consument dan ook levendig voorstellen. Hoe vervelend de gevolgen ook mogen zijn, dit brengt geen aansprakelijkheid van Verzekeraar mee.

- 4.6 Het voorgaande kan dan ook niet tot de conclusie leiden dat Verzekeraar in strijd met zijn zorgplicht heeft gehandeld. De vordering van Consument dient dan ook te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*