

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-433  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. S.O.H. Bakkerus en mr. A.M.T. Wigger, leden en  
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Gerechtvaardigd vertrouwen. Verzekeraar heeft in februari 2013 een onjuiste opgave van de fiscale waarde van de Levensverzekering op 1 januari 2012 gedaan. Consument heeft deze opgave als juist opgevat en is bij de opstelling van het echtscheidingsconvenant uitgegaan van de onjuiste, want te hoge waarde. Het handelen van Verzekeraar is onzorgvuldig en Verzekeraar heeft Consument terecht zijn excuses aangeboden. Verzekeraar heeft Consument echter, op verzoek, bij brief van 28 oktober 2013 over de juiste afkoopwaarde geïnformeerd. Consument had aan de hand van deze brief ten minste nader onderzoek moeten doen naar de vraag waarom de waarde afweek van de in februari 2013 verzonden brief. Het is aannemelijk Consument er na het nakijken van het polisblad en het doen van navraag, van op de hoogte was geraakt dat de fiscale waarde van de Levensverzekering die Verzekeraar hem in februari 2013 gecommuniceerd had, niet juist was. Consument heeft de brief van 28 oktober 2013 geruime tijd vóór het opstellen van het echtscheidingsconvenant ontvangen, zodat hij voldoende gelegenheid had

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier ;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument ;
- de dupliek van Verzekeraar

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 op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een levensverzekering met de naam Zorgen-Vrij Hypotheek afgesloten ter dekking en aflossing van de hypothecaire geldlening die hij bij Direktbank N.V. is aangegaan (hierna: de Levensverzekering).

De ingangsdatum van de Levensverzekering is 1 augustus 1996, het polisnummer is [X] en het verzekerd bedrag € 115.548, uit te keren bij leven op 1 augustus 2016 bij of wel bij eerder overlijden van Consument.

- 2.2 In 2013 is Consument in een echtscheiding verwickeld geraakt. Hij werd daarbij bijgestaan door een echtscheidingsplanner.
- 2.3 Verzekeraar heeft bij brief, gedateerd februari 2013, Consument de fiscale jaaropgave van de Levensverzekering over 2012 toegestuurd. In deze brief schrijft Verzekeraar:

“ (...)

*U hebt bij ons een garantieverzekering met polisnummer [X]. Met deze brief informeren wij u over de fiscale waarde van uw verzekering over 2012. Deze waarde hebt u nodig voor uw aangifte inkomstenbelasting 2012.*

(...)

*De fiscale waarde van uw garantieverzekering is op 1 januari 2012 € 117.778,00.”*

- 2.4 Desgevraagd heeft Verzekeraar per brief van 28 oktober 2013 een opgave verstrekt van de afkoopwaarde van de Levensverzekering per 1 november 2013:

“(...)

*Wij ontvingen het verzoek een opgave te verstrekken van de afkoopwaarde van uw levensverzekering onder polisnummer [X].*

Opgave afkoopwaarde

*De afkoopwaarde per 01-11-2013 bedraagt € 90.227,00.*

(...)”

- 2.5 In het kader van de echtscheiding heeft Consument met zijn partner een echtscheidingsconvenant gesloten. In dit convenant is een bedrag opgenomen dat uit hoofde van de Levensverzekering aan zijn ex-partner werd toebedeeld. Dit bedrag is ontleend aan de door Verzekeraar verstrekte fiscale jaaropgave van de Levensverzekering over 2012.
- 2.6 Na de uitvoering van het echtscheidingsconvenant is het Consument duidelijk geworden dat Verzekeraar in de brief van februari 2013 een te hoge fiscale waarde heeft opgegeven en dat deze in werkelijkheid € 90.228,36 bedraagt. Er is daarom een bedrag € 27.000 te veel aan zijn ex-partner toebedeeld.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert betaling van € 27.000, het bedrag dat hij als gevolg van de onjuiste opgave teveel aan zijn ex-partner heeft betaald.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, althans heeft hij zijn jegens Consument in acht te nemen bijzondere zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft in februari 2013 een te hoge fiscale waarde van € 117.778 opgegeven.
  - Verzekeraar heeft in oktober 2013 een correcte opgave van de fiscale waarde van de Levensverzekering van € 90.228,36 aan Consument toegezonden. Consument was in verband met de echtscheiding evenwel geestelijk niet bij machte dit op te merken. De scheidingsplanner die hij en zijn ex-partner hadden ingeschakeld, was financieel niet deskundig en heeft de fout niet opgemerkt. De advocaat die Consument wegens de ondeskundigheid van de scheidingsmediator heeft moeten inschakelen, heeft verder gewerkt aan de hand van de reeds gehanteerde cijfers en de fout evenmin opgemerkt.
  - In eerste instantie heeft Consument zijn ex-partner verzocht het aan haar te veel uitgekeerde bedrag terug te betalen, maar zij wenst hier niet op in te gaan. Het bedrag kan volgens de advocaat van Consument gelet op de vaststellingsovereenkomst niet via de rechter van de ex-partner worden teruggevorderd.
  - Verzekeraar stuurt nog altijd foutieve jaaropgaven. Zo vermeldt de opgave over 2015 een bedrag van € 153.025.

*Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar heeft in februari 2013 inderdaad een foutieve fiscale jaaropgave aan Consument verstrekt. De vermelde waarde van € 117.778 was te hoog. Verzekeraar betreurt de gemaakte fout en heeft zijn excuses aangeboden. Verzekeraar is echter niet aansprakelijk voor de schade die Consument als gevolg van de overbedeling aan zijn ex-partner lijdt. De fout was voor Consument duidelijk en direct kenbaar. De in de opgave vermelde waarde per 1 januari 2013 van € 117.778 was immers hoger dan het op de polis vermelde verzekerde kapitaal van € 115.548 dat pas op de einddatum van 1 augustus 2016 beschikbaar zou komen. Consument had dan ook direct kunnen constateren dat sprake was van een fout en dat de in de opgave vermelde waarde onjuist was.
  - Consument heeft op 28 oktober 2013 een juiste opgave van de waarde ontvangen.
  - Consument is bij de echtscheiding bijgestaan door een echtscheidingsplanner. Deze heeft Consument ondersteund bij het regelen van de echtscheiding en het opstellen van het echtscheidingsconvenant. De verzekeringsadviseur van Consument heeft op verzoek van Consument een kopie van de polis aan Consument en zijn echtscheidingsplanner gestuurd en aangegeven dat hij, overeenkomstig hun verzoek, de afkoopwaarde van de Levensverzekering heeft opgevraagd bij Verzekeraar. Deze opgave (per 1 november 2013 € 90.227) heeft Verzekeraar op 28 oktober 2013 aan Consument gestuurd. Verzekeraar gaat ervan uit dat Consument deze opgave met de echtscheidingsplanner heeft gedeeld nu deze speciaal in het kader van de echtscheiding is opgevraagd en de echtscheidingsplanner ook een kopie van de verzekeringspolis van de verzekeringsadviseur had ontvangen. De juiste waarde was dan ook tijdig beschikbaar om het gezamenlijk vermogen vast te stellen.

De gevolgen van het gebruiken van de foutieve fiscale jaaropgave en de daaruit voortvloeiende schade moeten daarom volledig voor rekening van Consument en zijn echtscheidingsplanner komen.

- Per brief van 11 februari 2016 heeft Verzekeraar aan Consument uitgelegd hoe de foutieve fiscale waarde tot stand is gekomen. In 1996 heeft Consument een extra storting gedaan, die per abuis twee keer is meegenomen in de rekening. De fout is in de administratie van Verzekeraar hersteld. De opgave over 2015 die in februari 2016 is verstuurd, is nog foutief. Op 10 februari 2016 is aan Consument de gecorrigeerde fiscale waarde opgegeven. In februari 2017 zal Consument een juiste fiscale jaaropgave over 2016 ontvangen.
- Dat Verzekeraar een aantal onjuiste fiscale waarde opgaven heeft gedaan betreft Verzekeraar ten zeerste. Mocht Consument als gevolg daarvan schade hebben geleden, dan moet hij zich echter wenden tot zijn ex-partner.
- Verzekeraar betwist de hoogte van de gestelde schade. Indien het vermogen voor verdeling € 27.551 te hoog was, dan komt aan de ex-partner van Consument slechts de helft van dit bedrag toe, zodat de schade van Consument hoogstens de helft van het genoemde bedrag vormt.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Partijen zijn het erover eens dat Verzekeraar in februari 2013 een onjuiste opgave van de fiscale waarde van de Levensverzekering op 1 januari 2012 heeft gedaan. Verzekeraar geeft ook aan deze fout meerdere malen gemaakt te hebben. Consument heeft de te hoge opgave van de fiscale waarde van de Levensverzekering van februari 2013 als juist opgevat en is bij de opstelling van het echtscheidingsconvenant uitgegaan van de onjuiste, want te hoge waarde.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat dit handelen van Verzekeraar onzorgvuldig is. Verzekeraar heeft Consument terecht voor de gemaakte fout zijn excuses aangeboden.
- 4.3 Nu vaststaat dat Consument op de foutieve informatie van Verzekeraar is afgegaan en hierop afspraken met zijn ex-partner in het echtscheidingsconvenant heeft gemaakt, moet de Commissie zich buigen over de vraag of Consument ten tijde van het sluiten van het echtscheidingsconvenant ook redelijkerwijs op deze informatie mocht afgaan. Met andere woorden, mocht Consument van de fiscale jaaropgave van februari 2013 uitgaan bij de bepaling van de afkoopwaarde van de Levensverzekering? Naar oordeel van de Commissie is dit niet het geval. Het volgende is daartoe redengevend.
- 4.4 Enerzijds geldt dat de waarde die Consument in februari 2013 is gecommuniceerd, weliswaar hoger lag dan het eindkapitaal dan de eindwaarde die op het polisblad was opgenomen, maar dat de afwijking niet uitzonderlijk groot was. De in februari 2013 gecommuniceerde waarde bedroeg € 117.778 terwijl de eindwaarde die op het polisblad was opgenomen € 115.548 bedroeg. Bovendien geldt dat Verzekeraar de fiscale waarde meerdere malen onjuist heeft gecommuniceerd. Daarbij is van belang dat Verzekeraar de professionele partij is en dat Consument in beginsel op de juistheid van de communicatie door Verzekeraar moet kunnen en ook mag vertrouwen.

- 4.5 Anderzijds geldt echter dat Verzekeraar op verzoek Consument bij brief van 28 oktober 2013 over de afkoopwaarde heeft geïnformeerd. In deze brief is de juiste afkoopwaarde opgenomen. Consument had aan de hand van deze brief ten minste nader onderzoek moeten doen naar de vraag waarom de waarde afweek van de in februari 2013 verzonden brief. De Commissie acht het aannemelijk dat het nakijken van het polisblad en het doen van aanvullende navraag bij Verzekeraar, er toe had geleid dat Consument ervan op de hoogte was geraakt dat de fiscale waarde van de Levensverzekering die Verzekeraar hem in februari 2013 aan gecommuniceerd had, niet juist was. Nu Verzekeraar onbetwist heeft gesteld dat de echtscheiding van Consument is uitgesproken op 14 juli 2015, gaat de Commissie ervan uit dat Consument de brief van 28 oktober 2013 geruime tijd vóór het opstellen van het echtscheidingsconvenant heeft ontvangen. Consument had derhalve voldoende gelegenheid om de onjuiste berekening van de afkoopwaarde van de Levensverzekering op basis van de te hoge opgave van de fiscale waarde, te corrigeren.
- 4.6 Consument stelt de brief van 28 oktober 2013 niet te hebben gebruikt en verwijst daarbij naar de echtscheidingsplanner die hem en zijn ex-partner bijstond bij de financiële afwikkeling van hun huwelijk. Consument geeft aan dat hij op dat moment niet bij machte was een en ander zelf te doen. De echtscheidingsplanner zou financieel niet deskundig zijn geweest en de fout daarom niet hebben opgemerkt. De echtscheidingsplanner werkte echter in opdracht van Consument (en diens ex-partner), zodat een tekortschieten van de echtscheidingsplanner in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar voor rekening van Consument moet komen.
- 4.7 Uit het voorgaande volgt dat Consument er op het moment van het sluiten van het echtscheidingsconvenant niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de fiscale waarde van de Levensverzekering over 2012 € 117.778 was en dat deze derhalve niet kon worden gebruikt ter berekening van de afkoopwaarde van de Levensverzekering. De vordering van Consument zal daarom 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).*

*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.*