

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-534  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mw. mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.,  
gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Lijfrenteverzekering. Kennelijke vergissing. Artikel 3:35 BW. Tussen partijen staat vast dat Verzekeraar ten onrechte aan Consument heeft medegedeeld dat er sprake was van een onbelast saldo van € 10.890,72. Op basis van de voorhanden zijnde stukken komt de Commissie echter tot de conclusie dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn dat de mededeling ten aanzien van het onbelaste saldo onjuist was. Vordering wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal 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 daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 1 februari 1989 heeft Consument een lijfrenteverzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar, bij in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering, een bedrag van f. 121.516,00 (€ 55.141,56) zal uitkeren. Daarnaast heeft Consument recht op winstdeling. Consument betaalt een jaarlijkse premie. Partijen zijn voorts overeengekomen dat de waarde van de verzekering op de einddatum door Consument zal worden aangewend voor de aankoop van een lijfrente.

- 2.2 In 2001 heeft Consument zijn verzekering premievrij gemaakt. In december 2001 heeft Consument Verzekeraar verzocht zijn verzekering te herstellen. Bij brief van 20 maart 2002 heeft Consument dat verzoek bij Verzekeraar in herinnering gebracht. In deze brief staat het volgende:

*“In december 2001 heb ik mijn tussenpersoon (...) laten weten dat ik bij nader inzien afzag van het premie vrij maken van mijn polis (...) en het gelijktijdig aangaan van een nieuwe polis. Aan Verzekeraar heeft (...) vervolgens verzocht de oude polis in kracht te herstellen. Ook zou ik een polis aanhangsel ontvangen in het kader van het nieuwe belastingstelsel.”*

- 2.3 Op 16 mei 2002 heeft Verzekeraar Consument het betreffende polis aanhangsel (A97) toegestuurd. Hierin is het volgende bepaald:

*“Dit aanhangsel maakt een geheel uit met deze verzekering. Het is afgegeven in verband met de inwerkingtreding van de Wet inkomstenbelasting 2001. Het in de aantekening “Fiscale lijfrenteclausule” bepaalde geldt met ingang van 1-1-2001 slechts voor het deel van de in die aantekening genoemde uitkeringen en de bijbehorende winstuitkeringen, dat is gefinancierd met de tot en met 31-12-2000 betaalde premies.*

*Voor het deel van de verzekerde uitkeringen, waarop de fiscale lijfrenteclausule hierdoor niet meer van toepassing is, is de verzekering per 1-1-2001 omgezet in verzekering van lijfrente, als verwoord in de aantekening “Verzekerde lijfrente”. Voor dit deel van de verzekering gelden de navolgende bepalingen. (...)”*

- 2.4 Bij e-mail van 4 november 2005 heeft Consument Verzekeraar een aantal vragen gesteld over zijn verzekering. Zo vraagt Consument het volgende: *“Is het juist dat per 1-1-2006 de fiscale aftrek voor polisnr. [...nummer...] vervalt i.v.m. gewijzigde belastingwetgeving?”* Bij brief van 22 december 2005 heeft Verzekeraar daarop als volgt gereageerd: *“De fiscale aftrek voor polisnummer [...nummer...] blijft ook na 1 januari 2006 ongewijzigd, mits u hier de aftrekmogelijkheden voor heeft. Mocht u een gedeelte of de gehele premie niet in aftrek kunnen brengen dan valt de betaalde premie onder de zogenoemde saldomethode.”*

- 2.5 In oktober 2012 heeft Consument Verzekeraar wederom een aantal vragen gesteld over zijn verzekering. Bij e-mail van 17 oktober 2012 heeft Verzekeraar hierop gereageerd. In zijn e-mail vermeldt Verzekeraar het volgende:

*“Op 1 februari 2017 bereikt uw lijfrenteverzekering de einddatum en komt het verzekerd kapitaal vrij. Dit is op de einddatum een bedrag van 55.142 euro, exclusief winst. Voor dit bedrag kunt u bijvoorbeeld een uitkerende lijfrente aankopen. (...) Uw verzekering valt onder de regels van de Pré-Bredeherwaardering.”*

- 2.6 Bij brief van 7 oktober 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de expiratie van zijn verzekering per 1 februari 2017. In deze brief is het volgende vermeld:

**“Welk lijfrentekapitaal komt er vrij?”**

*Het opgebouwde lijfrentekapitaal is € 76.780,00.*

*Dit bedrag is inclusief de opgebouwde winst van € 21.638,00.*

**Welke fiscale regels zijn van toepassing op dit lijfrentekapitaal?**

*Op uw vrijkomende kapitaal zijn een aantal fiscale regels van toepassing. Deze regels hebben gevolgen voor de keuzes die u kunt maken. Welke regels op uw verzekering van toepassing zijn, hangt af van het 'fiscale regime' waaronder uw verzekering valt.*

*Uw verzekering valt onder het pré-Brede Herwaarderingsregime (oud-regime). U hebt voor deze verzekering na 1 januari 2001 nog premie betaald en daarom is sprake van een onbelast saldo. De hoogte van het onbelaste saldo is € 10.890,72.”*

- 2.7 Op 21 november 2016 heeft Consument telefonisch contact gehad met Verzekeraar, die hem daarbij heeft medegedeeld dat hij het onbelaste saldo in één keer kon opnemen. Consument heeft Verzekeraar vervolgens verzocht het onbelaste saldo aan hem uit te keren. Dit verzoek heeft Consument op 6,9 en 20 december 2016 bij Verzekeraar in herinnering gebracht. Verzekeraar heeft Consument daarop op 3 februari 2017 telefonisch medegedeeld dat van een onbelast saldo geen sprake was.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden het bedrag van € 10.890,72 netto aan hem uit te keren.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Van een kenbare fout is geen sprake. Hiervoor is immers beslissend of voor iemand met gemiddelde kennis van en inzicht in het fiscale recht onmiddellijk duidelijk had moeten zijn dat de fiscale vrijstelling niet klopte. Hiervan is geen sprake. Verzekeraar heeft verscheidene malen medegedeeld dat er sprake was van een onbelast saldo en de verzekering van Consument onder het pré-Brede Herwaarderingsregime viel. Consument kon dan ook niet weten dat de informatie uit de brief van 7 oktober 2016 foutief was.
  - Consument heeft bedrag al toegezegd als onbelaste schenking aan zijn kinderen.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De verzekering van Consument was in eerste instantie premievrij gemaakt. Consument heeft Verzekeraar bij brief van 20 maart 2002 echter verzocht om zijn verzekering in kracht te herstellen en een polis aanhangsel af te geven in het kader van het nieuwe belastingstelsel. Daarop is een polis aanhangsel verstrekt waaruit blijkt welk fiscaal regime van toepassing is. Voorts heeft Verzekeraar in 2005, naar aanleiding van een aantal vragen van Consument, aan Consument bevestigd dat de fiscale aftrek voor de lijfrenteverzekering ook na 1 januari 2006 niet zou wijzigen. Daarbij is ook het niet in aftrek kunnen brengen van de gehele of gedeeltelijke premie als voorwaarde voor de saldomethode gesteld. Het had Consument, op basis van het voorgaande, dan ook duidelijk moeten zijn dat het in de brief van 7 oktober 2016 genoemde fiscale regime en het onbelaste saldo op een vergissing berustte.

- Verzekeraar heeft niet uit het dossier kunnen opmaken of Consument de na 2001 betaalde premies op zijn belastbaar inkomen in mindering heeft gebracht. Als hij dit wel heeft gedaan, gaat Verzekeraar er vanuit dat Consument dit bewust heeft gedaan gezien zijn brief van 20 maart 2002. Als de premies niet zijn afgetrokken, kan Consument alsnog een verzoek voor een saldoverklaring bij de Belastingdienst indienen.
- Helaas heeft Verzekeraar niet tijdig op verzoeken van Consument gereageerd. Verzekeraar betreurt dit en erkent dat dit niet tot de dienstverlening behoort die een klant van Verzekeraar mag verwachten.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Allereerst merkt de Commissie op dat de wijze waarop Verzekeraar is omgegaan met vragen en verzoeken van Consument en hem over zijn verzekering heeft geïnformeerd niet de schoonheidsprijs verdient en bepaald voor verbetering vatbaar is. Hoewel de Commissie betreurt dat Consument hiervan ongemak en ergernis heeft ondervonden, is uit het dossier evenwel niet gebleken dat hieruit schade voor hem is voortgevloeid. De Commissie zal zich nu dan ook richten op de verdere beoordeling van het dossier.
- 4.2 Tussen partijen staat vast dat Verzekeraar ten onrechte aan Consument heeft medegedeeld dat er sprake was van een onbelast saldo van € 10.890,72. Partijen verschillen van mening over de vraag welke consequenties daaraan verbonden moeten worden.
- 4.3 Bij de beantwoording van voornoemde vraag dient artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek als uitgangspunt te worden genomen. Dit artikel bepaalt het volgende:

*“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”*

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat Verzekeraar in beginsel gehouden is aan de mededeling die hij aan Consument heeft gedaan, ook indien deze mededeling een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van Verzekeraar weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, behoeft Verzekeraar niet vast te zitten aan de onjuiste mededeling.

- 4.4 De Commissie komt in deze kwestie tot de conclusie dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn van het feit dat de mededeling ten aanzien van het onbelaste saldo onjuist was en overweegt daartoe als volgt.
- 4.5 Gelet op de inhoud van de brief van Consument d.d. 20 maart 2002 en het naar aanleiding daarvan verstuurd polis aanhangsel d.d. 16 mei 2002 wist Consument, althans had hij kunnen weten, dat zijn verzekering onder het nieuwe belastingregime zou vallen en de betaalde premies derhalve aftrekbaar waren.

Dat Consument op de hoogte was van de aftrekbaarheid van de betaalde premies, blijkt voorts uit de door hem op 4 november 2005 gestelde vraag, waarmee hij Verzekeraar vraagt aan te geven of “het juist is dat per 1-1-2006 de fiscale aftrek voor zijn polis vervalt i.v.m. gewijzigde belastingwetgeving?” Nu Verzekeraar daarop heeft aangegeven dat de aftrekmogelijkheden na 1 januari 2006 ongewijzigd bleven en bovendien kort is ingegaan op de saldomethode, had Consument redelijkerwijs kunnen en moeten weten dat zijn premies ook nadien aftrekbaar waren en van een onbelast saldo op de einddatum dan ook geen sprake kon zijn.

- 4.6 Voor zover Consument stelt dat Verzekeraar een fout heeft gemaakt en derhalve de financiële consequenties daarvan moet dragen, merkt de Commissie het volgende op. Volgens Nederlands recht dient Consument, ingeval sprake is van een fout, door de veroorzaker van deze fout geplaagd te worden in de situatie als ware de fout niet was gemaakt. Verzekeraar heeft in deze een aantal keer ten onrechte medegedeeld dat er op de einddatum sprake zou zijn van een onbelast saldo. Indien Verzekeraar deze onjuiste mededelingen niet zou hebben gedaan en telkens de juiste informatie zou hebben verstrekt, dan zou de uitkomst niet anders zijn dan in de huidige situatie. Ook in dat geval zou er geen sprake zijn van een onbelast saldo. De vordering van Consument is om deze reden dan ook niet voor toewijzing vatbaar. Hierbij is van belang dat de Commissie niet is gebleken dat Consument, op basis van de onjuiste mededelingen van Verzekeraar, een besluit heeft genomen ten aanzien van de financiële planning van zijn ouderdagsvoorziening. Het enkele feit dat Consument het bedrag nu niet kan aanwenden voor een onbelaste schenking aan zijn kinderen, betreurt de Commissie, doch maakt niet dat er sprake is van schade. Zeker nu Consument had kunnen weten dat van een onbelast saldo geen sprake kon zijn.
- 4.7 De conclusie is dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en moeten zijn van het feit dat de mededeling ten aanzien van het onbelaste saldo onjuist was. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **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.*