

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-33 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 januari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 25 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Een verzekeraar kan er bij voor de verzekeringnemer bestemde belangrijke mededelingen niet mee volstaan deze aan de assurantietussenpersoon te doen en ervan uit te gaan dat deze de mededeling aan de verzekeringnemer zal doorgeven. De verzekeraar moet de desbetreffende mededeling ook zelf aan de verzekeringnemer doen. De mededeling dat Consument als hij de verzekering in één keer laat uitkeren, mogelijk revisierente verschuldigd is, vormt een dergelijke belangrijke mededeling. Bij brief van 4 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij mogelijk revisierente moet betalen. Op dat moment was afwikkeling van de uitkering reeds in gang gezet. De mededeling komt daarmee in feite te laat en Verzekeraar heeft de op hem rustende zorgplicht onvoldoende in acht genomen. Het verzuim van Verzekeraar is er echter niet de oorzaak van dat Consument (mogelijk) revisierente verschuldigd is, nu Consument reeds bij de brief van de Bank van 19 april 2016 wordt geïnformeerd dat hij mogelijk revisierente moet betalen. De omstandigheid dat Consument deze brief ongelezen terzijde heeft gelegd moet voor rekening van Consument blijven.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de dupliek van verzekeraar; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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 wordt daarom op grond van de stukken beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft bij Verzekeraar een ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis afgesloten, met polisnummer [polisnr.] (hierna: 'de Verzekering'). ABN AMRO Bank N.V. (hierna: 'de Bank') trad daarbij op als assurantietussenpersoon. De Verzekering vormt een gerichte lijfrenteverzekeringspolis. Ingangsdatum van de Verzekering is 27 juni 2000 en einddatum is 27 juni 2015. Bij leven op einddatum is een lijfrentekapitaal verzekerd ter grootte van de waarde van de aan de Verzekering verbonden participaties, welke waarde wordt verhoogd met 0,36%. De premie heeft Consument middels een koopsom van NLG 89.509 (€ 40.617,41) voldaan, waarvan NLG 84.136,57 (€ 38.179,51) is geïnvesteerd.

2.2. Bij brief van 19 april 2016 heeft de Bank aan Consument bericht:

“ (...)

*Uw ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis bereikt de einddatum op 27 juni 2016. Dit is het moment om te kiezen wat u met het vrijvallende bedrag van uw levensverzekering wilt doen. Er zijn verschillende manieren om dit bedrag te laten uitbetalen. Maar u kunt er ook voor kiezen om het bedrag eerst nog verder te laten groeien. In de bijlage bij deze brief ziet u de hoogte van uw vrijvallende bedrag. U leest hier ook welke keuzemogelijkheden u heeft bij ABN AMRO.*

*Wilt u advies bij uw keuze?*

*Bij grote financiële beslissingen is het fijn als iemand met verstand van zaken met u meedenkt. Een advies begint bij ons altijd met een gratis oriëntatiegesprek. In dit gesprek staan we stil bij uw wensen en leggen wij u uit wat we voor u kunnen betekenen. Vervolgens kunt u voor u zelf vaststellen of u advies van ons wilt. (...)*

*Wilt u uw keuze maken zonder dat wij u daarbij adviseren?*

*U kunt zelf kiezen bij welke bank of verzekeraar u het vrijvallende bedrag van uw levensverzekering wilt ontvangen. U bepaalt ook zelf wat voor u het beste is: ofwel het bedrag op de door u gewenste manier laten uitbetalen, ofwel het bedrag (opnieuw) onderbrengen in bijvoorbeeld een bankspaarproduct of een levensverzekering. (...)*

2.3. In de bij de brief gevoegde bijlage worden de volgende mogelijkheden toegelicht: In termijnen laten uitbetalen, verder sparen of in 1 keer laten uitbetalen. Ten aanzien van de laatste mogelijkheid meldt de bijlage:

“ (...)

*Wilt u het geld direct ontvangen? Dan kunt u het bedrag ineens laten uitkeren. [Verzekeraar] houdt dan belasting in op de uitkering.*

*Let op, afhankelijk van de waarde van uw verzekering moet u daarnaast een boete betalen aan de belastingdienst. (...)*

2.4. Bij brief van 22 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht:

*“ (...)*

*Enkele maanden geleden hebben wij u in een brief geïnformeerd over het tot uitkering komen van uw levensverzekering bij [Verzekeraar] onder polisnummer [polisnr.]. Inmiddels is deze verzekering vrijgevallen. Om te voorkomen dat uw vrijgekomen kapitaal onnodig fiscaal wordt belast is het van belang om de aanwending van de uitkering uit uw polis tijdig te laten plaatsvinden. Dit overeenkomstig de richtlijnen van de Belastingdienst. Uiteraard mag u van ABN AMRO verwachting dat u advies krijgt over de bestedingsmogelijkheden die u met het vrijgekomen kapitaal hebt.*

*Wellicht hebt u al contact gehad met uw ABN AMRO adviseur. Indien dit niet het geval is dan verzoeken wij u om zo snel mogelijk zelf contact met ons op te nemen. (...)*

2.5. Bij brief van 7 november 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht:

*“ (...)*

*Bovengenoemde verzekering is vervallen per 27 juni 2016.*

*Contante uitkering*

*U wilt de uitkering contant ontvangen. U hebt recht op het geld per 27 juni 2016. U wilt de uitkering na 1 januari 2017 ontvangen.*

*Belastingdienst*

*Wij moeten de Belastingdienst informeren over deze uitkering. Zij worden op de hoogte gesteld van het feit dat de uitkering per 27 juni 2016 beschikbaar is gekomen.*

*Wat gaan wij doen?*

*Wij gaat op uw verzoek de uitkering na 1 januari 2017 overmaken. Wilt u de uitkering eerder ontvangen, vult u dan bijgaand antwoordformulier in en stuur het antwoordformulier aan ons terug.*

*Hebt u nog vragen?*

*Bel dan gerust met een van de adviseurs van [de Bank] via telefoonnummer [...]. Zij helpen u graag verder.*

*(...)*

2.6. Bij brief van 4 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht:

*“ (...)*

*U bent begunstigde voor een bedrag dat op 27-06-2017 vrijkomt uit de ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis van [Consument]. Het gaat om een bedrag van EUR 52.882,04. U hebt ons gevraagd dit bedrag contact aan u uit te betalen. In deze brief leest u meer over de gevolgen daarvan.*

*Moet u belasting betalen?*

*U moet over dit bedrag inkomstenbelasting betalen. Wij zijn door de belastingdienst verplicht om loonheffing in te houden op het uit te betalen bedrag. Geeft u zelf dit jaar bij uw belastingaangifte deze uitbetaling door als ‘inkomen uit werk en woning’. De belastingdienst verrekent dan wat u echt aan belasting moet betalen met het bedrag dat wij al hebben ingehouden. U betaalt meer belasting naarmate u meer inkomen heeft (progressief tarief). Wilt u hier meer over weten? Binnenkort ontvangt u van ons een jaaropgaaf waar dit allemaal op staat.*

*Boete*

*Is de optelsom van de premies die u het verleden al hebt betaald hoger dan het bedrag dat u uitbetaald krijgt? Geef dit dan direct door aan de belastingdienst. U kunt anders een boete krijgen voor het eerder stoppen van de verzekering (revisierente). Dit is maximaal twintig procent.*

*Hebt u nog vragen?*

*Bel dan gerust met een van de adviseurs van ABN AMRO Bank (...)*

- 2.7. Consument heeft voorafgaand aan het ontvangen van de uitkering met de belastingdienst afgestemd dat hij een bedrag aan premies ter grootte van € 8.530 teveel had afgetrokken, zodat Verzekeraar het uit te keren bedrag zonder inhouding kon overmaken.
- 2.8. De Verzekering is conform de hierboven onder 2.5 aangehaalde brief van Verzekeraar, begin januari 2017 uitgekeerd. Per brief van 5 februari 2017 heeft Consument Verzekeraar gevraagd of hij revisierente verschuldigd is. Verzekeraar heeft dit beaamd en Consument bericht dat hij de uitkering enkel kan terugdraaien met toestemming van de belastingdienst. De belastingdienst heeft Consument bij brief van 16 mei 2017 bericht: “(...)  
*In uw brief van 2 mei 2017 verzoekt u dringend om toestemming te verlenen om de lijfrenteafkoop ongedaan te maken en een voor beroep vatbare beslissing af te geven. (...).*
- Hoewel ik begrip heb voor uw situatie kan ik niet aan uw verzoek tegemoetkomen. Ik zal hierna uitleggen waarom.*
- Feitelijk vraagt u om de polis te herstellen zoals die was voordat u tot afkoop overging. Polisherstel met terugwerkende kracht is slechts mogelijk wanneer ten gevolge van een administratieve fout een polis niet overeenkomst met de bedoeling van partijen.*

*Als op grond van feiten en omstandigheden – bijvoorbeeld en aanvraagformulier, een offerte, de hoogte van de betaalde premies en dergelijke – aannemelijk is dat ene polis niet is hetgeen partijen zijn overeengekomen, bijvoorbeeld omdat de verzekeringsmaatschappij een fout heeft gemaakt, dan is correctie met terugwerkende kracht mogelijk. De polis is immers vanaf het begin niet correct opgemaakt. Hetzelfde geldt indien afkoop ten onrechte zou hebben plaatsgevonden. Er is echter geen sprake van een administratieve fout als een polis is opgemaakt of afgekocht op grond van een foutief fiscaal inzicht van de verzekeringnemer, de tussenpersoon of de verzekeringsmaatschappij. Een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule zal dan ook worden afgewezen.*

*Uit uw brief maak ik niet op dat er sprake is geweest van een administratieve fout. Ik kan dan ook niet aan uw verzoek tegemoetkomen. Als u van mening bent dat zich een dergelijk feit of genoemde omstandigheid heeft voorgedaan dan zal ik, na overlegging van de relevante stukken, uw verzoek heroverwegen.  
(...)”*

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert een uitspraak over de vraag of Verzekeraar in het kader van de afwikkeling en uitbetaling van zijn Koopsom Beleggings Polis adequaat heeft voldaan aan zijn zorgplicht of dat fouten zijn gemaakt of dat tekort is geschoten in het geven van ongevraagd advies. Een bevestiging hiervan wenst Consument te gebruiken om de Belastingdienst te vragen mee te werken aan terugbetaling.

#### *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 de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument dreigt € 10.576,40 aan revisierente te moeten betalen.
- Op 22 juli 2016 ontving Consument bericht van Verzekeraar dat zijn koopsompolis was vrijgevallen. Deze brief verwijst naar een eerder ontvangen brief, die Consument terzijde heeft gelegd omdat Consument niet het traject in wenste te gaan om de meest aantrekkelijke pensioenuitkering te ontvangen. Dit was hem teveel rompslomp en hij wilde niet dat hem kosten in rekening zouden worden gebracht. Consument heeft wel contact opgenomen met een adviseur van de Bank om advies te verkrijgen over de mogelijkheden het product onder te brengen in een bankspaarproduct. Hierover heeft Consument nooit een adequaat antwoord ontvangen. Hij heeft daarom uiteindelijk toch maar besloten de Verzekering uit te laten keren.

Daarbij was Consument op de hoogte dat de uitkering progressief zou worden belast. Dit werd in het bijgevoegde aanvraagformulier nog eens uitdrukkelijk bevestigd. De adviseur van de Bank heeft Consument vervolgens naar Verzekeraar verwezen. Consument heeft Verzekeraar geïnformeerd dat hij de Verzekering uit wilde laten keren. Na 1 januari 2017 heeft de uitbetaling plaatsgevonden. Consument kwam er bij toeval achter dat er ook de kans bestond dat revisierente zou worden ingehouden. Hier hebben de Bank of Verzekeraar hem echter nimmer over geïnformeerd.

- Consument heeft opheldering gevraagd, waarop Verzekeraar hem heeft medegedeeld dat inderdaad revisierente in rekening zal worden gebracht. Als hij een en ander wilde terugdraaien dan was toestemming van de belastingdienst vereist. Verzekeraar verwees hem voor telefonisch advies naar een telefoonnummer maar Consument heeft nimmer een adviseur aan de lijn kunnen krijgen. Terugdraaien was volgens de belastingdienst niet mogelijk, in tegenstelling tot de suggestie van Verzekeraar. Op de door hem ingediende klacht kreeg Consument het antwoord dat hij zelf had afgezien van advies. Ook werd verwezen naar de bijlage bij de brief die Consument in april 2016 zou zijn toegezonden. Consument heeft toen voor het eerst kennis genomen van de regel in de bijlage over een eventuele boete.
- De belastingdienst is bereid mee te werken aan het terugdraaien van de uitkering, als Verzekeraar wil verklaren dat sprake is geweest van een administratieve fout en dat de polis is afgekocht op grond van een foutief fiscaal inzicht bij verzekeringnemer, de tussenpersoon of de verzekeraar. Verzekeraar zou bijvoorbeeld kunnen verklaren dat Consument onvoldoende was geïnformeerd waardoor bij Consument foutief fiscaal inzicht is ontstaan. Daaraan willen de Bank en Verzekeraar niet meewerken. Ook willen zij niet zelf met de belastingdienst in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- Consument is een leek voor wat betreft de uitbetaling van een lijfrente. Als hij was geweest op de revisierente, dan had hij afgezien van uitbetaling.
- De bijlage voor de opdracht tot uitbetaling rept enkel over de inhouding van loonbelasting, zodat Consument ervan uitging dat dit de enige fiscale consequentie zou zijn. De brief van 4 januari 2017 dateert van na de afwikkeling van de verzekering, die reeds in de zomermaanden van 2016 in gang was gezet. In januari 2017 kwam de Verzekering reeds tot uitkering. Consument heeft de brief niet ontvangen, wat blijkt uit de brief die hij zelf in februari 2017 heeft verzonden. Er was rond die tijd ook sprake van een gebrekkige communicatie waarbij stukken wegraakten. Reden daarvoor was de overname van Verzekeraar door Delta Lloyd en de overname van Delta Lloyd door Nationale Nederlanden.
- Op basis van de brief van 4 januari 2017 is het nog steeds niet duidelijk of Consument een boete moet betalen en hoeveel. Dit zou voor Verzekeraar niet lastig moeten zijn om te berekenen. Verzekeraar weet precies welke premies Consument heeft betaald en wat de uiteindelijke uitkering is.

Als men met de brief echt Consument had willen waarschuwen, dan had Verzekeraar moeten nabellen om te bezien of hij de brief had ontvangen. Na een persoonlijk contact, zelfs op de valreep, had Consument nog kunnen afzien van de uitkering.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is met de brief van de bank van 19 april 2016 van de Bank en met de brief van 4 januari 2017 van Verzekeraar gewaarschuwd dat de belastingdienst hem bij afkoop een boete op kon leggen. Consument is daarmee voldoende geïnformeerd over de fiscale gevolgen van zijn keuze de verzekeringswaarde in één keer uit te laten keren.
- Uit de administratie van Verzekeraar blijkt dat de brief van 4 januari 2017 daadwerkelijk is verzonden. Echter, ook indien Consument de brief niet heeft ontvangen, dan heeft hij in ieder geval de brief van 19 april 2016 van zijn tussenpersoon ontvangen. In die brief wordt melding gemaakt van het risico van een fiscale boete bij uitkering ineens en wordt ook de mogelijkheid gegeven van een adviesgesprek. Op basis van deze brief moet Consument er bekend mee verondersteld worden dat hij het risico liep op een fiscale boete. De tussenpersoon heeft de brief kunnen schrijven op basis van de verzekeringsgegevens die de tussenpersoon van Verzekeraar ontvangen heeft.

## **4. Beoordeling**

- 4.1. Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument Verzekeraar een verwijt kan maken van de omstandigheid dat hij bij de afkoop van de Verzekering niet op de hoogte was dat hij mogelijk revisierente verschuldigd is, omdat Verzekeraar jegens Consument is tekortgeschoten in de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht.
- 4.2. Consument is met twee brieven op de mogelijkheid van verschuldigdheid van revisierente gewezen, de brief van de Bank van 19 april 2016 en de brief van Verzekeraar van 4 januari 2017. Consument betwist de brief van 4 januari 2017 te hebben ontvangen.
- 4.3. Een verzekeraar kan er bij voor de verzekeringnemer bestemde belangrijke mededelingen niet mee volstaan deze aan de assurantietussenpersoon te doen en ervan uit te gaan dat deze de mededeling aan de verzekeringnemer zal doorgeven. De verzekeraar moet de desbetreffende mededeling ook zelf aan de verzekeringnemer doen. Zie Raad van Toezicht Verzekeringen 21 mei 2001, nr. 2001/29 en GC Kifid 19 januari 2017, GC 2017-565. De mededeling dat Consument als hij de verzekering in één keer laat uitkeren, mogelijk revisierente verschuldigd is, vormt een dergelijke belangrijke mededeling.
- 4.4. Bij brief van 7 november 2016 heeft Verzekeraar reeds aan Consument bevestigd dat hij de Verzekering in één keer wenste te laten uitkeren, na 1 januari 2017.



Daarbij heeft Verzekeraar Consument niet over de eventueel verschuldigde revisierente geïnformeerd. Bij brief van 4 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij mogelijk revisierente moet betalen. Op dat moment was afwikkeling van de uitkering reeds in gang gezet. De mededeling dat Consument mogelijk revisierente verschuldigd komt daarmee in feite te laat. De vraag of Consument de brief heeft ontvangen kan daarom onbeantwoord blijven. Verzekeraar heeft de op hem rustende zorgplicht onvoldoende in acht genomen.

- 4.5. Het verzuim van Verzekeraar is er echter niet de oorzaak van dat Consument (mogelijk) revisierente verschuldigd is. Consument heeft immers de brief van 19 april 2016 van de Bank ontvangen. In de bijlage bij de brief is de volgende passage opgenomen: “Wilt u het geld direct ontvangen? Dan kunt u het bedrag ineens laten uitkeren. [Verzekeraar] houdt dan belasting in op de uitkering. Let op, afhankelijk van de waarde van uw verzekering moet u daarnaast een boete betalen aan de belastingdienst. (...)”. Met deze passage is Consument ervan op de hoogte gesteld dat hij mogelijk revisierente moet betalen. Indien deze passage bij Consument vragen had opgeroepen, dan had het op zijn weg gelegen hierover contact op te nemen met Verzekeraar of met de Bank.
- 4.6. Consument heeft verklaard de brief ongelezen terzijde te hebben gelegd. Deze omstandigheid bevindt zich echter in de risicosfeer van Consument en moet voor rekening van Consument blijven.
- 4.7. De conclusie is dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden, maar dat Consument als gevolg daarvan geen schade heeft geleden. De Commissie wijst de vordering van Consument 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 / nieuw: 40 van het Reglement.*



