Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1018

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien secretaris)

Datum uitspraak	17 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afkoop gerichte lijfrenteverzekering. De verzekeraar heeft de consument voldoende geïnformeerd over de mogelijke fiscale gevolgen van de afkoop, waaronder het feit dat de consument bij afkoop waarschijnlijk revisierente moet betalen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had twee levensverzekeringen bij (een rechtsvoorganger van) de verzekeraar. Het gaat om gerichte lijfrenteverzekeringen. De verzekering met polisnummer [polisnummer 1] had als ingangsdatum 28 oktober 1995 en einddatum 28 januari 2021 en de verzekering met polisnummer [polisnummer 2] is ingegaan op 28 december 1998 en had als einddatum 28 mei 2021.

2.2 Tegen het bereiken van de einddatum van de verzekeringen heeft de verzekeraar de consument een aantal brieven over het vrijkomen van het lijfrentekapitaal gestuurd. Bij brief van 27 juli 2020 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het bereiken van de einddatum van de verzekering.

In deze brief worden kort de keuzes genoemd die de consument kan maken met het vrij te komen kapitaal, zoals het aankopen van een direct uitkerend product of het in één keer laten uitkeren van het bedrag door het over te laten maken op zijn privérekening (afkoop). Verder staat in de brief een tijdlijn voor de te nemen beslissingen en de aankondiging voor een volgende brief.

2.3 In deze volgende brief van 13 oktober 2020 heeft de verzekeraar de consument (weer) bericht dat de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] op 28 januari 2021 tot uitkering komt. Bij de brief zit een toelichting op het eindbedrag en het vrij te komen kapitaal. Ook wordt een fiscale toelichting gegeven:

> *"(...) **Belasting betalen bij opnemen***
> *[verzekeraar] is verplicht bij het afkopen van uw lijfrenteverzekering een aantal inhoudingen te doen. Het gaat om loonbelasting en eventuele zorgpremies. U ontvangt dus niet uw hele lijfrentekapitaal op uw rekening.*
>
> *De afkoopwaarde moet u opgeven in uw aangifte inkomstenbelasting. Bij het afkopen van uw verzekering betaalt u maximaal 52,00 procent belasting over de waarde van de verzekering. In de brochure Vrijkomende lijfrente staat benoemd hoeveel [verzekeraar] moet inhouden en afdragen aan de belastingdienst.*
>
> *Hieronder geven wij u een indicatie van wat u netto ontvangt wanneer u uw lijfrenteverzekering wilt afkopen. (...)*
> *Afkoopwaarde per 12.10.2000 : € 25.327,21*
> *Inhouding loonheffing : € 13.170,14*
> *Afkoopwaarde netto na inhoudingen : € 12.157,07.*
> *(...)*
>
> ***Boete***
> *Heeft u uw lijfrenteverzekering afgesloten na 16 oktober 1990? Dan moet u meestal ook een boete betalen. Deze boete heet revisierente. De boete is 20,00 procent van de afkoopwaarde.*
> *Uw verzekeringsadviseur kan u vertellen of deze boete voor u van toepassing is. (...)"*

2.4 In de brief staat ook de mogelijkheid genoemd de te maken keuze voor het kapitaal via het online platform van de verzekeraar door te geven. Op 29 oktober 2020 heeft de verzekeraar via deze weg het verzoek van de consument ontvangen het vrijkomende bedrag uit de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] in één keer naar zijn privé-rekening over te maken. Op het onlineformulier heeft de consument aangevinkt dat hij akkoord is gegaan met de belastinggevolgen van het laten uitkeren van het kapitaal.

2.5 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 23 november 2020 bericht dat de verzekering met polisnummer [polisnummer 2] tot uitkering komt. Op 25 januari 2021 heeft de consument via het online platform om afkoop van de verzekering gevraagd.

Daarbij heeft hij ook weer aangevinkt dat hij akkoord is gegaan met de belastinggevolgen van het laten uitkeren van het kapitaal. De verzekeraar heeft hem op 29 januari 2021 over de afkoop geïnformeerd:

> *"(...) Op 25 januari 2021 vroeg u ons om informatie over het beëindigen van uw levensverzekering met polisnummer [polisnummer 2]. Als u de verzekering beëindigt, betekent dit dat wij uw verzekering afkopen en de afkoopwaarde aan u uitkeren. In deze brief leest u over de financiële gevolgen van afkoop. Die gevolgen kunnen ongunstig zijn. Daarom vindt u in deze brief alternatieven voor afkoop. Ten slotte vindt u bij deze brief een antwoordformulier. Daarop kunt u aangeven of u kiest voor afkoop, of voor één van de andere mogelijkheden.*
>
> ***Geen advies***
> *Wij geven geen advies. Voor advies kunt u contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.*
>
> ***Waarom kan afkoop nadelige financiële gevolgen hebben?***
> *Uw levensverzekering is een lijfrenteverzekering. De premies van deze verzekering heeft u mogen aftrekken van uw inkomen. Hierdoor heeft u minder inkomstenbelasting betaald en heeft afkoop fiscale gevolgen voor u. In de fiscale bijlage treft u informatie aan over deze gevolgen. (...)"*

2.6 In de fiscale bijlage staat onder meer:

> ***"(...) Hoeveel belasting betaalt u als u uw lijfrenteverzekering afkoopt?***
> *Over de afkoopwaarde van uw verzekering moet u loonbelasting betalen. Als u uw lijfrenteverzekering afkoopt betaalt u (maximaal) 52,00 procent belasting over de afkoopwaarde. Daar bovenop betaalt u 20,00 procent revisierente als boete. [verzekeraar] moet de loonbelasting inhouden en afdragen aan de Belastingdienst. Dit betekent dat wij van de hele afkoopwaarde slechts een klein deel aan u kunnen uitkeren. U ontvangt van ons de afkoopwaarde van uw verzekering, verminderd met de verplichte inhouding. U moet de afkoop en de revisierente opgeven bij uw aangifte inkomstenbelasting. (...)"*

2.7 Op 10 februari 2021 heeft de verzekeraar nog de brief verstuurd waarin wordt aangekondigd dat de verzekering op 28 mei 2021 de einddatum bereikt. Bij deze brief zit een vergelijkbare bijlage als bij de hierboven onder nummer 2.3 beschreven brief van 13 oktober 2020. Op 21 februari 2021 heeft de consument nogmaals zijn keuze gemaakt de uitkering naar zijn privérekening over te laten maken.

2.8 Op 27 mei 2025 heeft de consument een belastingaanslag ontvangen waaruit blijkt dat hij een bedrag van € 19.995,- aan revisierente moet betalen. De consument heeft de verzekeraar om compensatie verzocht, aan welk verzoek de verzekeraar niet heeft willen voldoen. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.9 De consument klaagt dat de verzekeraar hem online een uitkering heeft laten aanvragen zonder hem te waarschuwen voor de revisierente, de boete die hij later van de Belastingdienst heeft ontvangen. Ook klaagt hij dat de verzekeraar er nooit duidelijk over is geweest dat de verzekeringen complexe producten zijn, waarvoor een deskundig advies noodzakelijk is. Hij vordert een vergoeding ter hoogte van de revisierente die hij moet betalen.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de orde is allereerst de vraag of de verzekeraar de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden omdat hij de consument onvoldoende heeft gewezen op het risico dat hij revisierente moet betalen bij de keuze de verzekeringen in één keer te laten uitkeren.

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling van deze vraag is, dat de verzekeraar de consument moet voorlichten over de fiscale consequenties van het in één keer laten uitkeren van de verzekeringen. Eén van deze fiscale consequenties is de omstandigheid dat de consument mogelijk revisierente aan de Belastingdienst moet betalen.[1]

3.3 De commissie stelt vast dat de verzekeringen op 28 januari 2021 ([polisnummer 1]) en op 28 mei 2021 ([polisnummer 2]) tot uitkering kwamen. Bij brief van 13 oktober 2020 heeft de verzekeraar de consument voor de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] voor het eerst geïnformeerd over de fiscale gevolgen van het in één keer laten uitbetalen van het lijfrentekapitaal. Deze informatie is opgenomen in de bijlage bij de brief op de vierde pagina. De brief inclusief bijlage is 5 pagina's lang. De informatie over de te betalen belasting staat onder een duidelijke dikgedrukte kop en direct daaronder staat de informatie over de revisierente, onder de dikgedrukte kop "Boete". De informatie is daarmee naar het oordeel van de commissie gemakkelijk te vinden in een brief die niet onredelijk lang is. Van de consument mag daarom verwacht worden dat hij de informatie leest. De informatie zelf is naar het oordeel van de commissie helder. De consument heeft de informatie ten slotte tijdig ontvangen en kunnen overwegen voor de einddatum van de verzekering.

[1] Zie Jaarverslag 2003 Ombudsman Verzekeren en Raad van Toezicht Verzekeringen 2002, p. 21 en onder meer Geschillencommissie Kifid 20 juli 2018, GC Kifid 2018-453.

3.4 De verzekeraar heeft de consument voor de verzekering met polisnummer [polisnummer 2] voor het eerst over de fiscale consequenties en mogelijke revisierente geïnformeerd met de brief van 29 januari 2021. Deze brief verwijst de consument op de eerste pagina naar de bijlage voor informatie over de mogelijk negatieve fiscale gevolgen van afkoop. Ook deze informatie is gemakkelijk te vinden en duidelijk. Weliswaar heeft de verzekeraar de brief verstuurd nadat hij het afkoopverzoek van de consument had ontvangen, maar de informatie is nog ruim voor de einddatum van de verzekering (28 mei 2021) verstuurd. Dit geldt ook voor de daaropvolgende brief van 10 februari 2021, die vergelijkbaar is met de hierboven onder nummer 3.3 beschreven brief van 13 oktober 2020, die voor de als eerste tot uitkering komende verzekering is besproken. De consument had dus nog ruim de tijd deze informatie door te nemen en zijn afkoopverzoek te heroverwegen. Aan de hand van de brief van 13 oktober 2020 had de consument overigens ook al kunnen vaststellen dat voor de verzekering met polisnummer [polisnummer 2] waarschijnlijk dezelfde regels zouden gelden.

3.5 De zorgplicht van de verzekeraar reikt naar het oordeel van de commissie niet zo ver dat deze de consument ook in de online omgeving had moeten voorlichten over de fiscale consequenties van afkoop. De verzekeraar heeft de relevante informatie immers opgenomen in dezelfde brief als de brief waarmee hij de consument naar de online omgeving heeft verwezen. Verder heeft de verzekeraar de consument in reactie op het online afkoopverzoek van 25 januari 2021 meteen de brief van 29 januari 2021 gestuurd, met duidelijke informatie over de fiscale gevolgen van afkoop.

3.6 De consument stelt verder dat de verzekeraar hem ook had moeten waarschuwen dat de verzekeringen complexe producten zijn, waarvoor hij advies moet inwinnen. De commissie stelt vast dat in alle brieven die de verzekeraar in verband met de expiratie van de verzekering aan de consument heeft gestuurd, de consument naar een adviseur is verwezen. In de uitgebreide brieven meerdere keren. Daarmee heeft de verzekeraar naar het oordeel van de commissie aan de op hem rustende zorgplicht voldaan.

3.7 De commissie concludeert dat de klachtpunten van de consument ongegrond zijn en dat de vordering van de consument daarom zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl