Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-493
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Loyalis Schade N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. In 2002 is Consument arbeidsongeschikt geraakt. Consument beklaagt zich erover dat Verzekeraar is tekortgeschoten jegens haar. Volgens Consument heeft Verzekeraar over de jaren 2015 tot en met 2017 de verplichte loonheffingen en bijdragen Zorgverzekeringswet niet afgedragen aan de Belastingdienst. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar vanaf 2015 de verschuldigde loonheffingen had behoren in te houden. Verzekeraar is op dat punt dan ook tekortgeschoten jegens Consument. Van schade is echter geen sprake. Over de periode van 2015 tot en met 2017 heeft Consument immers een financieel voordeel genoten in die zin dat Consument een hogere netto arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft ontvangen dan waarop zij recht had. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

2.2 In 2002 is Consument arbeidsongeschikt geraakt.

2.3 Tot september 2015 was Consument woonachtig in [land]. Consument droeg gedurende haar verblijf in [land] zelf de loonheffing en bijdrage Zorgverzekeringswet af. Verzekeraar verstrekte derhalve aan Consument een bruto-uitkering in plaats van een netto-uitkering.

2.4 In september 2015 is Consument verhuisd naar Nederland.

2.5 Op 14 september 2015 heeft Consument de adreswijziging doorgegeven aan Verzekeraar.

2.6 Consument heeft over de jaren 2015 tot en met 2017 een naheffing gehad van de Belastingdienst voor de loonheffing en de bijdrage Zorgverzekeringswet. In totaal dient Consument een bedrag van € 3.867,04 terug te betalen aan de Belastingdienst.

2.7 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend.

2.8 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

2.9 Verzekeraar heeft Consument uit coulance een bedrag van € 100,- aangeboden. Consument is hiermee niet akkoord gegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de door de Belastingdienst opgelegde naheffingen ad € 3.867,04.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Na de verhuizing naar Nederland en het doorgeven van de adreswijzing is Consument ervan uitgegaan dat Verzekeraar de loonheffing en de bijdrage Zorgverzekeringswet zou afdragen aan de Belastingdienst. Verzekeraar heeft dit echter nagelaten, waardoor Consument met forse naheffingen werd geconfronteerd.
- Het is juist dat de niet afgedragen loonheffingen terecht door de Belastingdienst worden teruggevorderd. Dit wordt door Consument niet betwist. Wel had Verzekeraar de terugvordering door de Belastingdienst kunnen voorkomen, hetgeen zij ook hebben toegegeven. Door de fout van Verzekeraar is Consument in een vervelende situatie terecht gekomen. Consument heeft er redelijkerwijs op mogen vertrouwen dat, na het doorgeven van de adreswijziging, de inhoudingen door Verzekeraar goed werden verricht. Het coulance voorstel van Verzekeraar van € 100,- vindt Consument niet redelijk.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden is de door Consument gestelde geleden schade te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Verzekeraar in september 2015 op de hoogte had kunnen, dan wel moeten zijn van de adreswijziging van Consument. Met Consument is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar vanaf dat moment de verschuldigde loonheffingen had behoren in te houden. Verzekeraar is op dat punt dan ook tekortgeschoten jegens Consument. Van door Consument geleden schade is echter geen sprake. Over de periode van 2015 tot en met 2017 heeft Consument immers een financieel voordeel genoten in die zin dat Consument een hogere netto arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft ontvangen dan waarop zij recht had. De Belastingdienst heeft de niet afgedragen loonheffingen en bijdragen Zorgverzekeringswet mogen terugvorderen en Verzekeraar kan niet gehouden worden tot vergoeding daarvan. Dit neemt niet weg dat Consument als gevolg van de handelwijze van Verzekeraar in een lastige financiële situatie is gebracht. Het zou Verzekeraar sieren als hij zijn coulance-aanbod van € 100,- gestand doet.

4.3 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.