Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0949

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	14 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Roscam B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Adviesklacht. Goudenhanddruk-verzekering. De commissie stelt vast dat er geen sprake is geweest van een adviesovereenkomst tussen de adviseur en de consument. De adviseur heeft wel werkzaamheden voor de consument verricht maar niet gebleken is dat de adviseur ook fiscaal advies of informatie heeft gegeven op grond waarvan de consument onjuist zou zijn voorgelicht. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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 adviseur.

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 adviseur 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 een 'gouden handdruk' pensioenverzekering bij BLG Wonen (hierna: BLG). Bij het naderen van haar pensioenleeftijd, september 2020, heeft de consument een brief van BLG ontvangen in verband met de (wijze van) uitkering van de verzekering.

2.2 De consument heeft zich op 13 oktober 2020 tot de adviseur gewend naar aanleiding van een brief van 5 oktober 2020 die zij van BLG had ontvangen.

2.3 De adviseur heeft van het gesprek van 13 oktober 2020 de volgende notitie overgelegd: *"Mw. Heeft een verzoek gedaan aan BLG om het bedrag dat op de BLG Aanvullend Inkomen Opbouwregeling staat in één keer op te nemen.*

Ze heeft een brief ontvangen van BLG d.d. 5 oktober '20 waarin wordt vermeld dat ze ca 50% loonbelasting en premies volksverzekeringen dient te betalen bij uitkering ineens. Mevr. Is hiervan behoorlijk overstuur en vindt de gang van zaken onredelijk en oneerlijk. Ze wil advies van Roscam om deze inhoudingen te vermijden.
Medegedeeld dat wij geen fiscalisten zijn en geen belastingadvies geven. Zeker de zgn. "gouden handrukken" zijn ons fiscaal gezien onbekend. Mevr. is zeer geïrriteerd en het kostte behoorlijk wat tijd om haar te kalmeren.
Gezegd dat wij contact met BLG gaan opnemen om e.e.a. te verduidelijken voor haar.
Afgesproken dat wij een factuur gaan sturen voor € 250,,- voor de gespendeerde tijd."

2.4 Van de op 19 oktober 2020 gevoerde gesprekken heeft de adviseur de volgende notitie overgelegd:
"BLG gebeld: Gespr. m.b.t. de uitkering voor mw [de consument]. Zij geven aan dat de uitkering over een zo lang mogelijke periode uitgesmeerd zou moeten worden om evt. een voordeliger belastingtarief te krijgen. Mw. [de consument] gebeld en dit doorgegeven. Zij wil echter toch een groot bedrag ineens laten uitkeren."

2.5 Uit een notitie van 23 november 2020 van de adviseur blijkt het volgende:
"Mw [de consument] heeft uitgebreide documentatie inclusief stappenplannen en uitleg fiscale consequenties ontvangen van BLG. In dit stappenplan is een verificatie van de identiteit vereist door een financieel adviseur. Deze verificatie is door ons uitgevoerd. Mw is hiervoor op kantoor geweest.
Mw. Nogmaals erop gewezen dat wij geen fiscaal advieskantoor zijn en dat wij van deze materie niet op de hoogte zijn. Wederom naar BLG doorverwezen."

2.6 Bij brief van 19 mei 2023 heeft de consument bij de adviseur geklaagd over het in haar ogen verkeerd gegeven (belasting)advies. Op uitnodiging van de adviseur heeft vervolgens op 6 juni 2023 een gesprek met de consument over haar klacht plaatsgevonden op het kantoor van de adviseur. Bij brief van 28 juli 2023 heeft de adviseur vervolgens ook nog schriftelijk gereageerd op de klacht. Het geschil heeft geleid tot haar klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt dat de adviseur haar onjuist heeft geadviseerd over (de wijze van) het laten uitkeren van haar 'gouden handdruk'-verzekering bij BLG. Zij had de adviseur gevraagd om uit te zoeken welk belastingtarief zij moest betalen als zij in december 2020 een bedrag van € 30.000,- ineens zou laten uitkeren en het resterende bedrag, van circa € 59.000,-, twee jaar lang in maandelijkse termijnen zou laten uitkeren. Volgens de consument heeft de adviseur contact opgenomen met een fiscalist en haar vervolgens laten weten dat bij een uitkering van € 30.000,- ineens, meteen 50% belasting ingehouden zou worden. Volgens de consument heeft de adviseur ook gezegd dat zij bij haar belastingaangiftes weer de helft van de ingehouden belasting terug zou krijgen voor zowel de eenmalige als de maandelijkse uitkeringen van haar 'gouden handdruk'-verzekering. Dat bleek echter niet zo te zijn. Bij de belastingaangiftes moest zij zelfs een bedrag van circa € 6.200,- per jaar, bijbetalen.

De adviseur had bij zijn berekeningen volgens haar geen rekening gehouden met haar (andere) pensioen- en AOW-uitkeringen. Volgens de consument is zij als gevolg onjuist voorgelicht door de adviseur. Anders had wij wellicht een andere keuze gemaakt bijvoorbeeld door niet een deel van het bedrag in één keer uit te laten betalen. Zij heeft haar schade begroot op € 19.000,-. Zij houdt de adviseur aansprakelijk voor het vergoeden deze schade.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie stelt vast dat de consument zich tot de adviseur heeft gewend naar aanleiding van een brief die zij van BLG had ontvangen omdat haar pensioenverzekering de einddatum (bijna) had bereikt en de consument een keuze moest maken over de wijze waarop deze zou worden uitgekeerd (zie 2.1 en 2.2) .

3.2 De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat tussen de consument en de adviseur sprake is geweest van een (advies)overeenkomst op grond waarvan de adviseur de persoonlijke en financiële situatie van de consument zou inventariseren en haar zou adviseren over de (verschillende) mogelijkheden van het laten uitkeren van de pensioen-verzekering van de consument. De consument heeft ook erkend dat geen (schriftelijke) adviesovereenkomst tot stand is gekomen.

3.3 Voor zover de consument heeft gesteld dat de adviseur wel zou bemiddelen en haar zou informeren over de fiscale gevolgen in het geval zij een groot bedrag ineens zou opnemen, en/of zou kiezen voor maandelijkse uitkeringen, is dat eveneens niet vast komen te staan. De adviseur heeft ook nadrukkelijk bestreden dat belastingadvies is gegeven.

3.4 Uit de door de adviseur overgelegde gespreks- en telefoonnotities valt op te maken dat de adviseur op verzoek van de consument met BLG heeft gebeld en vervolgens heeft doorgegeven dat *'de uitkering over een zo lang mogelijke periode uitgesmeerd zou moeten worden om eventueel een voordeliger belastingtarief te krijgen'* (zie 2.4). Uit de gespreksnotitie van 13 oktober 2020 van de adviseur blijkt bovendien dat de adviseur nadrukkelijk heeft aangegeven dat zijn kantoor geen belastingadvies geeft. Dat de adviseur vervolgens de consument wel tegemoet is gekomen door (toch) met BLG contact op te zullen nemen om één en ander te verduidelijken, maakt nog niet dat sprake is geweest van (fiscaal) advies. Uit de gespreksnotitie van 23 november 2020 blijkt voorts dat de adviseur de consument er (nogmaals) op heeft gewezen dat hij geen fiscaal advieskantoor heeft en dat hij voor informatie daarover de consument naar BLG heeft verwezen.

In ieder geval is de stelling van de consument, dat de adviseur zou hebben gezegd dat zij na haar belastingaangifte(s) weer 50% van de ingehouden belasting zou terug krijgen, niet komen vast te staan. Er zijn geen stukken overgelegd waaruit dit blijkt of zou kunnen blijken.

3.5 De commissie merkt tot slot op dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de adviseur de benodigde verificatie van de identiteit heeft uitgevoerd, welke nodig was voor het tot uitkering laten komen van de pensioenverzekering. Het bedrag van € 250,- wat de adviseur in rekening had gebracht voor zijn werkzaamheden, heeft de adviseur coulance halve aan de consument gerestitueerd.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat er geen sprake is geweest van een (advies)overeenkomst op grond waarvan de adviseur een (zorg)verplichting had om tot een, op de persoonlijke en financiële situatie van de consument afgestemd, passend advies te komen. De consument heeft weliswaar gesteld dat de adviseur advies of informatie over de fiscale gevolgen van de uitkering van de pensioenverzekering heeft gegeven maar de adviseur heeft dat gemotiveerd betwist. De consument heeft haar stellingen verder niet, althans onvoldoende, onderbouwd. De vordering van de consument wordt daarom 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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