

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0776

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	SRLEV N.V., h.o.d.n. Reaal Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Art. 7:933 BW

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. De kern

De lijfrenteverzekering van de consument bereikte op 1 maart 2022 de einddatum. Op dat moment was bij de verzekeraar geen adres bekend van de consument, waardoor het voor de verzekeraar niet mogelijk was om de consument te informeren over de naderende einddatum van zijn lijfrenteverzekering en de mogelijkheden die de consument had met het eindkapitaal van € 2.059,96. De consument heeft zich na het verstrijken van de wettelijke (fiscale) termijn bij de verzekeraar gemeld, waardoor de verzekeraar gehouden was om de fiscale regels toe te passen die gelden bij een niet tijdig aangewende lijfrente en heeft zodoende slechts een gedeelte van het eindkapitaal van € 628,29,- aan de consument uitgekeerd. De consument is het hier niet mee eens en stelt dat de verzekeraar na de einddatum van zijn verzekering meer zijn best had moeten doen om de consument te bereiken. Hij vordert dat de verzekeraar alsnog het resterende kapitaal van € 1.431,67 aan hem uitkeert. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet kan worden gehouden het resterende kapitaal aan de consument uit te keren. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is het met de verzekeraar eens dat de omstandigheid dat brieven met betrekking tot de expiratie van de verzekering de consument niet hebben bereikt, het gevolg is van de omstandigheid dat de consument zijn adreswijziging(en) niet aan de verzekeraar heeft doorgegeven. Dit laatste is voor risico van de consument. De verzekeraar mocht op grond van art. 7:933 lid 1 BW namelijk uitgaan van het laatst bij hem bekende adres van de consument. Dat was tot april 2015 X straat Y te [woonplaats 1]. Op dat moment ontving de verzekeraar post retour met de mededeling dat de geadresseerde op dat adres onbekend was. Vanaf dat moment tot eind 2025 had de verzekeraar geen adres van de consument in zijn administratie. Op de verzekeraar rust, anders dan de consument lijkt te veronderstellen, niet de verplichting om de Basisregistratie Personen (BRP) te raadplegen. Het is de verzekeraar namelijk niet toegestaan om de BRP te raadplegen om adresgegevens te controleren of actualiseren. Sinds 2025 bestaat voor levensverzekeraars wel de *mogelijkheid* om na expiratie van de verzekering de gegevens van begunstigden van de uitkering uit deze verzekering op te vragen via het BRP. Van deze mogelijkheid heeft de verzekeraar destijds (in november 2025) ook gebruik gemaakt en via deze weg is de verzekeraar er toen achter gekomen dat de consument in Spanje woonachtig was. Op dat moment was de wettelijke fiscale termijn echter al verstreken. Het was dan ook aan de consument om, toen hij in december 2021 en in februari 2025 naar [woonplaats 2] respectievelijk [woonplaats 3] (Spanje) verhuisde, zijn adreswijziging aan de verzekeraar door te geven. Nu de consument dat heeft nagelaten, was het voor de verzekeraar niet mogelijk om de brieven met betrekking tot de expiratie in 2022 en de mogelijkheden met het eindkapitaal aan de consument te versturen. Dit kan de verzekeraar, gelet op het voorgaande, echter niet worden verweten.

3.2 Daar komt bij dat de verzekeraar op grond van fiscale regelgeving gehouden is om het bedrag wat de consument mogelijk aan belastingheffing en revisierente verschuldigd is, te reserveren. De verzekeraar heeft aangegeven dat dit een voorlopige reservering betreft, omdat de definitieve fiscale beoordeling door de Belastingdienst plaatsvindt. Als later blijkt dat een lager bedrag verschuldigd is dan is gereserveerd, zal het verschil alsnog aan de consument worden uitgekeerd nadat de verzekeraar hiervoor een vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst heeft ontvangen. Zolang de verzekeraar dergelijke verklaring niet heeft ontvangen, kan de verzekeraar gelet op de fiscale wetgeving niet worden gehouden de consument een aanvullende uitkering te doen.

Slotsom

3.3 Gelet op het bovenstaande kan de verzekeraar niet worden gehouden de consument een aanvullende uitkering te doen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Artikel 7:933 BW

- 1 Alle mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geven, geschieden schriftelijk. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de geadresseerde.
- 2 Bij algemene maatregel van bestuur kunnen van lid 1 afwijkende regels worden gesteld ten aanzien van de verzending van mededelingen langs elektronische weg. Daarbij kunnen ook regels worden gesteld ten aanzien van de verzending aan de verzekeraar langs elektronische weg van mededelingen waartoe de bepalingen van deze titel of de overeenkomst aanleiding geven.
- 3 De voordracht voor een krachtens het tweede lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet eerder gedaan dan vier weken nadat het ontwerp aan de beide kamers der Staten-Generaal is overgelegd.