Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-198
d.d. 27 juni 2013
(prof. mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.M. Mendel en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Aanbod van schadevergoeding door Aangeslotene (tussenpersoon) aan Consument op grond van Aanbeveling Ombudsman. Aanbeveling Ombudsman hield in dat Aangeslotene aan Consument een bedrag moest voldoen ter grootte van 50% van een arbeidsongeschiktheids-uitkering. Aangeslotene mocht uitkering niet beperken tot netto-uitkering, nu zij de indruk wekte de belasting op deze uitkering in te houden en Aangeslotene – die recht had op teruggave daarvan – daarop mocht afgaan. Vordering om aan te vullen tot 50% van de bruto uitkering wordt toegewezen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 5 november 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 17 januari 2013.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Via bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument in 1994 bij [X] Verzekeringen een ABN AMRO Woonzeker A.O.V. gesloten.
In 2000 is de verzekering overgesloten bij [Z] Algemene Verzekering Maatschappij.
Polisnummer was [A] en afgiftedatum 23 mei 2000.
Ingangsdatum was 1 april 2000 en einddatum 1 april 2016.
Verzekerd was een bedrag van ten hoogste f 1.500,- per maand in geval van arbeidsongeschiktheid door ongeval of ziekte.

3.2. Op 1 april 2009 is een gewijzigde polis afgegeven.
De wijziging hield in dat het verzekerd bedrag werd gesteld op ten hoogste € 782,- per maand.
Op 3 juni 2010 is een gewijzigde polis afgegeven.
De wijziging hield in dat het verzekerd bedrag werd gesteld op ten hoogste € 899,- per maand.

3.3. In juli 2010 is Consument arbeidsongeschikt geworden. Daarbij is een geschil met Aangeslotene ontstaan over het advies/de informatie die door Aangeslotene voorafgaand aan het sluiten van de verzekering en ter gelegenheid van de latere wijzigingen van de verzekering aan Consument was verstrekt over het al dan niet van toepassing zijn van een wachttijd van een jaar.

3.4. De Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) heeft in diens brief van 8 augustus 2011 de navolgende Aanbeveling aan Aangeslotene gedaan:
"Gelet op deze omstandigheden kom ik tot de aanbeveling dat u de heer [Q]een vergoeding toekent van 50 % van de schade-uitkering die hij van de [Z] zou hebben ontvangen zonder toepassing van de wachttijd van een jaar."
De inhoud van de brief van de Ombudsman van 8 augustus 2011 aan Consument luidt - voor zover relevant - :
"Ik heb de bank de aanbeveling gedaan om 50% van de uitkering die u van De [Z] zou hebben ontvangen zonder toepassing van een wachttijd van een jaar te vergoeden."

3.5. Op 11 augustus 2011 heeft Aangeslotene het navolgende aan Consument geschreven:
" De bank is bereid, uit coulance, de uitspraak in de KiFiD zaak, onder nummer [B], te accepteren en u daarin tegemoet te komen. Het aanbod luidt als volgt:
In overleg met de verzekeraar, [Z] Verzekeringen, zou u binnenkort recht hebben op een bruto maanduitkering van EUR 899,-. De bank zal hier een belastinginhouding op doen van 33%. Netto resulteert dit in een bedrag van EUR 602,33 per maand. Als gevolg van eerder genoemde KiFiD-uitspraak resulteert dat in een netto uitkeringsbedrag van de bank van EUR 3.613,98 (6 x EUR 602,33). "
Door ondertekening van de brief van Aangeslotene heeft Consument Aangeslotene finaal gekweten van haar verplichtingen jegens Consument.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1 Consument verlangt nakoming van de vaststellingsovereenkomst die hij met Aangeslotene heeft gesloten ter afdoening van het geschil waarvoor de bemiddeling van de Ombudsman was gevraagd.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslag:
- Consument verstaat de overeenkomst zo dat Aangeslotene zes bruto maandtermijnen vanwege (100%) arbeidsongeschiktheid aan Consument ter beschikking stelt.
  Als daarop, zoals door Aangeslotene in de vaststellingsovereenkomst van 11 augustus 2011 vermeld, bij wijze van voorheffing 33% (€ 296,67) per termijn wordt ingehouden en afgedragen aan de belastingdienst, verlangt Consument dat Aangeslotene hem een jaaropgave verstrekt waarmee Consument via zijn aangifte Inkomstenbelasting 2011 de voorheffing van de belastingdienst kan terugkrijgen. Consument stelt dat hij vanwege zijn geringe jaarinkomen in 2011 de gehele voorheffing ad € 1.780,02 kan terugkrijgen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Door ondertekening door Consument van het coulance-aanbod door Aangeslotene is de kwestie afgedaan.
- Aangeslotene heeft Consument overeenkomstig het advies - de Commissie verstaat hieronder de Aanbeveling - van de Ombudsman gecompenseerd. Niet is de indruk gewekt dat nog een bedrag bij de belastingdienst kon worden teruggehaald.
- Aangeslotene heeft ter beëindiging van het geschil een schadevergoeding betaald en daarbij aan Consument 50% van het netto bedrag voldaan dat hij van [Z] zou hebben ontvangen. Nu het een schadevergoeding betreft en geen uitkering uit de arbeidsongeschiktheidsverzekering is geen belasting afgedragen. In de brief van 11 augustus 2011 is ten onrechte verzuimd te vermelden dat het een "fictieve" belastinginhouding betrof. Nu geen belasting is afgedragen kan ook geen jaaropgave worden verstrekt.

5. Beoordeling

5.1. De Aanbeveling van de Ombudsman houdt in dat Aangeslotene aan Consument zal vergoeden 50% van de schade-uitkering die Consument van de verzekeraar zou hebben ontvangen als er geen wachttijd van een jaar van toepassing zou zijn geweest. Over netto- dan wel bruto-uitkering(en) wordt niet gesproken.

5.2. Bij brief van 11 augustus 2011 schrijft Aangeslotene aan Consument dat zij bereid is de Aanbeveling van de Ombudsman te accepteren.
Vervolgens doet zij Consument het volgende aanbod: "In overleg met de verzekeraar, [Z] Verzekeringen, zou u binnenkort recht hebben op een bruto maand-uitkering van EUR 899,-. De bank zal hier een belastinginhouding op doen van 33%. Netto resulteert dit in een bedrag van EUR 602,33 per maand. Als gevolg van eerder genoemde KiFiD-uitspraak resulteert dit in een netto uitkeringsbedrag van de bank van EUR 3.613,98 (6 x EUR 602,33)." Consument heeft dit aanbod aanvaard.

5.3 De Commissie is van oordeel dat Consument het aanbod van Aangeslotene - gelet

op de inhoud van de Aanbeveling van de Ombudsman en het feit dat Aangeslotene ook zelf schrijft dat zij een belastinginhouding zal doen van 33% - redelijkerwijs aldus heeft mogen begrijpen dat Aangeslotene het netto bedrag aan hem zou uitkeren en het ingehouden bedrag aan de belastingdienst zou afdragen, waarna Consument dat zou kunnen terugvragen. Onder die omstandigheden kan Aangeslotene zich er jegens Consument niet op beroepen dat het slechts zou gaan om een fictieve belasting-inhouding en dat zij uitsluitend bereid was het alsdan resterend netto bedrag aan Consument te betalen. Ook is aannemelijk dat de geschetste omstandigheden Consument ervan hebben weerhouden - zoals hij heeft betoogd - te pogen een gunstiger onderhandelingsresultaat te bereiken.

5.4 Nu vaststaat dat Aangeslotene niet daadwerkelijk een voorheffing heeft ingehouden en aan de belastingdienst afgedragen, is Consument, anders dan hij mocht verwachten, niet de mogelijkheid geboden deze van de belastingdienst terug te verkrijgen. Dat Consument recht zou hebben gehad op volledige teruggave is door Aangesloten niet bestreden. Onder die omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene het door Consument geleden nadeel moet compenseren door hem een aanvullend bedrag te betalen van € 1.780,02.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt toegewezen en dat Aangeslotene binnen drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag ad € 1.780,02 aan Consument dient te vergoeden. Verder dient Aangeslotene binnen de gestelde termijn aan Consument de eigen bijdrage in de kosten van de procedure ad € 50,- te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.