Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1053

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Kopie van de Expiratieformulieren

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. De consument is sinds 2017 gevraagd om voor 31 december 2019 te kiezen uit één van de drie opties wat hij met zijn vrijgekomen kapitaal kan doen. De consument geeft per e-mail de verzekeraar begin december 2019 een keuze door die niet tot een van de drie opties behoorde. De verzekeraar heeft nagelaten de voorgelegde keuze te beantwoorden. Dit heeft echter niet tot de gevorderde schade geleid. De consument heeft voorafgaand aan het geven van de niet bestaande keuze voldoende informatie ontvangen welke keuze hij wel kon maken en voor welke datum hij dat moest doen. De commissie wijst de vordering af.

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; 3) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het verweerschrift); 4) de reactie van de consument op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de verzekeraar op de repliek (de dupliek).

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, zijn echtgenote mevrouw. [naam 1], samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. C.C.H. Wiekeraad, advocaat. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw mr. [naam 2], senior medewerker adviesbureau leven en de heer [naam 3], fiscaal specialist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. dr. M.D.H. Nelemans, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 5 september 2017 heeft de verzekeraar aan de consument een brief gestuurd over de beëindiging van zijn beleggingsverzekering op 1 juni 2018. Hierin is onder meer het volgende opgenomen:

"U hebt een beleggingsverzekering bij [naam verzekeraar]. Deze Beleggingsverzekering eindigt op 1 juni 2018. Het lijfrentekapitaal dat uw verzekering oplevert, komt dan beschikbaar. (…) ***Neem de tijd om u te verdiepen in uw mogelijkheden****. (…) Het is belangrijk dat u goed weet wat uw mogelijkheden zijn en welke fiscale regels er voor u gelden. (…) Zodat u de tijd hebt om u in deze lastige materie te verdiepen en u de tijd hebt om advies in te winnen van een adviseur. (…) Uw adviseur is [naam adviseur]."*

2.2 Op 5 december 2017 heeft de verzekeraar weer een brief gestuurd naar de consument met daarin de huidige waarde van het lijfrentekapitaal en drie mogelijke bestemmingen voor het vrij te komen kapitaal:
1) de consument kon het kapitaal in een verzekering of op een bankrekening storten, waarna hij een periodieke uitkering zou ontvangen als directe aanvulling op zijn inkomen;
2) de consument kon het kapitaal onder bepaalde voorwaarden verder laten groeien; of
3) de consument kon het lijfrentekapitaal in één keer laten uitkeren met daarbij de kanttekening dat dit fiscaal zeer ongunstig is.

Voor vragen verwijst de verzekeraar de consument naar zijn adviseur met vermelding van zijn telefoonnummer. In de brief wordt ook verwezen naar de in de bijlagen toegevoegde expiratieformulier waarin de drie opties zijn gespecificeerd en de consument voor de keuze om het lijfrentekapitaal over te dragen naar een levensverzekering, wordt verwezen naar een andere verzekeraar. Een kopie van dit deel van het expiratieformulier, hebben wij aan de bijlagen van deze uitspraak toegevoegd.

2.3 Op 5 maart 2018 heeft de verzekeraar een brief aan de consument gestuurd met daarin de huidige waarde van het lijfrentekapitaal en de vraag of de consument al een keuze heeft gemaakt. In deze brief verwijst de verzekeraar voor advies naar de adviseur en vermeldt het telefoonnummer van de adviseur erbij. Bij de brief heeft de verzekeraar eenzelfde expiratieformulier meegestuurd als bij de brief van 5 december 2017.

2.4 Op 13 december 2018 heeft de verzekeraar de consument een herinnering gestuurd dat de levensverzekering per 1 juni 2018 de einddatum heeft bereikt. Een bedrag van € 68.802,76 is hierbij vrijgekomen. De keuze die de consument kan maken voor het vrijgekomen kapitaal is 1) kiezen voor een aanvulling op zijn inkomen door een verzekering of bankrekening te kiezen, waarbij de consument een periodieke uitkering ontvangt, 2) het geld laten groeien of 3) het lijfrentekapitaal in één keer laten uitkeren, met daarbij de kanttekening dat dit fiscaal zeer ongunstig is, omdat de consument dan 52% belasting betaald en 20% revisierente. Om de vrijgekomen waarde uit te keren heeft de verzekeraar de consument gevraagd om een getekend expiratieformulier, een kopie van zijn identiteitskaart en een schermafdruk van een recent bankafschrift van de consument te sturen. Voor vragen over de brief heeft de verzekeraar de consument verwezen naar de interne afdeling van de verzekeraar. In de bijlagen van de brief is een expiratieformulier toegevoegd, een kopie hiervan vindt u in de bijlagen van deze uitspraak.

2.5 Op 16 juni 2019 heeft de verzekeraar een vergelijkbare brief gestuurd met daarin de herinnering dat de consument een keuze moet maken. De keuze kan hij voor 31 december 2019 via de online portal van de verzekeraar doorgeven. De verzekeraar verwijst voor vragen over de brief naar zijn tussenpersoon en hij vermeldt ook het telefoonnummer van de tussenpersoon. Ook kan de consument voor vragen over de brief direct contact opnemen met de verzekeraar een vermeld hierbij de contactgegevens.

2.6 Op 8 november 2019 heeft de verzekeraar nogmaals de consument herinnerd dat hij een keuze moet maken voor 31 december 2019. De verzekeraar benadrukt dat als de consument niets doet, de lijfrente als afgekocht wordt beschouwd en de consument dan 20% revisierente moet betalen. De keuze kan de consument digitaal doorgeven via de portal van de verzekeraar en wordt aangeraden dit in ieder geval voor 25 december 2019 te doen. Voor vragen kan de consument contact opnemen met zijn adviseur of direct met de verzekeraar.

2.7 Op 2 december 2019 heeft de consument per e-mail het volgende gestuurd aan de verzekeraar:

"mijn beleggingsverzekering met nr. [kenmerk beleggingsverzekering] is geëindigd op 1 juni 2018. Ik wil het laten uitbetalen met € 1000,00 per maand, ingaande vanaf 1 januari 2020. Kan dat en hoe moet ik dat gaan regelen of volstaat dit mailtje al?"

Hierop heeft hij een automatisch gegenereerde e-mail ontvangen dat er binnen 10 werkdagen een reactie zou volgen.

2.8 Op 20 december 2019 heeft de echtgenote van de consument gebeld met de verzekeraar. De verzekeraar heeft van dit gesprek een telefoonnotitie gemaakt en overgelegd aan de commissie. Hierin is door de behandelaar geschreven:

"Mevrouw had een mail gestuurd dat ze periodiek uitgekeerd wil worden. Agg dat wij dit iet meer doen en dat mevrouw met hulp van adviseur een andere maatschappij uit moet zoeken. En dan ze even moet mailen dat ze de waarde over wil dragen."

2.9 Op 28 december 2019 heeft de consument het volgende bericht gestuurd aan de verzekeraar:

"Onderstaande mail heb ik op 2 december aan u verstuurd. Tot op heden heb ik er geen antwoord op mogen ontvangen. Wilt u mij een reactie hierop sturen voor 1-1-2020????"

2.10 Op 6 februari 2020 stuurt de verzekeraar aan de consument dat de beleggings-verzekering is beëindigd en dat de verzekeraar nog geen keuze heeft ontvangen van de consument en vraagt de consument dit alsnog te doen via de portal van de verzekeraar. Ook verwijst de verzekeraar naar de adviseur.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert een schade van € 57.000,- zijnde € 49.000,- dat van de uitkering wordt afgetrokken door de fiscus en € 8000,- aan kosten voor juridische bijstand. Hiertoe voert de consument het volgende aan.

2.12 De consument heeft zijn keuze doorgegeven voor 31 december 2019, namelijk op 2 december 2019. Als de verzekeraar op de e-mail van 2 december 2019 op tijd en adequaat had gereageerd, dan had de consument nog een alternatieve voorziening kunnen regelen waarmee hij de forse belastingdruk van na 1 januari 2020 kon voorkomen. Dat de verzekeraar de keuze van de consument niet kon inwilligen was bij de consument onbekend.

2.13 In het telefoongesprek van 20 december 2019 is de consument niet geïnformeerd dat de keuze van de consument niet door de verzekeraar kon worden uitgevoerd. Er is gesproken over de onbeantwoorde e-mail van 2 december 2019 en dat de consument daarop alsnog antwoord kon verwachten, maar dat dit door drukte wat later zou zijn. De telefoonnotitie is aan de consument pas zeer ver in 2020 overgelegd en geeft geen correcte weergave van de inhoud van het gesprek.

Het verweer

2.14 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

Waarover moet de commissie een beslissing nemen?

3.1 Aan de orde is de vraag of de verzekeraar de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar hiertoe niet verplicht is. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Een tekortkoming in de nakoming?

3.2 Sinds 2017 wordt de consument door de verzekeraar geïnformeerd over de expiratie van zijn beleggingsverzekering. De consument is hierbij verzocht om voor 31 december 2019 een expiratieformulier in te vullen en terug te sturen waarmee hij één van de drie keuzeopties moet aanvinken een doorgeven aan de verzekeraar, namelijk:
1) het lijfrentekapitaal overdragen naar: een levensverzekering bij een andere verzekeraar of een bankproduct bij een andere bank;
2) het lijfrentekapitaal in één keer uitbetalen, met de kanttekening dat dit fiscaal zeer ongunstig is; of
3) de verzekering verlengen.

3.3 Op 2 december 2019 heeft de consument per e-mail een keuze gemaakt, namelijk dat het lijfrentekapitaal door de verzekeraar periodiek per maand wordt uitgekeerd. De e-mail van de consument wordt door de verzekeraar niet beantwoord. Het niet beantwoorden van een e-mail moet worden gekenmerkt als een tekortkoming in de nakoming van de dienstverlening van de verzekeraar.

Heeft de tekortkoming schade veroorzaakt?

3.4 Hoewel de verzekeraar is tekortgekomen bij de beantwoording van de e-mail van 2 december 2019, heeft dit niet tot de gevorderde schade van de consument geleid. De commissie licht dit hierna toe.

3.5 De consument heeft vóór 2 december 2019 informatie gekregen van de verzekeraar dat hij een keuze moest maken over wat hij met het vrijgekomen kapitaal zou doen, dat hij drie opties had waaruit hij kon kiezen en dat hij zijn keuze vóór 31 december 2019 aan de verzekeraar moest doorgeven. Het lag daarmee op de weg van de consument om tijdig een keuze door te geven die overeenkwam met een van de drie opties. Op 2 december 2019 heeft de consument echter zijn keuze voor een andere optie doorgegeven dan een van de drie geboden opties. De consument wilde namelijk een periodieke uitkering van de verzekeraar maar die mogelijkheid had de verzekeraar hem niet geboden.

Immers, uit de brieven en het expiratieformulier blijkt dat bij een keuze voor een periodieke verzekeringsuitkering, de consument bij een andere verzekeraar moest zijn en dat hij tijdig aan de verzekeraar moest doorgeven aan welke andere verzekeraar hij het kapitaal moest overdragen. De consument heeft dit nagelaten. Het nadeel dat is ontstaan doordat de consument geen geldige keuze heeft doorgegeven aan de verzekeraar bestaande uit één van de drie voorgelegde opties, moet daarmee voor rekening en risico van de consument blijven.

3.6 De consument voert nog aan dat hij niet op de hoogte was dat de verzekeraar zijn verzoek van 2 december 2019 niet kon inwilligen en dat de verzekeraar hem dit ook niet tijdens het telefoongesprek van 20 december 2019 heeft verteld. Ook waren de brieven volgens hem niet eenduidig over wat van de consument verwacht werd. Deze argumenten overtuigen niet. Onbetwist staat vast dat de consument de brieven van de verzekeraar heeft ontvangen. In die brieven wordt de consument herhaaldelijk geïnformeerd dat hij een keuze moet maken uit één van de drie opties. De informatie in de brieven was duidelijk en niet mis te verstaan. De verzekeraar heeft met de overgelegde informatie geen verwachting gewekt dat een periodieke uitkering bij de verzekeraar zelf tot de mogelijkheden behoorde. Daarnaast stelt de verzekeraar gemotiveerd dat in het telefoongesprek met de echtgenote van de consument wel is gesproken over het reageren op een e-mail, dat is meegedeeld dat de verzekeraar de keuze van de consument niet kon inwilligen en dat de consument daarvoor naar een andere maatschappij moest. Los hiervan is de consument, zoals uiteengezet in alinea 3.5, voortijdig geïnformeerd over de kaders waarbinnen hij een keuze kon maken.

3.7 De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlagen – Kopie van het Expiratieformulier

Hieronder het expiratieformulier zoals is meegestuurd met de brieven van 5 december 2017 en 5 maart 2018



Expiratie lijfrenteverzekering nieuw regime

Waarvoor is dit formulier?
Op dit formulier geeft u aan wat u wilt doen met uw lijfrentekapitaal.

Wat stuurt u mee?
- een kopie van het legitimatiebewijs van de begunstigde(n)
- dit ingevulde en ondertekende keuzeformulier
- kopie bankafschrift (bij uitbetaling in één keer op eigen betaalrekening)

Waar moeten de documenten naar toe?
U kunt de documenten versturen naar:
- per mail: klantteamleven@asr.nl
- per post: ASR Levensverzekeringen, ter attentie van Klantteam Leven, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht.

Hebt u advies nodig?
Voor advies bij het aankopen van een lijfrente kunt u contact opnemen met een adviseur. Kijk voor een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt op www.asr.nl. Een adviseur kan kosten bij u in rekening brengen.
U kunt ook contact opnemen met Klantteam Leven op telefoonnummer (030) 278 10 00. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 -17.30 uur.

1 Gegevens verzekering

Naam begunstigde	
Polisnummer	[redacted]
Lijfrente ingangsdatum	01-06-2018

2 Geef hier uw keuze aan

☐ Keuze 1, ik wil het lijfrentekapitaal overdragen naar:	☐ een levensverzekering bij een andere verzekeraar, namelijk ☐ een bankproduct bij ASR Bank N.V., met deelnemernummer* ☐ een bankproduct bij een andere bank, namelijk
IBAN rekeningnummer	
Onder vermelding van	

* U vraagt het deelnemernummer aan via uw adviseur. Of u regelt dit zelf via www.asr.nl/aanvullend-pensioen.

☐ Keuze 2, ik wil het lijfrentekapitaal in één keer uit laten betalen op een betaalrekening.	☐ Ja
IBAN rekeningnummer	
Onder vermelding van	

Een uitkering in één is mogelijk, maar meestal fiscaal ongunstig. Is de uitkering hoger dan € 4.316 (2017), dan moet u naast de inkomstenbelasting ook nog een boete aan de Belastingdienst betalen van maximaal 20% over de uitkering. Dit wordt revisierente genoemd. Ik verklaar dat ik bekend ben met het feit dat bij uitbetaling in één keer, a.s.r. verplicht is loonheffing in te houden en af te dragen aan de Belastingdienst.

☐ Keuze 3, ik wil gebruik maken van de mogelijkheid mijn verzekering te verlengen.	☐ Ja Als uw verzekering deze mogelijkheid biedt, dan staat dit vermeld in de clausule 'Verlenging einddatum' of in de clausule 'Wisseldatum'.

3 Verklaring van vrijwaring

Als u ASR Levensverzekeringen N.V. verzoekt uit te betalen zonder dat de oorspronkelijke polis of het laatste wijzigingsblad wordt meegestuurd, dan verklaart u dat u ASR Levensverzekeringen N.V. vrijwaart van alle schade die kan voortvloeien uit het feit dat iemand anders, in het bezit van de oorspronkelijke polis, daaraan bij ASR Levensverzekeringen N.V. rechten kan ontlenen.

4 Ondertekening

Naam begunstigde	
Geboortedatum	

Hieronder het expiratieformulier zoals is meegestuurd met de brief van 13 december 2018

Expiratie lijfrenteverzekering nieuw regime

Waarvoor is dit formulier?
Op dit formulier geeft u aan wat u wilt doen met uw lijfrentekapitaal.

Wat stuurt u mee?
- een kopie van het legitimatiebewijs van de begunstigde(n)
- dit ingevulde en ondertekende keuzeformulier
- kopie bankafschrift (bij uitbetaling in één keer op eigen betaalrekening)

Waar moeten de documenten naar toe?
U kunt de documenten versturen naar:
- per mail: klantteamleven@asr.nl
- per post: ASR Levensverzekeringen, ter attentie van Klantteam Leven, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht.

Hebt u advies nodig?
Voor advies bij het aankopen van een lijfrente kunt u contact opnemen met een adviseur. Kijk voor een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt op www.asr.nl. Een adviseur kan kosten bij u in rekening brengen.
U kunt ook contact opnemen met Klantteam Leven op telefoonnummer (030) 278 10 00. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 -17.30 uur.

1 Gegevens verzekering

Naam begunstigde	
Polisnummer	
Lijfrente ingangsdatum	

2 Geef hier uw keuze aan

☐ Keuze 1, ik wil het lijfrentekapitaal overdragen naar:	☐ een levensverzekering bij een andere verzekeraar, namelijk ☐ een bankproduct bij een andere bank, namelijk
IBAN rekeningnummer	
Onder vermelding van	

☐ Keuze 2, ik wil het lijfrentekapitaal in één keer uit laten betalen op een betaalrekening.	☐ Ja
IBAN rekeningnummer	
Onder vermelding van	

Een uitkering inéens is mogelijk, maar meestal fiscaal ongunstig. Is de uitkering hoger dan € 4.351 (2018), dan moet u naast de inkomstenbelasting ook nog een boete aan de Belastingdienst betalen van maximaal 20% over de uitkering. Dit wordt revisierente genoemd. Ik verklaar dat ik bekend ben met het feit dat bij uitbetaling in één keer, a.s.r. verplicht is loonheffing in te houden en af te dragen aan de Belastingdienst.

☐ Keuze 3, ik wil gebruik maken van de mogelijkheid mijn verzekering te verlengen.	☐ Ja *Als uw verzekering deze mogelijkheid biedt, dan staat dit vermeld in de clausule 'Verlenging einddatum' of in de clausule 'Wisseldatum'.*

3 Verklaring van vrijwaring

Als u ASR Levensverzekering N.V. verzoekt uit te betalen zonder dat de oorspronkelijke polis of het laatste wijzigingsblad wordt meegestuurd, dan verklaart u dat u ASR Levensverzekeringen N.V. vrijwaart van alle schade die kan voortvloeien uit het feit dat iemand anders, in het bezit van de oorspronkelijke polis, daaraan bij ASR Levensverzekering N.V. rechten kan ontlenen.

4 Ondertekening

Naam begunstigde	
Geboortedatum	
Datum	
Handtekening	

55643_1118