Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-786
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 september 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	: Klachten niet-behandelbaar, vordering afgewezen

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat hij er op basis van de met Verzekeraar gesloten vaststellingsovereenkomst op mocht vertrouwen dat Verzekeraar zich aan de toezegging zou houden dat extra stortingen mogelijk zijn. Uit de vaststellingsovereenkomst blijkt deze verplichting echter niet. Omdat de mogelijkheid extra stortingen te doen wel onderdeel was van het geschil dat partijen met de vaststellingsovereenkomst hebben beëindigd, gaat de Commissie ervan uit dat dit punt onder de door Consument verleende kwijting valt. Consument en Verzekeraar hebben op dit punt daarom geen geschil meer. Er is dan geen taak meer weggelegd voor de Commissie, zodat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtformulieren van Consument in beide procedures; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 De Commissie heeft besloten de klachten met dossiernummers [nummer 1] en [nummer 2] gevoegd te behandelen. De Commissie is van oordeel dat het daarbij niet nodig is de zaken mondeling te behandelen. De zaken worden daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Deze uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een Swiss Life Belegspaarplan afgesloten met polisnummer [polisnummer 1].

Deze verzekering is een beleggingsverzekering.

2.2 In 2015 en 2016 heeft Consument klachten tegen Verzekeraar bij het Kifid ingediend over de verzekering, meer in het bijzonder over een aantal productkenmerken en over de herstel-advisering door Verzekeraar. Deze klachten zijn geadministreerd onder dossiernummers [nummer 3] en [nummer 4].

2.3 In december 2018 heeft Consument met Verzekeraar een schikking getroffen. Deze is neergelegd in een vaststellingsovereenkomst, waarin onder meer staat:

"Overwegingen
A. Tussen Verzekeringnemer en SRLEV is een geschil ontstaan over de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] (het "Geschil"); welk geschil door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ("Kifid") wordt behandeld onder dossiernummer [nummer 3] en [nummer 4] (de "Klachten").
B. Partijen zijn overeengekomen het Geschil definitief in der minne te regelen en leggen bij deze vaststellingsovereenkomst de tussen hen gemaakte afspraken vast.

Partijen zijn overeengekomen als volgt:
1. SRLEV betaalt een bedrag van € 4.250,- aan Verzekeringnemer binnen 14 dagen na ontvangst van een door Verzekeringnemer ondertekend exemplaar van deze Vaststellingsovereenkomst. Het rekeningnummer (IBAN) van de verzekeringnemer is […]
2. Verzekeringnemer verleend SRLEV finale kwijting terzake het geschil en trekt zijn Klachten in.
3. Verzekeringnemer zal binnen 5 dagen het Kifid berichten dat hij de Klachten intrekt.
4. Verzekeringnemer aanvaardt dat eventuele fiscale of financiële gevolgen van deze overeenkomst voor zijn rekening en risico blijven."

2.4 Verzekeraar heeft het afgesproken bedrag betaald en Consument heeft Verzekeraar finale kwijting verleend en de klachten tegen Verzekeraar ingetrokken.

2.5 Voorafgaand aan de schikking heeft Consument de verzekering omgezet naar een Reaal Vermogensverzekering met ingangsdatum 1 juni 2018 en polisnummer [polisnummer 2] (hierna: "de Verzekering"). Op het polisblad van de Verzekering is de volgende clausule opgenomen:

"Kapitaalverzekering brede herwaardering omzetting
Deze verzekering betref een (gedeeltelijke) voortzetting van de verzekering geregistreerd onder nummer [polisnummer 1] bij Reaal Levensverzekeringen met oorspronkelijke ingangsdatum 01-07-1999. In verband hiermee is een bedrag ad € 45.144,64 als omzettingswaarde in de verzekering opgenomen.

Op grond van de Invoeringswet wet inkomstenbelasting 2001 zijn de bepalingen van de Wet op de inkomstenbelasting 1964 zoals deze luidde op 31 december 2000 op de verzekering van toepassing."

2.6 Op grond van artikel 4.5 van de op het Swiss Life Belegspaarplan toepasselijke voorwaarden, heeft de verzekeringnemer het recht extra stortingen in de verzekering te doen. Op grond van artikel 17 van de op de Verzekering toepasselijke voorwaarden VV-05300-1712, kan de verzekeringnemer eenmalig extra premie betalen tenzij dit nadelige gevolgen voor de verzekeringnemer heeft. Op grond van artikel 13 van de voorwaarden VV-05300-1712 is het mogelijk de looptijd van de Verzekering te verlengen.

2.7 Consument heeft Verzekeraar bij e-mail van 12 februari 2019 verzocht een bijstorting te doen van € 4.250,-, conform de op de Verzekering toepasselijke voorwaarden. Verzekeraar heeft hem bij e-mail van 11 maart 2019 bericht dat dit tot verval van de op de Verzekering toepasselijke bezitsvrijstelling zou kunnen leiden. Deze vrijstelling houdt in dat Consument over de opgebouwde waarde van de verzekering gedurende de looptijd ervan geen inkomstenbelasting betaalt. Bij e-mail van 13 maart 2019 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de e-mail van 11 maart 2019 per abuis is verstuurd en dat bijstorting mogelijk is zonder verval van de KEW-vrijstelling. Het bedrag van € 4.250,- is gestort.

De klacht en vordering
In de klacht met nummer [nummer 1]

2.8 Consument vordert een bevestiging van Verzekeraar dat in de toekomst extra stortingen in de Verzekering mogelijk zijn zonder verval van fiscale vrijstelling en een prognoseverklaring voor de geldverstrekker.

2.9 Daartoe voert Consument aan dat Verzekeraar op onrechtmatige wijze de mogelijkheid tot opbouw van vermogen in de Verzekering verhindert. Verzekeraar heeft aanvankelijk de door Consument gewenste extra storting van € 4.250,- niet toegestaan, althans niet zonder dat de fiscale vrijstelling vervalt. Weliswaar heeft Verzekeraar deze nu wel toegestaan, maar een bevestiging dat dit in de toekomst mogelijk is zonder verval van fiscale vrijstellingen wil Verzekeraar niet afgeven. Consument wijst er in dit verband op dat de vermogensopbouw noodzakelijk is voor het aflossen van de hypothecaire geldlening die Consument is aangegaan. Verzekeraar weigert verder een prognoseverklaring af te geven. Deze prognoseverklaring moet Consument afgeven aan de geldverstrekker aan wie de Verzekering is verpand.

2.10 Consument wijst erop dat de Verzekering een fiscaal geruisloze voortzetting vormt van de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] die al voor 31 december 2012 bestond en waarin ook een beding was opgenomen dat extra stortingen toestond. Volgens de toepasselijke fiscale regels is er ruimte voor extra stortingen zonder verval van fiscale vrijstellingen.

In de klacht met nummer [nummer 2]

2.11 Consument vordert dat Verzekeraar faciliteert dat Consument extra stortingen in de Verzekering doet met behoud van de bestaande fiscale vrijstellingen door het maken van een aantekening op de naar Reaal vermogensverzekering omgezette verzekering. Verzekeraar heeft toegezegd een dergelijke aantekening te zullen maken, aldus Consument. Verder vordert Consument dat Verzekeraar de vereiste verklaringen op de voet van artikel 17.2 en 13.2 van de verzekeringsvoorwaarden VV-05300-1712 afgeeft zonder dat Verzekeraar daarbij valse, dat wil zeggen niet van toepassing zijnde fiscale belemmeringen vermeldt.

2.12 Consument voert aan dat Verzekeraar het geschil over de feiten weer heeft laten herleven. In zijn e-mail van 11 maart 2019 schreef Verzekeraar dat de Verzekering na een extra storting niet meer zou volden aan de voorwaarden van het fiscale overgangsrecht ter behoud van de eerbiedigende werking van de fiscale vrijstelling. Deze onderwerpen zijn onderdeel geweest van het geschil dat partijen tegen finale kwijting hebben geschikt. Op grond van de tussen partijen gesloten vaststellingsovereenkomst mocht Consument ervan uitgaan dat Verzekeraar zich aan zijn belofte zou houden extra stortingen te faciliteren en hiervan aantekening te maken op het nieuwe polisblad. Deze gerechtvaardigde verwachtingen heeft Verzekeraar beschaamd. Consument stelt voorts dat door het handelen van Verzekeraar ten aanzien van de extra storting, ook twijfel is ontstaan dat Verzekeraar op correcte wijze uitvoering zal geven aan de verlengingsmogelijkheid van artikel 13.2 van de verzekeringsvoorwaarden VV-05300-1712.

Het verweer

2.13 Verzekeraar heeft voor beide klachtdossiers verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid klachten

3.1 In het dossier met nummer [nummer 1] vordert Consument een bevestiging van Verzekeraar dat in de toekomst extra stortingen in de Verzekering mogelijk zijn zonder verval van fiscale vrijstelling.

In het dossier met nummer [nummer 2] vordert Consument dat Verzekeraar faciliteert dat Consument extra stortingen in de Verzekering kan doen met behoud van de bestaande fiscale vrijstellingen door het maken van een de toegezegde aantekening op de naar Reaal vermogensverzekering omgezette verzekering.

3.2 Verzekeraar heeft als meest vergaande verweer gesteld dat beide klachten niet behandelbaar zijn, omdat de klachten al in een eerdere klachtprocedure zijn behandeld door het Kifid, waarna ten aanzien van de klachten een vaststellingsovereenkomst gesloten. De Commissie zal de vraag beantwoorden of de klachten behandelbaar zijn.

3.3 Verzekeraar onderbouwt zijn stelling dat de mogelijkheid tot het doen van aanvullende stortingen met behoud van de fiscale vrijstelling, onderdeel was van een eerdere klachtprocedure, met een passage uit de destijds onder nummer [nummer 3] geregistreerde klacht:

"Wat is uw voorstel om de klacht op te lossen:
(…)
3. Een omzetting naar het gewenste productalternatief Reaal Vermogensverzekering (…)
6. Het standaard mogelijk maken van extra stortingen (middels het plaatsen van een daartoe strekkende speciale clausule op het polisblad), als zijnde een recht binnen de fiscale vrijstellingsgrenzen aangezien ook de oude BelegSpaarplan polis die mogelijkheid in zijn polisvoorwaarden kende;
(…)"

Ook heeft Verzekeraar een passage uit de repliek in dat klachtdossier aangehaald, waarin Consument klaagt dat: *"(…) Reaal geen uitsluitsel over de fiscale aspecten heeft willen geven, ondanks en minste 3 uitnodigingen daartoe."*

Ten slotte haalt Verzekeraar een passage aan waarin Consument vordert dat: *"(…) Uitsluitsel wordt verstrekt over de fiscale aspecten, gelet op de aan de huidige KEW-clausule verbonden voorwaarden en de toezegging middels een specifieke clausule op de Reaal Vermogensverzekering het huidige recht op het doen van bijstortingen te continueren."*

3.4 Gelet op de aangehaalde passages had de klachtprocedure met nummer [nummer 3] betrekking op de Verzekering, die op het moment dat de klachtprocedure aanhangig was, nog niet was omgezet (zie hiervoor nummer 2.5). Er wordt immers gesproken over het "mogelijk maken" van extra stortingen en over het "continueren" van "het huidige recht op het doen van bijstortingen". Uit de door Verzekeraar aangehaalde passages blijkt verder dat de mogelijkheid tot het doen van bijstortingen met behoud van de fiscale vrijstelling, al onderdeel uitmaakte van de klachtprocedure met nummer [nummer 3].

3.5 Blijkens de hierboven onder nummer 2.3 aangehaalde vaststellingsovereenkomst, is deze afgesloten om het geschil dat was geregistreerd onder klachtnummer [nummer 3] en [nummer 4] te beëindigen. Partijen schrijven immers in deze vaststellingsovereenkomst dat tussen hen: "*een geschil ontstaan over de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] (het "Geschil"); welk geschil door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ("Kifid") wordt behandeld onder dossiernummer [nummer 3] en [nummer 4] (de "Klachten"),* en dat zij: "*zijn overeengekomen het Geschil definitief in der minne te regelen",* waarbij zij in de "*deze vaststellingsovereenkomst"* de tussen hen gemaakte afspraken vastleggen. Partijen hebben afgesproken dat Verzekeraar een bedrag van € 4.250,- aan Consument voldoet en dat Consument Verzekeraar finale kwijting verleent ter zake van het geschil en zijn klacht intrekt. Het feit dat Consument akkoord is gegaan met finale kwijting betekent dat Consument en Verzekeraar zijn overeengekomen dat door betaling van de vergoeding het tussen hen gerezen geschil tot een einde is gekomen.

3.6 Consument voert echter aan dat Verzekeraar in strijd met de vaststellingsovereenkomst handelt. Verzekeraar moet het maken van de extra stortingen faciliteren, door het maken van een daartoe strekkende aantekening op het polisblad, of door het geven van een daartoe strekkende verklaring. Consument stelt dat hij op basis van de vaststellingsovereenkomst erop mocht vertrouwen dat Verzekeraar zich aan de toezegging zou houden dat extra stortingen mogelijk zijn. Uit de onder nummer 2.3 aangehaalde vaststellingsovereenkomst blijkt deze verplichting echter niet. Omdat dit onderwerp wel onderdeel was van het geschil dat partijen met de vaststellingsovereenkomst hebben beëindigd, gaat de Commissie ervan uit dat dit punt onder de door Consument verleende kwijting valt. Consument en Verzekeraar hebben op dit punt daarom geen geschil meer. Er is dan geen taak meer weggelegd voor de Commissie, zodat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen. Dit klachtonderdeel zal daarom niet-behandelbaar worden verklaard. Vergelijk onder meer Geschillencommissie Kifid 2014-339, 2015-226, 2017-863, 2018-603 en 2019-686.

Prognoseverklaring

3.7 Consument eist in de klacht met nummer [nummer 1] dat Verzekeraar hem na het doen van de extra storting een prognoseverklaring geeft. Hij stelt dat hij die verklaring nodig heeft omdat hij de geldverstrekker een prognose van de waarde moet verstrekken nadat hij een extra storting heeft gedaan. Wat van die verplichting ook zij, Verzekeraar verstrekt Consument jaarlijks waardeoverzichten waarin prognoses zijn verwerkt. Daarnaast kan Consument bij Verzekeraar een offerte opvragen, waarin die waarde staat. Consument heeft recht op de prognoseverklaringen en Verzekeraar is ook bereid die te verstrekken. Daarom heeft Consument geen belang bij zijn vordering en de Commissie wijst die daarom bij gebrek aan belang af.

Verlengen looptijd Verzekering

3.8 Consument vordert in de klacht met nummer [nummer 2] ten slotte een verklaring van Verzekeraar dat hij op correcte wijze uitvoering zal geven aan artikel 13.2 van de voorwaarden VV-05300-1712 zonder daarbij valse, niet van toepassing zijnde fiscale belemmeringen te vermelden. Deze voorwaarde luidt: "*Wilt u de looptijd van uw Vermogensverzekering verlengen? Geef dit dan aan ons door. Geef dit dan uiterlijk drie maanden vóór de einddatum aan ons door. Wij beslissen dan of wij uw vermogensverzekering kunnen verlengen.*" Niet is gebleken dat dit klachtonderdeel deel heeft uitgemaakt van het geschil dat partijen met de vaststellingsovereenkomst hebben beëindigd. Maar omdat nergens in de voorwaarden of vaststellingsovereenkomst een verplichting is opgenomen voor Verzekeraar een dergelijke verklaring af te geven, wijst de Commissie deze vordering af.

4. De beslissing

De Commissie verklaart de klachten die betrekking hebben op de mogelijkheid tot het doen van extra stortingen, niet-behandelbaar en wijst de overige vorderingen van Consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.