Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-734
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 27 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Beide onderdelen van de klacht die Consument aanhangig wenst te maken hebben al deel uitgemaakt van een eerder door Consument gevoerde klachtprocedure die is ingetrokken na een door Consument en Verzekeraar getroffen regeling. De Commissie kan de klacht van Consument op grond van artikel 2.1. onder a van het Reglement daarom niet behandelen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar; en
- de reactie van Consument op dit verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij Verzekeraar een beleggingsverzekering aan met polisnummer [polisnummer 1] (hierna: "de Verzekering"). Op het polisblad van de Verzekering is de volgende passage opgenomen:

"Voortzetting Kapitaalverzekering Eigen Woning
Deze verzekering betreft een (gedeeltelijke) voortzetting van de verzekering geregistreerd onder nummer [polisnummer 2] bij Reaal Levensverzekering met oorspronkelijke ingangsdatum 01-12-2003."

2.2 Consument heeft ten aanzien van de verzekering met polisnummer [polisnummer 2] een klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie die is geadministreerd onder dossiernummer [nummer].

Consument en Verzekeraar hebben ten aanzien van deze klacht een minnelijke regeling getroffen en Consument heeft de klacht ingetrokken, na ondertekening op 27 december 2018 van een vaststellingsovereenkomst.

2.3 Op grond van artikel 17.1 van de op de Verzekering toepasselijke voorwaarden Vermogensverzekering VV-05300-1712 is het mogelijk eenmalig een extra premie in de Verzekering te storten, tenzij dit nadelige gevolgen heeft voor Consument. Consument wenst nu en in de toekomst stortingen in de Verzekering te doen, zodat hij in de Verzekering voldoende waarde kan opbouwen om zijn hypotheek af te lossen. Verzekeraar heeft hem bij brief van 10 januari 2019 erop gewezen dat deze extra storting voor hem (negatieve) fiscale gevolgen zal hebben. Als gevolg van de storting zal de Verzekering niet meer onder de regels voor een Kapitaalverzekering Eigen Woning (hierna: "KEW") vallen. Verzekeraar heeft aangekondigd na de storting een nieuw polisblad zonder KEW-clausule af te zullen geven.

2.4 Verzekeraar heeft Consument verder bij e-mail van 16 oktober 2018 bericht dat de assurantietussenpersoon van Consument heeft verzocht hem als financieel adviseur van de Verzekering te verwijderen. Consument heeft Verzekeraar geantwoord dat hij daarmee niet instemt. Verzekeraar heeft op 1 februari 2019 een polisblad afgegeven waarop de assurantietussenpersoon niet meer vermeld staat en waaruit blijkt dat de Verzekering op execution-only basis zal worden voortgezet.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument is van mening dat Verzekeraar het hem ten onrechte onmogelijk maakt extra stortingen te doen in de Verzekering, terwijl deze stortingen op grond van de geldende (fiscale) regelgeving mogelijk zijn. Zo maakt Verzekeraar het Consument onmogelijk kapitaal op te bouwen in de Verzekering, dat hij later nodig heeft voor de aflossing van zijn hypothecaire geldlenig. Ook is Consument van mening dat Verzekeraar ten onrechte, want zonder zijn instemming, en dus op onrechtmatige wijze zijn tussenpersoon heeft gewijzigd. Consument vordert een vergoeding van de fiscale schade die hij zal lijden en die kan oplopen tot een bedrag van € 131.445,- en vergoeding van de eventuele gevolgschade die hij zal lijden als gevolg van de wijziging van de tussenpersoon.

Verweer Verzekeraar

3.2 Verzekeraar heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat beide klachtonderdelen al onderdeel zijn geweest van de eerdere klachtprocedure die bij het Kifid aanhangig is geweest met zaaknummer [nummer]. Consument heeft die klacht ingetrokken nadat Verzekeraar en Consument een schikking hadden getroffen. Verzekeraar stelt dat de klacht op grond van artikel 2.1 onder a van het Reglement daarom niet behandelbaar is. Verzekeraar heeft de Voorzitter conform artikel 12.9 van het Reglement verzocht te bepalen dat hij verweer mag voeren tegen het in behandeling nemen van de Klacht.

4. Beoordeling

4.1 De Voorzitter heeft besloten aan het verzoek van Verzekeraar gehoor te geven. Met toepassing van artikel 12.9 zal de Commissie beslissen over de behandelbaarheid van de klacht. Alvorens over te gaan tot het nemen van deze beslissing, heeft de Commissie Consument verzocht te reageren op het standpunt van Verzekeraar. Consument heeft dit gedaan.

4.2 Artikel 2.1 onder a van het Reglement bepaalt:

"2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:
a) de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid; (…)"

4.3 Consument heeft allereerst geklaagd dat Verzekeraar het hem onmogelijk maakt extra stortingen in de Verzekeringen te doen, wat ertoe leidt dat het Consument feitelijk onmogelijk wordt gemaakt vermogen in de Verzekering op te bouwen. Verzekeraar heeft zijn stelling dat dit klachtonderdeel al deel heeft uitgemaakt van de afgesloten klacht-procedure met zaaknummer [nummer] onderbouwd met een verwijzing naar een passage in dat klachtdossier. Het gaat om de volgende passage uit een door Consument ingediend stuk:

"Wat is uw voorstel om de klacht op te lossen?
(…)
Waarbij 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."

Consument stelt dat de eerdere klacht een andere verzekering betrof met een ander polisnummer: [polisnummer 2].

4.4 De Commissie is van oordeel dat de Verzekering weliswaar een ander polisnummer heeft dan die waarover eerder is geklaagd, namelijk [polisnummer 1], maar blijkens het polisblad is de Verzekering een voortzetting van de verzekering met polisnummer [polisnummer 2]. Beide polisnummers hebben dus betrekking op de Verzekering.

4.5 In de eerdere klachtprocedure met zaaknummer [nummer] heeft Consument dezelfde klacht over de Verzekering geformuleerd als in de onderhavige klachtprocedure. Dit klacht-onderdeel heeft de Commissie dus al eerder behandeld en kan op grond van artikel 2.1 onder a van het Reglement niet nog eens worden behandeld.

4.6 Het tweede klachtonderdeel is gericht op het verwijderen van de tussenpersoon van het polisblad. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de discussie over de terechte of onterechte execution-only status van de Verzekering en over de beëindiging van de bestaande adviesrelatie omdat Consument geen hersteladviezen wilde accepteren die afweken van de visie van zijn gemachtigde, ook reeds aan bod is geweest in de klacht van Consument met zaaknummer [nummer]. Daarbij verwijst Verzekeraar naar de e-mail van Consument van 27 oktober 2018, waarin deze schrijft:

"Daarbij is deze zaak in behandeling bij het Kifid (of waarschijnlijk juist hierdoor het verzoek van het bemiddelingskantoor). Een wijziging van adviseur lopende de KiFiD-klacht is uitgesloten. Ik zal daar dus ook geen toestemming voor geven."

4.7 Consument stelt dat de klacht die Consument aanhaalt niet de oude klacht tegen Verzekeraar betreft, maar een klacht tegen de tussenpersoon van Consument en dat Consument zich er met name tegen verzet dat lopende die klachtprocedure de tussen-persoon probeert zich van alle verantwoordelijkheid te ontdoen en dat Verzekeraar daaraan medewerking verleent.

4.8 De Commissie stelt aan de hand van het klachtformulier in dossier [nummer] vast dat de klacht tegen Verzekeraar en de klacht tegen de tussenpersoon waarnaar Consument verwijst gezamenlijk zijn ingediend. Partijen hebben in de zaak tegen Verzekeraar een schikking bereikt en Consument heeft zijn klacht daarom ingetrokken. Consument heeft in de door hem ingediende klacht over Verzekeraar betoogd:

"De portefeuillehoudende adviseur bleef in gebreke een deugdelijk AFM- & WfT-conform hersteladvies uit te brengen waarin (…). De eerste Aangeslotene weigerde vervolgens aan de uit het oogpunt van verdere schadebeperking noodzakelijke polisomzetting mee te werken en trachtte in plaats daarvan een door Consument ongewenste "execution-only"-afsluiting aan Consument op te dringen (…)"

4.9 De Commissie is van oordeel dat dit deel van de klacht die Consument eerder bij Kifid aanhangig heeft gemaakt, gelijk is aan het tweede klachtonderdeel van de klacht die Consument nu aanhangig wenst te maken. De Commissie heeft dit klachtonderdeel dus al eerder behandeld en ook dit klachtonderdeel kan op grond van artikel 2.1 onder a van het Reglement niet nog eens worden behandeld.

4.10 De slotsom is dat de Commissie de klacht van Consument niet kan behandelen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.