Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-101
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., mede handelende onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen BLG
Datum uitspraak	: 4 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de door BLG verstrekte informatie over zijn levensloopprekening. Consument heeft gesteld dat Consument hierdoor in een financieel nadelige positie is komen te verkeren. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat BLG onvolledige informatie heeft verstrekt. De Commissie is verder van oordeel dat BLG in haar brief geen informatie over verloning hoefde op te nemen. De verplichting tot het verstrekken van specifieke informatie over verloning ligt niet bij de levensloopinstelling. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van BLG;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van BLG.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een levensloopprekening bij BLG.

2.2 Bij brief van 11 december 2017 heeft BLG Consument geïnformeerd over het einde van de overgangsregeling per 31 december 2021. In de brief is, voor zover hier relevant, vermeld:

"De levensloopregeling is sinds 1 januari 2012 afgeschaft. Sindsdien geldt er tot en met 31 december 2021 een overgangsregeling. Als u de AOW-leeftijd in 2021 niet heeft bereikt én uw spaartegoed nog niet heeft opgenomen dan keren wij het tegoed, na inhouding van loonheffingen, in één keer aan u uit.

Uitkeren via uw werkgever

Het kan fiscaal interessant zijn om het tegoed van uw werkgever waar de levensloopregeling is geopend, uit te laten keren over meerdere jaren. Dit hangt af van uw persoonlijke situatie en uw overige inkomsten. Omdat de overgangsregeling van de levensloopregeling nog maar enkele jaren blijft bestaan, willen wij u hier nu alvast van op de hoogte brengen.

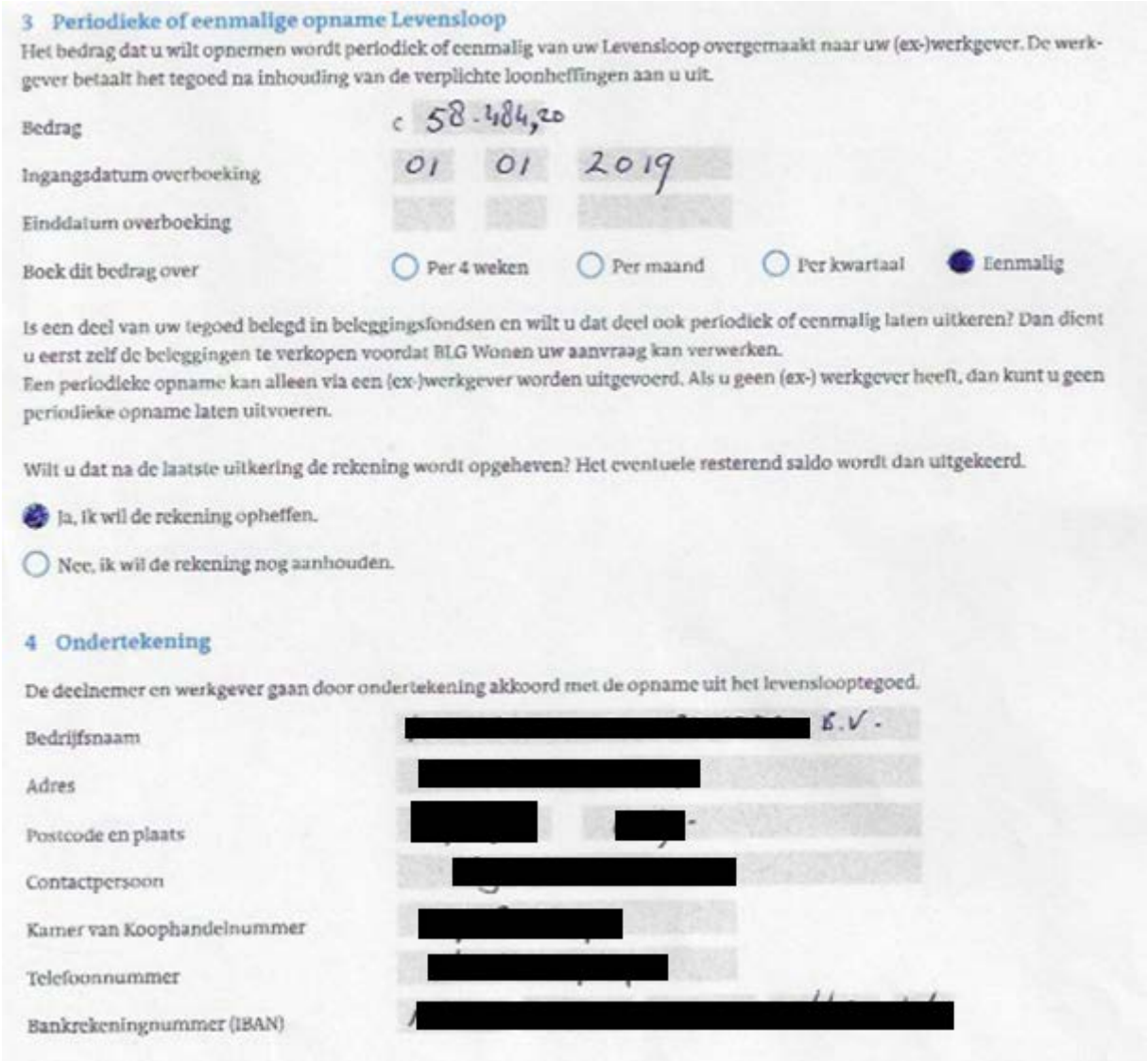
Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de hoogte van de loonheffingen? Informeer dan bij uw (ex-)werkgever. U kunt ook contact opnemen met onze Klantenservice via 046 – 478 88 88. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar klant@blg.nl. We helpen u graag verder."

2.3 Op 12 september en 27 september 2018 hebben partijen telefonisch contact gehad over de opname uit de levenslooprekening.

2.4 Consument heeft op 2 november 2018 het formulier Aanvragen opname/beëindigen BLG Levenslooprekening (hierna: 'het formulier') ingevuld en per e-mail aan BLG toegezonden.

Consument heeft op het formulier onder meer aangegeven:



3 Periodieke of eenmalige opname Levensloop

Het bedrag dat u wilt opnemen wordt periodiek of eenmalig van uw Levensloop overgemaakt naar uw (ex-)werkgever. De werkgever betaalt het tegoed na inhouding van de verplichte loonheffingen aan u uit.

Bedrag € 58.484,20

Ingangsdatum overboeking 01 01 2019

Einddatum overboeking

Boek dit bedrag over ○ Per 4 weken ○ Per maand ○ Per kwartaal ● Eenmalig

Is een deel van uw tegoed belegd in beleggingsfondsen en wilt u dat deel ook periodiek of eenmalig laten uitkeren? Dan dient u eerst zelf de beleggingen te verkopen voordat BLG Wonen uw aanvraag kan verwerken.
Een periodieke opname kan alleen via een (ex-)werkgever worden uitgevoerd. Als u geen (ex-) werkgever heeft, dan kunt u geen periodieke opname laten uitvoeren.

Wilt u dat na de laatste uitkering de rekening wordt opgeheven? Het eventuele resterend saldo wordt dan uitgekeerd.

● Ja, ik wil de rekening opheffen.

○ Nee, ik wil de rekening nog aanhouden.

4 Ondertekening

De deelnemer en werkgever gaan door ondertekening akkoord met de opname uit het levenslooptegoed.

Bedrijfsnaam [redacted] B.V.

Adres [redacted]

Postcode en plaats [redacted]

Contactpersoon [redacted]

Kamer van Koophandelnummer [redacted]

Telefoonnummer [redacted]

Bankrekeningnummer (IBAN) [redacted]



2.5 Op 10 december 2018 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met BLG. Consument heeft aangegeven dat de levensloopprekening niet per 1-1-2019, maar zo snel mogelijk moet worden beëindigd.

2.6 BLG heeft het saldo op de levensloopprekening van Consument op 13 december 2018 overgeboekt naar het door Consument opgegeven bankrekeningnummer en de levensloopprekening beëindigd.

2.7 Per e-mail van 7 januari 2019 heeft Consument bij BLG kenbaar gemaakt dat hij van zijn salarisadministrateur heeft vernomen dat over het gehele saldo van de levensloop-rekening in 2018 belasting moet worden betaald. Consument heeft BLG verzocht over te gaan tot herstel zodat BLG het saldo vervolgens maandelijks kan uitkeren. BLG heeft dit verzoek afgewezen, omdat na onderzoek is gebleken dat het niet meer mogelijk is om de situatie terug te draaien.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schade van € 5.800,--. Dit bedrag is gebaseerd op het verschil in belastingheffing tussen een eenmalige uitkering en periodieke uitkeringen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat BLG onjuiste informatie aan hem heeft verstrekt.

Consument heeft bij BLG geïnformeerd naar eventuele fiscale consequenties verbonden aan een eenmalige uitkering. Consument heeft vernomen dat het mogelijk was om zijn levensloopprekening met een eenmalige uitkering aan zijn werkgever te beëindigen en dat zijn werkgever het bedrag vervolgens in periodieke betalingen aan Consument uitkeerde. Aan de hand van deze informatie heeft Consument besloten om zijn levenslooptegoed in één keer aan zijn werkgever uit te keren. Gebleken is dat deze eenmalige uitkering nadelige fiscale consequenties voor Consument heeft, omdat zijn werkgever na een eenmalige uitkering over die uitkering loonbelasting dient in te houden in plaats van inhouding in verscheidene jaren over de periodieke betalingen. De door BLG verstrekte informatie op het formulier geeft dit ook niet duidelijk aan.

Verweer van BLG

3.3 BLG heeft zich, kort en zakelijk weergegeven, verweerd door te stellen dat niets erop wijst dat Consument verkeerd is geïnformeerd. Consument had twee mogelijkheden: het tegoed eenmalig of periodiek laten uitkeren. Dit blijkt duidelijk uit zowel de verstrekte informatie als uit het formulier. BLG heeft op een correcte manier uitvoering gegeven aan het verzoek van Consument tot eenmalige uitkering aan zijn werkgever.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of BLG onjuiste informatie aan Consument heeft verstrekt waardoor Consument in een financieel nadelige positie is komen te verkeren. De Commissie neemt hiertoe het volgende in overweging.

4.2 In het kader van de levensloopregeling mocht de werkgever een deel van het brutoloon van een werknemer op een rekening van een levensloopinstelling overmaken. Dit bedrag mocht belastingvrij worden gespaard, omdat over de opbouw op de levensloopregeling geen loonbelasting werd geheven. Die belasting werd uitgesteld en hoeft pas te worden ingehouden wanneer het spaartegoed wordt opgenomen. Voor het uitbetalen van het levenslooptegoed bestaan sinds 1 januari 2013 twee mogelijkheden. De eerste is het opnemen in delen waarbij de werkgever in delen het levenslooptegoed ontvangt. Door uit te betalen in delen kan de werknemer mogelijk een fiscaal voordeel behalen. De tweede is het levenslooptegoed in één keer te laten uitbetalen. De werkgever houdt loonheffing in op het uitgekeerde levenslooptegoed, betaalt dat aan de Belastingdienst en stort de rest van het geld op de betaalrekening van de werknemer. Indien de (voormalig) werkgever niet meer bestaat, kan BLG het saldo uitkeren. BLG houdt dan de loonheffingen in.

4.3 In onderhavig geval heeft Consument van deze regeling gebruik gemaakt.

Consument heeft gesteld een financieel nadeel te hebben geleden omdat hij naar aanleiding van door BLG verstrekte informatie besloten heeft om zijn levenslooptegoed in één keer op te nemen. Consument verkeerde in de veronderstelling dat BLG het tegoed in één keer kon overmaken naar zijn werkgever en zijn werkgever het tegoed vervolgens in periodieke betalingen aan hem kon uitkeren.

4.4 Vaststaat dat partijen, alvorens Consument het formulier aan BLG heeft toegezonden, hebben gesproken over de levensloopprekening. De inhoud van deze gesprekken tussen Consument en BLG onttrekt zich aan de waarneming van de Commissie nu bewijs over de inhoud ontbreekt. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. BLG heeft de stelling voldoende betwist door te stellen dat uit haar administratie blijkt dat tijdens de telefonische contacten niet is medegedeeld dat een dergelijke constructie tot de mogelijkheden behoort. BLG heeft gesteld dat Consument verwezen is naar de informatie vermeld op haar website en het formulier. Uit deze informatie is op te maken dat Consument de onder punt 4.2 beschreven mogelijkheden heeft. Voor specifieke informatie over de hoogte van loonheffingen wordt verwezen naar de werkgever, omdat het afhankelijk is van iemands persoonlijke situatie en inkomsten of het interessant is om het tegoed over meerdere jaren uit te laten keren of door een overboeking in één keer. BLG verstrekt alleen uitleg in algemene zin. Consument heeft niet kunnen aantonen dat BLG in deze telefoongesprekken onjuiste informatie heeft medegedeeld, waardoor de Commissie dient uit te gaan van hetgeen wel (schriftelijk) vaststaat.

4.5 Dat BLG onvolledige informatie heeft verstrekt in haar brief van 11 december 2017 (zie voor de inhoud punt 2.2) dan wel in het formulier is evenmin gebleken. In de brief wordt Consument geïnformeerd over de gevolgen van het naderende einde van de overgangsregeling en de mogelijkheden van het opnemen van het levenslooptegoed. In deze brief worden ook de twee mogelijkheden, uitkering in één keer of periodiek, benoemd. De door Consument beschreven mogelijkheid leest de Commissie niet terug. Voor vragen wordt Consument verwezen naar zijn werkgever en de klantenservice van BLG. Deze informatie volgt ook uit het formulier waarop de in punt 4.2 beschreven manieren zijn vermeld. Indien Consument advies dan wel informatie afgestemd op zijn persoonlijke situatie wenste, had het op zijn weg gelegen om dit in te winnen bij zijn werkgever dan wel met hulp van een onafhankelijk adviseur. BLG hoefde in haar brief geen informatie over verloning op te nemen. De verplichting tot het verstrekken van specifieke informatie over verloning ligt niet bij de levensloopinstelling.

4.6 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond dient te worden verklaard. De vordering dient derhalve te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.