Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-252
d.d. 30 juni 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mevrouw M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat de verzekering van Consument op 28 juni 2009 is geëxpireerd. Naar het oordeel van de Commissie kan niet worden vastgesteld of Consument voorafgaand aan de expiratie van zijn verzekering hierover door Aangeslotene is geïnformeerd. Aldus is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar jegens Consument rustende verbintenis hem tijdig te informeren en dient zij als gevolg daarvan de door Consument geleden schade te vergoeden. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene hem niet heeft gewezen op de fiscale gevolgen van het niet tijdig aanwenden van het vrijgekomen kapitaal voor een lijfrente stelt de Commissie vast dat Aangeslotene Consument per brief van 8 september 2009 heeft geïnformeerd over de expiratie van zijn verzekering en dat Aangeslotene hierbij heeft vermeld graag te vernemen wat er met het vrijgekomen kapitaal dient te gebeuren. De Commissie overweegt dat Consument derhalve op dat moment wist dat er iets moest gebeuren met het vrijgekomen kapitaal van zijn verzekering. Het lag volgens de Commissie dan ook op de weg van Consument hierover contact op te nemen met Aangeslotene. De klacht van Consument ten aanzien van de informatie van Aangeslotene over de fiscale gevolgen van het niet tijdig aanwenden van het vrijgekomen kapitaal is ongegrond. Dit gedeelte van de vordering dient te worden afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Van de Burgwal Financieel Adviesbureau B.V., gevestigd te Amersfoort, 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 met bijlage ontvangen op 29 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 10 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 28 juni 2002 via advisering en bemiddeling door Aangeslotene een lijfrenteverzekering afgesloten bij bij Axa Leven N.V., thans Reaal Levensverzekeringen N.V. (hierna: "Reaal Verzekeringen"). Op het polisblad is, voor zover relevant, opgenomen:
"bij in leven zijn van de verzekerde op 28 juni 2007 komt de aankoopwaarde van de aan deze polis toegewezen eenheden beschikbaar."

3.2. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 3 april 2007 bericht dat zijn verzekering op 28 juni 2007 zou expireren. Consument heeft vervolgens op het met de brief meegestuurde antwoordformulier aangegeven van de verlengingsclausule gebruik te willen maken. De verzekering is hierdoor met een jaar verlengd.

3.3. Op 27 mei 2008 heeft Aangeslotene een brief van Reaal Verzekeringen aan Consument doorgestuurd in verband met de expiratie van de verzekering op 28 juni 2008. Consument heeft op 23 juni 2008 het meegestuurde antwoordformulier geretourneerd waarop hij heeft aangegeven nogmaals gebruik te willen maken van de verlengingsclausule. De verzekering is hierdoor met een jaar verlengd.

3.4. De verzekering van Consument is op 28 juni 2009 geëxpireerd waarna het vrijgekomen kapitaal conform de polisvoorwaarden op een niet-rentedragende rekening van Reaal Verzekeringen is gestort.

3.5. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 8 september 2009 bericht dat de verzekering is komen te vervallen en dat zij graag wenst te vernemen wat er met het vrijgekomen kapitaal dient te gebeuren.

3.6. Op verzoek van Consument heeft Reaal Verzekeringen Consument op 9 september 2011 per e-mail bericht dat indien zijn verzekering tot 28 juni 2011 zou zijn verlengd, de waarde van zijn verzekering € 43.810,04 zou hebben bedragen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem geleden schade, door Consument begroot op een bedrag van in totaal € 22.743,05.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene had Consument dienen te wijzen op het feit dat zijn verzekering op 28 juni 2009 zou expireren. Nu zij dit niet heeft gedaan, heeft zij niet aan de op haar rustende zorgplicht voldaan.
- Reaal Verzekeringen heeft Aangeslotene vijf herinneringsbrieven gestuurd met betrekking tot de expiratie van de verzekering. Aangeslotene heeft verzuimd Consument hiervan op de hoogte te brengen.
- Aangeslotene heeft tijdens een telefonisch onderhoud op 28 september 2009 toegezegd de verzekering nogmaals met een jaar te verlengen.
- Aangeslotene heeft Consument niet gewezen op de fiscale gevolgen van het niet tijdig aanwenden van het vrijgekomen kapitaal voor een lijfrente. Consument zal hierdoor een belastingclaim krijgen van € 15.255,23.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Consument baseert zijn vordering op de stelling dat Aangeslotene hem voorafgaand aan de expiratie van de verzekering hierover ten onrechte niet heeft bericht. Daarnaast heeft Reaal Verzekeringen vijf aanmaningen aan Aangeslotene gestuurd in verband met de expiratie van de verzekering van Consument. Volgens Consument heeft Aangeslotene verzuimd deze brieven aan hem door te sturen. Consument was derhalve niet op de hoogte van het feit dat zijn verzekering per 28 juni 2009 zou expireren. Indien Aangeslotene hem tijdig zou hebben geïnformeerd zou hij de verzekering tot 28 juni 2011 hebben verlengd, aldus Consument. Aangeslotene stelt dat zij Consument op 22 juni 2009 per brief heeft geïnformeerd over de expiratie van zijn verzekering per 28 juni 2009 waarbij zij de expiratiebrief van Reaal Verzekeringen heeft meegestuurd waarin de mogelijkheid tot verlenging staat vermeld. Voorts stelt Aangeslotene dat zij in de periode tussen 22 juni 2009 en 26 juni 2009 telefonisch contact heeft opgenomen met Consument. Tijdens dit telefonisch onderhoud is volgens Aangeslotene de expiratie van de verzekering met Consument besproken en heeft Consument aangegeven er nog op terug te komen. Aangeslotene stelt dat Consument, gelet op het feit dat hij ook in 2007 en 2008 de verzekering heeft verlengd, op de hoogte was van het feit dat hij de mogelijkheid had zijn verzekering jaarlijks te verlengen.

5.2. De Commissie stelt vast dat de verzekering van Consument op 28 juni 2009 is geëxpireerd. Naar het oordeel van de Commissie kan niet worden vastgesteld of Consument voorafgaand aan de expiratie van zijn verzekering hierover door Aangeslotene is geïnformeerd. Consument betwist immers dat hij de brief van Aangeslotene van 22 juni 2009 heeft ontvangen en dat Aangeslotene vóór de expiratiedatum telefonisch contact met hem heeft opgenomen. Op basis van de stukken van het dossier en de toelichting door Aangeslotene ter zitting is niet vast te stellen dat de brief van 22 juni 2009 bij Consument is aangekomen, noch dat Consument daadwerkelijk door Aangeslotene tijdig telefonisch is geïnformeerd over de expiratie van de verzekering. Onder deze omstandigheden moet er van worden

uitgegaan dat Aangeslotene Consument, anders dan in voorgaande jaren, ten onrechte niet tijdig en voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de expiratie van zijn verzekering per 28 juni 2009.
Aldus is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar jegens Consument rustende verbintenis hem tijdig te informeren en dient zij als gevolg daarvan de door Consument geleden schade te vergoeden.

5.3. De Commissie stelt voorts vast dat Consument de verzekering in 2007 en 2008 telkens wel voor de duur van één jaar heeft verlengd. Dat in 2009 en 2010 een concrete aanleiding voor Consument bestond om, anders dan voorgaande jaren, de verzekering niet te verlengen maar deze te laten expireren is gesteld noch gebleken. Naar het oordeel van de Commissie is dan ook voldoende aannemelijk dat Consument, zoals hij stelt, ook in 2009 en 2010 zou zijn overgegaan tot verlenging van de verzekering. De door Consument geleden schade kan dan worden vastgesteld op het verschil tussen het vrijgekomen kapitaal in 2009 en het kapitaal dat volgens Reaal Verzekeringen zou zijn vrijgekomen in 2011, zijnde een bedrag van € 7.488,07.

5.4. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene hem niet heeft gewezen op de fiscale gevolgen van het niet tijdig aanwenden van het vrijgekomen kapitaal voor een lijfrente waardoor hij een aanzienlijke belastingclaim zal krijgen, oordeelt de Commissie als volgt.

5.5. Consument stelt dat hij naar aanleiding van de brief van 8 september 2009 op 28 september 2009 telefonisch contact heeft opgenomen met Aangeslotene. Volgens Consument zou Aangeslotene hierbij de toezegging hebben gedaan dat de verzekering, ondank het feit dat deze reeds was geëxpireerd, alsnog met een jaar zou worden verlengd. Consument is er vanuit gegaan dat Aangeslotene dit voor hem zou regelen. Consument heeft vervolgens op 15 juni 2011 een brief aan Reaal Verzekeringen gestuurd met het verzoek hem te informeren over de waarde van zijn verzekering waarna hij heeft vernomen dat zijn verzekering reeds op 28 juni 2009 was geëxpireerd en het vrijgekomen kapitaal op een niet-rentedragende rekening was geplaatst, aldus Consument. Aangeslotene betwist de stelling van Consument dat hij op 28 september 2009 telefonisch contact heeft opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene stelt dat zij Consument op 8 september 2009 een brief heeft gestuurd waarin staat vermeld dat de verzekering is geëxpireerd en dat zij wenst te vernemen wat er met het vrijgekomen kapitaal moest gebeuren. Volgens Aangeslotene heeft Consument niet op deze brief gereageerd. Aangeslotene is van mening dat Consument wist dat er iets met het vrijgekomen kapitaal moest gebeuren en dat het derhalve op zijn weg lag tijdig actie te ondernemen.

5.6. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument per brief van 8 september 2009 heeft geïnformeerd over de expiratie van zijn verzekering en dat Aangeslotene hierbij heeft vermeld graag te vernemen wat er met het vrijgekomen kapitaal dient te gebeuren. De Commissie overweegt dat Consument derhalve op dat moment wist dat er iets moest gebeuren met het vrijgekomen kapitaal van zijn verzekering. Het lag volgens de Commissie dan ook op de weg van Consument hierover contact op te nemen met Aangeslotene. Het is de Commissie uit het dossier niet gebleken dat

Consument op 28 september 2009 contact heeft opgenomen met Aangeslotene, dan wel op andere wijze heeft gereageerd op de brief van 8 september 2009.
Dat Aangeslotene de toezegging zou hebben gedaan dat de verzekering alsnog met een jaar verlengd zou worden, kan naar het oordeel van de Commissie dan ook niet als vaststaand worden aangenomen. De Commissie merkt hierbij ten overvloede op dat uit de stellingen van Consument volgt dat hij na 28 september 2009 geen nadere berichten van Aangeslotene of de verzekeraar meer heeft ontvangen. Onder die omstandigheden had Consument zich ervan moeten vergewissen dat de expiratie daadwerkelijk was teruggedraaid dan wel had hij met Aangeslotene contact op moeten nemen teneinde te bewerkstelligen dat met het vrijgekomen kapitaal tijdig een lijfrente werd aangekocht. Consument heeft in plaats daarvan niets gedaan maar de zaken tot medio 2011 eenvoudigweg op zijn beloop gelaten. De slotsom is dan ook dat niet is komen vast te staan dat de eventueel verschuldigde belasting het gevolg is van een aan Aangeslotene te verwijten tekortkoming, terwijl het ook overigens voor rekening van Consument moet blijven indien niet tijdig een bestemming aan het vrijgekomen kapitaal is gegeven.

5.7. Gelet op het voorgaande is de klacht van Consument dat Aangeslotene hem niet heeft gewezen op het expireren van zijn verzekering gegrond en dient dit gedeelte van de vordering te worden toegewezen. De klacht van Consument ten aanzien van de informatie van Aangeslotene over de fiscale gevolgen van het niet tijdig aanwenden van het vrijgekomen kapitaal is ongegrond. Dit gedeelte van de vordering dient te worden afgewezen.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 7.488,07 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 28 juni 2011 tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.