Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0551
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de aangeslotene
Datum uitspraak	: 30 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de aangeslotene zijn zorgplicht heeft geschonden door hem te adviseren, althans op het spoor te zetten de lijfrenteverzekering af te kopen en hem niet te waarschuwen voor de negatieve fiscale consequentie van de afkoop. De commissie concludeert dat niet is gebleken dat de aangeslotene afkoop aan de consument heeft geadviseerd of dat hij de consument op dit spoor heeft gezet. De aangeslotene hoefde de consument ook niet te waarschuwen voor de fiscale gevolgen van afkoop, omdat niet gebleken is dat de aangeslotene wist of behoorde te weten dat de consument afkoop overwoog. Omdat niet is komen vast te staan dat de aangeslotene zijn zorgplicht heeft geschonden, wordt de vordering afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de aangeslotene; 4) de aanvulling op het verweer van de aangeslotene; 5) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de aangeslotene en 6) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de aangeslotene hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 2 maart 2020 hebben de consument en zijn partner een gesprek gehad met een adviseur van de aangeslotene over de financiering van de aankoop van een nieuwe woning. In dit kader hebben zij gesproken over de afkoop (stopzetten) van twee beleggingsverzekeringen (hierna: de beleggingsverzekeringen) die aan de aangeslotene waren verpand om met de afkoopwaarde een deel van de koopprijs van een nieuwe woning te betalen. De consument heeft de beleggingsverzekeringen vervolgens afgekocht en gebruikt ter betaling van de koopprijs van de nieuwe woning.

2.2 Daarnaast heeft de consument een andere, niet aan de aangeslotene verpande, beleggingsverzekering met lijfrenteclausule (hierna de lijfrenteverzekering) in december 2020 afgekocht en het vrijgekomen kapitaal ook gebruikt voor de financiering van de nieuwe woning. De aangeslotene was de tussenpersoon op de lijfrenteverzekering.

2.3 De belastingadviseur van de consument heeft hem begin augustus 2021 telefonisch laten weten dat in het kader van de afkoop van de lijfrenteverzekering revisierente, dit is een heffing van de Belastingdienst, van € 52.587,- verschuldigd was geworden.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de aangeslotene zijn zorgplicht heeft geschonden door tijdens het adviesgesprek te zeggen dat de consument de lijfrenteverzekering kon afkopen om de afkoopwaarde te gebruiken ter betaling van koopprijs van de nieuwe woning. In elk geval heeft de aangeslotene hem tijdens dit gesprek ten onrechte op het spoor van de afkoop gezet.

2.5 Ook verwijt de consument de aangeslotene dat hij hem niet heeft gewaarschuwd voor de nadelige fiscale consequenties van de afkoop, nadat hij zijn afkoopverzoek bij de verzekeraar van de lijfrenteverzekering (hierna 'de verzekeraar') had ingediend. Als tussenpersoon was de aangeslotene namelijk door de verzekeraar op de hoogte gebracht van het door de consument ingediende afkoopverzoek. Door de consument niet te waarschuwen heeft de aangeslotene zijn zorgplicht ook geschonden.

2.6 Niet eerder dan na beëindiging van de lijfrenteverzekering ontdekte de consument dat hij naast inkomstenbelasting tevens revisierente verschuldigd was. Als hij dit had geweten, zou hij niet tot afkoop van de lijfrenteverzekering zijn overgegaan. In dat geval zou hij zijn oude woning pas later, tegen een hogere verkoopprijs, hebben verkocht.

De consument vordert van de aangeslotene dan ook vergoeding van de schade die hij als gevolg van het afkopen van de lijfrenteverzekering en het eerder verkopen van de oude woning heeft geleden. Deze schade bestaat uit de revisierente van € 52.587,-, de misgelopen hogere verkoopopbrengst van € 310.000,- en compensatie van de waardestijgingen van de drie beëindigde verzekeringen van € 49.000,- vermeerderd met de wettelijke rente.

Het verweer

2.7 De aangeslotene heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Geen schending zorgplicht

3.1 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de aangeslotene zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is. Hieronder licht de commissie dat toe.

Zorgplicht in het kader van het adviesgesprek

3.2 Ten eerste verwijt de consument de aangeslotene hem te hebben geadviseerd de lijfrenteverzekering af te kopen, althans hem op het spoor hiertoe te zetten. De aangeslotene ontkent dit en stelt dat de lijfrenteverzekering slechts onderwerp van gesprek is geweest in het kader van het advies dat de aangeslotene wilde geven om de betaalbaarheid in de toekomst in kaart te kunnen brengen. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft de aangeslotene verwezen naar een interne notitie waarin de inhoud van het adviesgesprek is vastgelegd. In deze notitie staat – voor zover relevant – het volgende:

"Toekomstig inkomen meneer:
Meneer heeft een lijfrente polis bij [naam verzekeraar en polisnummer van de lijfrenteverzekering] Hiervan heeft meneer geen volledige gegevens aangeleverd. OP basis van de bekende pensioengegevens is de hypotheek betaalbaar bij Pensioen. Bovendien willen klanten na verkoop van de huidige woning z.s.m. Hypotheekvrij zijn. Dit kan grotendeels met het vrijmaken van de aanvullende polissen.
(…)
Overige bijzonderheden
(…)
Klanten verwachten na werkelijke verkoop van de woning ca 150.000 extra overwaarde. Daarnaast gaan ze na verkoop ook de verpande polissen afkopen.

(…)
Indien overwaarde en polissen niet voldoende opleveren gaan ze de hypotheek volledig uit eigen geld aflossen.
(…)
Meneer heeft nog een lijfrente polis bij ASR. Meneer heeft de gegevens niet aangeleverd. Wil deze ook niet aanleveren ter completeren van het advies. Er is geen tekort bij pensioen."

3.3 Uit voornoemde notitie komt naar voren dat de adviseur van de aangeslotene bij de consument informatie heeft opgevraagd over de lijfrenteverzekering maar dat de consument om hem moverende redenen geen nadere informatie heeft verstrekt. Verder blijkt uit de notitie dat gesproken is over de afkoop van de twee verpande beleggingsverzekeringen ter financiering van de aankoop van de nieuwe woning. Indien de afkoopwaarde van deze twee verzekeringen niet voldoende zou zijn, zou de consument het restant financieren met eigen geld. Uit de notitie blijkt niet dat de aangeslotene consument heeft geadviseerd de lijfrenteverzekering af te kopen of dat hij de indruk heeft gewekt dat de consument hiertoe zonder meer kon overgaan, zoals de consument stelt. De consument heeft geen bewijs geleverd waaruit het tegendeel blijkt. De commissie concludeert dan ook dat de aangeslotene de consument niet heeft geadviseerd of op het spoor heeft gezet de lijfrenteverzekering af te kopen.

Zorgplicht in de rol van tussenpersoon

3.4 De consument verwijt de aangeslotene ook dat hij als tussenpersoon van de lijfrenteverzekering onvoldoende zorg heeft betracht door hem niet te waarschuwen voor de nadelige fiscale consequenties van de afkoop van de lijfrenteverzekering. De aangeslotene brengt hiertegen in dat hij niet wist dat de consument de lijfrenteverzekering zou afkopen. De consument heeft de aangeslotene daar niet over geïnformeerd. Het is zijn eigen beslissing geweest om af te kopen en ook om de aangeslotene niet om advies te vragen alvorens de lijfrenteverzekering af te kopen.

3.5 Hoewel de consument stelt dat de aangeslotene via de verzekeraar bij wie de lijfrenteverzekering liep op de hoogte moet zijn gebracht van de ophanden afkoop, blijkt uit niets dat dit inderdaad het geval is geweest. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om aan te nemen dat de aangeslotene tijdig bekend was met de ophanden afkoop op grond waarvan hij de consument had behoren te waarschuwen.

3.6 Ter zitting heeft de aangeslotene kenbaar gemaakt dat in het geval een verzekerde via de online omgeving van de verzekeraar een verzoek tot afkoop doet, de aangeslotene als tussenpersoon hiervan niet door de verzekeraar van op de hoogte wordt gebracht.

Het zou wenselijk zijn als de aangeslotene in voorkomende gevallen wel door de verzekeraar wordt geïnformeerd zodat hij zijn adviserende rol als tussenpersoon bij een voorgenomen afkoop ook daadwerkelijk op zich kan nemen en de verzekerde indien nodig kan waarschuwen. Hij zal hierover in contact treden met de verzekeraar.

Conclusie

3.7 Uit het voorgaande volgt dat niet is gebleken dat de aangeslotene tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht als tussenpersoon. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.