Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0898
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. dr. K. Engel, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 20 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. Niet-bindend advies. Klacht ongegrond, vordering afgewezen.
De consument heeft bij de verzekeraar een lijfrenteverzekering afgesloten met als ingangsdatum 1 november 1992 en als einddatum 1 juni 2015. In verband met een op handen zijnde scheiding heeft de consument zich in 2011 schriftelijk tot de verzekeraar gewend met het verzoek om de polis te splitsen. Op basis van een door de consument en zijn ex-echtgenote ondertekend echtscheidingsconvenant is de verzekeraar in 2014 tot splitsing van de polis overgegaan. Volgens de consument heeft de verzekeraar hiermee gehandeld in strijd met zijn zorgplicht, onder meer omdat in het echtscheidingsconvenant niet het juiste polisnummer is opgenomen. De verzekeraar beroept zich op een aan hem door de consument en zijn ex-echtgenote ondertekende brief waarin dit polisnummer wordt gecorrigeerd. Dit had, aldus de consument, voor de verzekeraar aanleiding had moeten zijn om bij de consument te verifiëren of het (nog) zijn wens was om de polis (met het gecorrigeerde nummer) te splitsen.
De commissie heeft vastgesteld dat op het moment dat de consument reeds in 2011 een verzoek bij de verzekeraar had neergelegd om de bij de verzekeraar lopende lijfrentepolis te splitsen, er niet meer dan één lijfrentepolis op zijn naam stond en dit nadien ook niet is gewijzigd.
Om die reden mocht de verzekeraar de aan hem gerichte verzoeken tot splitsing als logisch vervolg op dit verzoek opvatten en was hij niet gehouden om te onderzoeken of de consument instemde met de splitsing nu dit immers maar één lijfrenteverzekering kon betreffen.
De commissie concludeert dat de verzekeraar daaraan op correcte wijze uitvoering heeft gegeven en oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 28 april 2021. Ten tijde van de hoorzitting bevond de consument zich op de Filippijnen. Het is niet gelukt een digitale verbinding tot stand te brengen met de consument door omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Kifid liggen. Daarom heeft de commissie besloten dat eventuele vragen van de commissie schriftelijk aan partijen zullen worden gesteld.

1.3 Desgevraagd heeft de consument op 13 mei 2021 aan de commissie schriftelijk bericht dat hij bij de verzekeraar (destijds) maar één lijfrenteverzekering heeft afgesloten.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met tussenkomst van een assurantietussenpersoon bij de verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten met polisnummer [nummer 1]. De verzekering had als ingangsdatum 1 november 1992 en als einddatum 1 juni 2015.

2.2 Op 12 april 2011 heeft de consument brief met de volgende inhoud aan de verzekeraar en de tussenpersoon gezonden:

" *Betreft polis nr[nummer 2]*
(…)
Bovengenoemde polis willen wij graag stopzetten.
Dit omdat mijn vrouw en ik in scheiding liggen en wij beiden niet in staat zijn de polis te laten doorlopen.
De uitkering moet door tweeën worden gedeeld.
De helft naar mijn vrouw haar bankrekening en de andere helft naar mijn bankrekening.
Kunt u ons berichten wat de waarde van de afkoop is en wanneer tot uitbetaling wordt overgegaan ?
Graag bericht aan beide onderstaande adressen of de email."

Onderaan de brief staan de adressen en de telefoonnummers van de consument en zijn toenmalige echtgenote (hierna: de ex-echtgenote). De brief is door zowel de consument als zijn ex-echtgenote ondertekend.

2.3 Op 25 mei 2012 hebben de consument en zijn echtgenote een echtscheidingsconvenant getekend.

In artikel 5 van dit echtscheidingsconvenant is onder meer het volgende opgenomen:
"*De man heeft als ouderdomsvoorziening een lijfrentepolis afgesloten bij ASR-verzekeringen met nummer [nummer 3] waarop jaarlijks bedragen werden ingelegd.*
Ten aanzien van de hiervoor door de man afgesloten lijfrentepolis met nummer [nummer 3] geldt dat deze bij helfte zal worden opgesplitst opdat ieder van partijen de verzekering op eigen naam kan voortzetten
(…)
Om die splitsing en wijziging tenaamstelling te effectueren zal de man al het daarvoor noodzakelijke ondernemen en alle daarvoor vereiste inlichtingen aan de verzekeraar verschaffen, een en ander zodanig dat die splitsing zal geschieden binnen een maand na ondertekening van dit convenant (…)."

2.4 Op 30 januari 2014 heeft de ex-echtgenote van de consument zich schriftelijk tot de verzekeraar gewend met de mededeling dat de polis met nummer [nummer 2] volgens het bijgevoegde echtscheidingsconvenant gedeeld moet worden. Zij heeft daarbij aangegeven dat zij de helft van de waarde van de polis bij de verzekeraar wil onderbrengen in een vergelijkbare verzekering.

2.5 Vervolgens heeft de ex-echtgenote per brief van 4 februari 2014 het volgende aan de verzekeraar geschreven:
"*Betreft polis nummer [nummer 4]*
In het echtscheidingsconvenant staat per abuis een verkeerd polis nummer vermeld.
Het goede polisnummer moet zijn [nummer 4]"

Onderaan de brief staan twee handtekeningen bij de namen van de consument en van de ex-echtgenote.

2.6 Op 21 februari 2014 heeft de verzekeraar een polisblad met polisnummer [nummer 5] aan de consument toegezonden. De waarde van het deel van de verzekering van de consument is opgenomen onder polisnummer [nummer 2]. De omzettingsdatum van de lijfrente-verzekering is 1 februari 2014. Als einddatum van de verzekering staat 1 juni 2015 vermeld. De verzekeraar heeft daarbij het volgende geschreven:
"*Wij hebben het genoegen u hierbij de polis van uw levensverzekering aan te bieden. Het polisnummer is [nummer 5].*
Tevens zijn bijgesloten de bijbehorende clausulebladen, de algemene voorwaarden en informatie over de fiscale aspecten.

Hebt u vragen ?
Wij vinden het belangrijk dat u goed en volledig geïnformeerd bent. Hebt u nog vragen over deze brief of wilt u advies ? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Uw verzekeringsadviseur is (…)"

2.7 In verband met de expiratie van de verzekering op 1 juni 2015 heeft de verzekeraar de consument op 8 januari 2015 als volgt schriftelijk geïnformeerd:

"*Onderwerp Uw lijfrenteverzekering eindigt op 1 juni 2015*
Referentie [X]/Polisnummer [nummer 5]
(…)
U hebt een lijfrenteverzekering bij ASR. Wij willen u laten weten dat uw verzekering eindigt op 1 juni 2015.
(…)
De hoogte van het kapitaal van uw verzekering
Het kapitaal van uw verzekering bedraagt op de einddatum (inclusief eventuele winst) € 50.047,00.
Uw kapitaal komt beschikbaar: oriënteren op de mogelijkheden
U hebt verschillende mogelijkheden met het kapitaal dat beschikbaar komt.
1. Als u direct een aanvulling op uw inkomen wilt, kunt u een zogenoemde Direct ingaande lijfrente afsluiten. U krijgt dan een periodieke uitkering die u kunt gebruiken als aanvulling op uw inkomen. U kunt kiezen voor een tijdelijke uitkering of voor een levenslange uitkering.
2. Als u het geld niet direct nodig hebt, kunt u uw kapitaal ook verder laten groeien.
3. U kunt het kapitaal in een keer uit laten betalen. Dit is fiscaal zeer ongunstig. In de brochure vindt u meer informatie over de fiscale gevolgen.
(…)"

De verzekeraar heeft de consument verder aangeraden contact op te nemen met zijn verzekeringsadviseur.

2.8 Op 5 maart 2015 heeft de verzekeraar een herinneringsbrief aan de consument gezonden met dezelfde inhoud en strekking als de brief van 8 januari 2015. Op 24 februari 2016 heeft de verzekeraar de consument schriftelijk als volgt gerappelleerd:

"*Op 01-06-2015 kwam het lijfrentekapitaal vrij van uw levensverzekering bij a.s.r. onder Polisnummer [nummer 5].*

Herinnering
In een eerdere brief hebben wij u daarover geïnformeerd. Wij hebben echter nog geen reactie van u ontvangen. Daarom brengen wij onze eerder gestuurde brief nogmaals bij u onder de aandacht.
(…)
Fiscale afrekening Belastingdienst
Het kapitaal van uw lijfrenteverzekering moet uiterlijk 31 december 2016 zijn omgezet in een andere lijfrenteverzekering. Doet u dit niet dan zijn wij verplicht dit aan de Belastingdienst te melden. De Belastingdienst beschouwt de verzekering dan als afgekocht. Over het lijfrentekapitaal moet u afrekenen met de Belastingdienst. Het is dus belangrijk dat u tijdig aan ons laat weten wat u met het kapitaal van uw lijfrenteverzekering wilt doen.
(…)"

2.9 De consument heeft op 26 september 2016 een overdrachtsformulier lijfrentekapitaal ondertekend, waarmee hij de overdrachtswaarde van zijn verzekering met polisnummer [nummer 5] heeft laten overboeken naar een op zijn naam gestelde lijfrente spaarrekening bij ASR Bank N.V. met deelnemernummer [nummer 6].

2.10 Op 19 mei 2018 heeft de consument per e-mail het volgende aan de verzekeraar geschreven:

"*Mijn vraag aan u in 2012 heeft u mijn levens polis groot ca. 100.000 euro [gesplitst]. (Naam ex-echtgenote) kreeg de helft van mijn levens polis nu wil ik dit terug schroeven uiteraard met haar goedkeuring is dat mogelijk ?? zo ja tot wie moeten wij ons wenden . (…)*"

2.11 Op 24 mei 2018 heeft de verzekeraar als volgt geantwoord:
" *Het is helaas niet mogelijk om de waarde van de lijfrente die in het verleden is afgesplitst uit de polis en is overgemaakt naar uw ex-vrouw opnieuw in te brengen in uw polis.*
Dit is ook niet mogelijk als uw ex-vrouw hier toestemming voor zou geven. Als het kapitaal er eenmaal is uitgehaald dan mag dit niet meer terug in de polis.
Voor de goede orde meld ik u nog even dat uw verzekering met polisnummer [nummer 5] destijds is omgezet naar een Lijfrente Spaarrekening met rekeningnummer [nummer 6]".

2.12 Op 12 juni 2018 heeft de consument de verzekeraar per e-mail bericht dat hij 5 juni 2018 is uitgeschreven uit Nederland en op de Filippijnen woont. Bij die gelegenheid heeft de consument aan de verzekeraar gevraagd wat de mogelijkheden zijn voor wat betreft het laten uitbetalen van de lijfrente spaarrekening nu hij niet meer woonachtig is in Nederland.

2.13 De verzekeraar heeft op 21 juni 2018 per e-mail als volgt geantwoord:

"*Voor uw lijfrente geldt het volgende:*
Het is mogelijk om de waarde van uw lijfrente spaarrekening (nummer [nummer 6]) ineens te laten uitbetalen. Normaal gesproken houdt a.s.r. dan de belasting in op uw uitkering.
Bij een eenmalige uitbetaling betekent dit dat er 52% inkomstenbelasting wordt ingehouden en ook betaald u een boeterente aan de belastingdienst van 20%. Deze boeterente moet alleen worden betaald als u géén periodieke uitkering zou afsluiten.

Dan uw situatie:
U hebt zich uitgeschreven uit Nederland en u bent nu woonachtig in de Filippijnen. Dit betekent dat u op de Filippijnen ook zeer waarschijnlijk belastingplichtig bent. Daarom kunt u de waarde van uw lijfrente spaarrekening ineens laten uitbetalen zonder dat a.s.r. hierop de belasting van 52% inhoudt. Ook krijgt u dan geen boeterente van 20%.
(…)
We mogen de waarde echter niet zomaar zonder inhoudingen aan u overmaken. U moet daarvoor toestemming hebben van de Nederlandse belastingdienst.
U kunt bij de belastingdienst een verzoek indienen om de waarde van uw lijfrente spaarrekening zonder inhoudingen aan u te laten uitkeren.
(…)
Als het eenmaal zover is en u krijgt toestemming van de belastingdienst van hebben wij een kopie van de die brief nodig. Alleen dan mogen we zonder inhoudingen aan u uitkeren.
De eerste stap is dus contact opnemen met de Nederlandse belastingdienst om toestemming te krijgen.
(…)"

2.14 Per brief van 17 december 2018 heeft ASR Bank N.V. (hierna: de bank) de consument als volgt geïnformeerd:

"*Wij hebben uw verzoek ontvangen waarin u aangeeft dat u uw lijfrente spaarrekening met een variabele rente wilt stoppen.*
Wat zijn de fiscale gevolgen bij afkoop van uw lijfrente spaarrekening ?
1. U betaalt loonheffing over de afkoopwaarde
Als u uw lijfrente spaarrekening afkoopt, zijn wij verplicht 52% loonheffing in te houden.
(…)

2. U krijgt van ons een uitkering
Koopt u uw rekening af, dan ontvangt u een uitkering. Hoe hoog die uitkering is, ziet u in de onderstaande tabel.
Het gaat om een voorlopige berekening.

Afkoopwaarde per 17 december 2018	*€*	*50.740,60*
Loonheffing 52% van afkoopwaarde		*€ 26.385,11*
Totaal		*€ 24.355,49*

3. U betaalt revisierente
(…)
Het is niet toegestaan uw Lijfrente spaarrekening af te kopen. Als u toch afkoopt, moet u aan de Belastingdienst revisierente boete) betalen. De revisierente bedraagt 20% van de afkoopwaarde.
(…)
4. U rekent af met de Belastingdienst
Nadat wij de uitkering aan u hebben overgemaakt, rekent u af met de Belastingdienst.
(…)
Hoeveel u precies aan inkomstenbelasting en revisierente moet betalen, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.
(…)"

In de brief staat als uit te keren bedrag, uitgaande van de afkoopwaarde per 17 december 2018 en van het maximaal af te dragen bedrag aan de fiscus, het bedrag van € 14.207,37 genoemd.

2.15 De consument heeft deze brief op 21 januari 2019 voor akkoord ondertekend onder vermelding van zijn bankrekeningnummer. De consument heeft uiteindelijk een bedrag van € 24.355,49 van de bank ontvangen.

2.16 Op vragen van de consument over het jaaroverzicht van 2019 (van de bank) heeft de verzekeraar op 20 maart 2020 de consument het volgende antwoord gegeven:

"*Misschien nog even ter verduidelijking: de inhouding die a.s.r. bank heeft gedaan komt vanuit de belastingwetgeving. Die stelt simpelweg dat afkoop van een lijfrente (wat uw product bij a.s.r. was) leidt tot een directe inhouding die uitgevoerd moet worden door de bank of verzekeraar. Dat ingehouden bedrag moet de bank of verzekeraar dan afdragen aan de Belastingdienst. Dat heeft de a.s.r. bank dan ook gedaan. Het ingehouden bedrag is door a.s.r. bank betaald aan de Belastingdienst.*

Inderdaad kan het zijn dat u door uw emigratie geen of minder belasting hoeft te betalen. Dat is ter beoordeling van de belastingdienst en in uw dossier zie ik dat u reeds een bezwaarschrift aan de belastingdienst hebt verzonden. Mocht achteraf blijken dat a.s.r. bank teveel aan belasting heeft afgedragen aan de Belastingdienst, dan ontvangt u hetgeen teveel is afgedragen terug via de Belastingdienst.
(…)"

2.17 Op 2 april 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar over de handelwijze van de verzekeraar met betrekking tot zijn lijfrenteverzekering.

De klachten en de vorderingen
De consument heeft diverse klachten over de verzekeraar omschreven. De commissie verstaat deze klachten als volgt.

Klacht over geen uitkering wegens arbeidsongeschiktheid:
2.18 Volgens de consument is de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen jegens de consument niet nagekomen door zijn aanvraag voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering in 2016 niet in behandeling te nemen.

Klacht over splitsing van de waarde van de lijfrenteverzekering:
2.19 De consument verwijt de verzekeraar dat deze in strijd met zijn zorgplicht heeft gehandeld door zonder juridische grondslag zijn lijfrenteverzekering met polisnummer [nummer 2] te splitsen en de helft van de waarde van deze verzekering aan zijn ex-echtgenote toe te bedelen. In het echtscheidingsconvenant staat immers geen verzekering met polisnummer [nummer 2] genoemd, maar een lijfrentepolis met nummer [nummer 3], een totaal ander nummer. Hieruit blijkt volgens de consument dat hij niet heeft ingestemd met splitsing van zijn lijfrenteverzekering met polisnummer[nummer 2]. De splitsing van de lijfrente-verzekering met polisnummer [nummer 2] heeft dan ook op illegale wijze plaatsgevonden.

Klacht over afkoop van de lijfrenteverzekering in 2015
2.20 De expiratiedatum van de lijfrenteverzekering met polisnummer [nummer 5] was 1 juni 2015. De consument had de wens om de verzekering te prolongeren. Dit was niet mogelijk, omdat de verzekeraar het product niet meer aanbood. Hierdoor heeft de consument een lijfrentespaarrekening moeten openen en in 2019 is hij tot afkoop daarvan overgegaan. De consument verwijt de verzekeraar dat deze hem niet de mogelijkheid tot prolongatie van de verzekering met polisnummer [nummer 5] heeft geboden en hij destijds gedwongen was deze af te kopen om vervolgens een lijfrentespaarrekening te openen. Overeenkomstig zijn zorgplicht had de verzekeraar wel de mogelijkheid van prolongatie van de lijfrente-verzekering moeten bieden, aldus de consument.

Klacht over de inhoudingen

2.21 Volgens de consument heeft de verzekeraar in zijn bericht aan de consument van 20 maart 2019 bij hem de verwachting gewekt dat hij de lijfrentespaarrekening zou kunnen laten uitbetalen zonder inhoudingen.

De verzekeraar heeft de klachten van de consument afgehandeld zonder oplossingen

2.22 De consument vordert van de verzekeraar een bedrag van € 75.000,00. Volgens opgave van de consument bestaat dit bedrag uit € 50.250,00 wegens de (door de consument aangevochten) splitsing van de polis in 2014 en ongeveer € 26.000,00 aan volgens de consument onterecht door de bank verrichte inhoudingen bij afkoop van de lijfrente-spaarrekening in 2019.

Het verweer

2.23 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stelling van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Geen uitkering wegens arbeidsongeschiktheid

3.1 De consument verwijt de verzekeraar dat deze een melding van arbeidsongeschiktheid van de consument in maart 2016 niet in behandeling heeft genomen. Volgens de verzekeraar is de arbeidsongeschiktheidsverzekering van de consument per 1 juni 2015 geëxpireerd en is er geen dekking voor zijn claim die ruimschoots na de expiratiedatum is ingediend.

3.2 Naar het oordeel van de commissie vindt de klacht van de consument geen steun in het dossier. De consument heeft zijn klacht niet inhoudelijk onderbouwd.
De commissie acht de klacht van de consument ongegrond.

Splitsing van de lijfrenteverzekering

3.3 Volgens de consument is de handtekening die in de brief van 4 februari 2014 onder zijn naam staat, vervalst en heeft hij deze brief niet ondertekend. De verzekeraar is dan ook, zo stelt de consument, zonder geldige reden overgegaan tot uitkering van de helft van de waarde van de lijfrenteverzekering van de consument aan de ex-echtgenote. Ter onderbouwing van zijn stelling voert hij onder meer aan dat in het echtscheidingsconvenant een geheel ander nummer vermeld wordt dan het daadwerkelijke polisnummer. Dit gegeven had volgens de consument voor de verzekeraar aanleiding moeten zijn om tot onderzoek over te gaan. In ieder geval had de verzekeraar partijen persoonlijk moeten benaderen om de inhoud van de brief te verifiëren.

De consument stelt dat de verzekeraar hem de kans heeft ontnomen om bezwaar te maken tegen de splitsing van de polis met nummer [nummer 4] en dat de verzekeraar dient op te komen voor het dientengevolge ontstaan financieel nadeel van de consument.

3.4 De commissie is van oordeel dat het in het convenant genoemde afwijkende polisnummer op zichzelf twijfels had kunnen oproepen bij de verzekeraar en aanleiding had kunnen geven tot nader onderzoek. Maar gezien de bijzondere omstandigheden van het geval is de commissie van oordeel dat het achterwege laten hiervan door de verzekeraar niet leidt tot de conclusie dat de verzekeraar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht. De commissie licht hierna toe waarom.

3.5 Zoals ook door de verzekeraar gesteld, heeft de consument reeds op 12 april 2011 per brief, die zowel aan de verzekeraar als aan zijn assurantietussenpersoon was gericht, laten weten dat wegens een op handen zijnde scheiding de verzekering met polisnummer [nummer 4] moet worden gesplitst, waarbij de helft van de waarde aan de echtgenote moet worden toebedeeld. Aangenomen moet dus worden dat de consument destijds de wens had de bedoelde verzekering te splitsen.

3.6 Het argument dat in het echtscheidingsconvenant een geheel ander nummer vermeld staat dan het daadwerkelijke polisnummer, baat de consument niet. Want desgevraagd heeft de consument aan de commissie bericht dat hij bij de verzekeraar slechts één lijfrente-verzekering heeft gesloten. En in het door de consument en de ex-echtgenote ondertekende echtscheidingsconvenant staat dat de door de man afgesloten lijfrentepolis zal worden gesplitst opdat de consument en zijn ex-echtgenote de verzekering op eigen naam kunnen voortzetten. Deze verzekering had als polisnummer [nummer 4]. In het door beide partijen ondertekende echtscheidingsconvenant staat dat de door de man afgesloten lijfrentepolis zal worden gesplitst opdat de consument en zijn ex-echtgenote de verzekering op eigen naam kunnen voortzetten. Blijkens de hiervoor genoemde brief van 12 april 2011 was het de bedoeling van de consument om de helft van de waarde van deze verzekering toe te bedelen aan de ex-echtgenote in het kader van de echtscheiding. Dit feit is van doorslaggevend belang bij de boordeling van de vraag of de verzekeraar zijn zorgplicht jegens de consument in acht heeft genomen.

3.7 Met de verzekeraar stelt de commissie bovendien vast dat de consument nadien niet heeft gereageerd nadat de verzekeraar de verzekering had gesplitst. De verzekeraar heeft in verband met de splitsing van de verzekering aan zowel de consument als zijn tussenpersoon op 21 februari 2014 een nieuw polisblad gezonden met polisnummer [nummer 5]. Daarop heeft de consument destijds niet gereageerd.

De verzekeraar heeft op 8 januari en 5 maart 2015 de consument geïnformeerd over de einddatum van de verzekering met polisnummer [nummer 5] van 1 juni 2015 en over het bedrag van € 50.047,00 dat op die datum vrij zou komen. Verder heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de mogelijkheden voor aanwending van het vrij te komen bedrag en de fiscale consequenties ervan. De consument heeft ook op deze berichten van de verzekeraar niet gereageerd. Op 3 juni en 6 november 2015 heeft de verzekeraar herinneringen aan de tussenpersoon van de consument gezonden. Op 29 juni 2016 heeft de verzekeraar nog een herinnering aan de consument gezonden. Ook naar aanleiding van al deze berichten heeft de consument noch zijn tussenpersoon kenbaar gemaakt dat het bedrag dat was vrijgekomen niet correct was of dat de oorspronkelijke verzekering met polisnummer [nummer 2] niet gesplitst had mogen worden.

3.8 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de verzekeraar op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan het echtscheidingsconvenant, dat in de lijn lag van de op 12 april 2011 geuite wens van de consument om de helft van de waarde van zijn lijfrenteverzekering aan zijn echtgenote te doen toekomen na de echtscheiding.

Afkoop van de lijfrenteverzekering

3.9 De consument vindt dat de verzekeraar op grond van zijn zorgplicht had moeten bewerkstelligen dat de consument na de expiratiedatum van de lijfrenteverzekering met polisnummer [nummer 5] op 1 juni 2015, de verzekering kon prolongeren. Dit heeft de verzekeraar niet gedaan waardoor de consument een lijfrentespaarrekening moest openen en zich in 2019 gedwongen zag om tot afkoop over te gaan. Dit verwijt is niet terecht om de volgende reden.
Uitgangspunt bij de beoordeling vormt de contractsvrijheid van partijen, waaruit voortvloeit dat het al of niet (blijven) voeren van bepaalde producten in beginsel tot het vrije beleid van de verzekeraar behoort. Er zijn de commissie geen feiten of omstandigheden gebleken waardoor de verzekeraar geen beroep op deze contractsvrijheid toekomt. De consument had in juni 2015 de mogelijkheid om een direct ingaande lijfrente aan te schaffen bij een andere aanbieder toen hem duidelijk was dat de verzekeraar zelf geen product met een periodieke uitkering aanbood. Dat de consument van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt, kan de verzekeraar niet worden verweten.

Uit het dossier blijkt voorts dat de verzekeraar de consument vanaf begin 2015 meerdere malen heeft geïnformeerd over het na de expiratiedatum vrij te komen bedrag van € 50.047,00 en de fiscale aspecten van de diverse mogelijkheden voor aanwending van het bedrag. Hierop heeft de consument niet gereageerd. Naar aanleiding van vragen van de consument heeft de verzekeraar per e-mailbericht van 21 juni 2018 uitgebreid gereageerd. De verzekeraar mocht ervan uitgaan dat de consument een weloverwogen beslissing had genomen voordat hij het afkoopformulier op 21 januari 2019 ondertekende.

Klacht over de inhoudingen

3.10 Uit de stukken blijkt niet dat de verzekeraar aan de consument heeft toegezegd dat afkoop zonder inhoudingen zou plaatsvinden. Dit is ook niet gebruikelijk. Of en, zo ja, hoeveel de consument verschuldigd is, vloeit niet voort uit de verzekeringsrechtelijke relatie tussen de consument en de bank of een verzekeraar in het algemeen, maar uit de fiscale regelgeving en ziet dus op de relatie tussen consument als belastingplichtige en de Belastingdienst. De bank was op grond van de belastingwetgeving verplicht om over de uitkering de loonbelasting in te houden en af te dragen aan de Belastingdienst. Anders dan de consument stelt, is het niet aan de bank maar aan de consument om bij de Belastingdienst teruggave van de inhouding te vragen als hij meent dat hij niet belastingplichtig is, bijvoorbeeld in verband met emigratie. De bank heeft de consument hier ook in duidelijke bewoordingen op gewezen. Deze klacht van de consument is dan ook ongegrond.

De verzekeraar heeft de klachten afgehandeld zonder oplossingen

3.11 De commissie volgt ook dit verwijt van de consument niet. Uit het dossier blijkt dat de verzekeraar voldoende inspanningen heeft verricht naar aanleiding van de vragen en klachten van de consument en daarover uitgebreid heeft gecommuniceerd, niet alleen met de consument maar (vooral) ook met diens gemachtigde.

De conclusie

3.12 De klachten van de consument zijn ongegrond. Zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten