Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-339
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Datum uitspraak	: 15 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

ASR heeft in de uitvoering van dienstverlening een fout gemaakt. De door Consument gevorderde schade komt niet voor toewijzing in aanmerking. Het oorzakelijk verband ontbreekt. Klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering is 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 ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ASR;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ASR;
- de desgevraagd door Consument na de zitting ingestuurde reactie op de door ASR ter zitting overgelegde berekening.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft als verzekeringnemer in 2007 een gemengde levensverzekering (verzekering) bij de rechtsvoorganger van ASR afgesloten met haarzelf en haar toenmalige partner (de man) als verzekerden. Wat de overlijdensdekking betreft is onder meer op de polis vermeld dat in geval van overlijden van Consument € 226.980,- en in het geval van overlijden van de man € 375.000,- zal worden uitgekeerd.

2.2 De verzekering was vanwege een bij bank X aangegane hypothecaire financiering aan bank X verpand. De verschuldigde premie was op € 448,- per maand gesteld.

2.3 Verder is de polis van de zogenoemde Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW) clausule voorzien.

2.4 Consument en de man hebben ter besparing van kosten en op advies en na bemiddeling door bank X een aparte overlijdensrisicoverzekering gesloten. Hierop is het overlijdens-risicodeel van de bij ASR afgesloten verzekering gewijzigd naar 100% restitutie bij over-lijden. Na het doorvoeren van deze wijziging per 1 mei 2016 is de nieuwe maandpremie op € 257,- vastgesteld.

2.5 Vanwege de beëindiging van haar relatie met de man, heeft Consument zich in het voorjaar van 2017 voor advies en bemiddeling tot bank X gewend. Consument wenst de aankoop van een eigen woning met behulp van een bij bank X af te sluiten financiering te realiseren.

2.6 Tijdens dit adviestraject is gebleken dat de premie van de verzekering niet meer voldeed aan de fiscale bandbreedte-eis.

2.7 De nieuwe financiering is aan Consument op 31 augustus 2017 verstrekt.

2.8 De voormalige gezamenlijke woning is op 1 november 2017 verkocht. De daarop rustende hypothecaire geldlening is volledig aan bank X afgelost waarna de verpanding van de verzekering is opgeheven.

2.9 Eventueel herstel van de KEW-clausule diende volgens de regels van de belastingdienst binnen 6 maanden na 1 november 2017 plaats te vinden.

2.10 ASR heeft erkend dat de premie van de verzekering met ingang van 1 mei 2016 onjuist was vastgesteld. Partijen hebben over de gevolgen daarvan overleg gevoerd en na enige tijd een oplossing gevonden waarna de KEW-clausule per 1 mei 2018 is hersteld. De verzekering is in mei 2018 afgekocht. De waarde van de verzekering is voor 50% aan Consument en voor 50% aan de man overgemaakt.

2.11 De adviseur heeft Consument tijdens het offertetraject in haar e-mail van 24 juli 2017 om 18:32 uur voor zover relevant geschreven *"ASR kan dan de voorgestelde transactie uitvoeren want de polis moet bij afkoop wel een KEW zijn en aan die eisen voldoen om belastingvrij te mogen worden uitgekeerd".*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door ASR van een bedrag € 8.974,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 29 december 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. ASR heeft in de uitvoering van haar dienstverlening een haar toe te rekenen fout gemaakt met als gevolg dat zij voor de daaruit voortvloeiende schade aansprakelijk is en dat zij deze dient te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3 Consument wenste voor de nieuwe af te sluiten financiering de verzekering met KEW-clausule voort te zetten. Nadat de fout rond de verkeerde premievaststelling bekend was geworden ontbrak, vanwege de aanstaande overdracht van de nieuwe woning, de tijd die fout te herstellen. Consument heeft zich genoodzaakt gezien het advies van haar adviseur op te volgen om te kiezen voor een annuïtaire leenvorm. De hierdoor geleden schade is door de adviseur becijferd op € 8.974,-.

3.4 De stelling van ASR dat zij na de ontdekking van de verkeerd berekende premie op de hoogte was van de aanstaande verkoop van de voormalige gezamenlijke woning maar niet bekend was met het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening en/of de wens van Consument om de verzekering voort te zetten, is door haar niet ter zitting weersproken.

Verweer ASR

3.5 ASR heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de beantwoording van de vraag of ASR gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. Een vraag die ontkennend moet worden beantwoord en in het hierna volgende wordt toegelicht.

4.2 Tussen partijen staat vast dat de met ingang van 1 mei 2016 berekende premie voor de verzekering onjuist was waardoor niet meer werd voldaan aan de aan de verzekering vanwege de KEW-clausule gekoppelde fiscale bandbreedte-eis.

4.3 Tussen partijen staat voorts vast dat reparatie van de KEW-clausule op de verzekering mogelijk was en ook op of omstreeks 1 mei 2018 is gerealiseerd.

4.4 Tot slot staat vast dat de fiscus heeft geoordeeld dat op het moment van de afkoop van de verzekering aan de fiscale voorwaarden zoals de KEW-clausule, werd voldaan.

4.5 Hetgeen hiervoor onder 4.4 is overwogen sluit dus aan bij hetgeen hiervoor uit de mail van de adviseur onder 2.10 is geciteerd: om over het uit de verzekering uit te keren bedrag geen belasting te hoeven te betalen diende op het moment van de afkoop de KEW-clausule te zijn hersteld.

4.6 De Commissie leidt hieruit af dat de door Consument gestelde tijdskrapte samenhing met de overdracht en de financiering van de nieuwe woning, waarover ASR niet was geïnformeerd. Tijdskrapte die los staat van de hersteltermijn om de verzekering fiscaal geruisloos voort te zetten. De hiermee samenhangende hersteltermijn van zes maanden verstreek immers pas per 1 mei 2018.

4.7 De gevolgen van de keuze van Consument voor een andere opzet van de financiering kan ASR dus niet worden tegengeworpen. Van enige gehoudenheid tot vergoeding van de gestelde schade is dan ook geen sprake.

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.