

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-453  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Verzekeraar dient Consument voor te lichten over de fiscale consequenties van de afkoop van zijn lijfrenteverzekering. Eén van deze fiscale consequenties is de omstandigheid dat Consument mogelijk revisierente aan de Belastingdienst dient te voldoen (Jaarverslag 2003 Ombudsman Verzekeren en Raad van Toezicht Verzekeringen 2002, p. 21). De zorgplicht van Verzekeraar reikt niet zo ver, dat Verzekeraar Consument er met zoveel woorden op dient te wijzen dat hij bij afkoop 72% van zijn uitkering zal moeten afdragen. Het informeren van Consument dat een boete, ofwel revisierente, geheven kan worden, is reeds voldoende waarschuwing. Had Consument zekerheid over deze mogelijkheid wensen te verkrijgen, dan had het op zijn weg gelegen hierover nadere informatie in te winnen of contact op te nemen met Verzekeraar. Verzekeraar verstrekt voorts geen advies, zodat de op Verzekeraar rustende zorgplicht evenmin vereist dat Verzekeraar een op de persoonlijke situatie van Consument afgestemde waarschuwing verstrekt.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de reactie van Verzekeraar daarop.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 1 augustus 2009 bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering afgesloten. Het gaat om een Kapitaal Plus Plan met polisnummer [polisnummer] (hierna: 'de Verzekering'). Deze Verzekering heeft op 1 augustus 2016 de einddatum bereikt. Het verzekerd lijfrentekapitaal bedraagt € 52.775,78.

2.2 Op het polisblad is onder meer de volgende passage opgenomen:

*“Zodra en zolang [Verzekeraar] op grond van het bepaalde in artikel 44a van de Invorderingswet 1990 aansprakelijk is voor door de verzekeringnemer en/of de begunstigde verschuldigde inkomstenbelasting en revisierente zal geen enkele uitkering uit hoofde van deze verzekering plaatsvinden. Voor zover en zodra [Verzekeraar] aansprakelijk wordt gesteld voor de verschuldigde inkomstenbelasting en revisierente zullen deze in mindering gebracht worden op dan wel verrekend worden met de lijfrenteuitkeringen uit hoofde van deze verzekering, dan wel met de waarde van deze verzekering.”*

2.3 Bij brief van 14 april 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de einddatum van de Verzekering. Over de aanwendingsmogelijkheden van de uitkering schrijft Verzekeraar:

*“Laat ons weten hoe u het vrijkomende kapitaal wilt besteden. U kunt kiezen uit de volgende (hoofd)mogelijkheden:*

*(...)*

*U sluit een nieuw product af bij [Verzekeraar]*

*U wilt het kapitaal onderbrengen bij een andere bank/verzekeraar*

*U wilt het kapitaal ontvangen op uw eigen bankrekening (afkoop)*

*(...)*

*Kiest u ervoor om het kapitaal op uw eigen bankrekening te ontvangen? Geef dit dan door via het Bestedingsformulier. U ontvangt dan van ons een brief met informatie over de fiscale gevolgen hiervan. Wij vragen u dan aan te geven dat u op de hoogte bent van deze gevolgen en dat u hiermee akkoord gaat.”*

2.4 Bij deze brief was een brochure gevoegd waarin in paragraaf 3.5 over de gevolgen van de afkoop van de Verzekering staat geschreven:

*“Wat gebeurt er als u geen lijfrente-uitkering aankoopt?*

*Dit is fiscaal minder gunstig:*

(...)

- Nieuw/huidig regime: De belastingdienst rekent het eindbedrag van uw lijfrenteverzekering tot uw inkomen. Dat betekent dat u direct over het hele bedrag inkomstenbelasting moet betalen. Bovendien legt de Belastingdienst u een boete op van twintig procent van het eindbedrag als dit eindbedrag hoger is dan € 4.281,- (norm 2015).”

2.5 Consument heeft een Bestedingsformulier ingevuld waarbij hij heeft aangekruist:

“Bedrag ineens opnemen. De uitkering wordt progressief belast in Box I (u betaalt procentueel meer belasting als uw inkomen stijgt. Afhankelijk van het fiscale regime gelden fiscale boetes (...).”

2.6 Bij brief van 30 augustus 2016 heeft Verzekeraar aan Consument geschreven:

“In uw e-mail van 26 augustus 2016 geeft u aan dat u de polis wilt afkopen.

(...)

*Fiscale gevolgen*

Over het vrijgekomen bedrag moet u maximaal 52 procent inkomstenbelasting betalen. In uw aangifte inkomstenbelasting moet u het bedrag waarover u inkomstenbelasting moet betalen opgeven bij de rubriek “Afkoopsom lijfrente van meer dan € 4.303,00”.

(...)

*Revisierente*

Ook bent u aan de Belastingdienst revisierente (boete) verschuldigd. Deze boete is 20 procent over het bedrag waarover u inkomstenbelasting moet betalen. Heeft u een of meer lijfrentepremies minder dan tien jaar geleden betaald? Dan kunt u de Belastingdienst via een bezwaarschrift vragen de boete van 20 procent te verlagen.

*Vrijgekomen bedrag wordt overgemaakt*

Als u uw lijfrente afkoopt, zijn wij verplicht 52 procent loonbelasting in te houden over het bedrag waarover u inkomstenbelasting moet betalen. OHRA keert daarom niet de hele afkoopwaarde uit (...).

De loonbelasting die wij moeten inhouden kunt u verrekenen met de inkomstenbelasting en revisierente die u volgens de Belastingdienst moet betalen. Dit kunt u aan de belastingdienst opgeven via uw aangifte die over het jaar gaat waarin uw polis is afgekocht.”

2.7 Consument heeft het bij deze brief gevoegde definitief verzoek tot afkoop ingevuld en ondertekend. Daarbij heeft hij de volgende passage aangekruist:

*“Hierbij verklaar ik bewust te zijn van de –fiscale- gevolgen van afkoop van mijn verzekering. Ook ben ik op de hoogte van het feit dat OHRA de Belastingdienst moet informeren over de afkoop van mijn verzekering.”*

- 2.8 Verzekeraar heeft uitkering onder inhouding van loonbelasting overgemaakt. Bij de belastingaangifte/aanslag over 2016 is gebleken dat Consument 20% revisierente moest betalen. Hij heeft bezwaar gemaakt bij de Belastingdienst, echter zonder succes.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert betaling van € 10.560, zijnde de revisierente die hij aan de Belastingdienst heeft moeten afdragen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht onvoldoende in acht genomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Omdat Verzekeraar niet adviseert, moet Consument het doen met de schriftelijke informatie die Verzekeraar verstrekt. Bij brief van 14 april 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de Verzekering de einddatum zou bereiken. Verzekeraar heeft drie mogelijkheden genoemd voor het uit te keren kapitaal: het afsluiten van een nieuw product, het kapitaal elders onderbrengen, of uitkering van het kapitaal ineens. In eerste instantie wordt gesproken over *de mogelijkheid* dat revisierente geheven zal worden. Verzekeraar kende echter de situatie van Consument en wist dat revisierente zou worden geheven. In de brief van 30 augustus 2016 wordt wel revisierente genoemd, maar de zinsnede op de tweede pagina; “loonbelasting ingehouden door [Verzekeraar] kunt u verrekenen met de inkomstenbelasting en revisierente die u volgens de Belastingdienst moet betalen”, wekt de indruk dat met het betalen van de 52% belasting het geheel is afgedaan. Het feit dat Consument in totaal 72% van zijn opgebouwde som kwijt zou zijn is nooit nadrukkelijk gecommuniceerd. Het taalgebruik van Verzekeraar was onduidelijk en verhullend.
  - Bij e-mail van 6 november 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht: “De boeterente wordt door de Belastingdienst bij u in rekening gebracht omdat u uw lijfrenteverzekering eerder dan de einddatum heeft beëindigd. Het kenmerk van een lijfrenteverzekering is dat er op de einddatum, met het dan beschikbare kapitaal, een nieuwe verzekering (Direct ingaande lijfrente) moet worden aangekocht waarbij er sprake is van een uitkering over meerdere jaren.” Indien Verzekeraar dit meteen bij de brief van 14 april 2016 had gecommuniceerd, had Consument de keuze voor afkoop nooit gemaakt. Verder staat in de brief van 14 april 2016 juist dat de einddatum van de Verzekering is bereikt.

- Het zijn van een direct writer rechtvaardigt niet dat Verzekeraar zich beperkt tot het administratief afhandelen van de Verzekering. Consument is al jarenlang klant en mag meer verwachten. Een waarschuwing zou voor Verzekeraar hooguit positieve financiële gevolgen hebben gehad terwijl er voor Consument nu sprake is van onevenredig grote nadelige financiële gevolgen.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar is een direct writer, bij wie Consument een verzekering afsluit zonder persoonlijk advies. Verzekeraar verstrekt uitsluitend informatie over de verzekering. Voordeel is dat Consument geen bemiddelingskosten in rekening worden gebracht, maar daar staat tegenover dat Consument zelf zijn keuze bepaalt en zelf informatie moet inwinnen.
- Consument is op verschillende manieren in kennis gesteld van de mogelijkheid van inhouding van inkomstenbelasting en revisierente. Verzekeraar verwijst naar de passage op het polisblad, de brochure gevoegd bij de brief van 14 april 2016 en het bestedingsformulier dat Verzekeraar op 26 augustus 2016 heeft ontvangen. Consument had ervan op de hoogte kunnen zijn dat de uitkering progressief wordt belast en dat, afhankelijk van het fiscale regime, fiscale boetes gelden. Consument had vervolgens zelf kunnen beoordelen of de fiscale boetes in zijn situatie van toepassing waren.
- De brief van 30 augustus 2016 laat geen ruimte voor twijfel. Consument verwijst naar een zinsnede waarmee Verzekeraar laat weten dat Consument de door Verzekeraar verplicht in te houden loonbelasting niet nogmaals moet betalen in de vorm van inkomstenbelasting. Deze passage heeft niets te doen met het verwijt dat Consument niet zou zijn geïnformeerd over de heffing van revisierente. Door middel van de brief van 30 augustus 2016 kon Consument zich nog een keer beraden op zijn keuze. Verzekeraar vraagt hem te bevestigen dat hij gebruik wil maken van de mogelijkheid de Verzekering af te kopen en Consument heeft het “definitief verzoek om afkoop” ondertekend. Daarmee heeft hij ondubbelzinnig verklaard dat hij zich bewust is van de fiscale gevolgen van de afkoop.

## **4. Beoordeling**

4.1 Aan de orde is de vraag of Consument Verzekeraar een verwijt kan maken van de omstandigheid dat hij bij de afkoop van de Verzekering niet op de hoogte was dat hij revisierente verschuldigd zou zijn, omdat Verzekeraar is tekortgeschoten in de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht.

4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling van deze vraag is, dat Verzekeraar Consument dient voor te lichten over de fiscale consequenties van de afkoop van zijn lijfrenteverzekering.

Eén van deze fiscale consequenties is de omstandigheid dat Consument mogelijk revisierente aan de Belastingdienst dient te voldoen (zie Jaarverslag 2003 Ombudsman Verzekeren en Raad van Toezicht Verzekeringen 2002, p. 21).

- 4.3 Verzekeraar heeft Consument er met de brief van 14 april 2016 op gewezen dat hij het kapitaal in één keer op zijn bankrekening kan ontvangen en dat dan sprake is van afkoop. In de brochure bij de brief van 14 april 2016 heeft Verzekeraar Consument gewezen op de mogelijkheid dat hem bij afkoop een boete van 20% van het eindbedrag wordt opgelegd als dit eindbedrag hoger is dan € 4.281. Ook op het bestedingsformulier heeft Verzekeraar Consument erop gewezen dat bij het opnemen van het bedrag ineens, afhankelijk van het fiscale regime, fiscale boetes gelden. Ten slotte is Consument er met de brief van 30 augustus 2016 op gewezen dat hij bij afkoop revisierente verschuldigd is, dat deze revisierente een boete is en dat deze boete 20% bedraagt van het bedrag waarover Consument inkomstenbelasting moet betalen. De Commissie acht deze passages – zowel op zichzelf staand als in onderling verband – helder en niet voor meerdere uitleg vatbaar. De waarschuwingen zijn bovendien op tijd verstrekt. Consument had na ontvangst van de brief van 30 augustus 2016 nog de gelegenheid zijn beslissing te overdenken, voor hij definitief overging tot afkoop van de Verzekering.
- 4.4 De zorgplicht van Verzekeraar reikt niet zo ver, dat Verzekeraar Consument er met zoveel woorden op dient te wijzen dat hij bij afkoop 72% van zijn uitkering zal moeten afdragen. Het informeren van Consument dat een boete, ofwel revisierente, geheven kan worden, is naar het oordeel van de Commissie reeds voldoende waarschuwing. Had Consument zekerheid over deze mogelijkheid wensen te verkrijgen, dan had het op zijn weg gelegen hierover nadere informatie in te winnen of contact op te nemen met Verzekeraar. Verzekeraar verstrekt voorts geen advies, zodat de op Verzekeraar rustende zorgplicht evenmin vereist dat Verzekeraar een op de persoonlijke situatie van Consument afgestemde waarschuwing verstrekt.
- 4.5 Consument wijst er op dat de passage in de brief van 30 augustus 2016, “De loonbelasting die wij moeten inhouden kunt u verrekenen met de inkomstenbelasting en revisierente die u volgens de Belastingdienst moet betalen”, bij hem de indruk heeft gewekt dat het met het betalen van 52% inkomstenbelasting, geheel is afgedaan. De Commissie acht dit echter niet een redelijke uitleg van deze passage. Uit deze passage volgt juist dat Consument, hoewel hij niet twee keer inkomstenbelasting hoeft te betalen, nog wel revisierente verschuldigd kan zijn.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. De overige stellingen van Consument maken dit oordeel niet anders. De Commissie wijst de vordering af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*