

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-755
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. J.S.W. Holtrop,
leden en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht over spaarhypotheekverzekering. Consument klaagt over de informatievoorziening door verzekeraar over de (fiscale) gevolge van de premiebetalingsachterstand en over de herstellmogelijkheden. Ook klaagt Consument over de communicatie door verzekeraar. De Commissie oordeelt dat verzekeraar niet gehouden was consument te informeren over de fiscale consequenties van het uitblijven van premiebetaling. Ten aanzien van de klacht over de communicatie is niet gebleken dat consument daarvan nadeel heeft ondervonden. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de uitlating na zitting van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de nadere uitlating van Verzekeraar; en
- de slotreactie van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

De hoorzitting werd geleid door prof. mr. M.L. Hendrikse. Na de zitting en na ontvangst van de stukken die partijen na zitting nog hebben ingediend, is het onderhavige dossier op de rol gezet voor afdoening door een meervoudige kamer op stukken. De Commissie is vervolgens uitgebreid met twee leden, te weten mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. J.S.W. Holtrop.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had sinds 1 september 2008 een FBTO Spaarhypotheekverzekering bij Verzekeraar. De verzekering, die was gekoppeld aan de hypothecaire lening van Consument, werd geadmistreerd onder polisnummer [polisnr.] Einddatum van de verzekering was 1 september 2038. De verzekering was verpand aan de hypotheekverstrekker.
- 2.2 De verzekering voorzag in een uitkering bij leven op de einddatum of bij eerder overlijden van EUR 106.000. Voor de verzekering diende Consument maandelijks een premie van EUR 137,95 te voldoen, waarvan EUR 124,50 spaarpremie.
- 2.3 De verzekering was voorzien van een KEW-clausule. Ter zake was op het polisblad vermeld:

Kapitaalverzekering Eigen Woning

Deze verzekering betreft een Kapitaalverzekering Eigen Woning in de zin van artikel 3.116 van de Wet op de inkomstenbelasting 2001. Een uitkering uit deze verzekering zal door de begunstigde(n) worden aangewend ter gehele of gedeeltelijke aflossing van de eigenwoningschuld in de zin van de Wet inkomstenbelasting 2001 van de verzekeringnemer, diens echtgeno(o)t(e) of van degene met wie de verzekeringnemer duurzaam een gemeenschappelijke huishouding voert.

Fiscale behandeling

Een uitkering uit deze verzekering is vrij van inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen tot de in artikel 3.118, 1^o en 68 lid, van de Wet op de inkomstenbelasting 2001 genoemde bedragen, indien tevens tot het tijdstip van uitkering tenminste 15 jaar (lage vrijstelling) dan wel 20 jaar (hoge vrijstelling) jaarlijks premies zijn voldaan en de hoogste premie niet meer heeft bedragen dan het 10-voud van de laagste premie. De vrijstellingen gelden per belastingplichtige. De belastingplichtige is de degene die krachtens de polis de uitkering geniet (op de einddatum is dat de begunstigde). Gehuwden en (ongehuwd) samenwonenden kunnen derhalve ieder de genoemde vrijstellingen zelfstandig benutten. De vrijstellingen zijn niet overdraagbaar. Op de genoemde vrijstellingen worden de door de belastingplichtige reeds eerder, eventueel gedeeltelijke, benutte vrijstelling(en) in mindering gebracht.

Een uitkering die gedaan wordt ten gevolge van overlijden van de verzekerde(n) is onbelast ongeacht of aan de vereiste aantal jaren premiebetaling is voldaan.

Een uitkering uit deze polis is echter onbelast tot maximaal het bedrag waarmee de geldlening(en), die is/zijn aangegaan ter verwerving, verbetering of onderhoud van de tot hoofdverblijf dienende eigen woning, wordt/worden afgelost.

- 2.4 Op de verzekering waren de voorwaarden FBTO Spaarhypotheekverzekering van toepassing. Daarin was, voor zover relevant, bepaald:

PREMIEBETALING

De premie is bij vooruitbetaling verschuldigd op de in de polis omschreven premievervaldatum. Indien een premie niet binnen 30 dagen na de premievervaldatum is betaald, wordt het verschuldigde bedrag voor elke sedert de premievervaldatum verlopen volle maand verhoogd met een rente van 1%.

Indien een premie niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum is betaald, wordt de verzekering door de maatschappij beëindigd tegen uitkering van de afkoopwaarde, overeenkomstig de voorwaarden zoals die voor afkoop van toepassing zijn. Van verval van de verzekering wordt de verzekeringnemer schriftelijk in kennis gesteld.

2.5 In 2012 kwam Consument haar betalingsverplichtingen niet na en ontstond er een premiebetalingsachterstand. Consument ontving van Verzekeraar een bericht met het totale bedrag van de achterstand.

2.6 In de loop van 2014 en in 2015 ontstond er opnieuw een achterstand in de premiebetaling van Consument. Consument ontving steeds per maand bericht over het uitblijven van de premiebetaling van die maand, waaronder op:

- 5 augustus 2014, voor de maand augustus 2014.
- 8 april 2015, voor de maand april 2015.
- 26 mei 2015, voor de maand februari 2015.

In deze herinneringen was niets vermeld over de (fiscale) consequenties van het uitblijven van premiebetaling.

2.7 Consument ontving op 17 april 2015 een e-mail van de hypotheekverstrekker over de totale betalingsachterstand van EUR 4.152,35 (31 maanden). In de e-mail was vermeld:

Wij vragen u dringend dit totaalbedrag over te maken aan FBTO of daarvoor met hen een betalingsregeling te treffen. FBTO is te bereiken op telefoonnummer 058-2345375.

Wenst u de verzekering niet voort te zetten neemt u dan contact op met uw hypotheekadviseur Eigen Huis Hypotheekservice B.V., telefoonnummer 033-4507549 om na te gaan welke mogelijkheden er zijn de hypotheekvorm om te zetten naar bijvoorbeeld een annuïteitenlening met aanvullende overlijdenrisicoverzekering.

2.8 Bij brief van 21 mei 2015 informeerde Verzekeraar Consument over een verrekening. Uit het bijgevoegde overzicht bleek dat Consument voor de maand mei van 2012 nog een bedrag van EUR 13,85 verschuldigd was en voor de maand juli 2012 nog een bedrag van EUR 137,95, terwijl Verzekeraar voor de maand februari 2015 een bedrag van EUR 137,95 teveel betaald had.

2.9 Op 12 juni 2015 vroeg de gemachtigde van Consument bij de hypotheekverstrekker nadere informatie op:

Fijn u gesproken te hebben. In reactie op dit gesprek leg u de volgende vragen voor:

- Is de polis fiscaal nog een Box I polis nu er niet jaarlijks premie is ingelegd?
- Is het mogelijk om een herberekening voor de premie te maken waarmee gedurende de resterende looptijd het doelkapitaal alsnog gehaald wordt. Hiermee wordt de achterstand over de resterende looptijd ingelopen. Dit zou voor mevrouw[Naam consument] een zeer haalbare optie zijn.

Wilt u zo vriendelijk zijn deze vragen voor te leggen aan de betreffende afdeling.

2.10 In reactie daarop ontving de gemachtigde van Consument op 2 juli 2015 een e-mail van Verzekeraar:

Fiscale gevolgen vanwege premieachterstand

Op dit moment is er sprake van een premieachterstand van € 4.152,35. De risicodekking van de verzekering is hierdoor voorlopig komen te vervallen. Dit overeenkomstig de polisvoorwaarden. Mevrouw [Naam consument] heeft al 30 maanden geen premie betaald waardoor de verzekering niet voldoet aan de fiscale voorwaarden van een box I polis.

U vraagt naar de mogelijkheid om premieachterstand over de resterende looptijd te voldoen

Het is niet mogelijk om de premieachterstand via een herberekening over de resterende looptijd te voldoen. Een oplossing is om een betalingsregeling te treffen of wellicht is het mogelijk om de hypotheek te verhogen zodat de premieachterstand kan worden betaald.

De gemachtigde van Consument heeft daarop op 3 juli 2015 gereageerd:

Dank u wel voor uw reactie. U stelt dat de hypotheek eventueel verhoogd kan worden, waarmee de achterstand kan worden ingelost. Graag verneem ik van u welke actie mevrouw [Naam consument] hiervoor moet ondernemen. Kan deze verhoging binnen de inschrijving?

2.11 De gemachtigde van Consument heeft Verzekeraar (en hypotheekverstrekker) een voorstel gedaan voor een betalingsregeling. Op 4 augustus 2015 stuurde de gemachtigde van Consument Verzekeraar een e-mail:

Graag vat ik onze afspraak samen:

- Mevrouw [Naam consument] start met het inlopen van de achterstand op haar polis volgens het afloplan zoals ik dit op 28 juli naar u zond.
- Daar de polis fiscaal uit de pas loopt, adviseert u mevrouw [Naam consument] om in overleg met haar tussenpersoon de hypotheek in haar huidige vorm te laten onderzoeken. Het lijkt erop dat deze wellicht omgezet kan worden naar een andere vorm die meer recht doet aan de wensen van mevrouw [Naam consument].

2.12 Per e-mail van 19 augustus 2015 ontving Consument bericht van de hypotheekverstrekker in verband met de betalingsregeling:

De betalingsregeling met FBTO om de premieachterstand in te lopen is akkoord bevonden. Heeft u inmiddels bericht van FBTO daarover ontvangen? Wij laten u nog weten dat het ontstaan van de premieachterstand en het inlopen van de premienota's fiscale gevolgen kan hebben. Wij adviseren u contact op te nemen met uw financieel adviseur.

Consument reageerde hierop op 23 augustus 2015:

Hartelijk dank voor uw mail. Ik had het informeel wel vernomen, maar formeel inderdaad nog geen bericht gehad. Inmiddels staan de betalingen, net als de maandelijkse hypotheek betalingen, ingepland in mijn Rabobank internetbankieren en gaan de afbetalingen over een aantal dagen lopen. Ik heb van mevrouw [Naam belangenbehartiger] begrepen dat er fiscale gevolgen aan de achterstand kleven. We hebben afgesproken na haar vakantie direct contact op te nemen met mijn financieel adviseur. Heel hartelijk dank voor het verstrekken van zijn contactgegevens, dat maakt het maken van een afspraak wel zo eenvoudig.

- 2.13 In september 2015 ontving Consument, met inachtneming van de betalingsregeling ten onrechte, een betalingsherinnering van Verzekeraar. De hypotheekverstrekker heeft daarvoor aan Consument excuses aangeboden.
- 2.14 Op 8 april 2016 zond Verzekeraar Consument een herinnering voor de maandelijkse premie van april 2016 van EUR 137,95. In navolging daarop zond Verzekeraar Consument op 14 april 2016 wederom een herinnering, voor een totaalbedrag van EUR 2.840,30. Dit bedrag bestond volgens het bijgevoegde overzicht uit de premies van september 2014, oktober 2014, januari t/m mei 2015, augustus t/m december 2015 en april 2016. In deze brief waren de consequenties van het uitblijven van premiebetaling voor de verzekering vermeld.
- 2.15 Op 7 juni 2016 zond Verzekeraar Consument een herinnering voor de premie van juni 2016 van EUR 137,95.
- 2.16 Per 1 september 2016 heeft Consument haar verzekering afgekocht. Zij heeft na aftrek van de op dat moment bestaande betalingsachterstand (EUR 2.015,30) een bedrag van EUR 12.629,17 uitgekeerd gekregen van Verzekeraar. In november en december 2016 ontving Consument wederom betalingsherinneringen van Verzekeraar.
- 2.17 Op 20 december 2016 diende Consument een klacht in bij de hypotheekverstrekker. Per e-mail van 10 januari 2017 is Consument door de hypotheekverstrekker geïnformeerd dat Verzekeraar verder op de klacht zou reageren. Consument en Verzekeraar hebben op 17 maart 2017 telefonisch contact gehad.
- 2.18 Per e-mail van 3 april 2017 heeft Consument zich (opnieuw) tot Verzekeraar gewend. Zij beklagde zich over het feit dat zij wederom een ingebrekestelling van Verzekeraar had ontvangen. Consument benadrukte dat dit in strijd is met de afspraak tussen haar en Verzekeraar, dat zij hangende de klachtprocedure geen aanmaningen zou ontvangen. Bovendien benadrukte Consument dat de informatie in de ingebrekestelling niet juist is, omdat de verzekering is beëindigd. In reactie hierop liet Verzekeraar per e-mail van 6 april 2017 weten “binnenkort” een reactie te geven.
- 2.19 Op 12 juni 2017 heeft Consument Verzekeraar opnieuw benaderd. Consument heeft zich beklagd over de werkwijze van Verzekeraar. Naar aanleiding van deze e-mail trachtte Verzekeraar Consument dezelfde dag telefonisch te bereiken. In navolging daarop heeft Verzekeraar per e-mail van 13 juni 2017 toegezegd uiterlijk op 20 juni 2017 te reageren op de klacht.
- 2.20 Per e-mail van 20 juni 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd:

U vraagt een vergoeding van € 21.652,24

U geeft aan dat wij u niet tijdig informeerden over de gevolgen van het niet betalen van de premie van uw Spaarhypotheekverzekering. En dat u daardoor uw hypotheek moest omzetten en uw verzekering moest beëindigen. Tot slot verwijt u ons dat wij u een andere oplossing hadden moeten bieden dan het treffen van een betalingsregeling.

Wij geven u geen vergoeding

De tijdige betaling van de maandelijkse premie voor uw Spaarhypotheekverzekering is uw verantwoordelijkheid. Wij informeerden u voortdurend over de achterstand in de betaling van de premie door het toesturen van betalingsherinneringen en aanmaningen. Graag ga ik hieronder in op ons standpunt.

In 2008 sloot u een Spaarhypotheekverzekering met FBTO Leven

De uitkering van € 106.000,00 uit deze verzekering diende voor de aflossing van de daaraan gekoppelde hypotheek. Dit spraken wij met u af en was ook vermeld op het polisblad. U had een Kapitaalverzekering Eigen Woning. De fiscale aspecten vermeldden wij ook op het polisblad: de uitkering is vrij van inkomstenbelasting, mits de premies jaarlijks zijn voldaan gedurende 15 of 20 jaar. Wij spraken ook met u af dat u de maandelijkse premie van € 137,95 volgens de polisvoorwaarden bij vooruitbetaling voldoet.

In 2012 liet u een premieachterstand ontstaan

U betaalde 3 maandpremies niet. U stuurde ons in april 2012 een e-mail. Daarin gaf u aan dat u zich in een moeilijke situatie bevond en vroeg u ons om een betalingsafpraak te maken over de premieachterstand. Wij gaven per e-mail aan bereid te zijn een betalingsregeling met u te treffen met het verzoek om ons daarover te bellen. Hierop reageerde u niet. De achterstand werd deels betaald in oktober 2012.

Vanaf mei 2013 ontstond weer een premieachterstand

U betaalde de premies voor de periode van 1 mei 2013 tot 1 juli 2015 niet. Wij stuurden u maandelijks betalingsherinneringen toe. Helaas betaalde u deze premies niet en ontstond een premieachterstand van € 4.152,35.

Wij troffen met u een betalingsregeling

Wij boden u een oplossing door een betalingsregeling met u te treffen. In augustus 2015 spraken wij een betalingsregeling af met uw belangenbehartiger mevrouw [Naam belangenbehartiger] (zij was door u gemachtigd). U zou de premieachterstand van € 4.152,35 betalen door vanaf augustus 2015 tot en met mei 2017 iedere maand € 125,00 te betalen met extra betalingen in december en mei van € 450,00. De lopende maandpremie van € 137,95 moest u ook blijven betalen. Doordat wij een betalingsregeling met u troffen, kon u uw premieachterstand inlopen en bleef uw verzekering fiscaal gezien een Kapitaalverzekering Eigen Woning. Er was voor u dus geen fiscale reden om uw verzekering te beëindigen.

U beëindigde uw verzekering per 1 september 2016

In juli 2016 vroeg uw adviseur, [Naam adviseur] van de Vereniging Eigen Huis, om een opgave van de afkoopwaarde van uw verzekering. Op dat moment was de afkoopwaarde € 14.595,37 en de premieachterstand € 2.015,30. Wij ontvingen vervolgens een afkoopverzoek van u. Wij keerden de afkoopwaarde min de premieachterstand (€ 12.629,17) uit aan de pandhouder. Uw opmerking dat u uw verzekering moest beëindigen, kunnen wij daarom niet plaatsen.

Wij gaven u niet het advies om uw verzekering af te kopen en/of uw hypotheek te wijzigen

Wij zijn daar dus ook niet voor aansprakelijk en gaan niet tot vergoeding van de door u gestelde schade over.

- 2.21 In reactie hierop liet Consument per e-mail van diezelfde datum weten dat zij weldegelijk bericht van Verzekeraar heeft ontvangen dat de verzekering niet langer aan de fiscale voorwaarden van de KEW-clausule voldeed. Consument heeft daarbij verwezen naar de e-mail van Verzekeraar van 2 juli 2015.
- 2.22 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Op 18 september 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument heeft de verzekering afgesloten “na een gedegen advies”, via de Vereniging Eigen Huis Hypotheekservice (hierna: de adviseur). Consument klaagt niet over de rol van Verzekeraar in dit verband. Consument verwijt Verzekeraar niet het uitblijven van advies, maar het uitblijven van informatie gedurende de looptijd van de verzekering.
- 3.2 Consument klaagt dat Verzekeraar haar niet heeft geïnformeerd over de fiscale gevolgen van de premiebetalingsachterstand. Verzekeraar heeft Consument ten onrechte laten weten dat zij als gevolg van de achterstand niet meer aan de voorwaarden van de KEW-clausule voldeed. Consument stelt dat zij op basis van die informatie gehandeld heeft door de verzekering te beëindigen en een nieuwe verzekering af te sluiten. Als gevolg daarvan lijdt Consument schade.
- 3.3 Consument stelt voorts dat, indien Verzekeraar haar helder geïnformeerd had over haar betalingsachterstanden, de achterstand nooit zo hoog was opgelopen. Consument benadrukt dat zij van Verzekeraar slechts herinneringen per maand kreeg, zonder een overzicht van de totale achterstand. Indien Verzekeraar haar had geattendeerd op de achterstanden en de consequenties daarvan, zou zij de achterstand hebben ingelopen.
- 3.4 Consument weerspreekt de stelling van Verzekeraar dat hij haar steeds correct heeft geïnformeerd. Consument benadrukt dat het merendeel van de communicatie verliep via de hypotheekverstrekker en dat Verzekeraar niet of nauwelijks informatie heeft verschaft en eveneens niet reageerde op vragen van Consument of haar gemachtigde.
- 3.5 Consument stelt dat zij een bedrag van EUR 21.433,60 aan schade lijdt. Zij wenst dat Verzekeraar dit bedrag vergoedt. In reactie op het verweer van Verzekeraar merkt Consument op dat zij naar haar beste kunnen een inschatting heeft gemaakt. Consument benadrukt dat zij de administratieve ondersteuning niet in het kader van de procedure bij Kifid heeft ingeschakeld, maar reeds voor die tijd, om een beeld te krijgen van de betalingsachterstand.

Verweer

- 3.6 Verzekeraar benadrukt dat hij alleen op de klacht van Consument kan reageren, voor zover deze betrekking heeft op de verzekering. Klachten over de hypothecaire lening worden behandeld door de hypotheekverstrekker.
- 3.7 De klacht over de verzekering is door de hypotheekverstrekker aan Verzekeraar doorgeleid. Verzekeraar betreurt dat dit voor onduidelijkheid heeft gezorgd bij Consument.

Verzekeraar wijst erop dat hij geen betaling van premie kan afdwingen (omdat de onderhavige verzekering juridisch gezien geen betalingsverplichting kent), maar dat de hypotheekverstrekker dit wel kan, omdat onderdeel van de hypotheekafspraken kan zijn dat Consument premies voor de verzekering voldoet. Verzekeraar benadrukt dat om die reden veel betaalafspraken via de hypotheekverstrekker werden gemaakt.

- 3.8 Verzekeraar benadrukt dat hij een *direct writer* is en rechtstreeks zaken doet met particuliere klanten op basis van 'execution only' dienstverlening. Verzekeraar werkt niet met tussenpersonen of financieel adviseurs. De klant neemt een product af op basis van 'execution only' en er is geen sprake van een adviesrelatie. Dit betekent dat de klant zelf verantwoordelijk is voor de keuzes en hij zelf bepaalt of het product nog bij hem of haar past. Consument koos er bij aanvang van de verzekering voor om zelfstandig en zonder advies een product af te nemen bij Verzekeraar.
- 3.9 Als verweer tegen de klacht van Consument over de informatievoorziening over de fiscale consequenties heeft Verzekeraar het volgende aangevoerd:
- Verzekeraar heeft Consument per e-mail van 2 juli 2015 geïnformeerd dat zij niet (langer) voldeed aan de fiscale voorwaarden. Die constatering is juist. Op dat moment voldeed de verzekering niet. In de brief over de betalingsachterstand wordt de fiscale waarschuwing juist opgenomen om te waarschuwen voor de fiscale gevolgen bij het niet betalen van de premie.
 - de waarschuwing van Verzekeraar is door Consument opgepakt; zij heeft een adviseur geraadpleegd om te bepalen wat te doen met haar verzekering.
 - de KEW-clausule zou weer van kracht zijn als de betalingsachterstand tijdig werd voldaan. Verzekeraar heeft Consument nimmer geïnformeerd dat de KEW-clausule niet hersteld kon worden.
 - Consument heeft op advies van andere partijen gekozen de afkoopwaarde in mindering te brengen op haar hypothecaire lening. Het kiezen voor een andere hypotheekconstructie is de keuze van Consument geweest. Verzekeraar heeft Consument geen onjuiste informatie verschaft, waardoor zij een bepaalde keuze maakte.
 - dat de adviseur van Consument kennelijk van mening was dat al te lang geen premie was betaald, is niet te wijten aan Verzekeraar. Verzekeraar heeft dit standpunt nooit ingenomen.

3.10 Als verweer tegen de klacht van Consument over een informatievoorziening over de premiebetalingsachterstand, stelt Verzekeraar het volgende:

- het was volkomen duidelijk, althans het behoorde duidelijk te zijn, dat Consument tijdig haar maandelijkse premies moest voldoen.
- Consument wist dat zij premies moest voldoen, dat erkent zij ook.
- er bestond geen onduidelijkheid dat er een betalingsachterstand was.
- er is veel contact geweest met Consument over de betalingsachterstand.
- Verzekeraar heeft Consument op 17 april 2015 en op 14 april 2016 gewezen op de betalingsachterstand. In april 2016 heeft Verzekeraar daarbij tevens gewezen op de mogelijke gevolgen van het uitblijven van premiebetaling.
- Verzekeraar heeft Consument steeds verwezen naar haar adviseur, omdat Verzekeraar geen advies verstrekt.
- Verzekeraar heeft Consument twee oplossingen aangeboden:
 - het treffen van een betalingsregeling of
 - verhoging van de hypothecaire lening, zodat de premieachterstand in één keer kon worden voldaan.
- de door Verzekeraar aangedragen oplossingen zouden beide niet tot fiscale problemen hebben geleid met betrekking tot het KEW-regime.
- Verzekeraar heeft in augustus 2015 een betalingsregeling met Consument getroffen. Doordat de betalingsregeling werd getroffen, kon de betalingsachterstand ingelopen worden en bleef de verzekering (fiscaal gezien) een verzekering met een KEW-clausule.
- Consument heeft de uiteindelijk niet de volledige betalingsachterstand ingelopen.
- Consument heeft zelf besloten, waarschijnlijk na overleg met haar adviseur, de verzekering te beëindigen.
- Consument kan Verzekeraar niet verantwoordelijk houden voor de gevolgen van de beslissing die zij zelf nam, ondanks dat Verzekeraar twee andere oplossingen had aangedragen.
- Verzekeraar heeft Consument niet gedwongen de looptijd van de verzekering in te korten.

3.11 In reactie op de vordering van Consument stelt Verzekeraar het volgende:

- Consument geeft in haar berekeningen een inkomen van EUR 60.000 bruto op. Bij het aanvragen van de hypotheek genoot Consument een lager inkomen. Bewijs van het inkomen blijkt niet uit het dossier. De aftrek die Consument geniet bij dit inkomen valt in een hoger tarief. Het inkomen van Consument bij aanvang van de verzekering valt niet in de hoogste belastingschijf. De bruto-nettoberekening is derhalve onjuist.

- Consument besloot te kiezen voor een annuïteitenhypothek. De berekening bij de lineaire hypothek geeft aan dat deze kosten lager zijn. Hier had Consument ook voor kunnen kiezen.
- Consument brengt op de schadeberekening niet de uitgekeerde afkoopwaarde in mindering.
- Consument gaat ervanuit dat de hypotheekrenteaf trek naar de toekomst ongewijzigd gehandhaafd blijft. Dat lijkt niet reëel te zijn.
- De rentevast periode voor de spaarhypothek was 20 jaar. Voor 20 jaar gold een rentepercentage van 5,10%. Consument gaat er in haar schadeberekening ten onrechte vanuit dat dit percentage voor 30 jaar geldt.
- Bij eerder overlijden van Consument zou er helemaal geen schade zijn. De verzekering zou in dat geval het verzekerde kapitaal uitkeren aan de pandhouder.
- De kosten van een administratief ondersteuner of financieel adviseur komen niet voor vergoeding in aanmerking, nu de inschakeling van die personen niet noodzakelijk is voor een klachtprocedure bij Kifid gezien de laagdrempeligheid en lage kosten.

3.12 Verzekeraar verzoekt de Commissie de klacht van Consument ongegrond te verklaren en haar vordering af te wijzen.

4. De zitting en het vervolg

- 4.1 Ter zitting hebben partijen gesproken over hetgeen hen verdeeld houdt. In dat kader heeft Verzekeraar gewezen op een besluit van de fiscus, waaruit zou voortvloeien dat een eventuele betalingsachterstand kan worden ingelopen opdat de KEW-clausule op een verzekering behouden kan blijven. De Commissie heeft Verzekeraar verzocht dit besluit na de zitting zowel aan de Commissie als aan Consument te doen toekomen.
- 4.2 Per e-mail van 24 april 2018 heeft Verzekeraar het besluit toegezonden. Het Besluit van 6 december 2014 (nr. BLKB2014/1763M) is inmiddels vervangen door het Besluit van 15 mei 2017 (nr. 2017-81019). Verzekeraar verwijst naar de tekst bij paragraaf 3.5.2 van het Besluit. Verzekeraar stelt dat het Besluit Consument de mogelijkheid biedt de betalingsachterstand op te lossen zonder het KEW-regime te verliezen. Verzekeraar benadrukt deze mogelijkheid aan Consument te hebben geboden.
- 4.3 Per e-mail met bijlagen van 8 juni 2018 heeft Consument zich uitgelaten, naar aanleiding van de e-mail met bijlage van 24 april 2018 van Verzekeraar. Consument heeft benadrukt dat het Besluit helderheid schept. Consument wijst er daarbij op dat Verzekeraar:
- nooit een toelichting heeft gegeven op de fiscaliteit, ook niet naar aanleiding van vragen van (de gemachtigde van) Consument.

- Consument niet eerder gewezen heeft op het Besluit en de mogelijkheid de KEW-clausule te behouden door het inlopen van de premiebetalingssachterstand. Verzekeraar had deze informatie in ieder geval moeten verstrekken in zijn e-mail van 2 juli 2015, omtrent de mogelijke oplossingen voor Consument.
- Consument ten onrechte heeft geïnformeerd dat – ook toen er een betalingsafpraak was – de verzekering fiscaal niet in de pas liep.
- Consument ten onrechte herinneringen heeft gestuurd voor het totale openstaande bedrag, toen er al een betalingsafpraak was. Verzekeraar heeft zich vervolgens niet aan zijn toezegging gehouden dat dit niet meer zou voorkomen in de toekomst.
- er vijf maanden over gedaan heeft op de klacht van Consument te reageren. Bij die reactie kwam de stelling van Verzekeraar dat er geen fiscale consequenties zouden zijn, als de betalingsafpraak volledig was voldaan, als een duveltje uit een doosje. Dit standpunt werd niet toegelicht en ook is de informatie niet volledig juist.
- haar vóór en na omzetting van de hypotheek informatie heeft verstrekt die lijnrecht tegenover elkaar staat.

4.4 Consument handhaaft het standpunt dat Verzekeraar zijn informatie- en zorgplicht jegens Consument heeft verzaakt, met als gevolg een hypotheekomzetting met forse schadepost voor Consument.

4.5 Consument benadrukt tevens nog enkele aanvullende punten:

- alle betalingsherinneringen die Verzekeraar tijdens de procedure heeft ingebracht, dateren van ná 10 april 2015, de datum waarop Consument de betalingsachterstand heeft opgevraagd.
- Verzekeraar stelt dat FBTO Leven en FBTO Hypotheken twee verschillende entiteiten zijn, maar noemt een e-mail van FBTO Hypotheken ook “onze mail”. Het verschil is voor Consument in ieder geval niet duidelijk.
- Verzekeraar stelt dat hij Consument niet heeft kunnen informeren over de fiscale regelgeving, omdat hij geen advies mag geven. Consument wijst erop dat Verzekeraar in 2015 weldegelijk advies gegeven heeft. Bovendien wijst Consument erop geen advies te hebben gevraagd, maar informatie. Deze informatie is eerst na de zitting bij Kifid verstrekt.
- Consument benadrukt dat Sammen B.V. geen financieel adviseur is. Het bevreemdt Consument dat zij, hoewel zij klant is van Verzekeraar, advies moet vragen om informatie over de lopende verzekering te krijgen. Verzekeraar had haar de relevante informatie moeten verstrekken.

5. Beoordeling

- 5.1 De klacht van Consument over Verzekeraar valt in twee onderdelen uiteen. De hoofdklacht van Consument is dat Verzekeraar haar niet, althans niet juist geïnformeerd heeft over de (fiscale) gevolgen van de premiebetalingsachterstand en de herstelmogelijkheden.

Daarnaast klaagt Consument over de communicatie door Verzekeraar. Consument klaagt dat Verzekeraar haar uitsluitend maandelijkse herinneringen heeft gestuurd en geen overzichten van de totale achterstand (alleen wanneer Consument daarom vroeg). Consument klaagt voorts dat Verzekeraar niet of nauwelijks reageerde op haar vragen en haar – na de totstandkoming van de betalingsafpraak – meermaals ten onrechte betalingsherinneringen heeft gestuurd.

De Commissie zal deze twee klachtonderdelen in het hiernavolgende afzonderlijk van elkaar behandelen.

De informatie over de gevolgen van premiebetalingsachterstand

- 5.2 Voor de beoordeling van dit onderdeel van de klacht van Consument is van belang te weten wat de inhoud en omvang is van de informatie- en zorgplicht van een verzekeraar.
- 5.3 Verzekeraar stelt dat geen sprake was van een adviesrelatie en dat Consument zelf gekozen heeft voor 'execution only' dienstverlening. Consument heeft er zelf voor gekozen om zelfstandig en zonder advies de verzekering te sluiten bij Verzekeraar. Consument stelt dat Verzekeraar gehouden was haar van (correcte) informatie te voorzien. Zij meent dat Verzekeraar haar had moeten informeren over de fiscale gevolgen van de premiebetalingsachterstand en op het Besluit.
- 5.4 De Commissie oordeelt hierover als volgt. Ongeacht of tussen Verzekeraar en Consument een adviesrelatie bestond, was Verzekeraar gehouden (correcte) algemene productinformatie te verschaffen. Gezien het feit dat sprake was van 'execution only' dienstverlening behoefde Verzekeraar zich niet te verdiepen in de specifieke omstandigheden van Consument. Daarom behoefde Verzekeraar geen informatie te verschaffen over de specifieke omstandigheden voor Consument en behoefde hij haar niet te voorzien van advies.
- 5.5 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar zijn informatieplicht is nagekomen. Uit de KEW-clausule op het polisblad blijkt immers wat de voorwaarden zijn voor toepassing van de clausule. In tegenstelling tot hetgeen Consument meent lag het niet op de weg van Verzekeraar Consument te informeren over de fiscale consequenties van het uitblijven van premiebetaling.

Verzekeraar was wél gehouden Consument te informeren over de consequenties van het uitblijven van premiebetaling, indien Verzekeraar naar aanleiding daarvan een maatregel had getroffen (bijvoorbeeld beëindiging van de overeenkomst). Aangezien Verzekeraar geen maatregelen heeft getroffen, bestond er in het onderhavige geval geen informatieverplichting.

- 5.6 Met inachtneming van al het voorgaande concludeert de Commissie ten aanzien van dit eerste onderdeel van de klacht van Consument dat zij ten onrechte klaagt.

De communicatie in algemene zin

- 5.7 Consument stelt dat Verzekeraar haar had moeten informeren over de totale premiebetalingsachterstand. Een dergelijke verplichting rust noch op grond van de overeenkomst, noch op grond van de wet op Verzekeraar. In dit kader is van belang dat bij een overeenkomst van levensverzekering, zoals de onderhavige, geen premiebetalingsplicht bestaat. Het uitblijven van premiebetaling zou ingevolge de polisvoorwaarden – op termijn – leiden tot beëindiging van de verzekeringsovereenkomst. Dit zou uiteraard consequenties hebben voor de gekoppelde hypothecaire lening, maar dit regardeert de hypotheekverstrekker en niet Verzekeraar.
- 5.8 Consument klaagt voorts dat Verzekeraar niet of nauwelijks reageerde op haar vragen en dat hij haar meermaals ten onrechte betalingsherinneringen heeft gestuurd. Nog daargelaten of deze klachten terecht worden geuit, kan de Commissie niet vaststellen dat Consument als gevolg daarvan (financiële) schade heeft geleden.
- 5.9 Met inachtneming van het voorgaande klaagt Consument op dit punt ten onrechte, althans vloeit uit deze klacht geen schadevergoedingsverplichting voor Verzekeraar voort, nu niet vaststaat dat Consument schade heeft geleden als gevolg van enig handelen of nalaten van Verzekeraar op dit punt.

Conclusies

- 5.10 Onder verwijzing naar de conclusies die zijn opgenomen onder randnummers 5.6 en 5.9 komt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is, althans dat de klacht niet tot enige verplichting tot schadevergoeding leidt voor Verzekeraar. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

6. 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.

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.