

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0275  
(prof. mr. M.L Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht –  
van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 oktober 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 23 maart 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Spaarkasovereenkomst. Fiscale bandbreedte eis. Geen schade. De handelwijze van de verzekeraar heeft niet geleid tot enige schade aan de zijde van de consument. Voor een immateriële schadevergoeding is evenmin grond. De vorderingen van de consument worden dan ook 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende reactie van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar 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 De consument heeft op 1 juli 1995 een spaarkasovereenkomst (hierna: ‘de verzekering’) gesloten met de verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat op de einddatum van de verzekering (1 juli 2015) de waarde van de 15,7805 verzekerde beleggingseenheden zal worden uitgekeerd. De consument betaalt hiervoor een maandelijks premie van € 90,76.
- 2.2 Begin 2007 heeft de consument een verzoek ingediend tot afkoop van zijn verzekering.

De verzekeraar heeft de consument daarop bij brief van 19 maart 2007 geïnformeerd over de waarde van de verzekering per 1 maart 2007. In deze brief vermeldt de verzekeraar bovendien het volgende:

*“Indien de overeenkomst is afgesloten voor 14-09-1999 verliest u bij eventuele afkoop de fiscale vrijstelling, die in de nieuwe belastingwetgeving wordt gerespecteerd. Deze vrijstelling bedraagt bij een looptijd vanaf 15 jaar EUR 28.134,- en bij een looptijd vanaf 20 jaar EUR 123.428,-.*

*Ingesloten treft u informatie aan over de eventuele fiscale consequenties die de afkoop van uw overeenkomst voor u kan hebben. Wij adviseren u deze informatie te lezen, voordat u besluit om deze overeenkomst af te kopen. (...)*”

In de bij voornoemde brief gevoegde informatie staat het volgende:

**“Afkoop kan fiscale consequenties hebben**

*Wij willen u erop attent maken dat het afkopen van overeenkomsten die gestart zijn voor 14-09-1999 binnen een periode van 12 jaar / 15 jaar fiscale consequenties kan hebben. Het rentebestanddeel in de uitkering is dan belast volgens het progressief tarief. (...)*”

- 2.3 De consument heeft er uiteindelijk voor gekozen om per 1 maart 2007 zijn premie te verlagen van € 90,76 naar € 25,- per maand.
- 2.4 Begin oktober 2010 heeft de consument de verzekeraar verzocht zijn verzekering premievrij te maken. Op 3 november 2010 heeft de verzekeraar de consument een brief gestuurd, waarin (onder meer) het volgende is opgenomen:

*“We wijzen u erop dat inlegvrijmaken van deze kapitaalverzekering voor u nadelige fiscale gevolgen kan hebben. Uw verzekering is tot stand gekomen voor 15 september 1999. Dit betekent dat u gebruik kunt maken van de box 3 vrijstelling (maximaal EUR 123,428,-) voor op 14 september 1999 reeds bestaande kapitaalverzekeringen. Indien de verzekering premievrij wordt gemaakt, blijft u recht houden op deze box 3 vrijstelling, maar benut u deze vrijstelling mogelijk niet volledig.*

*Ook moet nog rekening worden gehouden met fiscale spelregels die golden op 31 december 2000. Omdat u vroegtijdig stopt met premie betalen, kan in de uitkering een belast rentebestanddeel zitten. Het rentebestanddeel is het bedrag wat u meer krijgt dan er aan inleg is betaald. (...)*”

- 2.5 Op 6 november 2010 heeft de consument de verzekeraar de opdracht gegeven om zijn verzekering per 1 oktober 2010 premievrij voort te zetten.

- 2.6 Op 1 juli 2015 heeft de verzekering de einddatum bereikt en heeft de verzekeraar de eindwaarde van de verzekering (ad € 28.271,13) aan de consument uitgekeerd.
- 2.7 Begin 2019 is de consument geconfronteerd met een naheffing ad € 7.438,- van de Belastingdienst, daar hij met de door hem betaalde premies niet voldeed aan de bandbreedte eis van 1:10. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze beslissing, waarna de Belastingdienst in maart 2020 heeft besloten de naheffing ongedaan te maken.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument stelt dat de verzekeraar hem in 2010 – op het moment dat hij besloot tot het premievrij maken van zijn verzekering – had moeten wijzen op het gegeven dat hij hierdoor (mogelijk) niet voldeed aan de fiscale bandbreedte eis van 1:10 en daardoor geen gebruik kon maken van de fiscale vrijstelling. De consument geeft voorts aan dat hij in 2007 en 2010 contact heeft opgenomen met de verzekeraar en zich heeft laten informeren over de (fiscale) consequenties. In 2010 is hem daarbij verzekerd dat zijn vrijstelling niet in gevaar zou komen bij het premievrij maken van zijn verzekering.
- 2.9 Hoewel de naheffing uiteindelijk ongedaan is gemaakt, heeft de kwestie veel van de consument zijn tijd gekost en bovendien voor veel stress en onzekerheid gezorgd. De consument acht de verzekeraar dan ook gehouden hem een financiële genoegdoening toe te kennen en bovendien schriftelijke excuses te maken.

#### *Het verweer*

- 2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de verzekeraar kan worden gehouden de consument in dezen tegemoet te komen.
- 3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij zich – bij de beoordeling van het geschil – dient te baseren op de in het dossier aanwezige stukken. Bij de telefoongesprekken uit 2007 en 2010, waaraan de consument refereert, was de commissie niet aanwezig. Ook zijn er geen telefoonnotities van deze gesprekken overgelegd. Nu de inhoud van de gesprekken ook tussen partijen niet is komen vast te staan, is het voor de commissie onmogelijk om vast te stellen wat er tijdens deze gesprekken is besproken.

- 3.3 Het dossier bevat wel enkele brieven waarin de verzekeraar de consument wijst op de fiscale consequenties van afkoop (in 2007) en het inlegvrij maken van de verzekering (in 2010). De commissie merkt ten aanzien van deze brieven op dat het beter was geweest indien de verzekeraar in zijn brieven aan de consument eveneens melding had gemaakt van de fiscale bandbreedte eis van 1:10. De verzekeraar zou er dan ook goed aan doen om deze bandbreedte eis in het vervolg in zijn brieven op te nemen. Het voornoemde neemt echter niet weg dat het gegeven dat de verzekeraar de bandbreedte eis in zijn brieven aan de consument achterwege heeft gelaten, niet heeft geleid tot enig financieel nadeel aan de zijde van de consument. De commissie ziet om deze reden dan ook geen grond voor schadevergoeding.
- 3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de kwestie hem veel tijd heeft gekost en bovendien voor veel stress en onzekerheid heeft gezorgd en hij – op grond hiervan – aanspraak kan maken op een immateriële schadevergoeding, merkt de Commissie het volgende op. Een immateriële schadevergoeding kan (slechts) worden toegekend in situaties zoals vermeld in artikel 6:106 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, te weten in de situatie waarin a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen, b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast of c) het nadeel gelegen is in de aantasting van de nagedachtenis van een overledenen. Nu geen van deze situaties zich in dezen voordoet, bestaat er – hoe vervelend de ervaring voor de consument ook is geweest – geen grond voor een immateriële schadevergoeding.
- 3.5 Met betrekking tot de stelling van de consument dat de verzekeraar gehouden is tot het maken van schriftelijke excuses, merkt de commissie allereerst op dat zij geen excuses kan afdwingen bij de verzekeraar. Bovendien heeft de verzekeraar reeds telefonisch zijn excuses en een bos bloemen aangeboden.
- 3.6 De conclusie is dat de handelwijze van de verzekeraar niet heeft geleid tot enige schade aan de zijde van de consument. Voor een immateriële schadevergoeding is evenmin grond. De vorderingen van de consument worden dan ook afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*