

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0682
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. K.S. Smits, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 augustus 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : De Financiële Wereld B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 28 juli 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. De consument woont in Zweden. In 2012 heeft hij op advies van de tussenpersoon zijn opbouwende lijfrenteverzekering voortgezet in een opbouwende lijfrenterekening. In 2017 wilde de consument de opbouwende lijfrenterekening omzetten in een uitkerende lijfrenteverzekering, maar dat bleek voor hem niet mogelijk, omdat hij in het buitenland woont. De consument stelt dat de tussenpersoon in 2012 een verkeerd advies heeft gegeven door hem niet te waarschuwen voor deze onmogelijkheid en hij vordert schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon het verwijt van de consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist en dat daarom is komen vast te staan dat de tussenpersoon in 2012 een verkeerd advies heeft verstrekt. Maar niet is komen vast te staan dat de consument door de fout van de tussenpersoon schade lijdt of zal lijden. De commissie wijst de vordering af.

I. De procedure

- I.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 tussenpersoon; 4) de aanvullende stukken van de tussenpersoon; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de tussenpersoon; 7) de aanvullende stukken van de tussenpersoon en 8) de reactie van de consument.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 maart 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 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 woont al geruime tijd in Zweden, in elk geval al sinds 2012. Hij had een kapitaalopbouwende lijfrenteversicherung (hierna: de lijfrenteversicherung) bij Reaal. Per e-mail van 21 september 2012 heeft de consument de tussenpersoon gevraagd naar de mogelijkheden voor de aanwending van het lijfrentekapitaal na het bereiken van de einddatum van de lijfrenteversicherung op 1 december 2012. In de daaropvolgende e-mailcorrespondentie tot 9 oktober 2012 heeft de tussenpersoon de consument geïnformeerd dat hij in ieder geval voor 31 december 2013 moest besluiten wat hij met het lijfrentekapitaal zou doen omdat hij anders revisierente en inkomstenbelasting moet betalen. De tussenpersoon heeft de consument ook geïnformeerd over de negatieve fiscale gevolgen bij het ineens laten uitkeren van het kapitaal en over de mogelijkheden om deze negatieve fiscale gevolgen te ontwijken.

2.2 Bij e-mail van 10 oktober 2012 heeft de consument onder andere het volgende aan de tussenpersoon geschreven:

“Mijn keuze, afhankelijk van uw antwoord, is dat ik de aandelen nu wil omzetten. Mijn vermoeden, op basis van wat ik gelezen heb, is dat tussen nu en december 1213 de markten eerder naar beneden dan naar omhoog zullen gaan. Kan omzetting nu plaatsvinden om dan op een later tijdstip te bepalen welk lijfrente product kan worden aangekocht?”

2.3 Bij e-mail van 10 oktober 2012 heeft de tussenpersoon onder andere het volgende aan de consument geschreven:

“De waarde in de polis kan ik overzetten naar een geblokkeerde rentedragende rekening met een variabele rentevergoeding van +/- 2,7 % (100% garantieproduct). Vervolgens kunt u op ieder moment beslissen om de gelden te laten uitkeren in een lijfrente product. Deze rekening kunt u aanhouden tot in het kalenderjaar dat u 70 jaar wordt, u dient dan een lijfrenteproduct aan te schaffen.”

2.4 Bij e-mail van 16 oktober 2012 heeft de tussenpersoon onder andere het volgende aan de consument geschreven:

“Voor de duidelijkheid : U wilt de bestaande beleggingspolis nog niet laten uitkeren in termijnen ofwel uitstellen. Tevens wilt u niet meer in beleggen zitten maar voor zekerheid kiezen ?! Dan kunnen wij de bestaande verzekering omzetten in een geblokkeerde rekening (het nieuwe product LijfrenteOpbouw Rekening) waarbij u over de waarde een rentevergoeding krijgt. Vervolgens kunt u op ieder moment kiezen om de waarde in termijnen te laten uitkeren echter uiterlijk voor uw 70e verjaardag.”

- 2.5 Eind 2012 heeft de consument via de tussenpersoon het vrijgekomen kapitaal uit de lijfrenteverzekering laten overmaken op een Reaal LijfrenteOpbouwRekening (hierna: de lijfrenterekening) met een looptijd van vijf jaar.
- 2.6 In 2017 heeft de consument de lijfrenterekening via een andere tussenpersoon omgezet in een bankproduct, te weten een uitkerende lijfrenterekening bij ASR Bank N.V. (hierna: de bank).

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert vergoeding van de schade die hij lijdt, als hij na de einddatum van de uitkerende lijfrenterekening bij de bank in een minder financieel gunstige positie komt te verkeren dan wanneer hij een levenslang uitkerende lijfrenteverzekering zou hebben. Die schade bedraagt volgens de consument naar schatting € 8.000,- per jaar. Ook vordert hij vergoeding van € 1.000,- per jaar, bestaande uit het gemiste voordeel doordat hij geen gelegenheid heeft gehad elders een gunstiger product te kopen.
- 2.8 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hem in 2012 een onjuist advies te geven. De tussenpersoon wist dat de consument in Zweden woonde. Hij heeft de consument toch geadviseerd zijn lijfrenteverzekering om te zetten naar een lijfrenterekening om negatieve fiscale gevolgen te voorkomen en omdat de aandelenkoersen daalden. De lijfrenterekening kon volgens de tussenpersoon later weer in elk ander lijfrenteproduct worden omgezet. De consument wilde in 2017 een uitkerende lijfrenteverzekering aanschaffen die voorzag in een levenslange uitkering. Maar toen bleek dat niet te kunnen, omdat de consument in het buitenland woonde. De consument heeft hierover contact opgenomen met de tussenpersoon, maar die kon hem niet helpen.
- 2.9 De consument heeft daarom noodgedwongen de lijfrenterekening door een andere tussenpersoon laten omzetten in een bankproduct, te weten een uitkerende lijfrenterekening bij de bank. Die lijfrenterekening keert, anders dan een uitkerende lijfrenteverzekering, niet levenslang uit maar slechts zolang er een positief saldo op de rekening staat. De consument loopt dus het risico dat hij terugvalt in inkomen, als hij nog in leven is op het moment dat het saldo op de lijfrenterekening volledig is uitgekeerd. Als de tussenpersoon hem in 2012 had gewezen op de beperking van de lijfrenterekening voor rekeninghouders die in het buitenland wonen, zou de consument een andere keuze hebben gemaakt. Hij zou in dat geval een levenslang uitkerende lijfrenteverzekering hebben aangevraagd. Dat was mogelijk.

Het verweer

- 2.10 De tussenpersoon heeft in 2012 een juist advies gegeven, dat paste bij de wensen van de consument om negatieve fiscale gevolgen te voorkomen en de uitkering van het lijfrente-kapitaal uit te stellen. De consument heeft destijds niet kenbaar gemaakt dat hij later een uitkerende lijfrenteversicherung wenste.
- 2.11 De tussenpersoon betwist dat de consument in 2017 telefonisch contact met hem heeft opgenomen over zijn wens om een uitkerende lijfrenteversicherung aan te vragen. Volgens de tussenpersoon heeft de consument in 2017 alleen navraag gedaan naar de Zweedse fiscale regels. De tussenpersoon heeft toen geantwoord dat hij daarvan geen kennis had en dat het verstandiger zou zijn dat de consument eerst elders fiscale informatie in zou winnen. Daarna heeft de consument geen contact meer opgenomen met de tussenpersoon. Als de consument dat wel had gedaan, zou de tussenpersoon de gewenste uitkerende lijfrente-versicherung voor de consument hebben kunnen regelen. De tussenpersoon heeft die kans echter niet gekregen, want de consument heeft in 2017 via een andere tussenpersoon een nieuw product afgesloten. De consument kan daarover dan niet drie jaar later bij de tussenpersoon klagen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon hiertoe niet verplicht is. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Schending zorgplicht

- 3.2 De consument stelt dat hij in 2017 de lijfrenterekening niet kon laten omzetten in een uitkerende lijfrenteversicherung en dat het advies in 2012 daarom onjuist was. De tussenpersoon heeft die stelling van de consument betwist. Desgevraagd heeft de tussenpersoon na de hoorzitting stukken overgelegd ter onderbouwing van zijn betwisting. Maar uit die stukken blijkt niet dat het voor de consument als in het buitenland wonende rekeninghouder in 2017 mogelijk was om de lijfrenterekening om te zetten in een uitkerende lijfrente-versicherung. De tussenpersoon heeft de stelling van de consument dat hij in 2017 de lijfrenterekening niet kon laten omzetten in een uitkerende lijfrenteversicherung daarom onvoldoende gemotiveerd betwist. Daarmee is vast komen te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door in 2012 bij zijn advisering niet te betrekken dat de consument in het buitenland woonde.

Schade

- 3.3 Hoewel dus vaststaat dat de tussenpersoon onjuist heeft geadviseerd, is daarmee nog niet gezegd dat hij de consument schadevergoeding moet betalen.

Voor de aansprakelijkheid van de tussenpersoon is ook vereist dat de consument schade lijdt. Die schade staat echter geenszins vast. Niet gebleken is dat de consument in 2012, toen hij dus al in Zweden woonde, wel een levenslang uitkerende lijfrenteverzekering kon afsluiten. Maar zelfs als de consument in 2012 die verzekering kon afsluiten, dan nog lijdt de consument nu geen schade, omdat de uitkerende lijfrenterekening bij de bank zal gaan uitkeren zolang de rekening een positief saldo heeft. Op het moment dat er geen saldo meer is op die lijfrenterekening en de consument dan in leven is zou hij in een minder gunstige vermogenspositie kunnen komen te verkeren dan wanneer hij een lijfrenteverzekering zou hebben die tot het einde van zijn leven uitkeert. Die eventuele schade in de toekomst maakt echter niet dat de tussenpersoon nu kan worden veroordeeld tot het betalen van enige schadevergoeding aan de consument.

Slotsom

3.4 De vordering van de consument 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.