

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0383

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de verzekeraar.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Zorgplicht verzekeraar Bindend advies. Klacht ongegrond.

De consument heeft twee DELA CoöperatiespaarPlannen gesloten bij de verzekeraar. Na het sluiten van de verzekering heeft de Belastingdienst een tariefswijziging doorgevoerd, waardoor de waarde van de verzekeringen in de toekomst hoger wordt belast dan op het moment van het sluiten van de verzekeringen. De consument heeft de verzekeringen beëindigd en de verzekeraar heeft daarvoor afkoopkosten in rekening gebracht, volgens de consument ten onrechte. De consument meent dat zij bij het sluiten van de verzekeringen onvoldoende is geïnformeerd over het karakter van de verzekeringen én dat de verzekeraar de consument had moeten waarschuwen voor een mogelijk hoger belastingtarief in de toekomst. De commissie oordeelt dat het voor de consument duidelijk was althans kon zijn dat de verzekeringen geen spaarproducten zijn en in fiscale zin dan ook niet als zodanig worden aangemerkt. Ten tijde van het sluiten van de verzekeringen waren de gewijzigde tarieven van de Belastingdienst nog niet bekend en kon de verzekeraar deze informatie niet verstrekken. Het beroep van de consument op schending van de zorgplicht c.q. het niet nakomen van de informatieplicht door de verzekeraar slaagt dan ook niet, aldus de commissie. De vordering van de consument, te weten terugbetaling van de afkoopkosten, wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 januari 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting samen met haar partner, [naam 1]. Namens de verzekeraar namen deel mr. [naam 2], jurist bij de verzekeraar, [naam 3], coördinator klantervaring, en mr. [naam 4], jurist bij de verzekeraar.

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 en haar partner (hierna: de consument) hebben op 2 maart 2022 ieder afzonderlijk een zogeheten DELA CoöperatiespaarPlan afgesloten bij de verzekeraar, de einddatum van de verzekeringen is 2 maart 2032.  
De inleg bij de start is € 12.000,- en het gegarandeerde eindbedrag is € 14.627,93. Op het polisblad is onder meer vermeld dat de bruto rente 2,06% bedraagt (de rente vóór aftrek van de risicopremie) en dat bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum 110% van het saldo op dat moment wordt uitbetaald.
- 2.2 Bij de aanvraag van de verzekering heeft de consument een kennis- en ervaringstoets moeten afleggen. Ook heeft de consument verklaard akkoord te gaan met de algemene voorwaarden en kennis te hebben genomen van de verzekeringskaart.
- 2.3 In de "**Bijlage rendement & Kosten bij uw spaarverzekering**" is onder meer te lezen dat maandelijks een percentage van het saldo in rekening wordt gebracht in verband met de verzekering van de extra uitkering bij overlijden.
- 2.4 In de Algemene Voorwaarden (model 2.5) wordt vermeld dat het DELA Coöperatie-spaarPlan een spaarverzekering is met een gegarandeerd kapitaal, waarbij een overlijdensrisicoverzekering hoort.  
In artikel 6 van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat een boete van € 150,- per spaarverzekering in rekening wordt gebracht als deze wordt afgekocht voor het einde van de looptijd van 10 jaar.
- 2.5 Met een e-mailbericht van 23 augustus 2022 heeft de consument aan de verzekeraar de vraag voorgelegd in welke categorie van box 3, Bank- en spaartegoeden, Beleggingen-/overige bezittingen, het DELA CoöperatiespaarPlan valt. Dit omdat de Belastingdienst naar aanleiding van een arrest van de Hoge Raad van 24 december 2021 (ECLI:NL:2021:1963) de wijze van belastingheffing in box 3 heeft gewijzigd. De verzekeraar heeft geantwoord dat het DELA CoöperatiespaarPlan een kapitaalverzekering betreft, die wordt belast in box 3 categorie 2 (belegging/overige bezittingen) van de Belastingdienst.
- 2.6 De consument heeft de verzekeringen per 3 november 2022 opgezegd. De verzekeringen zijn per 1 december 2022 beëindigd en de verzekeraar heeft, conform artikel 6 lid 2 van de toepasselijke voorwaarden, per verzekering € 150,- in rekening gebracht wegens afkoop voor de einddatum van de verzekeringen.

### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument stelt dat de verzekeraar ten onrechte twee keer een bedrag van € 150,- aan afkoopkosten in rekening heeft gebracht bij de consument vanwege de beëindiging van de verzekeringen voor het einde van de looptijd. De consument stelt hiertoe dat zij uit de door de verzekeraar overgelegde informatie mocht afleiden dat het DELA CoöperatiespaarPlan een spaarproduct was. Volgens de consument heeft de verzekeraar voorts zijn zorgplicht jegens haar geschonden door bij het aangaan van de verzekeringen de consument er niet actief op te wijzen dat het DELA CoöperatiespaarPlan een kapitaalverzekering is (categorie 2 van box 3 van de Belastingdienst), waarvoor in de toekomst mogelijk een ongunstiger belastingtarief zou gaan gelden. De consument vordert van de verzekeraar terugbetaling van de afkoopkosten, in totaal € 300,-.

### *Het verweer*

- 2.8 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 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is de in rekening gebrachte afkoopkosten van in totaal € 300,- terug te betalen aan de consument, volgens de consument omdat zij ten tijde van het aangaan van de verzekeringen is misleid. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 De consument stelt dat zij ervan uit mocht gaan dat het DELA CoöperatiespaarPlan een spaarproduct was en zij erop mocht vertrouwen dat dit product in fiscale zin ook als zodanig zou worden aangemerkt. Volgens de commissie blijkt dit niet uit de stukken in het dossier. In de aan de consument door de verzekeraar overgelegde informatie voor en na het sluiten van de verzekering wordt bij herhaling het woord "spaarverzekering" gehanteerd, waaruit duidelijk blijkt dat het niet om een bancaire product kan gaan, zoals een spaarrekening, maar een verzekering. De consument heeft bij het aangaan van de verzekeringen een kennis- en ervaringstoets afgelegd en zij heeft verklaard op de hoogte te zijn van de algemene voorwaarden en de verzekeringskaart, waarop staat dat het product een kapitaalverzekering betreft.
- 3.3 Bij twijfel had het op de weg van de consument gelegen om hierover vragen te stellen bij het aangaan van de verzekeringen en/of na ontvangst van de polissen en de product-leeswijzer.

In de productleeswijzer is onder meer te lezen dat de waarde van het DELA CoöperatiespaarPlan bij de belastingaangifte moet worden opgegeven in box 3, waarbij in de leeswijzer de op dat moment geldende (lagere) belastingtarieven (maximaal 1,71%) behorende bij de categorie “bezittingen” zijn vermeld. Ook daaruit blijkt onomwonden dat de verzekeringen niet als bancaire spaarproducten konden worden aangemerkt. Deze omstandigheid was toen kennelijk geen aanleiding voor de consument gebruik te maken van haar recht om de verzekeringen, conform artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden, binnen dertig dagen op te zeggen.

- 3.4 De discussie omtrent het exacte karakter van het DELA CoöperatiespaarPlan is gaan spelen nadat de Belastingdienst, in reactie op het arrest van de Hoge Raad van 24 december 2021, na het sluiten van de verzekeringen van de consument later in 2022 een beleidswijziging heeft bekendgemaakt en de consument ermee bekend werd dat zij daardoor geconfronteerd zou worden met een hoger belastingtarief voor de spaarverzekering. Dat de consument hierop heeft besloten om de verzekeringen te beëindigen, is op zichzelf niet onbegrijpelijk, maar dit is onvoldoende aanleiding om achteraf te stellen dat er geen wilsovereenstemming was ten tijde van het aangaan van de overeenkomst. Alhoewel de consument terecht stelt dat het woord “kapitaalverzekering” minimaal wordt genoemd in de beschikbare informatie, blijkt uit de informatie in ieder geval wel dat het om een (kapitaal)verzekering gaat en geen bancaire product, en dat via de verzekering een kapitaal wordt opgebouwd dat in box 3 wordt belast.
- 3.5 De commissie concludeert dat de consument ten tijde van de totstandkoming van de verzekeringen, op 2 maart 2022, ervan op de hoogte was althans had moeten zijn dat de spaarverzekering een kapitaalverzekering betrof. Nadien is het belastingtarief voor dit product gewijzigd, waardoor voor de consument in haar specifieke situatie een ongunstiger tarief is gaan gelden. Dit door de Belastingdienst bepaalde ongunstiger tarief is voor de consument en haar partner aanleiding geweest om de verzekeringen voor het einde van de looptijd te beëindigen. Dit is een omstandigheid die, aldus de commissie, niet binnen de invloedssfeer van de verzekeraar valt.
- 3.6 De vraag die resteert, is of de verzekeraar in het kader van zijn zorgplicht verplicht was om, met inachtneming van het arrest van de Hoge Raad van 24 december 2021, de consument bij het aangaan van de verzekeringen er actief op te attenderen dat het CoöperatiespaarPlan een kapitaalverzekering is en geen spaarproduct én de consument hierdoor mogelijk in de toekomst geconfronteerd zou kunnen gaan worden met een ander (hoger) belastingtarief voor de verzekeringen naar aanleiding van het arrest van de Hoge Raad van 24 december 2021. De commissie oordeelt dat de verzekeraar hiertoe niet gehouden is.
- 3.7 Op het moment van het sluiten van de verzekeringen was nog niet bekend welke gevolgen het arrest zou hebben voor het DELA CoöperatiespaarPlan. Beleidsbeslissingen van de Belastingdienst of wijzigingen daarin kunnen op zichzelf niet worden tegengeworpen aan de verzekeraar.

Dit is anders, aldus de commissie, als bij het sluiten van de verzekeringen al zou hebben vastgestaan dat de in productwijzer vermelde tarieven onjuist waren wegens een beleidswijziging van de belastingdienst. In dat geval zou de door de verzekeraar overgelegde productwijzer onjuiste informatie bevatten. De gevolgen daarvan vallen in die situatie binnen de risicosfeer van de verzekeraar. Deze situatie is hier niet aan de orde.

- 3.8 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. 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 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)