

**Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1064
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen – Aarts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 december 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument had een lijfrenteverzekering bij Verzekeraar. Op enig moment is namens Consument verzocht de lijfrenteverzekering af te kopen. Consument klaagt dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens haar is tekortgeschoten door niet te controleren of het juiste bankrekeningnummer werd gebruikt voor de afkoopwaarde van het lijfrentebedrag. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens Consument is tekortgeschoten en de klacht van Consument gegrond is, maar dat nog niet vast staat dat Consument schade heeft geleden en evenmin welke schade zij zal gaan lijden. Eerst indien Consument een schriftelijke reactie van de Belastingdienst kan overleggen, waaruit blijkt dat de Belastingdienst niet wil meewerken aan herstel, kan bepaald worden wat de schade is. Het is aan Consument haar schade te onderbouwen. Op de eventuele schade zal bovendien een eigen schuld-correctie moeten worden toegepast van 50%.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek;
- de aanvullende reactie van Consument.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had een lijfrenteverzekering bij Verzekeraar. Deze verzekering werd geadministreerd onder polisnummer [nummer] (hierna: de Verzekering).
- 2.2 Per e-mail van 12 juli 2017 heeft Consument Verzekeraar gevraagd een opgave te verstrekken van de afkoopwaarde van drie verzekeringen, waaronder de Verzekering. Bij brief van 25 juli 2017 heeft Verzekeraar een opgave gedaan van de afkoopwaarde van de Verzekering. In de brief van Verzekeraar is – onder meer – het volgende vermeld:

U wilt stoppen met deze lijfrenteverzekering en de waarde op uw rekening ontvangen. Dit noemen wij afkopen. [...]

Wij houden belasting in op de brutowaarde van uw lijfrenteverzekering

De waarde van uw verzekering is op 24 juli 2017 € 11.862,40. Dit is een brutobedrag. Wij zijn wettelijk verplicht om hier belasting op in te houden. Zo gaat er maximaal 52% belasting af. De belasting dragen wij af aan de Belastingdienst. U ontvangt het restantbedrag op uw rekening.

Bedenk goed of het wel voordelig voor u is om af te kopen

Als u voor de einddatum met uw verzekering stopt, kan dat kosten met zich meebrengen. De hoogte van deze kosten vindt u terug in de bijlage 'Akkoordverklaring afkoop'. [...]

U houdt minimaal € 3.321,47 over

Als u de levensverzekering stopt, dan houdt u na aftrek van de belasting en de revisierente minimaal € 3.321,47 over. Het kan zijn dat u meer overhoudt. Wij zijn uitgegaan van de maximale bedragen die u moet betalen.
[...]

Verzekeraar had een formulier 'Akkoordverklaring afkoop' bij de brief gevoegd. Daarop was – voor zover relevant – vermeld:

Wijze van uitbetaling

Ik wil het restantbedrag van mijn verzekering laten overmaken naar rekening (geen spaarrekening)

- 2.3 Op 27 september 2017 heeft Verzekeraar via de adviseur van Consument (Rabobank) een door Consument ondertekende volmacht ontvangen om het kapitaal uit de Verzekering aan Rabobank over te maken.

In deze ‘Volmacht overdracht lijfrentekapitaal onder het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdracht’ was het volgende vermeld:

“Verzekeringnemer/rekeninghouder [Consument] verzoekt hierbij aan verzekeraar/bank het opgebouwde lijfrentekapitaal in de verzekering met polisnummer [nummer] over te maken naar de Rabobank. Daar vindt voortzetting plaats in de vorm van een lijfrentespaarrekening als bedoeld in artikel 3.126a Wet inkomstenbelasting 2001. [...]”

In deze volmacht was een rekeningnummer opgenomen van Rabobank Spaarbank te [plaatsnaam]. Bij de volmacht was een kopie van het identiteitsbewijs van Consument gevoegd. Omdat dit niet voldoende was, heeft Verzekeraar Consument bij brief van 28 september 2017 gevraagd een getekende akkoordverklaring en een kopie van een recent bankafschrift toe te sturen.

- 2.4 Vervolgens heeft Consument op 30 september 2017 het formulier ‘Akkoordverklaring afkoop’ van Verzekeraar ingevuld en ondertekend. Op dit formulier is vermeld dat de afkoopwaarde van de verzekering moet worden overgemaakt naar een bankrekening van Consument. Consument heeft een ander rekeningnummer ingevuld dan op het formulier van Rabobank vermeld was.

Bij brief van 5 oktober 2017 aan Consument heeft Verzekeraar bevestigd dat de Verzekering is beëindigd per 3 oktober 2017, dat de afkoopwaarde EUR 11.974,04 (bruto) bedroeg en dat het nettobedrag zal worden overgemaakt naar het door Consument opgegeven rekeningnummer.

- 2.5 In maart 2018 heeft Consument zich schriftelijk tot Verzekeraar gewend met de mededeling dat zij zich had vergist bij de afkoop, dat zij de verzekering fiscaal geruisloos had willen voortzetten en of Verzekeraar haar kan helpen deze fout te herstellen. In reactie hierop heeft Verzekeraar bij brief van 15 maart 2018 laten weten niet te kunnen meewerken aan herstel:

[De Verzekering] is per 3 oktober 2017 door afkoop beëindigd. De uitkering was belast en de loonheffing hebben wij afgedragen aan de Belastingdienst. Herstel van uw verzekering is niet meer mogelijk. U kunt de Belastingdienst vragen of zij in uw geval meewerken aan een wijziging achteraf.

Bij brief van 9 augustus 2018 heeft Consument zich opnieuw tot Verzekeraar gewend. Zij heeft in die brief laten weten contact op te zullen nemen met de Belastingdienst.

- 2.6 Op 8 januari 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar. Naar aanleiding daarvan hadden Consument en Verzekeraar op 15 januari 2019 telefonisch contact.

Vervolgens heeft Verzekeraar Consument op 17 januari 2019 een brief toegezonden, waarin – voor zover relevant – het volgende vermeld is:

U gaf aan dat u van mening bent dat wij onzorgvuldig handelden bij de uitkering

Inderdaad ontvingen wij tegenstrijdige verzoeken in september en oktober 2017. Eerst een verzoek van u voor een opgave van de afkoopwaarde. Vervolgens een verzoek tot overdracht (fiscaal geruisloos) van Rabobank Nederland. Daarna een getekend verzoek van u voor uitkering op uw eigen rekening (met inhouding van loonheffing).

Gesteld kan worden dat wij misschien in 2017 voor de zekerheid nog even met u hadden kunnen bellen voor het daadwerkelijk in gang zetten van de uitkering. Tegelijkertijd zijn wij van mening dat uit uw verzoek duidelijk bleek dat het uw wens was om de verzekering af te kopen. Dat er een eerder verzoek was voor fiscaal geruisloze overdracht betekent immers niet dat u niet van gedachte kon zijn veranderd. Daarnaast heeft u, voor zover ik uit ons dossier kan opmaken, na de uitkering van de bruto waarde aan u niet direct contact met ons opgenomen om aan te geven dat dit niet uw bedoeling was. [Verzekeraar] wijst uw verzoek tot herstel van de uitkering zodat deze alsnog fiscaal geruisloos kan worden voortgezet daarom af.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Consument heeft in februari 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag, vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument door haar niet te behoeden de afkoopwaarde van de lijfrenteverzekering over te laten maken op haar betaalrekening in plaats van een geblokkeerde rekening.
- 3.2 Meer in het bijzonder stelt Consument dat de brief van Verzekeraar van 28 september 2017 onnodig was en verwarrend. Met de volmacht van Rabobank had duidelijk moeten zijn dat Consument een tussenpersoon had, die haar geadviseerd had de waarde over te maken op een geblokkeerde rekening. De brief van Verzekeraar was verwarrend omdat Consument geen bankafschrift had van de door Rabobank geopende rekening. Verzekeraar had het nummer van de geblokkeerde rekening vooraf op het formulier moeten invullen, aangezien dit bekend was op basis van de brief van Rabobank. Verzekeraar had de brief aan Rabobank moeten sturen en niet aan Consument.
- 3.3 De opmerking van Verzekeraar dat Consument eerder contact op had moeten nemen, ziet op eigen schuld. Dat Consument zich heeft vergist en pas reageert op het moment dat zij zich van de gevolgen bewust is, is logisch en verontschuldigbaar. De financiële wereld is voor Consument ingewikkeld.

Als al sprake is van eigen schuld, die moet meewegen in de verdeling van de schade, moet die schuld worden afgezet tegen het door Verzekeraar erkende nalaten contact met Consument op te nemen en tegen het feit dat Verzekeraar een onnodig, althans onduidelijk verzoek heeft gestuurd. Verzekeraar was veel beter op de hoogte van de financiële consequenties dan Consument.

- 3.4 Consument stelt dat zij contact heeft opgenomen met de Belastingdienst en dat daaruit is gebleken dat de Belastingdienst vrijwel nooit een dergelijk verzoek zou honoreren. Consument heeft het verzoek aan de Belastingdienst toen ingetrokken.
- 3.5 De financiële schade bestaat volgens Consument uit een bedrag van EUR 6.115,40, zijnde het verschil tussen de bruto waarde (EUR 11.862,40) en het netto ontvangen bedrag (EUR 5.747,-). Consument vordert wettelijke rente over dit bedrag vanaf 5 oktober 2017.

Naar aanleiding van het verweer van Verzekeraar heeft Consument erkend dat de opmerking van Verzekeraar correct is. Consument wijst erop dat rekening gehouden moet worden met de verwachting dat dit bedrag in de toekomst tegen een lager belastingtarief dan nu het geval is zal worden belast. Bovendien zou Consument, als alles goed was gegaan, rente hebben ontvangen die hoger is dan wat Consument nu ontvangt op haar betaalrekening. Ook moet zij nu jaarlijks vermogensrendementsheffing over dit bedrag betalen. Dit zou bij de geblokkeerde rekening niet zo zijn geweest. Consument is zelf niet in staat deze uitgangspunten te vertalen in een berekening.

Consument verlangt van Verzekeraar dat het brutobedrag van de Verzekering alsnog overmaakt op een geblokkeerde rekening en zegt toe dat zij het door haar ontvangen nettobedrag aan Verzekeraar zal retourneren.

Verweer

- 3.6 In reactie op de klacht heeft Verzekeraar het volgende aangedragen:
- naar aanleiding van het verzoek om de afkoopwaarde heeft Verzekeraar Consument bij brief van 25 juli 2017 geïnformeerd. In deze brief heeft Verzekeraar Consument erop gewezen dat zij voor advies contact moet opnemen met haar adviseur. Verzekeraar benadrukt dat Consument naar aanleiding van deze brief geen contact met Verzekeraar heeft opgenomen om een nadere toelichting te vragen.
 - Verzekeraar heeft op 27 september 2017 een verzoek ontvangen van Rabobank. Het is Verzekeraar niet bekend of Consument voorafgaand aan haar contact met Rabobank contact heeft gehad met haar adviseur en of zij advies van haar adviseur heeft ontvangen.
 - Verzekeraar heeft Consument nadere informatie gevraagd, omdat het verzoek van 27 september 2017 van Rabobank niet alle in de brief van 25 juli 2017 vermelde benodigde informatie bevatte.

Verzekeraar heeft daarbij gevraagd om informatie over de rekening waarop Consument de afkoopwaarde wenste te ontvangen. Als Consument deze brief niet begreep, althans indien zij de inhoud onduidelijk en/of verwarrend vond, had zij hierover contact op moeten nemen met Verzekeraar. Dit heeft zij niet gedaan.

- Verzekeraar heeft naar aanleiding van een verzoek om nadere informatie een afkoopverzoek van Consument ontvangen waarop zij een ander bankrekeningnummer heeft opgegeven om de afkoopwaarde op over te maken. Verzekeraar heeft vervolgens de afkoop bevestigd en laten weten dat het bedrag zou worden overgemaakt op het door Consument opgegeven rekeningnummer.
- Consument stelt dat zij zich pas in maart 2018, bij het doen van de belastingaangifte over 2017, realiseerde dat zij een fout had gemaakt. Verzekeraar kon toen de fout niet herstellen, omdat de belasting reeds was overgemaakt.

Verzekeraar heeft Consument verzocht contact op te nemen met de Belastingdienst. Zes maanden later heeft Consument laten weten dit te zullen gaan doen.

- 3.7 Verzekeraar erkent dat het wellicht beter geweest was na ontvangst van de akkoordverklaring van Consument contact met haar op te nemen over de uit te voeren opdracht. Dit zegt Verzekeraar met de kennis van nu. Feit is dat Verzekeraar dagelijks vele mutatieverzoeken ontvangt en deze verzoeken zo efficiënt en snel mogelijk tracht uit te voeren. Feit is dat de inhoud van de opdracht van Consument duidelijk was en dat er voor de behandelend medewerker geen reden was te twifelen aan de wens van Consument.
- 3.8 Verzekeraar benadrukt dat Consument zowel na de ontvangst van de brief van Verzekeraar van 5 oktober 2017 als na ontvangst van haar rekeningafschrift wist, althans kon en behoorde te weten dat Verzekeraar de netto uitkering had overgemaakt ten gunste van haar betaalrekening, niet zijnde de speciaal door Rabobank daarvoor geopende rekening. Het feit dat zij zich op dat moment niet bewust is geweest van de (fiscale) gevolgen komt voor haar rekening en risico. Als zij binnen enkele weken had gereageerd, had de fout nog kunnen worden hersteld.
- 3.9 De door Consument gestelde schade van EUR 6.115,40 is niet juist. Op de datum waarop de Verzekering is beëindigd bedroeg de bruto afkoopwaarde EUR 11.974,04. Zoals bekend gaat het om een verzekering met lijfrenteclausule. De premies die Consument voor de verzekering heeft betaald worden aangemerkt als lijfrentepremies, welke als uitgaven voor inkomensvoorziening in mindering worden gebracht op haar inkomen. Dit betekent dat Consument op enig moment (nu of in de toekomst) over de uitkering uit hoofde van de verzekering inkomstenbelasting verschuldigd is. De eventuele schade bedraagt derhalve het verschil tussen het bedrag van EUR 11.974,04 verminderd met de inkomstenbelasting die Consument in de toekomst over dit bedrag verschuldigd zou zijn geweest en het netto door Verzekeraar aan haar uitgekeerde bedrag.

- 3.10 Verzekeraar stelt dat de schade die Consument als gevolg van haar fout heeft geleden geheel voor haar rekening moet komen en dat haar klacht moet worden verworpen en haar vordering moet worden afgewezen.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens haar is tekortgeschoten door niet te controleren of het juiste bankrekeningnummer werd gebruikt voor de afkoopwaarde van het lijfrentebedrag. De Commissie oordeelt hierover als volgt.

Aansprakelijkheid

- 4.2 De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat Verzekeraar Consument niet geadviseerd heeft bij de afkoop van de Verzekering. Dit betekent dat op Verzekeraar geen “ken-uw-cliënt” verplichting rust als bedoeld in artikel 4:23 van de Wet op het financieel toezicht, maar het laat onverlet, dat in de contractuele verhouding tussen Verzekeraar en Consument, op Verzekeraar jegens Consument een zorgplicht rust.
- 4.3 De Commissie acht van belang dat sprake is van een zeer specifiek product dat op een bepaalde manier moet worden aangewend, indien de verzekeringnemer (vergaande) fiscale consequenties wil voorkomen.
- 4.4 Uit de volmacht van Rabobank die Verzekeraar ten behoeve van Consument ontving, bleek duidelijk dat Consument de afkoopwaarde van de lijfrenteverzekering wilde storten op een lijfrentespaarrekening. Daarmee werden voornoemde fiscale consequenties in beginsel omzeild. Verzekeraar was op basis daarvan derhalve op de hoogte van de bedoeling van Consument met de afkoopwaarde.
- 4.5 Op verzoek van Verzekeraar heeft Consument een formulier ingevuld waarop zij een ander bankrekeningnummer vermeldde. Verzekeraar had daarbij zowel op basis van het rekeningnummer als op basis van het bijgevoegde bankafschrift kunnen vaststellen dat geen sprake was van de eerder genoemde lijfrenterekening in het verzoek van Rabobank.
- 4.6 De Commissie volgt Verzekeraar niet in de stelling dat geen aanleiding bestond te twifelen aan de wensen van Consument. De Commissie is juist van oordeel dat er voldoende aanleiding was voor Verzekeraar navraag te doen bij Consument. De Commissie acht hierbij tevens van belang dat dit eenvoudig te bewerkstelligen was met een telefonisch contact met Consument of door haar een brief te sturen. Door dit na te laten is Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens Consument tekortgeschoten.

Eigen schuld

- 4.7 Alvorens de Commissie toekomt aan de vaststelling van de schade gaat de Commissie in op de rol die Consument zelf heeft gespeeld in deze kwestie.
- 4.8 De Commissie acht van belang dat Verzekeraar na ontvangst van het formulier met het afwijkende rekeningnummer een bevestiging aan Consument heeft verzonden waarin vermeld was dat de uitkering zou worden gedaan op de door Consument opgegeven rekening (niet zijnde de lijfrenterekening). Naar aanleiding hiervan heeft Consument geen actie ondernomen.
- 4.9 Gezien het belang van Consument bij een correcte uitvoering van de afkoop, rustte op haar de verplichting de van Verzekeraar ontvangen bevestiging van afkoop op juistheid te controleren. Indien de inhoud daarvan niet strookte, had het op haar weg gelegen daarover vragen te stellen aan Verzekeraar. Consument heeft dit kennelijk nagelaten en de Commissie is dan ook van oordeel dat sprake is van eigen schuld aan de zijde van Consument. Dit geldt te meer nu Consument eveneens geen actie heeft ondernomen na ontvangst van de uitkering op de door haar opgegeven bankrekening (niet zijnde de lijfrenterekening).
- 4.10 Eerst toen de fiscale consequenties duidelijk werden, heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar. Op dat moment was Verzekeraar niet meer in de positie om de situatie te herstellen. Consument heeft aangevoerd dat zij in telefonisch contact met de Belastingdienst te horen heeft gekregen dat vrijwel nooit meegewerkt wordt aan herstel. De Commissie acht van belang dat Consument geen schriftelijke reactie van de Belastingdienst heeft, zodat niet vaststaat hoe de Belastingdienst over deze kwestie zou oordelen en of de Belastingdienst zou meewerken aan herstel.
- 4.11 In het licht van dit alles komt de Commissie tot het oordeel dat, voor zover sprake is van schade, een eigen schuld-correctie van 50% moet worden toegepast, nu Consument eenvoudig had kunnen vaststellen dat de uitkering niet op het juiste bankrekeningnummer was gedaan. Indien zij Verzekeraar hierop tijdig had geattendeerd was herstel door Verzekeraar nog mogelijk geweest. Ook acht de Commissie van belang dat Consument sindsdien onvoldoende heeft gedaan om te trachten alsnog tot herstel te komen via de Belastingdienst. Consument mocht, zeker in het licht van het advies van Verzekeraar ter zake, geen afwachtende houding aannemen.

Schade

- 4.12 De Commissie kan op dit moment niet vaststellen dat Consument als gevolg van de tekortkoming van Verzekeraar schade lijdt. Immers staat niet vast dat de Belastingdienst niet wil meewerken aan herstel. Consument zal een schriftelijke reactie van de Belastingdienst moeten overleggen, waaruit blijkt dat de Belastingdienst niet mee wil werken aan herstel.

- 4.13 Indien de Belastingdienst niet mee wil werken aan herstel, dient de schade vastgesteld worden. Het is aan Consument te onderbouwen wat haar schade is. Voor zover Consument daartoe zelf niet in staat is, zal zij ter zake advies moeten inwinnen.
- 4.14 Tot slot merkt de Commissie op dat op de eventuele schade een eigen schuld-correctie van 50% moet worden toegepast.

Conclusie

- 4.15 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument gegrond is, maar dat nog niet vast staat dat Consument schade heeft geleden en evenmin welke schade zij zal gaan lijden. Eerst indien Consument een schriftelijke reactie van de Belastingdienst kan overleggen, waaruit blijkt dat de Belastingdienst niet wil meewerken aan herstel, kan bepaald worden wat de schade is. Het is aan Consument haar schade te onderbouwen. Op de eventuele schade zal bovendien een eigen schuld-correctie moeten worden toegepast van 50%.

5. Beslissing

De Commissie beslist, onder verwijzing naar hetgeen is overwogen onder 4.15, dat Consument binnen een termijn van acht weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan haar is toegestuurd een verklaring van de Belastingdienst inbrengt in deze procedure. Daarna zal de Commissie het vervolg van deze procedure bepalen. De Commissie houdt iedere verdere beslissing in de zaak tegen Verzekeraar aan.