

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-003
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2018
Ingesteld door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te
noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Kapitaalverzekering. De Commissie komt tot het oordeel dat de Bank tekort is geschoten in haar zorgplicht door Consument niet te wijzen op de fiscale vrijstelling na 20 jaar premiebetaling. Daarmee is haar de mogelijkheid ontnomen om hier rekening mee te houden bij het bepalen van het voor haar meest gunstigste moment van afkoop. Zij is vervolgens anderhalf jaar na beëindiging van de verzekering geconfronteerd met een naheffing van € 9.430,-. Vordering wordt deels toegewezen.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 25 oktober 2018;
- . de brief van Consument van 5 februari 2019;
- . het verweer van de Bank van 22 maart 2019;
- . de repliek van Consument van 18 mei 2019;
- . de dupliek van de Bank van 12 juli 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 28 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 In het kader van een hypothecaire geldlening sloot Consument op 1 juni 1997 in overleg met de Bank een kapitaalverzekering met een looptijd van 30 jaar. Met het in de kapitaalverzekering op te bouwen kapitaal moest de geldlening dan worden afgelost.

- 2.2 Medio 2014 kwamen Consument en de Bank met elkaar een inkorting van de looptijd van deze kapitaalverzekering met 10 jaar overeen. Door een extra aflossing op de hypothecaire geldlening werd zowel het verzekerd bedrag als de maandelijkse premie verlaagd.
- 2.3 Op 1 juni 2016 ontving Consument van de Bank de aankondiging dat de hypothecaire geldlening een jaar later de einddatum zou bereiken. In deze brief werd Consument erop geattendeerd dat het raadzaam is om contact te zoeken met een financieel adviseur.
- 2.4 Naar aanleiding van deze brief nam Consument op 17 juni 2016 voor de eerste keer telefonisch contact op met de afdeling Klantbeheer van de Bank. Van dit gesprek, waarin informatie is uitgewisseld over de wijze van aflossing van de geldlening in combinatie met de beëindiging van de kapitaalverzekering, hebben partijen niets schriftelijk vastgelegd.
- 2.5 Consument verkocht haar appartement op 9 september 2016. Het moment van overdracht werd vastgesteld op 3 november 2016.
- 2.6 Op 13 september 2016 ontving Consument van de Bank naar aanleiding van de verkoop een brief met meer informatie over de kapitaalverzekering. In deze brief zijn onder meer de volgende passages opgenomen:
- “Als gevolg van de algehele aflossing van uw Lage Lasten Hypotheek onder bovengenoemd lening nummer op 1 november 2016, dient de Lage Lasten Polis afgekocht of omgezet te worden. Wij maken u erop attent dat het rentebestanddeel in de polis per 01/12/2016 € 28.624 bedraagt. Dit is het verschil tussen de afkoopwaarde en het totaal van de betaalde premies. Dit rentebestanddeel is in beginsel belastbaar. Uw polis loopt inmiddels echter minimaal 15 jaar. Daarom kunt u mogelijk gebruik maken van een fiscale vrijstelling voor deze afkoopwaarde. Wij bieden u de volgende opties aan (...).
- Bij keuze voor optie 1, 3a of 3b dient u rekening te houden met eventuele fiscale consequenties. Als u hier vragen over heeft, dan kunt u contact opnemen met onze afdeling Klantbeheer 1.”
- 2.7 Naar aanleiding van deze brief nam Consument op 23 september 2016 voor de tweede keer telefonisch contact op met de afdeling Klantbeheer van de Bank. Ook van dit gesprek, waarin wederom informatie is uitgewisseld over de wijze van aflossing van de geldlening in combinatie met de afkoop van de kapitaalverzekering, hebben partijen niets schriftelijk vastgelegd.
- 2.8 Consument besloot om de kapitaalverzekering te beëindigen en de afkoopwaarde in mindering te brengen op de aflossingsnota van de hypothecaire geldlening (optie 3a).

- 2.9 Op 29 mei 2018 ontving Consument van de Belastingdienst een brief met daarin opgenomen de volgende passage:

“Ontvangen overige inkomsten: belastbaar deel uitkering kapitaalverzekering

Volgens de gegevens verstrekt door Stater Nederland BV te Amersfoort, is er op 13 december 2016 een bedrag van € 49.485 van een kapitaalverzekering vrijgekomen waarbij het totaal bedrag aan premie € 20.857 is (...). De uitkering is hoger dan het maximaal vrijgesteld bedrag van € 28.134 dat voor uw kapitaalverzekering van toepassing is. Dit leidt tot een extra te belasten bedrag van € 12.531.”

- 2.10 Consument heeft zich bij de Bank over deze belastingheffing beklaagd. Alhoewel partijen hierover uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna Consument zich tot het Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank het bedrag aan fiscale naheffing voor haar rekening neemt. Consument becijfert de schade op een bedrag van € 9.430,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht door voorafgaand aan de beëindiging van de kapitaalverzekering Consument niet te wijzen op de geldende – veel hogere – fiscale vrijstelling bij 20 jaar (€ 123.428,- in plaats van € 28.134,-). Consument was hier niet van op de hoogte en in de verschillende telefoongesprekken met de medewerkers van de Bank is dit ook nooit ter sprake gebracht. Hierdoor is haar onder andere de mogelijkheid ontnomen om hier rekening mee te houden bij het bepalen van het voor haar meest gunstigste moment van afkoop. Consument had de mogelijkheid om de afkoop uit te stellen tot na het verstrijken van de termijn van 20 jaar.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Het valt de Bank niet aan te rekenen dat Consument is geconfronteerd met de fiscale belastbaarheid van een deel van de afkoopwaarde. De Bank is geen adviseur en Consument heeft blijkbaar ervoor gekozen om geen financieel adviseur te raadplegen, althans geen advies in te winnen over de fiscale consequenties van de afkoop van de kapitaalverzekering. Verder heeft de Bank geen onjuiste of onvolledige informatie aan de Consument verstrekt.

Er rustte ook geen verplichting op de Bank om Consument te informeren over zowel de vrijstelling bij een looptijd van 15 jaar als van 20 jaar. De termijn van 20 jaar was nog niet verstreken zodat Consument voor de daaraan gekoppelde vrijstelling niet in aanmerking kwam. De Bank heeft betrokkene juist verwezen naar een financieel adviseur omdat er meer omstandigheden van belang zijn die mogelijk een rol spelen bij de fiscale status van de verzekering. Dat Consument van deskundige bijstand heeft afgezien kan de Bank niet worden tegengeworpen.

Tot slot bestrijdt de Bank dat bij Consument op enig moment het vertrouwen zou zijn gewekt dat de uitkering bij voortijdige beëindiging van de kapitaalverzekering volledig zou zijn vrijgesteld. De stelling van Consument dat zulks wel het geval zou zijn geweest, blijkt op geen enkele wijze uit de stukken.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank tekortgeschoten is in de nakoming van haar zorgplicht door Consument niet of niet voldoende informatie te verstrekken over de fiscale vrijstelling na minimaal 20 jaar aangesloten premiebetaling.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. In tegenstelling tot de brief van 1 juni 2016 is de brief van 13 september 2016 ontoereikend. De passage over de fiscale vrijstelling bij afkoop van de kapitaalverzekering vermeldt alleen de termijn van 15 jaar, terwijl Consument inmiddels al bijna 20 jaar premie had betaald. Het lag op de weg van de Bank om Consument niet alleen te wijzen op de vrijstelling na 15 jaar maar ook op de grotere vrijstelling na 20 jaar, die binnen handbereik van Consument lag.
- 4.3 Consument is in deze brief ook expliciet uitgenodigd om telefonisch contact met de afdeling Klantbeheer van de Bank op te nemen als zij vragen had over de eventuele fiscale consequenties bij het voortijdig beëindigen van de verzekering. Consument heeft tweemaal telefonisch contact gezocht met de afdeling Klantbeheer. Volgens haar heeft de Bank niets over de vrijstelling na 20 jaar gezegd. De Bank heeft tijdens de hoorzitting laten weten dat er geen gespreksnotities in het cliëntdossier aangetroffen zijn. Het is voor haar daarom niet na te gaan wat er toen precies tussen partijen is besproken. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel dienstverlener mag naar het oordeel van de Commissie echter verwacht worden dat een adequate dossiervorming in acht wordt genomen. Dit weegt des te zwaarder in de situatie dat tussen partijen gesproken wordt over relevante zaken rondom de afkoop van een kapitaalverzekering. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de Bank tijdens de telefoongesprekken heeft verzuimd te melden dat een gunstiger vrijstelling gold na 20 jaar.

- 4.4 Dit alles in overwegende genomen komt de Commissie tot het oordeel dat de Bank tekort is geschoten in haar zorgplicht door enerzijds Consument wel te wijzen op de vrijstelling na 15 jaar maar haar niet te wijzen op de voor haar ook van belang zijnde vrijstelling na 20 jaar premiebetaling.
- 4.5 Aan de orde is vervolgens de vraag of deze schending van de zorgplicht heeft geleid tot schade bij Consument. De Commissie oordeelt dat voldoende aannemelijk is dat Consument, indien zij door de Bank op de hoogte was gesteld van de hogere fiscale vrijstelling bij een looptijd van 20 jaar, anders zou hebben gehandeld ten aanzien van de verkoop van het appartement of de afkoop van de kapitaalverzekering. Die kans is haar door het handelen van de Bank ontnomen.
- 4.6 Tijdens de hoorzitting heeft Consument benadrukt dat zij op 23 september 2016 weliswaar het appartement had verkocht, maar dat door gebreken aan de vloer de ontbindende voorwaarde van de koop in werking was gegaan en de onderhandelingen met de koper waren heropend. Indien Consument op dat moment had geweten dat de afkoopwaarde aan belastingheffing onderhevig was, dan had zij hier zeker rekening mee gehouden en bijvoorbeeld wel vastgehouden aan de overeengekomen verkoopprijs. In dat geval was de kans uitermate groot geweest dat de verkoop geen doorgang had gevonden. Voor Consument was het bovendien financieel geen probleem geweest om het appartement nog voor een aantal maanden aan te houden en de afkoop van de kapitaalverzekering pas na 20 jaar premiebetaling plaats te laten vinden teneinde de heffing aan loonbelasting te voorkomen.
- 4.7 Bij gebreke van de mogelijkheid de schade exact te bepalen, wordt deze bij wijze van schatting vastgesteld op een bedrag van € 3.500,-, waarbij de Commissie mede rekening houdt met het feit dat bij een latere verkoop van het appartement Consument gedurende een aantal maanden met extra woonlasten zou zijn geconfronteerd.
- 4.8 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument tot voormeld bedrag zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie veroordeelt de Bank om binnen vier weken na verzending van een afschrift van deze uitspraak aan partijen aan Consument een bedrag te betalen van € 3.500,-.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid

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.