

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-149  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Leidsche Verzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Gouda,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 4 april 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Verzekeraar beroept zich op een onderscheid tussen de opbouwfase en uitkeringsfase en stelt dat sprake is van twee separate overeenkomsten. Verzekeraar meent niet gehouden niet te zijn tot uitvoering van de tweede fase. Hieromtrent is evenwel niets bepaald in de verzekeringsvoorwaarden. Op grond van hetgeen wél in de voorwaarden is opgenomen mocht Consument er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Verzekeraar ook zorg zou dragen voor uitvoering van de tweede fase. Nu dit niet het geval is, dient Verzekeraar de schade, die Consument ten gevolge daarvan lijdt, te vergoeden.

## **1. Procesverloop**

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- de reactie van PGGM Levensverzekeringen N.V.;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende bijlage van Consument, ingezonden op 29 december 2015;
- de aanvullende bijlagen van Consument, ingezonden op 25 februari 2016;
- de aanvullende uitlating van Consument van 29 februari 2016;
- de aanvullende uitlating van Consument van 3 maart 2016; en
- de aanvullende uitlating van Verzekeraar van 15 maart 2016, inclusief bijlage.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument had diverse verzekeringen bij PGGM Levensverzekeringen N.V. De verzekeringen voorzagen in een oudedagslijfrente (aanvankelijk ingaande per 1 augustus 2015) en een nabestaanden lijfrente (bij overlijden vóór 1 augustus 2015). De verzekeringen kenden verschillende kapitalen:
- **Polis [..1..]:** een verzekerd bedrag van EUR 2.074,76 voor de oudedagslijfrente tegen een koopsom van EUR 2.000. Voor de nabestaandenlijfrente gold 90% van de koopsom als beschikbaar kapitaal. Ingangsdatum van deze verzekering was 1 december 2010.
  - **Polis [..2..]:** een verzekerd bedrag van EUR 1.510,88 voor de oudedagslijfrente tegen een koopsom van EUR 1.500. Voor de nabestaandenlijfrente gold 90% van de koopsom als beschikbaar kapitaal. Ingangsdatum van deze verzekering was 1 januari 2012.
  - **Polis [3] (omzetting uit polis [4]):** een verzekerd bedrag van EUR 2.221,81 voor de oudedagslijfrente tegen een omzettingswaarde van EUR 2.036,13. Voor de nabestaandenlijfrente gold 90% van de koopsom als beschikbaar kapitaal. Ingangsdatum van deze verzekering was 1 april 2012.
  - **Polis [5] (omzetting uit polis [6]):** een verzekerd bedrag van EUR 2.106,74 voor de oudedagslijfrente tegen een omzettingswaarde van EUR 1.930,68. Voor de nabestaandenlijfrente gold 90% van de koopsom als beschikbaar kapitaal. Ingangsdatum van deze verzekering was 1 april 2012.
  - **Polis [7] (omzetting uit polis [8]):** een verzekerd bedrag van EUR 1.132,20 voor de oudedagslijfrente tegen een omzettingswaarde van EUR 1.037,58. Voor de nabestaandenlijfrente gold 90% van de koopsom als beschikbaar kapitaal. Ingangsdatum van deze verzekering was 1 april 2012.

Op alle verzekeringen waren de voorwaarden Flexibel Pensioen, model 2009 van toepassing. In artikel 9 is het volgende bepaald over uitbetaling:

“9.1 Een oudedagslijfrente gaat in op de datum vermeld in de polis, echter uiterlijk in het jaar waarin de verzekerde de leeftijd van 70 jaar bereikt. [...] 9.2 De lijfrente-uitkering wordt in maandelijkse termijnen uitbetaald. Uitbetaling vindt plaats aan het eind van elke maand. PGGM Verzekeringen behoudt zich het recht voor om bij geringe uitkeringen de uitkeringstermijn aan te passen.”

- 2.2 In verband met de naderende einddatum (1 november 2015) heeft PGGM Consument bij brief van 17 augustus 2015 geïnformeerd:

“Wat kunt u doen?

- **Uitstellen: de einddatum van uw huidige polis(sen) tot een latere datum uitstellen**  
Als u kiest voor uitstel van de einddatum ontvangt u van ons een polisaanhangsel met daarop de nieuwe einddatum.
- **Afkopen: de lijfrente-uitkering in een keer opnemen**

Bij afkoop van uw lijfrente krijgt u te maken met fiscale inhoudingen. PGGM Verzekeringen is verplicht de inhoudingen te verrichten. Nadere informatie vindt u in de bijlage. Het is belangrijk dat u deze zorgvuldig doorleest.

- **Waarde overdragen: uw kapitaal wordt overgedragen naar een andere verzekeringsmaatschappij of bank**

PGGM Verzekeringen biedt niet meer de mogelijkheid om vrijvallend kapitaal om te zetten in een maandelijkse uitkering. Uw vrijvallend kapitaal dient u bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij onder te brengen.”

2.3 Naar aanleiding van de brief van PGGM heeft Consument geklaagd:

- Er is geen argument gegeven op basis waarvan de handelwijze/beslissing van PGGM valt te rechtvaardigen.
- PGGM handelt in strijd met de algemene voorwaarden bij de overeenkomst. In paragraaf 9 van die voorwaarden is bepaald dat de lijfrente-uitkering in maandelijkse termijnen zal worden verricht. Er is geen clause in de voorwaarden die PGGM van die verplichting ontheft.
- PGGM veroorzaakt voor haar verzekeringnemers extra kosten door de vrijgekomen gelden direct uit te laten betalen of bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij onder te brengen.

PGGM heeft hierop per brief van 23 september 2015 een reactie kenbaar gemaakt. Daarbij heeft zij in de eerste plaats toegelicht waarom zij de mogelijkheid niet langer aanbiedt (zij biedt geen nieuwe producten meer aan). Voor wat betreft de kosten die dit tot gevolg heeft voor Consument stelt PGGM:

“De directie heeft zich gerealiseerd dat klanten die hun polissen overdragen naar een andere maatschappij hiervoor kosten moeten betalen bij die andere maatschappij. PGGM bracht in het verleden zelf ook altijd kosten in rekening als klanten hun polissen bij PGGM omzetten in een direct ingaande lijfrente. Het is dus maar de vraag of u nu duurder uit bent. Voor de overdracht van het lijfrentekapitaal naar een andere bank/verzekeraar berekenen wij geen kosten. Wij adviseren u om te zijner tijd bij verschillende maatschappijen een offerte op te vragen zodat u een goede beslissing kunt nemen.”

Daarnaast stelt PGGM:

“Wij begrijpen heel goed dat u onaangenaam verrast bent door deze mededeling. Wij informeren onze klanten ongeveer 3 maanden voor het bereiken van de einddatum van de verzekering over de mogelijkheden die de klant heeft bij het vrijvallen van het kapitaal. Hiermee geven wij onze klanten een redelijke termijn om een nieuwe aanbieder te vinden. PGGM heeft met u een overeenkomst in de opbouwende fase. PGGM is nooit verplicht geweest om uw opbouwende polis te beëindigen en een uitkerende polis voor u af te sluiten.”

De correspondentie tussen partijen heeft niet tot de oplossing van het geschil geleid. PGGM heeft inmiddels alle rechten en plichten die behoren tot haar verzekeringsportefeuille overgedragen aan Verzekeraar.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat PGGM niet (langer) de mogelijkheid biedt de verzekeringsgelden in maandelijkse termijnen uit te keren. Consument stelt dat daarmee in strijd met de voorwaarden gehandeld wordt.

Consument vordert dat Verzekeraar alsnog uitvoering geeft aan de algemene voorwaarden of dat zij de kosten vergoedt voor het elders onderbrengen van de gelden. Deze kosten bedragen volgens Consument EUR 277,50.

*Verweer*

- 3.2 Verzekeraar heeft het standpunt van haar voorganger PGGM (bij brief van 23 september 2015) gehandhaafd.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar in strijd met artikel 9.2 van de verzekeringsvoorwaarden handelt door te weigeren het lijfrentekapitaal om te zetten in een verzekering die periodiek aan Consument uitkeert. Verzekeraar bestrijdt op grond van zijn voorwaarden gehouden te zijn een uitkerende verzekering voor Consument af te sluiten.
- 4.2 De onderhavige kwestie betreft een uitleg van verzekeringsvoorwaarden. De Commissie volgt Consument in zijn standpunt dat uit artikel 9.2 van de verzekeringsvoorwaarden valt af te leiden dat Verzekeraar de overeenkomst ook in de uitkeringsfase voortzet.

Verzekeraar beroept zich thans op een onderscheid tussen de opbouwfase en de uitkeringsfase en stelt dat hierbij sprake is van twee separate overeenkomsten. Hieromtrent is evenwel niets bepaald in de verzekeringsvoorwaarden. Nu ook op grond van andere informatie niet duidelijk is dat Verzekeraar niet verplicht zou zijn de uitkeringsfase uit te voeren, mocht Consument er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Verzekeraar daarvoor zorg zou dragen.

- 4.3 Verzekeraar heeft weliswaar tijdig medegedeeld aan Consument dat de verzekering in de uitkeringsfase niet kon worden voortgezet, doch dit is niet afdoende. Met de noodzakelijke overstap naar een andere aanbieder zijn immers kosten gemoeid. Dit is door Verzekeraar niet voldoende weersproken.

Verzekeraar heeft slechts gesteld dat hij zelf ook kosten in rekening bracht bij omzetting van de opbouwende fase in de uitkerende fase. Dit standpunt is echter niet door Verzekeraar onderbouwd en daarvan blijkt ook niets uit de verzekeringsvoorwaarden. Dit laat overigens onverlet dat de kosten bij Verzekeraar in dat geval mogelijk lager zouden zijn dan de kosten die Consument thans moet maken.

- 4.4 De conclusie is dat Consument terecht klaagt. Op grond van de voorwaarden mocht hij erop vertrouwen dat Verzekeraar (ook) uitvoering zou geven aan het uitkerend onderdeel van zijn verzekering. Nu de hoogte van de vordering van Consument niet door Verzekeraar is bestreden, wijst de Commissie de vordering van Consument volledig toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 277,50.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).