

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-422
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, terwijl mr. R.A.F. Coenraad als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 november 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Wel of geen kenbare vergissing. Artikel 3:35 BW. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat, hoewel de fout tot een evident ander bedrag leidt, dit voor Consument niet kenbaar was of behoefde te zijn, omdat immers sprake is van ingewikkelde berekeningen. Consument wordt door de door Verzekeraar doorgevoerde aanpassing niet alleen geconfronteerd met een substantiële verlaging van zijn aanspraken, maar heeft ook niet meer de mogelijkheden om hiervoor een voorziening te treffen. Tegen deze achtergrond bezien is de Commissie van oordeel dat Consument in redelijkheid niet had kunnen onderkennen dat in deze situatie sprake was van een vergissing en dat er voor Verzekeraar geen gerechtvaardigde gronden zijn om tot herstel van de gemaakte fout over te gaan.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 10 november 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 16 december 2016;
- . de repliek van Consument van 4 januari 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 23 januari 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 22 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Verzekeraar bracht Consument op 17 januari 2013 een offerte uit in verband met de vraag wat de mogelijkheden zijn om het tijdelijk ouderdomspensioen uit te stellen.
- 2.2 Op 25 januari 2013 maakte Consument zijn keuze kenbaar. In plaats van een tijdelijk ouderdomspensioen over de periode van 1 april 2013 tot 1 april 2016 van € 22.968,54 per jaar koos hij voor de volgende constructie:

Ja, ik maak gebruik van mijn uitstelmogelijkheid, waarbij een deel van mijn tijdelijk ouderdomspensioen wordt omgezet in levenslang ouderdomspensioen.

Mijn pensioenaanspraken na uitstel:

Ingangsdatum	01-04-2013
Tijdelijk ouderdomspensioen tot 01-04-2016	€ 12.000,00

Ingangsdatum	01-04-2016
Levenslang ouderdomspensioen	€ 4.288,76

- 2.3 Bij brief van 13 april 2016 liet Verzekeraar Consument weten dat na controle is gebleken dat het toegezegde pensioen niet juist is en dat het levenslang ouderdomspensioen dientengevolge moet worden aangepast. In plaats van een levenslange uitkering van € 4.288,76 per jaar dient een bedrag van € 2.784,91 per jaar te worden aangehouden.
- 2.4 Consument maakte hiertegen bezwaar. Verzekeraar gaf aan bereid te zijn om als compromis het hogere bedrag voor een tweetal jaren aan te houden alvorens tot verlaging over te gaan. Ook dit voorstel wees Consument af.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog gehouden wordt om de offerte van 17 januari 2013 na te komen en het levenslang ouderdomspensioen vanaf 1 april 2016 tot een bedrag van € 4.288,76 per jaar te verhogen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht door zich ten onrechte op het standpunt te stellen dat het gerechtvaardigd is om de gemaakte fout te herstellen.

Verweer van Verzekeraar

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

Het is te betreuren dat een fout is gemaakt in de afgegeven offerte, maar nu Consument niet heeft aangetoond dat onomkeerbare keuzes zijn gemaakt en hij mogelijkerwijs schade heeft geleden, is er voor Verzekeraar geen aanleiding om af te zien van de correctie van het ouderdomspensioen naar het niveau waar Consument op grond van het pensioenreglement ook recht op heeft.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar jegens Consument de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een redelijk handelend Verzekeraar had mogen worden verwacht.
- 4.2 Om onderhavige vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalde:
- “Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”
- 4.3 Feitelijk impliceert de geciteerde wetstekst dat, indien aan Consument een opgave wordt verstrekt welke door hem wordt aanvaard, degene die die opgave heeft gedaan in beginsel daaraan gebonden is indien die opgave een fout bevatte, maar de Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze de werkelijke bedoeling van de afzender weergaf. In omgekeerde zin geldt dat, indien redelijkerwijs gesproken kan worden van een vergissing van degene die een bepaalde mededeling heeft gedaan, diegene niet hoeft “vast te zitten” aan die onjuiste mededeling.
- 4.4 De toepassing van art. 3:35 BW brengt met zich dat van de wederpartij mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de ander indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is.
- 4.5 Daarbij neemt de Commissie tevens in ogenschouw dat de lijn in de rechtspraak is dat in het algemeen fouten slechts dan eventueel niet mogen worden hersteld, indien aan het zogenaamde nadeelsvereiste is voldaan: slechts wanneer de gerechtigde tot een pensioen iets heeft nagelaten of gedaan op basis van de door een pensioenuitvoerder verstrekte informatie, mag op de juistheid van die informatie worden vertrouwd.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat, hoewel de fout tot een evident ander bedrag leidt, dit voor Consument niet kenbaar was of behoefde te zijn, omdat immers sprake is van ingewikkelde berekeningen. Tevens heeft Consument de Commissie ervan weten te overtuigen dat hij op basis van het desbetreffende voorstel van Verzekeraar een besluit heeft genomen ten aanzien van de financiële planning van zijn oudedagsvoorziening. Niet voor niets heeft hij een deel van het tijdelijk ouderdomspensioen benut om het levenslang ouderdomspensioen te verhogen.

- 4.7 Consument wordt door de door Verzekeraar doorgevoerde aanpassing niet alleen geconfronteerd met een substantiële verlaging van zijn aanspraken, maar heeft ook niet meer de mogelijkheden om hiervoor een voorziening te treffen. Tegen deze achtergrond bezien is de Commissie van oordeel dat Consument in redelijkheid niet had kunnen onderkennen dat in deze situatie sprake was van een vergissing en dat er voor Verzekeraar geen gerechtvaardigde gronden zijn om tot herstel van de gemaakte fout over te gaan. Het verweer van Aangeslotene dat Consument geen rechten kan doen ontlenen aan het gestelde in het voorstel van 17 januari 2013 snijdt derhalve geen hout.
- 4.8 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt dat Verzekeraar binnen vier weken na verzending van een afschrift van deze beslissing aan partijen aan Consument met ingang van 1 april 2016 een levenslang ouderdomspensioen toekent van € 4.288,76 per jaar.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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 46 van het Reglement.