

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-161
(mr. A.W.H Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en drs. W. Dullemond, leden
en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bindend advies. Gegronde klacht. Consument verwijt Verzekeraar te hebben gehandeld in strijd met zijn zorgplicht doordat door toedoen van Verzekeraar vertraging is ontstaan bij een waardeoverdracht. Door deze vertraging heeft Consument financieel nadeel opgelopen. De Commissie ziet zich gestelde voor de vraag van welke datum van afronding van de waardeoverdracht mag worden uitgegaan indien de overdracht zonder de aan de Verzekeraar te verwijten vertraging zou zijn verlopen. Daarbij overweegt de Commissie dat het enkele gegeven dat Verzekeraar een verkeerde offerte heeft opgemaakt, op zichzelf niet leidt tot schadeplichtigheid van Verzekeraar. Wel kan Verzekeraar de nadien ontstane vertraging worden verweten nu deze is toe te schrijven aan de fout van Verzekeraar om de door Consument geaccordeerde offerte niet tijdig en pas maanden later aan de overdragende verzekeraar toe te zenden. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar door bijstorting in de verzekering van Consument het (positief) verschil tussen de huidige waarde opbouw in zijn verzekering en de waarde die zou zijn opgebouwd indien de procedure van waardeoverdracht goed zou zijn verlopen, dient te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is sinds 1 november 2012 deelnemer in de pensioenregeling van zijn werkgever. De pensioenregeling wordt uitgevoerd door Verzekeraar in de vorm van een zogeheten “Uitvoeringsovereenkomst Flexibel Renteniërs Plan”.
- 2.2 Op 13 januari 2014 is voor Consument een verzoek tot waardeoverdracht bij Verzekeraar ingediend. De adviseur van Consument heeft daarbij Verzekeraar gevraagd contact op te nemen met de overdragende verzekeraar.
- 2.3 De adviseur van Consument heeft Verzekeraar op 31 augustus en 3 september 2014 per email verzocht om contact op te nemen met de overdragende verzekeraar teneinde de waardeoverdracht voor Consument te bewerkstelligen. Als waarde van de verzekering met polisnummer [X] noemt de adviseur het bedrag van € 131.304,00.
- 2.4 Verzekeraar heeft op 19 september 2014 een eerste offerte aan Consument gezonden.
- 2.5 Per emailbericht van 6 oktober 2014 heeft Verzekeraar het volgende bericht rechtstreeks aan Consument gezonden:
“(…) Tot mijn spijt moet ik u mededelen dat er in de offerte waardeoverdracht gedateerd 19 september 2014 een storende fout is opgetreden. Wij zijn hierop gewezen door [naam adviseur van Consument]. Ik wil u hiervoor mijn welgemeende excuses aanbieden. U ontvangt deze week een gecorrigeerde offerte.”
- 2.6 Verzekeraar heeft op 8 oktober 2014 een aangepaste offerte aan de adviseur van Consument heeft gezonden.
- 2.7 De adviseur van Consument heeft Verzekeraar op 23 oktober 2014 per email laten weten dat de offerte akkoord is. Op 4 november 2014 heeft Verzekeraar de akkoordverklaring van Consument ontvangen.
- 2.8 Op 21 januari 2015 heeft de adviseur bij Verzekeraar geïnformeerd naar de stand van zaken.
- 2.9 Bij bericht van 9 februari 2015 heeft Verzekeraar geantwoord dat vanwege grote drukte de akkoordverklaring nog niet aan de overdragende verzekeraar was gezonden. De adviseur van Consument heeft per die datum onder meer laten weten te verwachten dat Verzekeraar na de waardeoverdracht inzicht geeft in het financieel nadeel dat Consument ten gevolge van de vertraging heeft opgelopen.
- 2.10 Verzekeraar heeft de akkoordverklaring op 9 februari 2015 aan de overdragende verzekeraar gezonden. In een interne mail van Verzekeraar van die datum schrijft Verzekeraar onder meer het volgende:
“(…) Volgens [naam medewerker Verzekeraar] is er waarsch bij ons in november 2014 een fout gemaakt: er is wel een betalingsverzoek verstuurd, echter de akk verkl is niet meegestuurd (…).”

Verder wordt vermeld dat intern moet worden uitgezocht of er een fout is gemaakt.

- 2.11 Op 17 en 18 februari 2015 is een deel van het bedrag voor Consument door de overdragende verzekeraar gestort. Op 6 en 9 maart 2015 is het resterende gedeelte van het bedrag gestort.
- 2.12 De adviseur van Consument heeft op 10 maart 2015 een klacht ingediend bij Verzekeraar en gevraagd om te laten weten op welke wijze het volgens Consument door foutief handelen van Verzekeraar ontstane rendementsverlies door Verzekeraar gecompenseerd zal gaan worden. De adviseur heeft op 22 maart 2015, 3 en 8 april 2015 gerappelleerd en op 20 april 2015 per emailbericht namens Consument een schadeclaim ingediend van ruim € 16.000,00.
- 2.13 Verzekeraar heeft op 22 mei 2015 op het emailbericht van 20 april 2015 als volgt geantwoord:
“(…) Overschrijding van de termijnen die betrekking hebben op waardeoverdracht door de pensioenuitvoerder, mogen de deelnemer niet tegengeworpen worden. Dit is in de wettelijke regels rondom waardeoverdracht opgenomen. Indien de termijnoverschrijding te wijten is aan [naam Verzekeraar] en de deelnemers hebben hierdoor schade ondervonden, dan zal [naam Verzekeraar] deze corrigeren. Wij zijn echter van mening dat de vertraging, die is opgelopen, niet geheel en alleen te wijten is aan [naam Verzekeraar] (…)”
- 2.14 Op 23 juni 2015 heeft Verzekeraar per e-mailbericht het standpunt ingenomen dat in casu geen wettelijk recht op waardeoverdracht bestaat in de zin van artikel 71 van de Pensioenwet en er om die reden geen wettelijke regels rondom de wettelijke termijnen bij individuele waardeoverdracht van toepassing zijn in de situatie van Consument. Verzekeraar biedt in de brief aan de adviseur van Consument een voorstel voor een oplossing aan:
“(…) **Wij komen u tegemoet**
Ondanks het feit dat er geen wettelijk verplichte termijnen zijn waar [naam Verzekeraar] zich in deze individuele waardeoverdracht aan moet houden is er enige vertraging ontstaan doordat [naam Verzekeraar] niet direct de akkoordverklaringen naar [naam overdragende Verzekeraar] heeft gestuurd. Echter, niet alle vertraging is [naam Verzekeraar] aan te rekenen. U stelt dat de overdracht op 1 november 2014 afgerond had kunnen zijn. Hierbij gaat u voorbij aan het feit dat de eerste offerte door onduidelijkheid bij [naam overdragende verzekeraar] foutief was.
(…) Daarnaast hebt u als adviseur (...) ook een verantwoordelijkheid. Het proces tot vrijwillige waardeoverdracht is door u in gang gezet. Als adviseur mag van u verwacht worden dat u dit proces vervolgens monitort en tijdig aan de bel trekt indien dit nodig is, gelet op de belangen van uw cliënten. In dit geval hebt u pas achteraf aan de bel getrokken.
Wij zijn dan ook van mening dat de vertraging in het proces van de vrijwillige waardeoverdracht niet geheel aan ons is te wijten. Wel zijn wij bereid een tegemoetkoming te verlenen, daarbij uitgaande van een afhandelingstermijn indien alle partijen binnen een gebruikelijke termijn hadden gehandeld.
(…) Indien alles snel zou zijn verlopen had de feitelijke overdracht op 4 december kunnen plaatsvinden. De koers per 5 december was 103,42.
Het verschil in waarde voor [naam Consument] zou dan € 10.000,- (...) bedragen.

Omdat de vertraging niet geheel en al aan ons is te wijten en de termijnen achteraf moeilijk vast te stellen zijn, zijn wij bereid om de helft van deze bedragen te storten in de pensioenverzekering van [naam Consument] (...).

2.15 Consument heeft op 24 juni 2015 per email als volgt gereageerd:

“In uw email stelt u dat de opgaves van [naam overdragende verzekeraar] onduidelijk waren, waardoor in eerste instantie op 19/9-2014 offertes zijn verstuurd met te hoge afkoopwaardes. Op 3/9-2014 heb ik [naam medewerker Verzekeraar] een email gestuurd met daarin de exacte bedragen aan overdrachtswaarden (...). Tevens zijn in de email van 19/9-2014 de contactgegevens van de verantwoordelijke medewerker bij [naam overdragende verzekeraar] vermeld, teneinde de gewenste waardeoverdracht te regelen. Op 6/10-2014 ontvang ik van relatie ter controle een opgave van [naam Verzekeraar] waaruit blijkt dat u toch een verkeerde akkoordverklaring heeft opgesteld met foutieve bedragen. Ik heb hier direct actie op ondernomen en de fout via [naam medewerker Verzekeraar] laten herstellen.

(...)

Uw voorstel vinden we, gezien de feitelijke gang van zaken, volstrekt onvoldoende. Relatie en ik blijven van mening dat de waardeoverdrachten reeds op 1 november 2014 afgerond hadden kunnen zijn als er geen fouten waren gemaakt. (...)

2.16 Per mail heeft Verzekeraar op 3 juli 2015 de adviseur van Consument bericht dat het op 23 juni 2015 verwoorde standpunt en aanbod gehandhaafd blijft.

2.17 Namens Consument is op 24 juli 2016 een klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Namens Consument wordt € 16.846,70, nog te vermeerderen met het rendement voor de maanden november en december 2016 gevorderd. Namens de werkgever van Consument wordt ten minste € 7.000, aan adviseurskosten gevorderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Consument meent dat Verzekeraar jegens hem nalatig is geweest en heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht.

Consument voert hiertoe - kort en zakelijk weergegeven - de volgende argumenten aan.

- Reeds op 31 augustus 2014 was de waarde van de verzekering met polisnummer [X] bekend, te weten € 131.304,00. Vanaf die datum is vertraging in de overdracht ontstaan.
- De ontstane vertraging is geheel en al te wijten aan Verzekeraar. Op 19 september 2014 heeft Verzekeraar een – naar later bleek – onjuiste offerte aan Consument gezonden en op 8 oktober 2014 een gecorrigeerde offerte. Consument heeft deze offerte eind oktober aan Verzekeraar gezonden, die deze op 4 november 2014 ontvangen heeft. Door het toezenden van de foutieve offerte is vertraging en dus schade voor Consument ontstaan.
- Pas op 9 februari 2015 heeft Verzekeraar de akkoordverklaring aan de overdragende verzekeraar gezonden. Hier kan Verzekeraar opnieuw foutief handelen verweten worden. Op 9 maart 2015 heeft de laatste betaling plaatsgevonden.

- De waardeoverdracht had op 1 november 2014 afgerond kunnen indien Verzekeraar voortvarend zou hebben gehandeld.
- Door het handelen/nalaten van Verzekeraar is een vertraging ontstaan bij de waardeoverdracht van ten minste vier maanden waardoor Consument financieel is benadeeld.

Verweer

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

- Nu er geen wettelijk recht op waardeoverdracht bestaat, moeten de in deze waardeoverdracht te hanteren termijnen gebaseerd worden op de redelijkheid en de billijkheid. Er is weliswaar vertraging opgetreden in het proces van de vrijwillige waardeoverdracht maar de vertraging is niet geheel aan Verzekeraar te wijten.
- De adviseur van Consument, die in deze procedure tevens als gemachtigde optreedt, heeft eveneens een verantwoordelijkheid en had in dat kader het proces actief moeten begeleiden. Normaal gesproken, hoeft een waardeoverdracht niet via een adviseur plaats te vinden. Daardoor is bij Verzekeraar verwarring ontstaan over de te volgen procedure. Pas achteraf is de adviseur in actie gekomen.
- Daarnaast is een deel van de van de vertraging te wijten aan de overdragende verzekeraar. Reeds in januari 2014 is namens Consument een verzoek tot waardeoverdracht ingediend. Pas vanaf september 2014 is aan de kant van de overdragende verzekeraar medewerking verkregen. De eerste offerte is helaas niet correct opgemaakt, maar dat maakt niet dat Verzekeraar al vanaf de datum van de waarde opgave (31 augustus 2014) aansprakelijk is voor vertragingsschade.
- Op 8 oktober 2014 is een aangepaste offerte aan Consument gezonden, de akkoordverklaring voor de waardeoverdracht heeft Verzekeraar ontvangen op 4 november 2014. Op 9 februari 2015 heeft Verzekeraar deze aan de overdragende verzekeraar verzonden, dit is later dan gebruikelijk. Op 17 en 18 februari 2015 is een deel van het bedrag voor Consument door de overdragende verzekeraar gestort. Door een fout van de overdragende verzekeraar is op 6 en 9 maart 2015 het restantbedrag gestort.
- Verzekeraar is bereid een tegemoetkoming te verlenen uitgaande van een afhandelingstermijn indien alle partijen binnen een gebruikelijke termijn hadden gehandeld. De akkoordverklaring van Consument is op 4 november 2014 door Verzekeraar ontvangen. Indien alles snel zou zijn verlopen, had de feitelijke overdracht op 4 december 2014 kunnen plaatsvinden. Het is redelijk om aan de overdracht een termijn van een maand te verbinden. Per 5 december 2014 was de koers € 103,42. Het verschil in waarde voor Consument zou dan € 10.000,00 bedragen. In de procedure bij Kifid heeft Verzekeraar aangeboden het volledige bedrag van € 10.000,00 in de pensioenverzekering van Consument te storten. De door Consument geclaimde kosten van de adviseur komen niet voor vergoeding in aanmerking. Consument is mede-eigenaar van de werkgever, de kosten zijn inmiddels door de werkgever vergoed en vormen derhalve geen schade voor Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de door Consument gestelde aansprakelijkheid van Verzekeraar voor door Consument gelopen financieel nadeel wegens de vertraging in de waardeoverdracht niet door Verzekeraar wordt betwist. Het geschil betreft in de kern de vraag welk financieel nadeel Consument door deze aan Verzekeraar toe te rekenen vertraging heeft geleden.
- 4.2 Verzekeraar heeft in het kader van bemiddeling aangeboden om een bedrag van € 10.000,00 in de pensioenverzekering van Consument te storten. Consument heeft dit aanbod niet aanvaard en claimt een vergoeding van € 16.000,00 en vergoeding van de kosten van de adviseur ten behoeve van de werkgever van Consument.
- 4.3 Aan de Commissie ligt vervolgens de vraag voor van welke datum van afronding van de overdracht redelijkerwijs kan worden uitgegaan indien de procedure zonder de aan de Verzekeraar te verwijten vertraging zou zijn verlopen.
- 4.4 Onbetwist is dat Verzekeraar op 31 augustus 2014 de opgave van de overdrachtswaarde heeft ontvangen van de overdragende verzekeraar. Verzekeraar heeft vervolgens op 19 september 2014 een offerte uitgebracht die onjuist bleek te zijn. Het enkele opmaken van een onjuiste offerte leidt echter nog niet tot schadeplichtigheid van Verzekeraar. Verzekeraar heeft de fout voldoende voortvarend hersteld en op 8 oktober 2014 een aangepaste offerte aan Consument gezonden. Verzekeraar heeft vervolgens op 4 november 2014 de akkoordverklaring van Consument ontvangen. Indien de procedure van overdracht hierna vlekkeloos zou zijn verlopen, mag naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs worden uitgegaan van een afhandelingstermijn van een maand. Dit betekent dat vanaf 4 december 2014 de overdracht voltooid had kunnen worden en dat de door Consument geleden schade dus bestaat in het verschil tussen de huidige waarde opbouw in zijn verzekering en de waarde die zou zijn opgebouwd indien de overdracht wel per 4 december 2014 zou zijn voltooid. Verzekeraar is gehouden dit bedrag door bijstorting in de verzekering te vergoeden.
- 4.5 De Commissie oordeelt tot slot dat Consument in deze procedure niet een vergoeding kan vorderen van door zijn werkgever betaalde kosten van rechtsbijstand. Die kosten kunnen immers niet als door Consument geleden schade worden beschouwd, terwijl de werkgever van Consument niet kan worden aangemerkt als een Consument in de zin van artikel I van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Kifid.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar door bijstorting in de verzekering aan Consument dient vergoeden het (positief) verschil tussen de huidige waarde opbouw in zijn verzekering en de waarde die zou zijn opgebouwd indien de waardeoverdracht per 4 december 2014 zou hebben plaatsgevonden. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.

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.