



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I 43
d.d. 7 juni 2011**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Partnerpensioenverzekering, informatieverstrekking. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de voor de belastingaangifte 2008 benodigde informatie omtrent de partnerpensioenuitkering tijdig aan consument heeft verstrekt.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 1 juni 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 1 september 2010;
- de repliek van Consument van 26 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 20 oktober 2010;
- de brief van de secretaris van 14 februari 2011;
- de brief van Consument van 16 februari 2011;
- de brieven van Aangeslotene van 17 en 23 februari 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft ten slotte vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben bij Aangeslotene een partnerpensioenverzekering gesloten ten gunste van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 Op 23 november 2008 is de echtgenote van Consument overleden. Aangeslotene heeft Consument daarop bij brief van 20 januari 2009 informatie over de partnerpensioenuitkering toegezonden. In de brief is vermeld dat Consument per 1 november 2008 recht heeft op een bruto maandelijkse pensioenuitkering van € 616,26. Voorts heeft Aangeslotene in de brief vermeld dat de uitkering over de maanden november en december 2008 pas in januari 2009 is uitbetaald en dat het hierdoor te veel betaalde aan loonheffing door Consument kan worden teruggevorderd via zijn belastingaangifte. Tot slot is in de brief opgenomen dat het netto verschil in kosten dat door de te late uitbetaling is ontstaan € 6,30 bedraagt, maar dat aan Consument voor het ontstane ongemak uit coulance een bedrag van € 150,- zal worden overgemaakt.
- 2.3 In augustus 2009 heeft Consument meerdere keren telefonisch contact gehad met Aangeslotene. Consument heeft tijdens de gesprekken verzocht om toezending van een specificatie omtrent de partnerpensioenuitkering.
- 2.4 De accountant van Consument heeft Consument op 21 september 2009 een factuur gezonden ter hoogte van € 419,47. Op de factuur is de volgende omschrijving vermeld: "honorarium inzake voor u verrichte werkzaamheden".
- 2.5 Aangeslotene heeft de specificatie omtrent de partnerpensioenuitkering bij brief van 28 september 2009 naar het huisadres van Consument verstuurd.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van zijn schade, door hem begroot op een totaalbedrag van € 519,47. Dit bedrag heeft betrekking op de volgende schadeposten:
- Factuur van de accountant (€ 419,47);
 - Telefoonkosten (€ 50,-); en
 - Procedurekosten (€ 50,-).
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument stelt dat meerdere werknemers van Aangeslotene hem in augustus 2009 hebben toegezegd dat hij de gevraagde informatie omtrent de partnerpensioenuitkering de volgende dag zou ontvangen. Doordat de toezeggingen telkens niet werden nagekomen stelt Consument meerdere keren afspraken met zijn accountant op het laatste moment te hebben moeten afzeggen. De accountant heeft hem hiervoor € 419,47 per factuur in rekening gebracht. Daarnaast stelt Consument dat hij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

als gevolg van het niet nakomen van de toezegging veel telefoonkosten heeft moeten maken en dat hij te laat was voor de belastingaangifte voor 2008.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer gevoerd:
- Aan Consument is tijdig alle benodigde informatie verstrekt. Aangeslotene wijst ter onderbouwing op de brief van 20 januari 2009. Daarnaast betwist Aangeslotene dat door haar is toegezegd dat Consument de gevraagde informatie de volgende dag zou ontvangen.
 - Verder is Aangeslotene van mening dat zij niet gehouden is de factuur van de accountant aan Consument te vergoeden. Zij voert daarbij aan dat uit de factuur niet blijkt dat deze betrekking heeft op geannuleerde afspraken. Daarnaast is Aangeslotene van mening dat het gefactureerde bedrag erg hoog is.

4. Beoordeling

- 4.1 Voorop staat dat tussen partijen niet in geschil is dat Consument in augustus 2009 bij Aangeslotene een verzoek heeft ingediend tot het toesturen van informatie omtrent zijn partnerpensioenuitkering en dat Aangeslotene deze informatie bij brief van 28 september 2009 naar Consument heeft verzonden. Aangeslotene heeft daarbij ten onrechte geen gebruik gemaakt van het door Consument opgegeven postbusadres – hiervoor heeft zij zich bij Consument verontschuldigd – maar de brief heeft Consument wel bereikt. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of Aangeslotene bedoelde informatie tijdig aan Consument heeft verstrekt. Consument meent van niet en voert ter zake aan dat Aangeslotene haar herhaalde toezegging, dat hij de informatie de volgende dag zou ontvangen, niet (tijdig) is nagekomen. Aangeslotene daarentegen betwist dat namens haar een dergelijke toezegging is gedaan en stelt daarnaast dat zij de informatie ook al bij brief van 20 januari 2009 aan Consument heeft verstrekt.
- 4.2 Als uitgangspunt geldt dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering degene die een andere partij aansprakelijk stelt, de feiten die ten grondslag liggen aan de verwijten die hij die partij maakt, moet stellen en – bij gemotiveerde betwisting – moet bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument te weinig feiten en omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan kan worden aangenomen dat door Aangeslotene een toezegging als bedoeld in alinea 4.1 is gedaan. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook niet aannemelijk kunnen maken dat Aangeslotene zodanige verwachtingen heeft gewekt dat hij er op mocht rekenen dat hij de informatie omtrent de partnerpensioenuitkering de volgende dag in huis zou hebben. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument niet heeft betwist dat hij alle relevante informatie



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

omtrent de partnerpensioenuitkering reeds bij brief van 20 januari 2009 van Aangeslotene had ontvangen. Consument heeft er weliswaar op gewezen dat Aangeslotene fouten heeft gemaakt rond de betaling van de uitkering, maar hij heeft niet gesteld in welk opzicht de brief van 20 januari 2009 hierdoor onjuist of onvolledig was. De Commissie volgt Aangeslotene dan ook in haar standpunt dat zij de voor de belastingaangifte 2008 benodigde informatie tijdig aan Consument heeft verstrekt.

- 4.3 Daarbij komt dat Consument tegenover de gemotiveerde betwisting door Aangeslotene en ook na verzoek daartoe, niet aannemelijk heeft gemaakt dat de door hem overgelegde nota betrekking had op geannuleerde afspraken in plaats van op verrichte werkzaamheden, zoals de nota vermeldt. Hierdoor kan de Commissie in de gang van zaken rond de eventuele afspraken met de accountant evenmin steun vinden voor het standpunt van Consument.
- 4.4 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.