



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 187  
d.d. 28 oktober 2010**

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, drs. A.I. Kool en  
mr. A.W.H. Vink)

**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 ingevulde en op 3 juli 2009 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 24 februari 2010 met bijlage;
- de repliek van Consument van 18 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 mei 2010;
- de brief van Consument van 19 mei 2010 met bijlage;
- de brief van Consument van 8 juli 2010 met bijlage.

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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 11 oktober 2010.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is in 2001 van werkgever veranderd. De pensioenregeling bij zijn oude werkgever was een zogenoemde uitkeringsovereenkomst. Deze regeling was gebaseerd op twee levens.
- 2.2 De pensioenregeling van de nieuwe werkgever was een beschikbare premie-overeenkomst op basis van beleggingen.
- 2.3 Op basis van een offerte d.d. 29 augustus 2003, uitgebracht door (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene, heeft Consument besloten tot overdracht van de waarde van zijn bij een andere verzekeraar opgebouwde pensioenaanspraken aan



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aangeslotene. In de offerte is door Aangeslotene een indicatie verstrekt van het op de pensioendatum aan te kopen ouderdoms- en partnerpensioen op basis van een rendementsgarantie van 4%.

- 2.4 In het door de overdragende verzekeraar verstrekte “Formulier Waarde-overdracht Premievrij pensioen” is te lezen dat Consument gehuwd is. Aangeslotene beschikte over dit formulier voorafgaand aan de overdracht van de opgebouwde pensioen-aanspraken.
- 2.5 Aangeslotene is bij de berekeningen in de offerte ten onrechte uitgegaan van een verzekering op één leven in plaats van op twee levens, waardoor de in deze offerte geïndiceerde bedragen van het ouderdoms- en partnerpensioen hoger waren dan zij zouden zijn geweest bij dezelfde verzekering op twee levens. In de offerte wordt wel over een partnerpensioen gesproken.  
Er is in april 2003 ook geoffreerd door Aangeslotene aan Consument. Daarbij werd nog van een hoger rendement uitgegaan als rekenvoorbeeld. Die oudere offerte bevatte dezelfde fout.
- 2.6 Consument is bij het aangaan van de overeenkomst met Aangeslotene bijgestaan door een verzekeringstussenpersoon en door de pensioenspecialist van zijn nieuwe werkgever.
- 2.7 Bij het bereiken van de pensioendatum (1 juni 2007) is Aangeslotene bij het berekenen van het daadwerkelijke ouderdoms- en partnerpensioen anders dan in de offerte wel uitgegaan van een verzekering op twee levens.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene het bedrag van zijn jaarlijkse ouderdoms-pensioen met terugwerkende kracht tot 1 juni 2007 verhoogt met een bedrag van € 11.978,-. Het bijbehorende jaarlijkse partnerpensioen dient met terugwerkende kracht tot 1 juni 2007 met € 8.385,- (70%) te worden verhoogd.
- 3.2 Deze vorderingen heeft Consument gegrond, kort en zakelijk weergegeven, op nakoming door Aangeslotene van hetgeen zij heeft geoffreerd. Dat hem hogere pensioenen zijn geoffreerd dan Aangeslotene bedoelde en hem wellicht op grond van het toepasselijke pensioenreglement toekwamen, was voor Consument en zijn adviseurs niet kenbaar. Het verschil in pensioen op basis van de oude regeling en die van Aangeslotene voerde Consument terug op een verschil in de aard van de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

overeenkomsten en in de commerciële benadering door de twee verschillende maatschappijen.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: De in de offerte van 29 augustus 2003 geïndiceerde bedragen voor het per de pensioendatum aan te kopen ouderdoms- en partnerpensioen waren substantieel hoger dan het bij de vorige verzekeraar te bereiken ouderdoms- en partnerpensioen. Consument had daarom niet op de juistheid van de in de offerte genoemde bedragen mogen vertrouwen, te meer aangezien Consument in het kader van de waardeoverdracht werd geadviseerd door een tussenpersoon en de pensioenspecialist van zijn werkgever. Hiernaast lijdt Consument geen schade omdat hij nu het pensioen ontvangt dat op basis van het toepasselijke pensioenreglement is toegezegd en verzekerd. Tenslotte acht Aangeslotene de vorderingen van Consument in strijd met de redelijkheid en billijkheid.

#### **4. Zitting**

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of het voor Consument onder de gegeven omstandigheden kenbaar was dat Aangeslotene in de op 29 augustus 2003 aan hem verstrekte offerte voor waardeoverdracht van pensioenaanspraken ten onrechte is uitgegaan van een verzekering op één leven en dus van hogere pensioenbedragen dan Aangeslotene bedoelde.
- 5.2 Bij het antwoord op die vraag is niet alleen van belang wat de bewoordingen van de offerte inhouden, maar ook wat partijen – gelet op alle omstandigheden van het geval – over en weer van elkaars bedoelingen mochten begrijpen.
- 5.3 Als omstandigheden neemt de Commissie de bij de feiten genoemde elementen in aanmerking. Kort gezegd: de twee overeenkomsten hadden een verschillende basis, dezelfde fout is door Aangeslotene gemaakt in twee verschillende offertes, de vorige verzekering van Consument was gebaseerd op twee levens, Aangeslotene was ermee bekend dat Consument was gehuwd ten tijde van de waardeoverdracht, in beide offertes is door Aangeslotene vermeld dat ook sprake is van een partnerpensioen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 5.4 Daar komt nog het volgende bij.
- In de offerte d.d. 29 augustus 2003 wordt het op de einddatum beschikbare kapitaal weergegeven op basis van een rendementsgarantie van 4%. Deze rendementsgarantie geldt indien wordt belegd in een beleggingsfonds met garantie. De offerte bevat tevens een indicatie van het op de einddatum van de verzekering op basis van de rendementsgarantie aan te kopen ouderdoms- en partnerpensioen. Andere voorbehouden dan die ten aanzien van de rendementsgarantie zijn niet door Aangeslotene opgenomen.
  - Ook bevat de offerte geen enkele verwijzing naar het op Consument toepasselijke pensioenreglement.
  - Daar komt bij dat Artikel C.1, lid I van het toepasselijke pensioenreglement bepaalt dat de hoogte van het jaarlijkse ouderdomspensioen afhankelijk is van het op de pensioendatum aanwezige pensioenkapitaal, het op de pensioendatum voor de aankoop van ouderdomspensioen geldende tarief en de eventuele medeverzekering van partnerpensioen vanaf de pensioendatum. Deze bepaling geeft derhalve geen concrete aanwijzing omtrent de hoogte van het ouderdomspensioen dat op de pensioendatum aangekocht zou kunnen worden. Dit geldt ook voor de overige bepalingen van het pensioenreglement.
  - Het in de offerte geïndiceerde ouderdomspensioen van €32.550,- bedraagt niet substantieel veel meer dan het door Consument bij de vorige verzekeraar zonder de waardeoverdracht opgebouwde premievrije ouderdomspensioen van €25.212,-, vermeerderd met het in dat geval bij Aangeslotene nog op te bouwen ouderdomspensioen van €3.997,-.
- 5.5 De in de overwegingen 5.3 en 5.4 weergegeven omstandigheden leiden de Commissie tot de conclusie dat er voor Consument geen aanleiding was om te twijfelen aan de juistheid van de door Aangeslotene bij het opstellen van de offerte d.d. 29 augustus 2003 gehanteerde uitgangspunten. Dit wordt niet anders nu Consument zich heeft laten bijstaan door twee deskundigen. Immers ook Aangeslotene heeft zonder meer als deskundige te gelden, maar heeft toch haar tot twee keer toe gemaakte fout niet onderkend. Dit brengt mee dat Consument redelijkerwijs erop heeft mogen vertrouwen dat Aangeslotene voor hem op de pensioendatum een ouderdoms- en partnerpensioen zou aankopen dat in ieder geval op hoofdlijnen in overeenstemming zou zijn met hetgeen door Aangeslotene was geoffreerd en door Consument geaccepteerd.
- 5.6 Dan resteert de vraag waartoe Aangeslotene precies is gehouden jegens Consument. De Commissie kan dat beoordelen naar redelijkheid en billijkheid. Daarbij weegt zij mee dat de verzekering is gesloten ter uitvoering van de door de nieuwe werkgever van Consument aan hem gedane pensioentoezegging. Het had op de weg van deze



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

werkgever gelegen om Consument voor te lichten over het toepasselijke pensioenreglement en de daaruit voortvloeiende onzekerheden omtrent de hoogte van het uiteindelijk aan te kopen ouderdoms- en partnerpensioen. Kennelijk heeft deze werkgever dat niet gedaan. Aangeslotene treft in dit opzicht geen verwijt, want zij heeft in beginsel bij die voorlichting geen rol. Daarnaast vindt de Commissie van belang dat, indien Aangeslotene onverkort aan de offerte zou worden gehouden, Consument een aanzienlijk voordeel verkrijgt dat hij bij het verstrekken van een juiste offerte door Aangeslotene niet had verkregen, terwijl dit voordeel de uit het pensioenreglement normaal gesproken voortvloeiende bedragen, naar in 2007 bleek, duidelijk te boven gaat. Al het voorgaande overwegend komt de Commissie, oordelende naar redelijkheid en billijkheid, tot de volgende beslissing.

## **6. Beslissing**

De Commissie bepaalt, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, het bedrag van het jaarlijkse ouderdomspensioen van Consument met terugwerkende kracht tot 1 juni 2007 te verhogen met een bedrag van €7.500,- en het bijbehorende jaarlijkse partnerpensioen met een bedrag van €5.250,- en wijst de vorderingen van Consument voor het overige af.