Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0970

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S.J.A. Koster CPL, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante passage uit de vragenlijst voor de offerte-aanvraag

Samenvatting

Pensioenverzekering. De pensioenuitvoerder is door de onduidelijke vraagstelling bij de aanvraag van de offerte toerekenbaar tekortgeschoten, aangezien de informatie die een pensioenuitvoerder verstrekt correct, duidelijk en evenwichtig moet zijn en bevordert dat de deelnemer inzicht heeft in zijn keuzes voor het pensioen. Dat de consument de vraag anders heeft begrepen dan door de pensioenuitvoerder bedoeld komt hiermee voor risico van de pensioenuitvoerder. Uitgaande van de hoogte van de maandelijkse uitkering per 1 september 2023 schat de commissie de schade op € 1.500,-. De commissie ziet geen aanleiding voor schadeverdeling wegens eigen schuld van de consument. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de aanvulling op het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de pensioenuitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 1] en de heer mr.[naam 2].

1.3 De consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden via zijn voormalige werkgever in een premieregeling bij AEGON Cappital PPI een pensioenkapitaal opgebouwd.

2.2 Op 13 januari 2023 heeft de consument via het aanvraagformulier pensioneren aan AEGON Cappital PPI kenbaar gemaakt op 1 juli 2023 met pensioen te willen. Hierbij heeft hij AEGON Cappital PPI verzocht contact op te nemen met de pensioenuitvoerder voor het opstellen van een offerte en geeft hij toestemming zijn pensioenkapitaal op 1 juli 2023 contant te maken.

2.3 Op 20 juni 2023 heeft de consument een offerte-aanvraag met vragenlijst van de pensioenuitvoerder ingediend. In de vragenlijst wordt onder meer gevraagd naar bedragen aan “Pensioenkapitaal dat u ergens anders heeft opgebouwd”. Hierbij heeft de consument het Algemeen Pensioenfonds van Curaçao (APC) en een pensioenkapitaal van € 100.000,- ingevuld. De vraagstelling met daarin fictieve antwoorden is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.4 Op 20 juni 2023 heeft de pensioenuitvoerder de consument een offerte gezonden op basis van een pensioenkapitaal van € 285.236,- en pensioeningangsdatum 1 juli 2023. Voornoemde pensioenkapitaal is de som van het bij AEGON Cappital PPI opgebouwde kapitaal en de € 100.000 van het bij APC opgebouwde pensioenkapitaal.

2.5 Hierop heeft de consument telefonisch contact met de pensioenuitvoerder gezocht en kenbaar gemaakt dat het bij het APC opgebouwde pensioenkapitaal van € 100.000,- geen onderdeel van de offerte had moeten uitmaken. Vervolgens heeft de pensioenuitvoerder op 11 juli 2023 een nieuwe offerte aan de consument gezonden op basis van uitsluitend het bij AEGON Cappital PPI opgebouwde pensioenkapitaal. In de offerte is voor 2023 een uitkering van € 1.122,85 per maand genoemd.

2.6 De consument heeft deze nieuwe offerte geaccepteerd zodat hij per 1 september 2023 een pensioenuitkering van de pensioenuitvoerder ontvangt.

2.7 Over het verschuiven van de pensioeningangsdatum van 1 juli 2023 naar 1 september 2023 is tussen partijen een geschil gerezen. Dit geschil heeft de consument door indiening van een klacht over de pensioenuitvoerder aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt zich op het standpunt dat als gevolg van een fout van de pensioen-uitvoerder zijn pensioenuitkering pas per 1 september 2023 is ingegaan in plaats van 1 juli 2023 zoals oorspronkelijk beoogd.

Hij maakt aanspraak op vergoeding van de schade die hij als gevolg van de vertraging heeft geleden. Deze schade begroot hij op € 9.000, zijnde het misgelopen rendement op zijn reeds per 1 juli 2023 contant gemaakte pensioenkapitaal.

2.9 In de offerte van 20 juni 2023 heeft de pensioenuitvoerder ten onrechte de pensioen-uitkering die hij van het APC ontvangt verwerkt. Het was echter niet de bedoeling van de consument om het bij het APC opgebouwde pensioenkapitaal over te dragen aan de pensioenuitvoerder. Bovendien was dit ook niet mogelijk aangezien het pensioen bij APC reeds was ingegaan. Doordat de fout niet eerder dan na een tweede offerteaanvraag is hersteld is de uitkering pas 1 september 2023 ingegaan.

Het verweer

2.10 De pensioenuitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 De consument heeft het verzoek van 13 januari 2023 doorkruist door zelf een offerte bij de pensioenuitvoerder aan te vragen. De pensioenuitvoerder is vervolgens niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het verkeerd invullen van de offerte-aanvraag door de consument. Hij mocht immers afgaan op de juistheid van de door de consument opgevoerde bedragen. Nu de consument zelf zijn kapitaal bij APC heeft opgevoerd komt de ontvangst van een foute offerte voor zijn risico. Dat de consument zich bij de aanvraag van de offerte niet heeft laten bijstaan door een adviseur komt eveneens voor zijn risico.

2.12 De pensioenuitvoerder stelt zich op het standpunt dat de begroting van de schade door de consument niet gevolgd kan worden. De consument gaat in zijn berekening immers uit van het mislopen van beleggingsresultaten over de periode juni en juli 2023. Deze berekening is niet passend. Een vergelijking voor de periode juli 2023 ligt dan eerder voor de hand. Ook had bij de schadeberekening geen aansluiting moeten worden gezocht bij de resultaten van AEGON Cappital PPI. Ten slotte vindt de pensioenuitvoerder dat bij de schadeverdeling rekening moet worden gehouden met eigen schuld aan de kant van de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de pensioenuitvoerder voldoende zorg heeft betracht in de communicatie met de consument tijdens het offertetraject. Voor zover sprake is van een zorgplichtschending zal de commissie daarnaast beoordelen of de consument als gevolg hiervan recht heeft op schadevergoeding.

De pensioenuitvoerder heeft zijn zorgplicht geschonden

3.2 De commissie stelt vast dat de pensioenuitvoerder onvoldoende zorg heeft betracht bij het opvragen van informatie bij de consument om een correcte offerte te kunnen uitbrengen.

Uit de wijze van vraagstelling over “pensioen dat elders is opgebouwd” blijkt niet dat de consument hiermee verzoekt de bij een andere pensioenuitvoerder opgebouwde waarde over te willen dragen. Ook maakt de wijze van uitvraag van gegevens onvoldoende duidelijk voor welk bedrag een pensioenofferte wordt aangevraagd. Hierdoor heeft de pensioen-uitvoerder de consument op het verkeerde been gezet. Hij begreep de vraag namelijk zo dat de pensioenuitvoerder op de hoogte gesteld wilde worden van het bij APC opgebouwde pensioen bij wijze van achtergrondinformatie. Zoals de consument aanvoert, was dit geenszins zijn bedoeling en was het ook niet mogelijk zijn pensioen bij APC over te dragen. De pensioenuitvoerder is door de onduidelijke vraagstelling toerekenbaar tekortgeschoten, aangezien de informatie die een pensioenuitvoerder verstrekt correct, duidelijk en evenwichtig moet zijn en bevordert dat de deelnemer inzicht heeft in zijn keuzes voor het pensioen (artikel 48 Pensioenwet). Dat de consument de vraag anders heeft begrepen dan door de pensioenuitvoerder bedoeld komt hiermee voor risico van de pensioenuitvoerder. Dat de consument in het offertetraject niet is bijgestaan door een adviseur maakt dit niet anders.

3.3 Overigens is het de commissie niet gebleken dat de consument het verzoek van 13 januari 2023 heeft doorkruist door zelf op 20 juni 2023 een offerte aan te vragen zoals de pensioenuitvoerder hem verwijt. De consument ontkent naast het verzoek van 13 januari 2023 een afzonderlijk offertetraject te hebben gestart. De pensioenuitvoerder heeft zijn stelling dat dit wel het geval is geweest niet onderbouwd en ook uit de stukken volgt niet dat er naast de offert van 20 juni 2023 en de gecorrigeerde offerte van 11 juli 2023 nog een derde offerte is uitgebracht.

De pensioenuitvoerder moet schadevergoeding betalen

3.4 Tijdens de zitting is met partijen gesproken over de schade die de consument heeft geleden. Tussen partijen staat niet ter discussie dat als gevolg van de fout in de eerste offerte de pensioeningangsdatum twee maanden later is komen te liggen, namelijk 1 september 2023 in plaats van 1 juli 2023. Ter zitting heeft de commissie reeds kenbaar gemaakt dat uit de door de consument ingebrachte berekening niet geconcludeerd kan worden dat indien langer met het pensioenkapitaal was doorbelegd het beleggingsresultaat € 9.000,- hoger had gelegen. Wel heeft de consument inkomsten misgelopen doordat zijn pensioen-uitkering twee maanden later is ingegaan. Uitgaande van de hoogte van de maandelijkse uitkering per 1 september 2023 schat de commissie de schade op grond van artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek op € 1.500,-. De commissie ziet geen aanleiding voor schade-verdeling wegens eigen schuld van de consument. De pensioenuitvoerder moet het bedrag van € 1.500,- dan ook bij wijze van schadevergoeding aan de consument voldoen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de pensioenuitvoerder een bedrag van € 1.500,- aan de consument vergoedt bij wijze van schadevergoeding, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante passage uit de vragenlijst voor de offerte-aanvraag

Pensioenkapitaal dat u ergens anders heeft opgebouwd

Naam verzekeraar of pensioenfonds
dagozeker BV

Hoogte pensioenkapitaal
€ 100.000

Polisnummer of pensioennummer
1