Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1036
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 december 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht verzekeraar. De consument twijfelt of de indexatie van haar pensioen wel op een juiste wijze is verwerkt. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar bij zijn informatieverstrekking aan de consument niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die die consument mag verwachten. In zoverre is de klacht gegrond. De commissie concludeert ook dat de consument op dit moment het pensioen ontvangt waarop zij op grond van het pensioen-reglement recht heeft. In zoverre is aan de vordering van de consument tegemoet gekomen en bestaat voor de toewijzing van de vordering van de consument geen reden.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van consument; 2) het verweerschrift van verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de aanvullend dupliek van de verzekeraar; 6) de rapporten van de actuaris van Kifid en 7) de reactie van de verzekeraar met aanvullende informatie na afloop van de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 augustus 2022. Op de hoorzitting waren de consument en haar echtgenoot aanwezig. Namens de verzekeraar waren mevrouw [naam 1], specialist indexaties, en de heer mr. [naam 2], jurist, aanwezig.

1.3 De consument en de verzekeraar 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 Uit hoofde van haar dienstverband bij een voormalig werkgever, die is geëindigd per 1 december 1986, heeft de consument premievrije pensioenaanspraken opgebouwd.

2.2 Die aanspraken zijn op grond van de aanwezige overrente verhoogd. In eerste instantie in 1993 door een verhoging van circa 30 procent aan de hand van het toen aanwezige saldo in het indexatiedepot. In de periode daarna is er geen overrente meer geweest, behoudens in de jaren 2007, 2008 en 2009. De verzekeraar heeft deze verdere verhoging van de pensioen-aanspraken van de consument pas in 2019 in de administratie verwerkt. Het betrof een indexatie van in totaal 0,607%.

2.3 De consument is op 1 oktober 2019 met pensioen gegaan. Het ouderdomspensioen bedroeg op dat moment € 2.962,72 per jaar.

2.4 Al in 2004 heeft de consument vragen aan de verzekeraar gesteld over hoe de indexatie nu precies is vormgegeven. Ook in de jaren daarna is er met enige regelmaat contact met de verzekeraar geweest. In de ogen van de consument was sprake van tegenstrijdige, foutieve en onvolledige informatie van de zijde van de verzekeraar. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.5 De consument wenst duidelijkheid over de hoogte van haar pensioenaanspraken, zodat er geen twijfel meer kan bestaan of zij ook het ouderdomspensioen ontvangt waar zij recht op heeft. Daarnaast wenst de consument dat de commissie zich uitspreekt over de handelwijze van de verzekeraar. De verzekeraar is in de ogen van de consument namelijk niet in staat gebleken om de gang van zaken rondom de indexatie helder uiteen te zetten.

Het verweer

2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op het verweer en de toelichting van de verzekeraar ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet enerzijds de vraag beantwoorden of de verzekeraar in zijn rol als pensioenuitvoerder aan de consument het ouderdomspensioen uitkeert waarop zij conform de pensioenregeling van haar gewezen werkgever recht heeft en anderzijds of de verzekeraar de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen bij de wijze waarop de pensioenverzekering is geadministreerd.

3.2 Allereerst merkt de commissie op dat de verzekeraar (ook) tijdens de klachtprocedure niet in staat is gebleken om binnen een redelijke termijn eenduidige informatie te geven naar aanleiding van de vragen van de consument. Zo heeft de verzekeraar in de interne klachtenprocedure aan de consument meegedeeld dat het geldende pensioenreglement niet meer beschikbaar was, terwijl hij later bij het opvragen van het verweer dat reglement wel heeft overgelegd. Ook heeft de verzekeraar tijdens de procedure bij Kifid uiteenlopende berekeningen van het pensioen van de consument gemaakt, die voor de consument aanleiding waren voor nieuwe vragen en nieuwe berekeningen. De commissie betreurt deze gang van zaken.

3.3 De commissie heeft de verzekeraar gevraagd om de (her)berekening van de pensioenaanspraken van de consument op een dusdanige manier inzichtelijk te maken zodat ook de actuaris van Kifid zich hierover een beeld kan vormen. De verzekeraar heeft vervolgens een aantal berekeningen gemaakt die, nadat de actuaris de berekeningsmethodiek en de uitkomsten heeft getoetst, moesten worden herzien. Ook tijdens de hoorzitting is uitvoerig gesproken over de uitgangspunten die van belang zijn bij het vaststellen van het ouderdomspensioen van de consument. De slotsom van deze exercitie is echter dat er uiteindelijk geen aanleiding is om het pensioen van de consument verder te verhogen, met daarbij de aantekening dat als in de toekomst door de ontwikkeling van de rente er weer ruimte voor indexatie is, ook de consument hiervoor in aanmerking dient te komen.

3.4 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar bij zijn informatieverstrekking aan de consument niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die de consument mag verwachten. In zoverre is de klacht gegrond. De commissie concludeert ook dat de consument op dit moment het pensioen ontvangt waarop zij op grond van het pensioenreglement recht heeft. In zoverre is aan de vordering van de consument tegemoetgekomen en bestaat voor toewijzing van de vordering van de consument geen reden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.