Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-839
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Avéro Achmea Pensioen, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Pensioenverzekeraar
Datum uitspraak	: 16 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument verzoekt aan de Pensioenverzekeraar om het kapitaal van zijn pensioenverzekering over te dragen naar pensioen in eigen beheer. De Pensioenverzekeraar werkt hieraan mee onder de voorwaarden dat Consument vrijwaringsverklaringen tekent en een bedrag van € 500,- betaalt voor de kosten van de overdracht. Consument is hiermee akkoord gegaan en de overdracht van het pensioenkapitaal heeft plaatsgevonden. Consument klaagt dat de Pensioenverzekeraar deze kosten niet in rekening had mogen brengen en eist de betaalde € 500,- terug. De Commissie is van oordeel dat de kosten niet hoeven te worden terugbetaald. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat Consument vooraf is geïnformeerd over de kosten, hij hiermee akkoord is gegaan en de Pensioenverzekeraar heeft aangeven waarom hij deze kosten in rekening heeft gebracht. De vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Pensioenverzekeraar met bijlagen;
- de repliek van de gemachtigde van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Pensioenverzekeraar;
- de reactie van de gemachtigde van Consument van 18 september 2018.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had een pensioenverzekering op beleggingsbasis met polisnummer [polisnummer] bij de Pensioenverzekeraar, het zogeheten DGA PENSIOENPLAN. Deze pensioenverzekering is een voortzetting van de voormalige Levob-verzekering waarbij het gehele kapitaal is overgegaan op het DGA PENSIOENPLAN. De pensioen-verzekering is op 1 januari 2015 premievrij gemaakt. De pensioendatum is 1 juli 2022.

2.2 Op de pensioenverzekering zijn de algemene voorwaarden 'VOORWAARDEN PENSIOENPLAN (DGA)' nummer 0701 van toepassing. In artikel 11 van deze voorwaarden staat vermeld:
"Kosten, verbonden aan de uitvoering van de verzekering kunnen door Avéro Achmea aan de betrokkene in rekening worden gebracht.".

2.3 Op 7 februari 2017 schrijft de Pensioenverzekeraar in een brief aan Consument:
"Wij bevestigen de ontvangst van uw verzoek tot overdracht van het pensioenkapitaal (…) naar uw pensioen in eigen beheer (PEB).
(…)
Wat moet u doen?
Om uw verzoek te kunnen verwerken, vragen wij u om:
- de vrijwaringsverklaringen in te vullen en ondertekend terug te sturen;
- de kosten voor de overdracht naar PEB te voldoen.

(…)
Kosten
Voor de overdracht van het pensioenkapitaal naar PEB brengen wij kosten in rekening. De kosten voor de overdracht bedragen € 500,-. (…)."

2.4 Op 20 maart 2017 zijn door Consument vrijwaringsverklaringen ondertekend ten behoeve van de waardeoverdracht van het kapitaal uit de pensioenverzekering naar pensioen in eigen beheer. Consument heeft de kosten voor de overdracht aan de Pensioenverzekeraar voldaan. De waardeoverdracht heeft plaatsgevonden.

2.5 De gemachtigde van Consument heeft namens Consument bij de Pensioenverzekeraar geklaagd over het in rekening brengen van kosten voor de overdracht. Dit heeft niet in een oplossing geresulteerd, hetgeen heeft geleid tot onderhavige klachtprocedure.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 500,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 maart 2017.

Klacht en argumenten daarvoor

3.2 De klacht van Consument luidt dat de Pensioenverzekeraar geen kosten in rekening mag brengen voor de overdracht van het kapitaal naar pensioen in eigen beheer.

3.3 Ter onderbouwing van de klacht heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- De grondslag voor het in rekening brengen van de kosten voor de overdracht van het kapitaal is volstrekt onduidelijk.
- Door aan Consument te laten weten dat alleen medewerking zou worden verleend aan de overdracht na betaling van € 500,- heeft de Pensioenverzekeraar zich schuldig gemaakt aan misbruik van omstandigheden. Consument is weliswaar akkoord gegaan met de in rekening gebrachte kosten, maar hij had geen andere mogelijkheid om de gewenste kapitaaloverdracht te bewerkstelligen. Consument was dus min of meer gedwongen om akkoord te gaan met het bedrag. Daarnaast is de Pensioenverzekeraar zich terdege bewust van de druk die door de wetgever op pensioengerechtigde werd gelegd om extern verzekerd pensioenkapitaal voor 1 juli 2017 in eigen beheer over te dragen.
- Het is ongebruikelijk om kosten in rekening te brengen voor de waardeoverdracht. De gemachtigde van Consument heeft in zijn hoedanigheid als belasting- en pensioenadviseur tientallen cliënten begeleid bij het overhevelen van pensioenkapitaal van verzekeraars naar pensioen in eigen beheer. De gemachtigde is in deze situatie nog nooit tegengekomen dat hiervoor kosten in rekening werden gebracht. Andere verzekeraars doen dit niet. Ter onderbouwing stuurt de gemachtigde van Consument overdrachtsformulieren van verschillende maatschappijen mee.
- Het in rekening brengen van kosten is in deze onrechtvaardig omdat menig beleggings-verzekering als woekerpolis kan worden beschouwd vanwege in het verleden op grootse wijze doorbelasten van kosten.
- Consument heeft niet eerder in mei 2018 geklaagd omdat zijn gemachtigde toen pas in aanraking met zijn dossier kwam.

Verweer Pensioenverzekeraar

3.4 De Pensioenverzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Pensioenverzekeraar is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor de overdracht omdat sprake is van aanvullende dienstverlening.

Dat de Pensioenverzekeraar voor aanvullende diensten kosten in rekening mag brengen is opgenomen in artikel 11 van de voorwaarden DGA Pensioenplan.

- Consument is voorafgaand aan de overdracht geïnformeerd over de kosten. De Pensioenverzekeraar heeft Consument in de brief van 7 februari 2017 geïnformeerd onder welke voorwaarden hij meewerkt aan de overdracht. In deze brief is ook melding gemaakt van de kosten.
- Consument is door betaling akkoord gegaan met de kosten voor de overdracht. Het was duidelijk onder welke voorwaarden de Pensioenuitvoerder zou meewerken aan het verzoek tot overdracht. Als Consument zich niet kon vinden in deze voorwaarden dan had het op zijn weg gelegen om dit kenbaar te maken. In plaats daarvan is het voorstel ondertekend en heeft de waardeoverdracht plaatsgevonden.
- Voor overdracht van het pensioenkapitaal naar eigen beheer wordt een kostenvergoeding gevraagd omdat er aanvullende werkzaamheden moeten worden gedaan welke afwijken van de reguliere werkzaamheden. De kosten voor deze werkzaamheden zijn niet opgenomen in de tariefstelling van de premie van de Pensioenverzekeraar. Het betreft de volgende aanvullende werkzaamheden:
  - er dienen vrijwaringsverklaringen te worden opgesteld en gecontroleerd;
  - controleren pensioenopbouw DGA;
  - controleren of er geen recht bestaat op bijzonder partnerpensioen;
  - een ander administratief proces volgen en controle voor het overmaken van de afkoopwaarde.
- Het staat een pensioenuitvoerder vrij om al dan niet mee te werken aan overdracht van kapitaal in eigen beheer. Hiertoe bestaat geen wettelijke verplichting. De Pensioenverzekeraar heeft echter onder voorwaarden meegewerkt aan het verzoek van Consument.
- Dat andere verzekeraars geen kosten in rekening brengen voor de overdracht neemt de Pensioenuitvoerder ter kennisgeving aan. Het al dan niet in rekening brengen van kosten is maatschappijbeleid en verzekeraars zijn daarin vrij. Het is de Pensioenuitvoerder niet bekend of in de tariefstelling van andere verzekeraars rekening is gehouden met de extra werkzaamheden. Ook is het hem niet bekend welke verzekeraars wel afzonderlijke kosten in rekening brengen en welke niet.
- De Pensioenverzekeraar neemt afstand van de uitlating van de gemachtigde van Consument dat er sprake is van een woekerpolis.
- Het bevreemdt de Pensioenverzekeraar dat Consument pas in mei 2018 klaagt over de kosten voor de overdracht.

4. Beoordeling

4.1 Pensioenverzekeraar heeft als verweer gevoerd dat het late tijdstip van de klacht van Consument hem bevreemdt.

Voor zover de Pensioenverzekeraar met deze opmerking een beroep heeft willen doen op de schending van de klachtplicht zoals bedoeld in artikel 89 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:89 BW) kan dit beroep hem niet baten nu het enkele tijdsverloop onvoldoende is om een dergelijk beroep te honoreren en de Pensioenverzekeraar niet heeft gesteld dat hij nadeel heeft geleden door het late tijdstip van klagen. Vergelijk HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600. De Commissie zal de klacht nu inhoudelijk behandelen.

4.2 Voor de inhoudelijke beoordeling van dit geschil is het uitgangspunt dat op grond van de algemene voorwaarden er voor aanvullende diensten kosten in rekening kunnen worden gebracht. Voorafgaand aan de overdracht heeft de Pensioenverzekeraar door middel van zijn brief van 7 februari 2017 gemeld dat er € 500,- voor de overdracht in rekening zouden worden gebracht. Consument is hiermee akkoord gegaan. De grondslag van de kosten is derhalve een overeenkomst tussen Consument en de Pensioenverzekeraar.

4.3 Consument stelt achteraf de in rekening gebrachte kosten ter discussie. Hiervoor voert Consument drie redenen aan: de Pensioenverzekeraar heeft misbruik gemaakt van omstandigheden, het is ongebruikelijk dat er voor de overdracht kosten in rekening worden gebracht en bij beleggingsverzekeringen (woekerpolissen) zijn er al te veel kosten. De Commissie ziet zich dan ook voor de vraag gesteld of de Pensioenverzekeraar deze kosten aan Consument moet terugbetalen. De Commissie is van oordeel dat de Pensioenverzekeraar deze kosten niet hoeft terug te betalen. Hieronder legt zij uit waarom zij dit vindt.

4.4 Consument heeft zijn stelling ten aanzien van de kosten bij een beleggingsverzekering niet nader gespecificeerd of onderbouwd. De Commissie ziet niet in hoe dit argument verband houdt met de in rekening gebrachte kosten voor de overdracht van een pensioenkapitaal naar pensioen in eigen beheer. Dit argument wordt dan ook verworpen.

4.5 Wat betreft het argument van Consument dat de Pensioenverzekeraar zich schuldig heeft gemaakt aan misbruik van omstandigheden overweegt de Commissie als volgt. Op grond van de wet kan een rechtshandeling worden vernietigd wanneer sprake is van misbruik van omstandigheden. Artikel 3:44 lid 4 BW bepaalt het volgende: "Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.". De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van misbruik van omstandigheden.

Er zijn geen bijzondere omstandigheden aanwezig zoals bedoeld in artikel 3:44 lid 4 waardoor de Pensioenverzekeraar weet of moet begrijpen dat hij Consument ervan zou moeten weerhouden kosten te betalen voor de kapitaaloverdracht.

4.6 Voor zover Consument heeft bedoeld een beroep te doen op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid van artikel 6:248 lid 2 BW oordeelt de Commissie dat ook dit beroep niet slaagt. De Pensioenverzekeraar heeft Consument tijdig gewezen op het bestaan van de kosten en in deze procedure gemotiveerd waarom hij deze kosten in rekening heeft gebracht. Het kon Consument om die reden vooraf duidelijk zijn dat de Pensioenverzekeraar voor aanvullende werkzaamheden of diensten kosten in rekening kon brengen. Dat de Pensioenverzekeraar daarin mogelijk afwijkt van andere pensioen-verzekeraars staat hem daarin vrij. Daarnaast staat het ook Consument vrij om al dan niet akkoord te gaan met de kosten van verzekeraar.

4.7 De conclusie is dat de Pensioenverzekeraar niet gehouden is om de kosten van € 500,- aan Consument terug te betalen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.