Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0663
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Zwitserleven, handelend onder de naam SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 21 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht verzekeraar. Artikel 50 Pensioenwet. De consument vordert dat de verzekeraar de schade vergoedt doordat het ouderdomspensioen pas jaren later dan door hem gewenst is ingegaan. De Commissie oordeelt dat de verzekeraar zich meer dan voldoende heeft ingespannen om de consument te bereiken en te informeren over de aankomende expiratie van zijn pensioenverzekeringen, enerzijds door raadpleging van het GBA en anderzijds door het versturen van meerdere brieven aan de adviseur van de consument. De consument heeft, in tegenstelling tot wat uit de Pensioenwet volgt, verzuimd de verzekeraar van zijn nieuwe adres-gegevens op de hoogte te brengen. De vordering wordt afgewezen.

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 de consument;
2) de aanvulling op de klacht van de consument;
3) het verweerschrift van de verzekeraar;
4) aanvullende stukken van de consument van 16 en 26 januari 2021;
5) de repliek van de consument en aanvullende stukken van 30 januari 2021;
6) de dupliek van de verzekeraar en
7) de reactie van de consument op de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 mei 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 Via zijn assurantietussenpersoon PACT (hierna: de adviseur) heeft de consument drie pensioenverzekeringen bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar afgesloten. Op 1 maart 1998 zijn twee van de drie verzekeringen opgegaan in één verzekering onder polisnummer [polisnummer 1]. De andere verzekering was geregistreerd onder polisnummer [polisnummer 2]. Nadat de verzekeraar de rechtsvoorganger in 2007 had overgenomen, is laatstgenoemde verzekering geregistreerd onder polisnummer [polisnummer 3].

2.2 De verzekering met polisnummer [polisnummer 1] is op 1 oktober 2009 geëxpireerd en de verzekering met polisnummer [polisnummer 3] op 1 oktober 2014. Omdat deze data op de polisbladen stonden vermeld was de consument daarvan op de hoogte.

2.3 De consument heeft tot 2016 op verschillende adressen in Duitsland en Ierland gewoond.

2.4 Op 11 juni 2009, 2 oktober 2009, 19 november 2009 en 28 december 2009 heeft (de rechtsvoorganger) van de verzekeraar expiratiebrieven over polisnummer [polisnummer 1] naar de adviseur gestuurd. Op 19 november 2009 heeft (de rechtsvoorganger) van de verzekeraar een aangetekende brief aan de consument gezonden die hij retour heeft ontvangen. Over de expiratie van de verzekering met polisnummer [polisnummer 3] heeft de verzekeraar in april en juli 2014 en februari 2015 brieven aan de consument gezonden. De consument woonde niet op het adres waarnaar de verzekeraar die brieven heeft gestuurd.

2.5 De consument heeft zich in de loop van 2016 weer in Nederland gevestigd. Hij heeft van de Belastingdienst toestemming gekregen om zijn pensioen uiterlijk voor 31 december 2016 aan te kopen. De consument ontvangt sinds 1 december 2016 een pensioenuitkering van de verzekeraar.

2.6 De adviseur heeft zijn zakelijke activiteiten in 2013 gestaakt en is uitgeschreven uit de Kamer van Koophandel. Bij de aankoop van zijn pensioen heeft de consument gebruik gemaakt van de diensten van een andere assurantietussenpersoon.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de verzekeraar zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. De consument vordert een bedrag van € 480.000,-.
Dit bedrag ziet op de misgelopen uitkering als gevolg van een lagere rekenrente. Bij deze vordering is nog geen rekening gehouden met het gederfde beleggingsrendement.

Dit zal moeten worden bepaald door een expert. Ter onderbouwing hiervan voert de consument de volgende argumenten aan.

2.8 De verzekeraar en de adviseur heeft de consument niet op de hoogte gesteld van de expiratie van beide pensioenverzekeringen. Hij is niet geïnformeerd dat hij na de expiratie van de verzekeringen pensioen moest aankopen met het vrijgekomen kapitaal. Deze informatieverplichting rust op de verzekeraar en staat los van die van de adviseur. De verzekeraar heeft zich onvoldoende ingespannen om het juiste adres van de consument te achterhalen, terwijl dit vrij eenvoudig te achterhalen is. Als de consument wel goed en tijdig was geïnformeerd, had hij eerder pensioen kunnen aankopen tegen een hogere rekenrente. Nu heeft het vrijgekomen bedrag in 2009 op een renteloze rekening gestaan, terwijl de consument in de veronderstelling was dat dit bedrag nog steeds door de verzekeraar werd (door)belegd.

2.9 Ten aanzien van zijn verzekering met polisnummer [polisnummer 1] heeft de consument telefonisch aan de adviseur verzocht om het in 2009 vrijgekomen kapitaal te storten in de andere verzekering met polisnummer [polisnummer 3]. Dit heeft de adviseur kennelijk nagelaten of dit bleek achteraf niet mogelijk. Vervolgens heeft hij telefonisch aan de adviseur verzocht om de expiratiedatum van 2014 te verlengen naar 2016. Ook dit is niet gebeurd. De consument is bovendien niet op de hoogte gesteld van het beëindigen van de bedrijfsvoering van de adviseur.

2.10 De consument heeft zijn adreswijzigingen altijd aan de adviseur gemeld met het verzoek deze door te geven aan de verzekeraar. De consument was niet op de hoogte dat de verzekeraar door overnames inmiddels de nieuwe pensioenuitvoerder was en dat hij zijn adreswijzigingen ook zelf aan hem diende door te geven. Om die reden kwam het ook niet bij de consument op om de algemene voorwaarden van de verzekeraar te bestuderen. Overigens heeft de verzekeraar steeds alleen direct met de adviseur gecommuniceerd.

2.11 De laatste verhuizing naar het buitenland was in 2013. De Wet basisregistratie persoonsgegevens, waarnaar de verzekeraar verwijst, is pas ingegaan in 2014 en heeft niet de internationale pers gehaald. De consument was van deze wet niet op de hoogte en kon dit rederwijs ook niet zijn.

Daarnaast was de consument voor 2014 helemaal niet verplicht zich bij enige instantie in Nederland met een adreswijziging te melden.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht door zich onvoldoende in te spannen om het juiste woonadres van de consument te achterhalen, waardoor pas jaren later dan gewenst het ouderdoms-pensioen kon worden aangekocht.

Wettelijk kader

3.2 Artikel 50 van de Pensioenwet ("Verstrekken informatie door pensioenuitvoerder") luidt als volgt:

1. *De pensioenuitvoerder kan zich voor het schriftelijke verstrekken van de informatie, bedoeld in artikel 38 tot en met 44, houden aan het laatst hem bekende adres van de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner.*
2. *Indien dit adres onjuist blijkt te zijn, raadpleegt de pensioenuitvoerder de basisregistratie personen over het adres van de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner.*
3. *Indien de pensioenuitvoerder kosten maakt in verband met werkzaamheden die voortvloeien uit het feit dat de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner verzuimd heeft de pensioentuitvoerder omtrent een wijziging van adres te informeren, kan de pensioenuitvoerder deze kosten bij deze in rekening brengen, maar kunnen deze kosten niet direct in mindering worden gebracht op de uitkering.*
4. *Indien het bij de pensioenuitvoerder bekend adres voor de elektronische verstrekking van informatie onjuist blijkt te zijn, verstrekt de pensioenuitvoerder de informatie schriftelijk.*

3.3 In de Memorie van Toelichting behorende bij de Regels betreffende pensioenen (Pensioenwet) nummer 30413 is in hoofdstuk 7.6.1 de volgende zinsnede opgenomen:

"Verzekeraars zullen deelnemers rechtstreeks moeten informeren en dienen daartoe zelf adresgegevens bij te houden.
De pensioenuitvoerder krijgt in dit wetsvoorstel de wettelijke plicht om, als blijkt dat het adres van degene die geïnformeerd moet worden onjuist is, bij de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) na te gaan of het juiste adres achterhaald kan worden."

3.4 De commissie oordeelt dat de verzekeraar zich meer dan voldoende heeft ingespannen om de consument te bereiken en te informeren over de aankomende expiratie van zijn pensioenverzekeringen enerzijds via raadpleging van het GBA en anderzijds via het versturen van meerdere brieven aan de adviseur van de consument. Deze acties van de verzekeraar hebben spijtig genoeg er niet toe geleid dat deze informatie de consument heeft bereikt.

Het feit dat de consument jarenlang in het buitenland woonde, zijn adresgegevens niet bij de verzekeraar bekend waren en dat de communicatie tussen de consument en de adviseur wellicht te wensen overliet, waardoor de consument pas op 1 december 2016 het ouderdomspensioen kon aankopen, kan naar het oordeel van de commissie verzekeraar onder deze omstandigheden niet worden verweten.

3.5 De consument heeft tijdens de hoorzitting nog eens benadrukt dat hij de adviseur wel degelijk op de hoogte heeft gehouden van zijn verblijf in Ierland en Duitsland. De commissie heeft geen reden om hieraan aan te twijfelen, maar op grond van artikel 50 Pensioenwet rust op de consument de verplichting om de verzekeraar in kennis te stellen van zijn nieuwe adresgegevens. Daarvoor is onvoldoende dat de consument de tussenpersoon informeert, omdat de tussenpersoon niet namens of ten behoeve van de verzekeraar optreedt. Hij is de adviseur van de consument. Eventuele fouten van de tussenpersoon komen dan ook niet voor rekening van de verzekeraar. Bovendien was de consument op de hoogte van het bestaan van de beide pensioenverzekeringen, met een verzekerd kapitaal van ruim € 900.000,-, waardoor redelijkerwijs van hem mocht worden dat bij het uitblijven van enig bericht van de verzekeraar omtrent de expiratie, hij zelf zich tijdig bij de verzekeraar had gemeld. Dat de aankoop van het ouderdomspensioen niet eerder heeft plaatsgevonden en daarom tot door onder andere de lagere rekenrente tot een lagere jaarlijkse uitkering heeft geleid, komt naar het oordeel van de commissie voor rekening van de consument.

Conclusie

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar zijn zorgplicht tegenover de consument niet geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.