Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-021
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 oktober 2018
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht verzekeraar. Artikel 50 Pensioenwet. Consument vordert dat Verzekeraar de schade vergoedt die is veroorzaakt doordat het ouderdomspensioen niet op de reguliere pensioendatum is ingegaan. De Commissie stelt vast dat de opbouw van de pensioen-aanspraken van Consument meer dan 30 jaar geleden heeft plaatsgevonden, dat Consument sindsdien in Dubai woonachtig was en dat betrokkene, in tegenstelling tot hetgeen in de Pensioenwet is bepaald, heeft verzuimd om Verzekeraar van zijn nieuwe adresgegevens in kennis te stellen. Voorts is niet vast komen te staan dat Verzekeraar nalatig is geweest bij zijn zoektocht naar Consument. 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 van 2 oktober 2018;
- het verweer van Verzekeraar van 7 februari 2019;
- de repliek van Consument van 26 februari 2019;
- de dupliek van Verzekeraar van 11 maart 2019;
- de aanvullend repliek van Consument van 2 april 2019;
- de aanvullend dupliek van Verzekeraar van 19 april 2019;
- de schadeberekening van Consument van 3 juli 2019;
- de e-mail van Verzekeraar van 8 juli 2019;
- de e-mail met bijlagen van Consument van 12 augustus 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 20 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Uit hoofde van zijn dienstverband bij [naam werkgever] bouwde Consument gedurende de periode 1980-1985 aanspraken op ouderdomspensioen op bij Verzekeraar.
Het pensioen, een bedrag van € 4.786,56 per jaar, had op 1 oktober 2006 in moeten gaan. Verzekeraar heeft pas in oktober 2017 met Consument contact gehad. Vanaf dat moment ontving Consument de maandelijkse uitkeringen en in één keer de achterstallige betalingen (€ 46.451,94).

2.2 In mei 2018 raakten partijen in een discussie over de door Verzekeraar ingehouden loonbelasting over het jaar 2017. Consument stelde zich op het standpunt dat hij, als de uitkeringen in oktober 2006 waren gestart, substantieel minder loonheffing had hoeven te betalen.

2.3 Hoewel partijen hierover uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna Consument zich tot het Kifid heeft gewend.

2.4 Het voorstel van Verzekeraar om € 500,00 ter beschikking te stellen om Consument in staat te stellen een adviseur te raadplegen over de mogelijkheden van een eventuele matiging van de te betalen loonbelasting, heeft Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar zijn schade vergoedt die is veroorzaakt doordat het ouderdomspensioen niet op de reguliere pensioendatum is ingegaan. Consument becijfert het bedrag dat teveel aan loonbelasting is ingehouden op € 13.175,46.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door zich onvoldoende in te spannen om tijdig de adresgegevens van Consument te achterhalen. Het feit dat Consument na zijn dienstverband bij [naam werkgever] naar Dubai is uitgezonden en daar ook is blijven wonen doet hier niets aan af. De andere pensioenuitvoerders waar Consument aanspraken had opgebouwd waren wel in staat om tijdig tot uitkering van het ouderdomspensioen over te gaan.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Het valt Verzekeraar niet aan te rekenen dat hij Consument op zijn pensioendatum niet heeft kunnen traceren. Weliswaar is alles in het werk gesteld om Consument tijdig in kennis te stellen van de ingang van zijn ouderdomspensioen, maar omdat hij naar het buitenland was verhuisd, is dit helaas niet gelukt.

Daarnaast rustte op Consument de plicht om zijn verhuizing bij Verzekeraar te melden en had hij in 2006 ook zelf contact met Verzekeraar te zoeken. Dat hij dit heeft nagelaten kan Verzekeraar niet worden tegengeworpen.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht door zich onvoldoende in te spannen om het woonadres van Consument te achterhalen en daardoor pas 11 jaar na ingangsdatum tot uitkering van het ouderdomspensioen over te gaan.

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

1. *De pensioenuitvoerder kan zich voor het schriftelijk verstrekken van de informatie, bedoeld in de 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 pensioenuitvoerder 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 bekende adres voor de elektronische verstrekking van informatie onjuist blijkt, verstrekt de pensioenuitvoerder de informatie schriftelijk.*

4.3 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."

4.4 Tijdens de hoorzitting heeft Verzekeraar nogmaals benadrukt dat hij in de periode voorafgaand aan de pensioendatum van Consument de toenmalige Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA) heeft geraadpleegd. Als de GBA geen adres opleverde, had Verzekeraar geen andere keuze dan te wachten totdat een deelnemer zelf contact zocht, omdat er toen geen andere mogelijkheden waren om de adresgegevens te achterhalen. Wel voerde Verzekeraar periodiek controles uit teneinde zich ervan te vergewissen of deelnemers alsnog gevonden kunnen worden. In het geval van Consument is dat ook gebeurd.

4.5 De Commissie stelt vast dat de opbouw van de pensioenaanspraken van Consument meer dan 30 jaar geleden heeft plaatsgevonden, dat Consument sindsdien in Dubai woonachtig was en dat hij in strijd met artikel 50 Pensioenwet heeft verzuimd om Verzekeraar van zijn nieuwe adresgegevens in kennis te stellen. Bovendien had van Consument redelijkerwijs verwacht mogen worden dat hij zich tijdig bij Verzekeraar had gemeld om aanspraak op de pensioenuitkering te maken.

4.6 Alle omstandigheden in ogenschouw genomen, mede rekening houdend met het feit dat niet is gebleken dat Verzekeraar nalatig is geweest bij zijn zoektocht naar Consument, is geen sprake van schending van de zorgplicht en moet de vordering van Consument worden afgewezen. Het is aan Consument om zelf in overleg te treden met de belastingdienst om te proberen tot een matiging van de ingehouden loonheffing te komen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.