Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0092 (mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Zwitserleven, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 3 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Bindend advies. Klacht ongegrond. Consument heeft bij Verzekeraar meerdere malen een offerte geaccepteerd voor een Direct Ingaand Pensioen en deze weer geannuleerd. Verzekeraar heeft bij de laatste annulering aangekondigd dat bij een eventuele volgende offerte niet meer de mogelijkheid tot annulering bestaat. Consument verzoekt de Commissie Verzekeraar op te dragen aan Consument desgewenst een nieuwe offerte te verstrekken zonder de voorwaarde dat deze niet meer geannuleerd kan worden.

De Commissie oordeelt dat hij beginsel niet treedt in de contractvrijheid van partijen (artikel 2.1 onder i van het Reglement). Naar het oordeel van de Commissie staat het een verzekeraar echter niet vrij om bij het uitbrengen van een offerte af te wijken van de wettelijke bedenktijd van 30 dagen, maar kan een verzekeraar niet verplicht worden tot het opnieuw uitbrengen van een offerte als zodanig. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering wordt 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 Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 28 augustus 2020;
- het e-mailbericht van Consument van 28 augustus 2020.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een online hoorzitting op 21 september 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een pensioenverzekering die tot uitkering is gekomen. Omdat Consument met het vrijgekomen pensioenkapitaal niet binnen de redelijke termijn van zes maanden pensioen heeft aangekocht, heeft Verzekeraar een bedrag gelijk aan de revisierente gereserveerd. Consument heeft eveneens bij Kifid een geschil met Verzekeraar over de revisierente aanhangig gemaakt.

2.2 Consument heeft van Verzekeraar een offerte ontvangen voor Direct Ingaand Pensioen op basis van het pensioenkapitaal exclusief de door Verzekeraar gereserveerde revisierente. Consument heeft deze offerte op 5 februari 2019 geaccepteerd.

2.3 Nadat de Belastingdienst in april 2019 aan Verzekeraar heeft laten weten dat Consument geen revisierente verschuldigd is, heeft Consument de in februari 2019 geaccepteerde offerte geannuleerd.

2.4 Verzekeraar heeft Consument per brief van 15 april 2019 onder meer als volgt bericht:

> "(…)
> Wij hebben bericht van de Belastingdienst ontvangen. Zij hebben ons bevestigd dat er geen revisierente verschuldigd is. Dit betekent dat er op de einddatum van uw pensioen-verzekering een totaal pensioenkapitaal beschikbaar is voor het aankopen van pensioen ter hoogte van € 34.357,89.
> (…)
> Er zijn reeds drie termijnbetalingen verricht waardoor het beschikbare kapitaal nu nog € 33.209,39 bedraagt.
> (…)
> Graag informeren wij u over de mogelijkheden die er dan nu zijn.
> Optie 1) Herstellen van uw pensioenpolis bij [naam Verzekeraar] (inclusief aanwending revisierente) gebaseerd op de grondslagen van de eerder door u geaccepteerde offerte.
> Optie 2) U start een nieuwe verzekering bij [naam Verzekeraar]. U ontvangt dan een nieuwe offerte netto pensioen op basis van actuele grondslagen waarbij het beschikbare kapitaal -inclusief revisierente- en onder aftrek van reeds gedane uitkeringen wordt aangewend.
> Optie 3) Overdracht van het netto pensioenkapitaal naar een andere toegelaten pensioenuitvoerder in Nederland. De reeds verstrekte uitkeringen zullen in mindering worden gebracht.

Optie 4) De casus voor te leggen bij DNB (De Nederlandse Bank) voor het doen van een uitkering ineens ter hoogte van het beschikbare pensioenkapitaal inclusief revisierente en verminderd met reeds gedane uitkeringen. Consument heeft gekozen voor optie 4.

2.5 Op 10 mei 2019 heeft Verzekeraar aan DNB de vraag voorgelegd of een eerder door Verzekeraar als revisierente ingehouden, maar later weer beschikbaar gekomen, bedrag als een bedrag ineens aan begunstigde betaald mag worden of dat dit op grond van de Pensioenwet moet worden aangewend voor het aankopen van een periodieke uitkering.

2.6 Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar op 9 mei 2019 opnieuw een offerte verstrekt voor de aankoop van een levenslang netto ouderdomspensioen, inclusief de gereserveerde revisierente. Consument heeft deze offerte op 12 mei 2019 geaccepteerd. Met ingang van 1 juli 2019 is aan Consument een maandelijks netto bedrag uitgekeerd van € 108,92.

2.7 DNB heeft op 21 mei 2019 per e-mail het volgende aan Verzekeraar bericht:

"(…)
Formeel en aan de veilige kant zou ik menen dat het ingehouden bedrag dat weer beschikbaar komt in lijn met artikel 15 van de Pensioenwet moet worden beschouwd als pensioengeld en dus levenslang dient te zijn.
(…)"

2.8 Op 19 juni 2019 heeft Consument verzocht om de offerte van 9 mei 2019 te annuleren.

2.9 In reactie daarop heeft Verzekeraar aangeboden om de toekomstige uitkeringen uit de geaccepteerde offerte tijdelijk te staken tot de Geschillencommissie in het geschil over de revisierente heeft geoordeeld. Hierdoor kunnen de uitkeringen desgewenst te zijner tijd onder dezelfde (gunstige) voorwaarden hervat worden.

2.10 Hierop heeft Consument laten weten dat hij alsnog tot annulering wil overgaan en dat de consequenties voor hem duidelijk zijn.

2.11 Verzekeraar heeft vervolgens laten weten dat bij annulering van deze reeds geaccepteerde offerte en beëindiging van de polis de reeds gedane (onverschuldigde) uitkeringen zullen worden verrekend met het netto pensioenkapitaal. Tevens heeft Verzekeraar Consument bericht dat een eventuele nieuwe offerte gebaseerd zal worden op het verrekende pensioenkapitaal en de op dat moment geldende tarieven. Deze tarieven zijn ongunstiger dan de tarieven die voor de huidige offerte zijn gehanteerd.

Verzekeraar verbindt aan het uitbrengen van een eventuele nieuwe offerte de voorwaarde dat deze bij acceptatie niet meer voor annulering in aanmerking komt en derhalve definitief zal zijn.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument verzoekt de Commissie om Verzekeraar op te dragen aan Consument desgewenst opnieuw een offerte te verstrekken zonder daaraan de voorwaarde te verbinden dat deze niet meer geannuleerd kan worden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument verwijt Verzekeraar een tekortkoming in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen jegens Consument. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In de offertes van Verzekeraar is bepaald dat de verzekering binnen 30 dagen na afgiftedatum van de polis kan worden opgezegd en eventuele betalingen ongedaan worden gemaakt. Verzekeraar kan nu niet op voorhand bepalen dat deze termijn, die wettelijk is vastgelegd en bij elke nieuwe offerte gehanteerd wordt, niet meer voor Consument zou gelden.
- Consument heeft geen vertrouwen meer in Verzekeraar nu deze meerdere malen fouten heeft gemaakt in administratieve zin.
- Ten onrechte heeft Verzekeraar op grond van algemene berichtgeving van De Nederlandse Bank geconcludeerd dat het voor de revisierente gereserveerde bedrag voor de aankoop van pensioen moet worden aangewend. Omdat Consument een andere klacht heeft lopen met betrekking tot de revisierente, is het alleszins redelijk dat Consument de uitkomst van die klachtprocedure afwacht, omdat hij pas dan een definitief besluit kan nemen over de aan te kopen pensioenuitkering.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, samengevat, de volgende verweren gevoerd:

- De offerte van 5 februari 2019 is verstrekt op basis van het pensioenkapitaal exclusief revisierente. Op 4 april 2019 heeft de Belastingdienst aan Verzekeraar bevestigd dat Consument geen revisierente verschuldigd is. Bij brief van 15 april 2019 heeft Verzekeraar Consument vier opties voorgelegd, waarna Consument voor optie 4 heeft gekozen: de casus voorleggen bij DNB voor het doen van een uitkering ineens ter hoogte van het beschikbare pensioenkapitaal inclusief revisierente en verminderd met reeds gedane uitkeringen. DNB heeft op 21 mei 2019 laten weten dat het kapitaal van de revisierente aangewend dient te worden voor de aankoop van netto pensioenen. Desondanks heeft Consument op 19 juni 2019 aan Verzekeraar gevraagd de op 12 mei 2019 geaccepteerde offerte te annuleren.

- De diverse mutaties die hebben plaatsgevonden waren complex van aard waarbij fouten zijn gemaakt in administratieve zin, mede doordat de uitkeringen op verzoek van Consument aanvankelijk op het rekeningnummer van zijn moeder uitbetaald moesten worden. Verzekeraar betreurt deze gang van zaken. De fouten zijn inmiddels opgelost.
- Helaas is abusievelijk gecommuniceerd dat de uitkeringen uit de reeds geaccepteerde offerte tijdelijk daadwerkelijk zijn gestaakt in afwachting van het oordeel van de Geschillencommissie in de andere klacht over de revisierente. Verzekeraar biedt hiervoor zijn excuus aan.
- Verzekeraar heeft al het mogelijke gedaan om te trachten Consument tegemoet te komen in zijn wensen, maar de mogelijkheden zijn nu uitgeput. Van Verzekeraar kan redelijkerwijs niet verlangd worden dat deze opnieuw een offerte uitbrengt met de mogelijkheid om deze naderhand ook weer te annuleren.

4. Beoordeling

4.1 Consument vraagt de Commissie om Verzekeraar opdracht te geven de bestaande polis per direct te annuleren en een nieuwe offerte uit te brengen zonder andere voorwaarden.

4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling van dit geschil is de contractvrijheid van partijen. Zo goed als Consument offertes binnen een zekere termijn mag annuleren en desgewenst een contract met een andere partij kan aangaan, staat het Verzekeraar vrij om al of niet een verzekeringsrelatie met Consument aan te gaan.

4.3 In 4:63 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is bepaald dat een verzekeraar in het geval van een verzekering zoals de onderhavige pensioenverzekering van Consument, moet bewerkstelligen dat de verzekeringnemer gedurende dertig kalender-dagen vanaf de dag waarop hij van het sluiten van de verzekering in kennis is gesteld, de verzekering met onmiddellijke ingang kan opzeggen.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar niet de vrijheid om in zijn voorwaarden af te wijken van de wettelijke bedenktijd van 30 dagen maar is Verzekeraar wel vrij in zijn acceptatiebeleid. Dit betekent dat Verzekeraar niet verplicht kan worden een nieuw contract met Consument aan te gaan.

4.5 De Commissie treedt in beginsel niet in het vrije acceptatiebeleid van een verzekeraar, dit is zo bepaald in artikel 2.1 onder i van het Reglement.

4.6 De Commissie constateert dat Verzekeraar aan Consument de mogelijkheid heeft geboden om de toekomstige uitkeringen uit de in mei geaccepteerde offerte tijdelijk te staken tot de Geschillencommissie in het geschil over de revisierente heeft geoordeeld.

Hierdoor had Consument de mogelijkheid om de uitkeringen desgewenst te zijner tijd onder dezelfde (gunstige) voorwaarden te laten hervatten. Consument heeft er desondanks voor gekozen om de verzekering te annuleren, waarbij hij heeft laten weten dat hij wist welke gevolgen deze keuze had.

4.7 De Commissie concludeert dat, nu Consument willens en wetens de verzekeringsrelatie zelf heeft beëindigd en hij door Verzekeraar erop is geattendeerd dat na annulering van de bestaande aanvraag door Consument een nieuwe aanvraag niet zonder meer zou worden geaccepteerd, Verzekeraar geen verwijt kan worden gemaakt indien hij niet bereid zou blijken om een nieuwe offerte uit te brengen.

4.8 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen jegens Consument.

4.9 De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is en zijn vordering 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.