Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1010
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Niet-bindend advies, klacht gegrond. Consument heeft via zijn werkgever een pensioenverzekering lopen bij Verzekeraar, waarbij premievrijstelling in geval van arbeidsongeschiktheid is verzekerd. In verband met wisseling van werkgevers is de pensioenverzekering in juli 2001 met terugwerkende kracht per 1 april 2000 beëindigd. Consument is in februari 2000 ziekgemeld, waardoor - gezien de latere beëindiging van de verzekering - op de verzekering bij Verzekeraar geen dekking bestond voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Verzekeraar heeft - achteraf gezien onverplicht - na 1 april 2000 de premiebetaling voor de pensioenverzekering van Consument op zich genomen en heeft pas in 2018 ontdekt dat aan Consument destijds ten onrechte premievrijstelling wegens arbeidsongeschiktheid is toegekend. Verzekeraar heeft een correctie doorgevoerd en gesteld dat de premievrijstelling per 1 januari 2019 zou worden beëindigd. Consument is het hier niet mee eens en voert aan dat Verzekeraar na zoveel jaar niet meer hiertoe kan overgaan. Door de handelwijze van Verzekeraar is Consument de kans ontnomen om zijn voormalige werkgever aan te spreken in verband met onverzekerd zijn voor premievrijstelling en Consument heeft bij zijn financiële planning inmiddels rekening gehouden met betaling van pensioenpremie tot aan de pensioendatum. Consument vordert van Verzekeraar doorbetaling van de pensioenpremie tot aan de pensioendatum. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht en Consument hierdoor schade lijdt nu deze niet meer in de gelegenheid is om maatregelen te nemen teneinde de pensioenopbouw veilig te stellen. Omdat niet met zekerheid is vast te stellen of Consument, zou hij tijdig op de juiste wijze door Verzekeraar zijn geïnformeerd, volledige premievrijstelling zou hebben kunnen bewerkstelligen, beslist de Commissie dat Verzekeraar voor Consument de premiebetalingen continueert vanaf 1 januari tot aan de pensioendatum op basis van 75 %.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;

- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via zijn voormalige werkgever (hierna: de werkgever) bij Verzekeraar een pensioenverzekering met polisnummer [polisnummer], waarbij premievrijstelling in geval van arbeidsongeschiktheid is verzekerd.

2.2 De werkgever is begin 2000 overgenomen door een nieuwe werkgever.

2.3 Consument is per 2 februari 2000 ziekgemeld. Per 31 januari 2001 is de WAO-uitkering van Consument ingegaan.

2.4 De nieuwe werkgever heeft met een brief aan Verzekeraar van 31 juli 2001 de verzekering per 1 april 2000 met terugwerkende kracht beëindigd.In deze brief is onder meer het volgende te lezen:

"(…) *Zoals telefonisch met u besproken, stuur ik u bijgaand de lijst met namen van de mensen die bij [naam werkgever] in dienst gekomen zijn (…) per 1-1-2000.*
De premie-prolongaties kunnen per ***01-04-2000*** *beëindigd worden, omdat vanaf dat moment [naam andere verzekeraar] de nieuwe pensioenverzekeraar is.*
(…)
Met betrekking tot uw brief van 12-7-2001, inzake de achterstand in betaling van uw fakturen, is hopelijk duidelijk waarom deze nog niet betaald zijn, gezien het hierboven genoemde. (…)"

2.5 Verzekeraar is naar aanleiding van deze brief tot beëindiging van de verzekering per 1 april 2000 overgaan.

2.6 Artikel 2 van de toepasselijke Aanvullende voorwaarden van vrijstelling van premiebetaling bij gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid van de verzekerde 1997 Dg luidt, voor zover relevant:

"***2 Ingang en einde van de vrijstelling***
2.1 De vrijstelling gaat in op de dag, waarop de verzekerde gedurende 52 weken onafgebroken arbeidsongeschikt is geweest, danwel op de dag waarop de WAO-uitkering aanvangt als deze dag eerder ligt. De vrijstelling gaat evenwel niet eerder in dan 52 weken vóór ontvangst van de toekenning.
(…)
2.3 Indien de verzekering van het arbeidsongeschiktheidsrisico wordt beëindigd, zullen uitsluitend vrijstellingen van premiebetaling, ingegaan vóór de beëindiging van bedoelde verzekering worden voortgezet zolang de arbeidsongeschiktheid voortduurt (…)"

2.7 Verzekeraar heeft na 1 april 2000 de kosten van de premiebetaling van de verzekering van Consument op zich genomen.

2.8 De arbeidsovereenkomst tussen Consument en de werkgever is op 30 juni 2003 beëindigd.

2.9 Bij een interne controle in 2018 heeft Verzekeraar vastgesteld dat aan Consument ten onrechte vanaf 1 april 2000 premievrijstelling wegens arbeidsongeschiktheid is verleend. Op 18 december 2018 heeft Verzekeraar Consument daarover schriftelijk als volgt geïnformeerd:

"*U bouwt via [naam werkgever] pensioen op bij [Verzekeraar] onder polisnummer [polisnummer]. Per 1 april 2000 is dit pensioencontract beëindigd.*
(…)
U heeft onterecht pensioen opgebouwd na 1 april 2000
Dit is gebleken uit een interne controle. De pensioenregeling van [naam werkgever] is per 1 april 2000 beëindigd. U bent arbeidsongeschikt geworden per 31 januari 2001. Omdat de pensioenregeling van [naam werkgever] toen al was beëindigd heeft u geen recht op voortzetting van uw pensioenopbouw in verband met arbeidsongeschiktheid. Uw pensioenopbouw had per 1 april 2000 moeten stoppen. Dat is helaas niet gebeurd.

Uw pensioenopbouw stopt per 1 januari 2019
Voor uw pensioen betekent dit dat uw pensioenopbouw, die nog doorliep uit uw pensioenregeling van [naam werkgever], vanaf 1 januari 2019 stopt. Het pensioen wat u heeft opgebouwd tot 1 januari 2019 blijft ongewijzigd. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert doorbetaling van de pensioenopbouw, in totaal zeven jaar tot aan de pensioenleeftijd, door hem geraamd op een bedrag van in totaal € 26.600,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Volgens Consument is Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar verschuilt zich ten onrechte achter verantwoordelijkheid van de werkgever. Verzekeraar heeft een eigen verantwoordelijkheid temeer daar het gaat om de oudedagsvoorziening van Consument. Het past binnen de zorgplicht van Verzekeraar om, los van de rol en verantwoordelijkheid van de werkgever, de belangen van Consument als toekomstig pensioengerechtigde te bewaken.
- Verzekeraar was al op 31 juli 2001 op de hoogte van de beëindiging van de pensioenverzekering per 1 april 2000. Het had toen, en niet zeventien jaar later, op de weg van Verzekeraar gelegen om Consument hiervan op de hoogte te stellen. Consument had toen nog actie kunnen ondernemen richting de werkgever, daar is het nu te laat voor. Doordat Verzekeraar de eigen administratie niet op orde had, heeft Consument zich niet (tijdig) tot de werkgever kunnen wenden in verband met zijn onverzekerd zijn. Ook had onderzocht kunnen worden of de nieuwe verzekeraar dekking voor het inlooprisico bood waardoor voor Consument alsnog dekking zou hebben bestaan voor premiedoorbetaling bij arbeidsongeschiktheid.
- Consument heeft bij zijn financiële planning gerekend op pensioenopbouw tot aan de pensioendatum.

Verweer

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

- Ten onrechte spreekt Consument Verzekeraar aan op een verantwoordelijkheid die op de werkgever rust. De werkgever had er destijds voor moeten zorgdragen dat de belangen van de overgenomen werknemers door de overname niet zouden worden geschaad. Verzekeraar is pas achteraf op de hoogte gebracht van de overname.
- Op basis van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden werd de onderhavige pensioenverzekering beëindigd als de verzekerde bij uitdiensttreding ziek was, maar nog geen WAO-uitkering ontving. Het uitlooprisico bij ziekte was niet verzekerd.
- De datum van uitdiensttreding is in het onderhavige geschil niet relevant nu de verzekering van Consument voor deze uitdiensttreding op verzoek van de werkgever reeds op 1 april 2000 was beëindigd.

Bij beëindiging van de verzekering van het arbeidsongeschiktheidsrisico bestond immers alleen recht op vrijstelling van premiebetaling ten aanzien van voor de beëindiging reeds ingegane vrijstelling van premiebetaling. Desondanks zal Verzekeraar coulance halve de van 1 april 2000 tot 1 januari 2019 opgebouwde pensioenaanspraken vanuit de (onterecht) vrijgestelde premie in stand laten.

- Consument heeft ten gevolge van de door Verzekeraar gemaakte administratieve fout geen financieel ondervonden, integendeel, zonder deze fout zou in het geheel geen premiedoorbetaling hebben plaatsgevonden. Als alles goed was gegaan, was de verzekering direct na het ontslag van Consument per 1 april 2000 premievrij gemaakt.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument door hem niet tijdig te informeren over zijn onverzekerd zijn voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid per 1 april 2000.

4.2 Niet in geschil is de vraag of de werkgever Consument had moeten informeren over de beëindiging van de verzekering bij Verzekeraar, het ontbreken van dekking van het uitlooprisico en het onderbrengen van de pensioenverzekering bij een nieuwe verzekeraar. Het is evident dat deze informatie voor Consument van cruciaal belang was in de periode van de wijzigingen in de werkgevers- en verzekeringssituatie. Tevens staat vast dat Verzekeraar pas in juli 2001 (door de nieuwe werkgever) op de hoogte werd gesteld van de wijziging in de werkgevers-en verzekeringssituatie. De Commissie is echter niet bevoegd om zich uit te spreken over de handelwijze/het nalaten van de werkgever voor zover deze een rol heeft gespeeld bij het ontstaan van dit geschil, terwijl in pensioenkwesties deze rol moeilijk weggedacht kan worden. De Commissie zal hierna dan ook uitsluitend oordelen over het optreden van Verzekeraar.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Verzekeraar gelegen om, nadat hij vanaf 31 juli 2001 van de gewijzigde situatie op de hoogte was, Consument te benaderen en hem te wijzen op het feit dat de premie niet werd doorbetaald, er geen uitloopdekking was en Consument zich in verband hiermee desgewenst tot de werkgever moest wenden teneinde zijn pensioenaanspraken veilig te stellen.

4.4 In plaats daarvan heeft Verzekeraar vanaf de beëindiging van de verzekering door de werkgever per 1 april 2000 de kosten van de premiebetaling voor de pensioenverzekering van Consument op zich genomen, kennelijk uitgaande van dekking voor vrijstelling van premiebetaling wegens arbeidsongeschiktheid. Pas in 2018 is Verzekeraar bij een interne controle gebleken dat aan Consument ten onrechte premievrijstelling bij arbeids-ongeschiktheid is toegekend.

Verzekeraar heeft vervolgens een correctie doorgevoerd. Verzekeraar heeft, zo stelt hij, weliswaar een fout gemaakt door pas in een laat stadium tot aanpassing van zijn administratie over te gaan, maar deze fout heeft volgens Verzekeraar niet tot financieel nadeel van Consument geleid. Integendeel, zo stelt Verzekeraar, de reeds - naar achteraf is gebleken ten onrechte - door hem betaalde premies zullen niet bij Consument worden teruggevorderd.

4.5 De Commissie volgt Verzekeraar hierin niet. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar ten onrechte voorbijgaat aan het feit dat Consument door deze jarenlange administratieve fout van Verzekeraar de kans is ontnomen om de werkgever tijdig aan te spreken. Consument heeft hierdoor op geen enkele wijze kunnen weten of vermoeden dat er voor hem geen dekking was voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, althans niet op de onderhavige verzekering bij Verzekeraar, en hij elk moment hiermee geconfronteerd zou kunnen worden. Consument heeft door de handelwijze van Verzekeraar geen maatregelen kunnen treffen om zijn pensioenopbouw tot aan de pensioendatum veilig te stellen.

4.6 Dit staat los van de vraag of Consument er destijds in zou zijn geslaagd om premie-doorbetaling bij arbeidsongeschiktheid te bewerkstelligen. Vanwege het tijdverloop is het voor Consument nu niet meer mogelijk om hiertoe sluitend bewijs over te leggen. De Commissie oordeelt dat deze omstandigheid niet, althans niet geheel, binnen de risicosfeer van Consument valt.

4.7 Het voorgaande brengt de Commissie tot het oordeel dat Verzekeraar, afgezien van de verantwoordelijkheid die de werkgever ten opzichte van Consument had, door zijn handelwijze een eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van Consument heeft gecreëerd en hij zich hiervan na zo'n lange periode niet kan distantiëren.

4.8 De conclusie is dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument. Verzekeraar dient dan ook op te komen voor de door zijn handelwijze ontstane schade/te ontstane schade van Consument.

4.9 Omdat niet met zekerheid is vast te stellen of, de door Verzekeraar gemaakte fout weg denkend, voor Consument destijds *volledige* premievrijstelling zou zijn bewerkstelligd en/of Consument erin zou zijn geslaagd om de werkgever met succes aan te spreken, beslist de Commissie dat Verzekeraar voor Consument de premiebetalingen dient te continueren vanaf 1 januari 2019 tot aan de pensioendatum op basis van 75 %.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar voor Consument de premiebetalingen dient te continueren vanaf 1 januari 2019 tot aan de pensioendatum op basis van 75 %.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.