Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-711
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2018
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: SRLEV N.V., h.o.d.n. Zwitserleven, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Als gevolg van een administratieve wijziging zijn aan Consument en zijn echtgenote polisbladen verstrekt, die onbedoeld de indruk wekten dat beiden een deel van het ouderdomspensioen ontvangen. Consument stelt dat hij hierdoor teveel aan inkomstenbelasting heeft betaald en vordert dat Verzekeraar hem hiervoor compensatie verleent. Consument heeft echter naar het oordeel van de Commissie niet, althans niet voldoende concreet onderbouwd, waarom het standpunt van Verzekering onjuist zou zijn. De administratieve wijziging(en) hebben er niet toe geleid dat dit materiële gevolgen voor de aan Consument gedane pensioenuitkeringen en de hierop ingehouden loonbelasting zou hebben gehad. 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 van 12 december 2018;
- het verweer van Verzekeraar van 14 mei 2019;
- de repliek van Consument van 3 juni 2019;
- de dupliek van Verzekeraar van 27 juni 2019;
- de aanvullend repliek van Consument van 10 respectievelijk 21 juli 2019.

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

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

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

2.1 Consument ontvangt sinds 1996 ouderdomspensioen van Verzekeraar. Dit pensioen bestaat uit twee onderdelen, die tot 1 januari 2014 onder één polisnummer waren geadministreerd. Een onderdeel betreft een gelijkblijvende uitkering, het andere deel een 2% jaarlijks stijgende uitkering. Tevens is er een nabestaandenpensioen verzekerd voor de echtgenote van Consument.

2.2 Met ingang van 1 januari 2014 is Verzekeraar overgegaan op een ander systeem van administreren, waarbij het niet meer mogelijk was om deze 2 onderdelen onder één polisnummer te brengen.

2.3 Als gevolg van deze administratieve wijziging zijn aan Consument en zijn echtgenote polisbladen verstrekt, die onbedoeld de indruk wekten dat beiden een deel van het ouderdomspensioen ontvingen. In werkelijkheid was dit echter niet het geval. De echtgenote kan namelijk alleen aanspraak maken op een uitkering uit hoofde van het verzekerde nabestaandenpensioen na het overlijden van Consument.

2.4 Met ingang van 1 januari 2017 konden de beide onderdelen weer onder één polisnummer worden geadministreerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog de omzetting per 1 januari 2014 naar twee afzonderlijke polisnummers handhaaft, de vanaf dat jaar verstrekte fiscale jaaropgaven corrigeert en de door hem en zijn echtgenote te veel betaalde inkomstenbelasting over de periode van 1996 tot 2014 vergoedt. Consument becijfert deze schade op een bedrag tussen de € 30.000,- en € 40.000,-.

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 niet in te willen gaan op het verzoek van Consument om de pensioenverzekering weer in 2 afzonderlijke verzekeringen te splitsen en polisbladen te verstrekken voor hem en zijn echtgenote. Voorts weigert Verzekeraar om voor zowel Consument en zijn echtgenote onder ieders eigen Burgerservicenummer fiscale jaaropgaven te verstrekken en de door hen te veel betaalde inkomstenbelasting te vergoeden.

Verweer Verzekeraar

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

Consument geeft weliswaar aan dat hij als gevolg van het handelen van Verzekeraar financiële schade heeft geleden, maar dit is niet terecht. De administratieve wijzigingen per 1 januari 2014 en 1 januari 2017 hebben namelijk geen enkele invloed gehad op de aan Consument uitgekeerde termijnen aan ouderdomspensioen alsmede de hierop ingehouden loonbelasting.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Verzekeraar gehouden zou zijn om aan gevolg te geven aan hetgeen door Consument wordt gevorderd.

4.2 Consument heeft naar het oordeel van de Commissie niet, althans niet voldoende concreet onderbouwd, waarom het standpunt van Verzekeraar onjuist zou zijn.

De Commissie kan er weliswaar begrip voor opbrengen dat de diverse administratieve wijzigingen in de polisadministratie van Verzekeraar tot verwarring bij Consument hebben geleid, maar er zijn geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit zou kunnen volgen dat dit heeft geleid tot materiële gevolgen voor de sinds 1996 aan Consument gedane pensioenuitkeringen en de hierop ingehouden loonbelasting.

4.3 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.