Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0820

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bindend advies. Ouderdomspensioenregeling en te verwachten uitkering. Vordering afgewezen.
De consument heeft in april 2021 in een chatgesprek met de pensioenuitvoerder gevraagd naar de te verwachten uitkering bij uitstel van zijn pensioen. Op dat moment had hij twee ouderdomspensioenregelingen lopen bij de pensioenuitvoerder. Door de chatmedewerker werd een bedrag van € 4.411,08 bruto per jaar doorgegeven bij uitstel van het pensioen naar 1 januari 2023. Volgens de consument heeft hij expliciet gevraagd naar de opgave van één van de regelingen en mocht hij ervan uitgaan dat het genoemde bedrag die regeling betrof. De consument heeft het pensioen voor deze regeling uitgesteld. Voor de andere regeling heeft hij een jaarlijks pensioen (van € 743,88 bruto per jaar) in 2021 laten ingaan. Later, na ontvangst van een offerte voor het pensioen per 1 januari 2023, bleek dat de opgave van de chatmedewerker de uitkering betrof in de situatie dat de ingangsdatum van beide ouderdomspensioenregelingen zou worden uitgesteld naar 1 januari 2023.
De commissie komt tot het oordeel dat het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen niet kan slagen, omdat uit alle overige beschikbare informatie en het dossier blijkt dat hij kon en moest weten dat het opgegeven bedrag niet correct was. De commissie verklaart de klacht ongegrond.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de pensioen-uitvoerder; 5) de aanvullende informatie van de pensioenuitvoerder na de hoorzitting en de reactie daarop van de consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder was mr. [naam 1] aanwezig.

1.2 De consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Tijdens de hoorzitting zijn partijen een oplossing overeengekomen, waarbij door de pensioenuitvoerder is toegezegd om aanvullende informatie toe te zenden in de vorm van een berekening van een eerder ingaand pensioen voor de consument. De pensioen-uitvoerder heeft, in het kader van zijn aanbod om het pensioen van de consument met terugwerkende kracht te laten ingaan, deze berekening toegezonden.

Op 21 juni 2023 heeft de consument definitief aan de commissie bericht dat hij (toch) geen gebruik wenst te maken van de door de verzekeraar geboden mogelijkheid om zijn pensioen met terugwerkende kracht eerder te laten ingaan.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Voor de consument zijn bij de pensioenuitvoerder twee ouderdomspensioenregelingen ondergebracht met de (oorspronkelijke) nummers [nummer 1] en [nummer 2].
Met het opgebouwde kapitaal van de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 2] heeft de consument per 1 juli 2021 een pensioen aangekocht van € 743,88 bruto per jaar. De pensioeningangsdatum voor de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1] was aanvankelijk 1 januari 2022.

2.2 Op 9 april 2021 heeft de consument via een chat-gesprek met de pensioenuitvoerder gevraagd welke uitkering hij bij uitstel van zijn pensioen tegemoet kan zien. De live-chat medewerker van de pensioenuitvoerder heeft geantwoord dat het ouderdomspensioen van de consument bij uitstel tot 1 januari 2023 € 4.411,08 per jaar zou bedragen en bij uitstel tot 1 januari 2024 € 4.628,80 bruto per jaar.

2.3 De consument heeft op 9 april 2021 een keuzeformulier ingevuld voor uitstel van zijn pensioen tot 1 januari 2023. Op dit formulier staat de volgende handgeschreven tekst van de consument:
"graag ontvang ik een berekening voordat ik definitief kies voor dit uitstel Van helpdesk chat medewerker Frits kreeg ik een bedrag door van € 4.411,08 vanaf 1-1-23 kunt u dit bevestigen ?!"
De consument heeft geen bevestigende reactie op deze vraag ontvangen.

2.4 Op 23 augustus 2022 heeft de pensioenuitvoerder aan de consument een offerte gezonden, waarin onder meer staat dat de daarin genoemde pensioenuitkering een uitkering is inclusief het al ingegane pensioen van € 743,88 bruto per jaar, wat betekent dat de consument uit hoofde van zijn ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1] bij een gelijkblijvende uitkering per 1 januari 2023 levenslang een bedrag van € 3.396,13 bruto per jaar zal ontvangen. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze offerte.

2.5 De pensioenuitvoerder heeft hierop aan de consument bericht dat bij de opgave in het chatgesprek van 9 april 2021 ook de aan de andere ouderdomspensioenregeling verbonden pensioenuitkering (van € 743,88 bruto per jaar) van de consument is opgenomen, wat in totaal optelt tot € 4.411,08 bruto per jaar vanaf 1 januari 2023, als wordt uitgegaan van uitstel van beide uitkeringen tot 1 januari 2023.

2.6 De consument heeft zich over deze gang van zaken beklaagd en de pensioenuitvoerder heeft op 18 oktober 2022 excuus aangeboden voor het feit dat in het chatgesprek niet expliciet is vermeld dat het opgegeven bedrag van € 4.411,08 bruto per jaar is gebaseerd op uitstel van beide pensioenuitkeringen. Daarbij heeft de pensioenuitvoerder, ter oplossing van het geschil, een eenmalige onbelaste vergoeding aangeboden van € 500,00. De consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt.

2.7 Op 10 november 2022 heeft de pensioenuitvoerder een verslag gezonden aan de consument van een gesprek met de consument op die datum. Daaruit blijkt dat de consument de klacht aan Kifid wenst voor te leggen. Tegelijkertijd wordt gerefereerd aan de wens van de consument om het uitgestelde pensioen uit hoofde van de ouderdoms-pensioenregeling met nummer [nummer 1] nu per 1 januari 2023 te laten ingaan. De pensioenuitvoerder schrijft onder meer:
"(...)
Door voor 01-12-2022 te reageren op ons voorstel van 23-08-2022 zorgen we ervoor dat uw pensioenuitkering op de gewenste pensioeningangsdatum kan ingaan.
(...)
De hoogte van uw pensioenuitkering wordt indien de uitspraak van Kifid daartoe leidt aangepast."

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de pensioenuitvoerder betaling van een jaarlijks ouderdoms-pensioen van € 4.411,08 bruto met behoud van het al ingegane pensioen van € 743,88 bruto per jaar en hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.9 Volgens de consument heeft hij er terecht op mogen vertrouwen dat de door hem via het chatgesprek met de verzekeraar (van 9 april 2021) verkregen informatie alleen betrekking had op de te verwachten uitkering uit hoofde van de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1].

2.10 Op basis van deze gerechtvaardigde verwachting heeft hij de ingangsdatum van het pensioen uit hoofde van de regeling met nummer [nummer 1] uitgesteld. Als de consument op 9 april 2021 correct was geïnformeerd dan was had hij mogelijk een andere afweging gemaakt en het pensioen niet uitgesteld.

2.11 De consument moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de informatie van de pensioenuitvoerder. Het was voor de consument niet mogelijk om eigener beweging te kunnen nagaan of de verkregen informatie juist was. Het was voor de consument ook niet kenbaar dat de jaaropgave niet klopte.

De consument heeft wel gevraagd om een bevestiging, omdat hij wilde uitsluiten dat het partnerpensioen zou worden aangewend voor verhoging van zijn ouderdomspensioen.

Het verweer

2.12 De pensioenuitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze zijn toezegging jegens de consument, volgens de consument een uitkering van € 4.411,08 bruto per jaar uit hoofde van zijn ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1], niet nakomt. Volgens de pensioenuitvoerder is van een dergelijke toezegging geen sprake en ontbreekt het bewijs van een toezegging. In het chatgesprek van 9 april 2021 heeft de medewerker weliswaar gecommuniceerd dat hij bij een pensioendatum van 1 januari 2023 een ouderdoms-pensioen van € 4.411,08 ziet, maar daarbij niet vermeld dat dit bedrag uitsluitend was gebaseerd op het uitstellen van de ingangsdatum van de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1].

2.14 Los van het voorgaande kon en moest de consument ervan op de hoogte zijn dat het genoemde bedrag niet juist kon zijn, althans niet als werd uitgegaan van uitstel van de ingangsdatum van alleen de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1]. Uit de aan de consument toegezonden zogeheten uniforme pensioenoverzichten (UPO's) blijkt onomwonden welke uitkering te verwachten zou zijn op de pensioeningangsdatum (overeenkomstig het pensioenreglement 1 januari 2022) voor de regeling met nummer [nummer 1]. Op de betreffende UPO's van 2017 tot en met 2021 is nergens een bedrag vermeld van € 4.411,08, maar steeds een bedrag van € 3.223,55 bruto per jaar.

2.15 De consument kan zich dan ook niet met succes beroepen op gerechtvaardigd vertrouwen. Hiertoe is vereist dat hij de mededeling over de te verwachten uitkering in het chatgesprek van 9 april 2021 mocht opvatten in de zin zoals door de consument weergegeven. Aan dit vereiste is niet voldaan. De consument heeft ook geen stukken overgelegd, anders dan de weergave van het chatgesprek, waaruit blijkt dat de pensioenuitvoerder de bedoeling had om hem uit hoofde van de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1] per 1 januari een uitkering van € 4.411,08 bruto per jaar toe te kennen. Uit de wel beschikbare informatie blijkt nu juist dat deze verwachting niet overeenkomstig de werkelijkheid kon zijn.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de pensioenuitvoerder jegens de consument een toezegging heeft gedaan, waarop de consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht zijn oordeel hierna toe.

3.2 De stelling van de consument dat hij uit het chatgesprek van 9 april 2021 heeft mogen afleiden dat uitstel van de ingangsdatum van zijn ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1] voor hem zou leiden tot een uitkering van € 4.411,08 uit hoofde van alleen deze regeling, vindt geen steun in het dossier. Uit de handgeschreven tekst op het door hem op 9 april 2021 aan de pensioenuitvoerder geretourneerde keuzeformulier blijkt dat de consument twijfels had bij het opgegeven bedrag en hij heeft een bevestiging daarvan gevraagd. Volgens de consument heeft hij de vraag gesteld omdat voor dit bedrag mogelijk uitruil van partnerpensioen vereist was, wat niet zijn bedoeling was. Hieruit blijkt dat de consument wist althans behoorde te weten dat het opgegeven bedrag beduidend hoger was dan hij op basis van de al beschikbare informatie (zoals de UPO's) mocht verwachten.

3.3 Voor zover de consument verwijst naar een door hem in 2021 getekende offerte van de pensioenuitvoerder, stelt de commissie vast dat geen der partijen een dergelijke offerte heeft overgelegd. Waar partijen wel over beschikken, is het door de consument geretourneerde keuzeformulier met de handgeschreven aantekening van de consument. In combinatie met aan de consument via de UPO's opgegeven te verwachten jaarbedragen van € 3.223,55 bruto komt de commissie tot het oordeel dat het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen niet kan slagen.

3.4 De commissie merkt op dat partijen tijdens de hoorzitting van 31 mei 2023 een oplossing overeen zijn gekomen in die zin dat de consument in de gelegenheid zou worden gesteld om zijn pensioenuitkering uit hoofde van de ouderdomspensioenregeling met nummer [nummer 1] met terugwerkende kracht per 1 januari 2022 te laten ingaan. Op 22 juni 2023 heeft de consument laten weten dat hij hier (toch) geen gebruik van wil maken en een uitspraak van de commissie wenst.

3.5 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl