Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0708

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	14 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Bindend advies. Vordering afgewezen.
De consument heeft tijdens zijn huwelijk bij de pensioenuitvoerder pensioen opgebouwd (tot 1 april 2000). In 2008 is de consument gescheiden. Volgens de consument is destijds met zijn ex-partner mondeling afgesproken dat de consument geen alimentatie eist en dat zijn ex-partner daartegenover afziet van verevening van het ouderdomspensioen. Deze stelling vindt geen steun in het dossier, aldus de commissie. De pensioenuitvoerder mag en moet afgaan op de door hem in 2009 ontvangen stukken, waaruit onomwonden bleek dat de ex-partner nu juist wel een beroep deed op het recht op pensioenverevening. Hieraan doet het abusievelijk toezenden van een pensioenofferte, waarin de verevening nog niet was verwerkt, niet af. De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond en wijst zijn vordering, te weten nakoming van de foutieve offerte, af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn advocaat, mr. [naam 1]. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig mr. [naam 2] en [naam 3], legal counsels bij de pensioenuitvoerder.

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 Na de hoorzitting op 22 maart 2023 is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. M.E.J. Bracco Gartner naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via zijn voormalige werkgever bij de pensioenuitvoerder pensioen opgebouwd (tot 1 april 2000). Tijdens de pensioenopbouw was de consument gehuwd.

2.2 De consument is in 2008 gescheiden. De pensioenuitvoerder ontving op 4 mei 2009 een brief, gedateerd 28 april 2009, van de ex-partner van de consument, waarin het volgende is vermeld:
"(…)
Hierbij informeer ik u dat de echtscheiding tussen [naam consument] en ondergetekende door de rechtbank is uitgesproken. Conform in het convenant opgenomen boedelverdeling maak ik hierbij aanspraak op de opgebouwde pensioenrechten.
Ik verzoek u vriendelijk mij een bevestiging van ontvangst te sturen.
Bijgaand treft u aan ingevuld formulier, kopie echtscheidingsbeschikking met convenant alsmede bewijs uitschrijving huwelijk in de registers van Den Haag
(…)"
In het door de ex-partner van de consument meegezonden en ondertekende formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" is desgevraagd ingevuld dat niet wordt afgeweken van de standaardverdeling op zichzelf, maar dat wel een andere periode is afgesproken: te weten van 5 maart 1993 tot 1 juni 2008.

De pensioenuitvoerder heeft op 27 oktober 2010 een brief (met kenmerk [kenmerk]) aan de consument gezonden, waarin het vereveningsverzoek van 4 mei 2009 wordt bevestigd en onder meer het volgende wordt vermeld:
"U ontvangt hierbij onze uitwerking voor de verdeling van het pensioen zoals afgesproken bij uw scheiding. Ook uw ex-partner ontvangt deze opgave.
(…)
Het ouderdomspensioen gaat in op 1 juli 2022 bij in leven zijn van de deelnemer. Het ouderdomspensioen dat tijdens het huwelijk is opgebouwd, bedraagt € 13.831,23 (bruto) per jaar. Hiervan komt 50%, € 6.915,62 aan de ex-partner toe.
(…)
Over de hoogte van het pensioen ontvangt u een paar maanden voor de pensioendatum bericht.
(…)"

De consument heeft op 15 november 2010 een brief aan de pensioenuitvoerder gezonden, waarin onder meer het volgende te lezen is:
"(…)
Betreft uw kenmerk: [kenmerk]
(…)
In navolging van ons telefonisch onderhoud laat ik u hierbij weten dat uw brief met bovenstaand kenmerk niet conform de afspraken is welke tijdens de scheiding zijn gemaakt. De afspraak is dat mijn ex-partner [naam ex-partner] geen aanspraak maakt op partnerpensioen. U heeft mij laten weten dat mijn ex-partner dit aan u kenbaar moet maken en dat u dan pas tot verwerking kan overgaan.
Heb haar hiervan op de hoogte gebracht en zij zal contact met u opnemen.
(…)"

2.3 Op 8 maart 2022 heeft de consument een offerte ontvangen van de pensioenuitvoerder voor de ingang van zijn ouderdomspensioen per 1 juli 2022. Op de offerte staat een ouderdomspensioen van € 13.831,23 bruto per jaar vermeld. De consument heeft het meegezonden "Akkoordformulier pensioenofferte" ondertekend en aan de pensioenuitvoerder teruggezonden.

2.4 Op 5 april 2022 heeft de pensioenuitvoerder een brief gestuurd aan de consument met een nieuwe offerte. In de brief is vermeld dat de op 8 maart 2022 toegezonden offerte onjuist was, omdat een deel van het ouderdomspensioen van de consument aan zijn ex-partner moet worden uitgekeerd. Dit deel (€ 6.915,62 bruto per jaar) moet, aldus de pensioenuitvoerder, in mindering worden gebracht op de uitkering van de consument (€ 13.831,23 bruto per jaar). De consument stelt zich op het standpunt dat de pensioenuitvoerder gebonden is aan de offerte van 8 maart 2022.

De klacht en vordering

2.5 De consument verwijt de pensioenuitvoerder handelen in strijd met zijn zorgplicht. Hij vordert van de pensioenuitvoerder nakoming van de offerte van 8 maart 2022. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.6 De consument en zijn ex-partner zijn in 2008 mondeling met elkaar overeengekomen dat de consument geen alimentatie krijgt van zijn ex-partner en dat de ex-partner zou afzien van verevening van het ouderdomspensioen van de consument.

De consument heeft de pensioenuitvoerder hiervan op de hoogte gebracht met zijn brief van 15 november 2010. Omdat de consument daarna niet meer heeft vernomen van de pensioenuitvoerder, anders dan de ontvangst van de Uniforme Pensionoverzichten (UPO's), mocht de consument erop vertrouwen dat de tussen de consument en zijn ex-partner gemaakte afspraak was verwerkt door de pensioenuitvoerder. De consument heeft zijn financiële planning hierop afgestemd.

Door de informatie in de door de consument ontvangen UPO's, waaruit volgens hem bleek dat hij per pensioendatum een jaarlijks pensioen van € 13.831,23 bruto tegemoet kon zien, zag de consument nu juist de met zijn ex-partner mondeling gemaakte afspraak bevestigd. En deze bevestiging kreeg hij opnieuw door de offerte van 8 maart 2022 van de pensioenuitvoerder (nummer [nummer]).

Het verweer

2.7 De pensioenuitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.

2.8 In het "Mededelingsformulier in verband met verdeling van ouderdomspensioen bij scheiding" is de standaardverdeling opgenomen. De pensioenuitvoerder heeft op 4 mei 2009 dit door de ex-partner van de consument ondertekende formulier ontvangen. Er is daarbij geen van de standaardverdeling afwijkende afspraak vermeld of meegezonden, er is uitsluitend een andere periode opgenomen. Afwijken van de wettelijke verdeling kan alleen als wordt voldaan aan de betreffende wettelijke bepalingen en dat is niet het geval.

Aan een UPO kunnen geen rechten worden ontleend, dit staat altijd op een UPO vermeld en er wordt verwezen naar het pensioenreglement. Ook staat in het UPO vermeld dat geen rekening is gehouden met een eventuele scheiding.

De pensioenuitvoerder heeft op 8 maart 2022 een foutieve offerte aan de consument gestuurd en deze fout met de brief en nieuwe offerte van 5 april 2022 hersteld. De consument wist althans behoorde te weten dat deze offerte niet juist kon zijn, omdat de pensioenuitvoerder verplicht was het pensioen op grond van het echtscheidings-convenant en het formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" op de pensioendatum te verevenen.

Volgens de pensioenuitvoerder moet een evidente fout hersteld kunnen worden. De consument is ook om deze reden ten onrechte van mening dat de pensioenuitvoerder gebonden is aan de verkeerde offerte van 8 maart 2022.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder in strijd met zijn zorgplicht heeft gehandeld jegens de consument. Bij deze beoordeling gaat de commissie ervan uit dat waar de consument verwijst naar partnerpensioen, hij hiermee bedoelt: ouderdomspensioen. De klacht betreft uitsluitend de verdeling van het ouderdomspensioen.

3.2 Volgens de consument is de pensioenuitvoerder gehouden om het in de offerte van 8 maart 2022 genoemde bedrag uit te keren, omdat dit door de consument geaccordeerde bedrag volgens hem geheel in lijn lag met de informatie die de pensioenuitvoerder in de jaren ervoor aan de consument had verstrekt. De consument verwijst hiervoor naar de brief die hij op 15 november 2010 aan de pensioenuitvoerder heeft gezonden. Omdat de pensioenuitvoerder hierna niets meer heeft laten horen, mocht de consument - zo stelt hij - ervan uitgaan dat zijn met zijn ex-partner gemaakte mondelinge afspraak om geen pensioen te verevenen door de verzekeraar was verwerkt in de door hem ontvangen UPO's.

3.3 Kern van het geschil betreft de vraag of het op de weg van de pensioenuitvoerder had gelegen om de consument, na ontvangst van de brief van 15 november 2010, uit eigen beweging te informeren over het feit dat van de ex-partner geen bevestiging werd ontvangen van de volgens de consument met haar gemaakte mondelinge afspraak dat geen pensioenverevening zou plaatsvinden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit oordeel hierna toe.

3.4 De stelling van de consument vindt geen steun in het dossier. Nu uit het door de ex-partner van de consument ondertekende formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" (zie 2.3) onomwonden blijkt dat zij nu juist wel pensioenverevening wenst, rust op de consument de bewijslast van het tegendeel. Daartoe is de mededeling in zijn brief van 15 november 2010 onvoldoende. Bij het uitblijven van een bevestiging van zijn ex-partner en/of de pensioenuitvoerder had het op de weg van de consument gelegen om actief na te gaan of de door de consument gestelde mondelinge afspraak door zijn ex-partner werd bevestigd. De consument heeft geen enkel bewijs overgelegd van zijn stelling. Deze omstandigheid valt binnen de risicosfeer van de consument.

3.5 In de brief van de pensioenuitvoerder van 27 oktober 2010 staat vermeld dat de deelnemer een paar maanden voor de pensioendatum bericht krijgt over de hoogte van het pensioen. Ook om deze reden had de consument uit eigen beweging moeten verifiëren of de door hem gestelde mondelinge afspraak met zijn ex-partner schriftelijk werd vastgelegd bij de pensioenuitvoerder. De consument kon en mocht dus niet zonder meer afgaan op de door hem ontvangen UPO's, ook omdat op het UPO staat vermeld dat met een eventuele scheiding geen rekening is gehouden.

3.6 Gezien de geschetste omstandigheden was het voor de consument duidelijk, althans had het voor de consument duidelijk moeten zijn, dat de offerte van 8 maart 2022 niet overeen kon komen met de werkelijkheid zoals die uit het echtscheidingsconvenant, het formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" en de brief van de pensioenuitvoerder van 27 oktober 2010 bleek en waarin is vastgelegd dat de ex-partner van de consument recht heeft op verevening van pensioen.

De pensioenuitvoerder is wettelijk verplicht hieraan gevolg te geven behoudens bewijs van het tegendeel. De consument heeft geen bewijs van het tegendeel geleverd.

3.7 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

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