Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-286
d.d. 16 oktober 2012
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Consument,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

Samenvatting

A.o.v. Excedentverzekering. Aangeslotene behoeft niet over te gaan tot een hogere uitkering op de grond dat zij in een e-mailbericht onder voorbehoud een hoger bedrag heeft genoemd. Het door Consument gestelde is daarvoor onvoldoende. Wel verdient de zeer late afwikkeling door Aangeslotene zeker geen schoonheidsprijs.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 10 januari 2012 van Consument met bijlagen, waaronder het door haar ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 11 januari 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 8 oktober 2012.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft in maart 2006 door ziekte haar werkzaamheden voor haar toenmalige werkgever gestaakt. Deze werkgever had voor zijn werknemers bij Aangeslotene onder meer een arbeidsongeschiktheidspensioenverzekering (excedent) afgesloten.
3.2 In een brief van 25 oktober 2010 aan de Ombudsman heeft Aangeslotene toegezegd dat zij in november 2010 aan Consument ingaande 21 maart 2008 een uitkering zal verstrekken op grond van deze excedentverzekering. Aanvankelijk had Aangeslotene geweigerd deze uitkering aan Consument te verstrekken.
3.3 In een e-mailbericht van 28 augustus 2008 heeft Aangeslotene aan Consument wat betreft de excedentverzekering meegedeeld: '(…) De excedentverzekering bedraagt 70% van het gedeelte van het jaarsalaris dat de maximale uitkeringsgrens overtreft, conform het voor u geldende pensioenreglement (…) Voor zover ik nu kan nagaan bedraagt uw uitkering € 9.801,56. Dit betreft een bruto jaaruitkering. De definitieve hoogte van uw uitkering ontvangt u nog van ons. (…)'.
3.4 Blijkens een Overzicht pensioenverzekeringen met afgiftedatum 11 oktober 2010 bedraagt het verzekerde bedrag van het arbeidsongeschiktheidspensioen (excedent) van Consument € 7.106,13.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert (blijkens haar repliek): uitkering door Aangeslotene van een aanvullend bedrag van € 7.187,73, dan wel een door de Commissie in redelijkheid en billijkheid vast te stellen vergoeding.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument en haar partner mochten afgaan op de door Aangeslotene gewekte verwachting dat het inkomen van Consument tot 70% van haar salaris zou worden aangevuld. Zij mochten op grond van het e-mailbericht van 28 augustus 2008 van Aangeslotene ervan uitgaan dat het inkomen van Consument met een bedrag van € 9.801,56 per jaar zou worden aangevuld. Later bleek dat het niet om dit bedrag ging, maar is de uitkering vastgesteld op een bedrag van € 7.106,13 per jaar, aangezien Consument niet volledig arbeidsongeschikt werd geacht.
- Na een aanvankelijke en gezien het bepaalde in de Wet op de medische keuringen onterechte weigering om enige uitkering te doen, heeft Aangeslotene uiteindelijk tegelijk met de uitkering over november 2010 een bedrag van € 592,18 per maand uitgekeerd over de periode van 1 maart 2008 tot 1 november 2010, derhalve 32 x € 592,18 = € 18.949,76. Op basis van een jaaruitkering van € 9.801,56 had Aangeslotene echter over de periode van 1 maart 2008 tot 1 november 2010 € 9.801,56 : 12 x 32 = € 26.137,49 moeten uitkeren. Het verschil is het door Consument gevorderde bedrag van € 7.187,73.

- Consument heeft het handelen van Aangeslotene herhaaldelijk als onjuist, onduidelijk en weinig servicegericht ervaren.
- Consument heeft Aangeslotene daarom voorgesteld dat deze tot het moment waarop zij daadwerkelijk tot uitkering overging (in november 2010), het bedrag van € 9.801,56 als uitgangspunt zou nemen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Het bedrag van € 9.801,56 per jaar is in het e-mailbericht van 28 augustus 2008 onder voorbehoud genoemd voor het geval Consument volledig arbeidsongeschikt zou zijn geweest. Het bedrag van € 7.106,13 is het bedrag waarop Consument recht heeft en dat Aangeslotene daadwerkelijk uitkeert.
- Op 1 maart 2008 is het recht op een arbeidsongeschiktheidspensioen voor Consument ingegaan. Omdat Aangeslotene pas in november 2010 met terugwerkende kracht tot uitkering is overgegaan, heeft zij over de periode van 1 maart 2008 tot 1 november 2010 aan Consument een rente van 3% over de bruto nabetaling vergoed, zijnde bruto een bedrag van € 568,49.
- Er is geen reden om aan het verzoek van Consument tegemoet te komen. Consument heeft geen schade geleden door het handelen van Aangeslotene, althans zij heeft niet gemotiveerd aangegeven dat zij door het handelen van Aangeslotene schade heeft geleden. Zij ontvangt de uitkering waarop ze volgens het voor haar geldende pensioenreglement recht heeft. Bovendien heeft zij zoals hierboven vermeld wegens de te late betaling een rentevergoeding gekregen.

5. Beoordeling

5.1 Partijen verschillen niet van mening over de juistheid van het uitgekeerde jaarbedrag van € 7.106,13. Aangeslotene heeft bovendien over de periode van vertraging een rente van 3% over de op dit jaarbedrag gebaseerde bruto nabetaling vergoed. Consument wenst echter over die periode van 1 maart 2009 tot 1 november 2010 uitkering op basis van het in het e-mailbericht van 28 augustus 2008 door Aangeslotene genoemde bedrag van € 9.801,56 per jaar.

5.2 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene met de onder 5.1 genoemde betaling heeft voldaan waartoe zij gehouden is. Voorts geldt dat Consument de e-mail van 28 augustus 2008 redelijkerwijs niet heeft kunnen opvatten als een toezegging dat haar een hoger bedrag zal worden betaald. Het bedrag van € 9.801,56 per jaar wordt in het e-mailbericht van 28 augustus 2008 onmiskenbaar onder voorbehoud genoemd.
Dit betekent dat geen gronden bestaan voor toewijzing van de vordering van Consument, zodat nu Aangeslotene evenmin bereid is op coulancebasis voornoemd bedrag te betalen, de vordering niet toewijsbaar is. Wel wil de Commissie niet nalaten op te merken dat het feit dat Aangeslotene zeer laat tot uitkering krachtens deze inkomensaanvullende verzekering is overgegaan, zeker geen schoonheidsprijs verdient.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.