Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-441 d.d. 16 december 2014
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. W. Dullemond, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Pensioenverzekering. Waardeoverdracht.
Consument klaagt erover dat tussenpersoon respectievelijk verzekeraar hun zorgplicht hebben geschonden door Consument niet te adviseren bij de waardeoverdracht van zijn pensioenaanspraken naar de pensioenregeling van zijn nieuwe werkgever. Consument vordert de schade die hij stelt te hebben geleden doordat de overdrachtswaarde is aangewend voor de inkoop van ouderdomspensioen en bijbehorend nabestaandenpensioen in plaats van uitsluitend ouderdomspensioen. De vordering op de tussenpersoon wordt afgewezen omdat de tussenpersoon uitsluitend optrad als adviseur van de (nieuwe) werkgever van Consument.
Het product dat door verzekeraar werd aangeboden kan niet als ten enenmale niet-passend voor Consument worden beschouwd. Bovendien kon Consument uit een opgave van verzekeraar afleiden dat de overdrachtswaarde werd aangewend voor aankoop van ouderdoms- en nabestaandenpensioen. Tot slot is door aanwending van de overdrachtswaarde voor de aankoop van ouderdoms- en nabestaandenpensioen in plaats van enkel ouderdomspension geen sprake van "schade". De vordering op verzekeraar wordt eveneens afgewezen.

Consument,

tegen

Meeus Groep B.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene I en
Aegon Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene II.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening inzake de klacht tegen Aangeslotene I;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 27 februari 2014;
- de brief van Consument van 27 februari 2014;
- de brief van Consument van 1 mei 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de replieken van Consument;
- de duplieken van Aangeslotenen;
- de door Consument overgelegde pleitnota van 22 september 2014;
- de door Aangeslotene I overgelegde pleitnota van 22 september 2014;
- de brief van Aangeslotene II van 24 oktober 2014;
- de brief van Consument van 28 oktober 2014;
- de brief van Aangeslotene II van 11 november 2014.

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 van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Vanaf 1 juli 2002 is Consument in dienst geweest van [X]. In het kader van de door die werkgever getroffen pensioenvoorziening heeft Consument bij Aangeslotene II een pensioenverzekering gesloten onder de polisnummers [..1..] en [..2..]. Op 1 mei 2007 is Consument uit dienst getreden bij [X].

3.2. Nadat Consument in dienst was getreden bij [Y] heeft Aangeslotene II in verband met een eventuele waardeoverdracht op verzoek van Consument op 12 september 2008 een opgave gedaan van de afkoopwaarde van de polis met nummer [..3..]. De polis met nummer [..2..] bevatte geen waarde.
De afkoopwaarde van de polis met nummer [..3..], waarop een kapitaal bij leven was verzekerd bedroeg per 12 september 2008 € 126.360,15.
In de brief wordt vermeld: "De definitieve overdrachtswaarde is afhankelijk van het behaalde rendement van beleggingsfondsen en wordt opnieuw berekend op de werkelijke overdrachtsdatum."

3.3. Op 24 oktober 2008 heeft Aangeslotene II aan Consument een opgave gedaan van de pensioenaanspraken op basis van de pensioenregeling bij de nieuwe werkgever als waardeoverdracht zou plaatsvinden van de bij de oude werkgever opgebouwde aanspraken.
In deze opgave vermeldt Aangeslotene II onder meer:
"Voor meer informatie over de vorm van uw pensioenregeling en de fiscale behandeling ervan verwijzen wij naar het pensioenreglement, uw werkgever en zijn assurantieadviseur.
(…..)
Deze opgave is gebaseerd op de koers van de door u gekozen fonds(en) uit uw pensioenregeling per 12 september 2008. Op de datum dat AEGON Levensverzekering N.V. de overdrachtswaarde (inclusief rente) van AEGON ontvangt, wordt tegen de dan geldende koers belegd."
(……)

Kapitaal bij leven verzekerde op 1 september 2024	€ 188.766,00*
Nabestaandenpensioen per jaar bij overlijden voor de pensioendatum	€ 8.098,13
Wezenpensioen per jaar bij overlijden voor de pensioendatum	€ 1.619,63

* Het kapitaal bij leven op de pensioendatum kan afwijken van deze opgave. Dit komt doordat er op de datum van de daadwerkelijke overdracht een andere koers wordt gehanteerd.
De definitieve overdrachtswaarde is afhankelijk van het behaalde rendement van de vorige pensioenuitvoerder en wordt opnieuw berekend op de werkelijke overdrachtsdatum."

3.4. Op 29 oktober 2008 hebben Consument en diens partner een Akkoordverklaring Waardeoverdracht getekend met betrekking tot de polis met nummer [..3..]. Op 12 november 2008 bericht Aangeslotene II Consument dat de akkoordverklaring op 6 november 2008 is ontvangen. In de brief vermeldt Aangeslotene II verder: "Na ontvangst wordt dat bedrag ingebracht in uw huidige pensioenregeling. Het pensioenoverzicht waaruit waardeoverdracht blijkt , zal u dan worden toegestuurd."

3.5. Op 1 december 2008 bericht Aangeslotene II Consument dat een bedrag ter grootte van € 113.102,46 is overgemaakt naar de nieuwe pensioenregeling van [Y].

3.6. Op 8 oktober 2012 laat Aangeslotene de belangenbehartiger van Consument in een e-mailbericht weten: "Bij de offerte van de overdracht is een overdrachtswaarde genoemd van € 126.360,15. Bij de uiteindelijk verwerking is een waarde overgedragen van € 113.102,46 naar polis [..4..] (…..). Van dit bedrag is een kleine € 13.000,- gebruikt voor aankoop van een NP (€ 8.098,13 en WzP (€ 1.619,63). De rest is gebruikt voor aankoop van participaties (ongeveer € 100.000,-).
Er zit dus een verschil in het aantal participaties die in de oude polis aanwezig zaten (alleen kapitaal) en wat er uiteindelijk in de nieuwe beleggingsrekening terecht is gekomen (gedeelte kapitaal en gedeelte NP/WzP)."

3.7. In de "DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST PENSIOENEN-, EN LEVENSVERZEKERINGEN ten behoeve van [Y]" is onder meer het volgende opgenomen:

"A. Algemeen

1. Meeus zal opdrachtgever naar beste kunnen en weten gevraagd en ongevraagd informeren en adviseren inzake relevante ontwikkelingen binnen het kader van het verzekeringspakket voor zover dit betrekking heeft op de via Meeus te sluiten of gesloten pensioen- en levensverzekeringen.

A. Pensioen- en levensverzekeringen

Onder het lid 1 van artikel A. bedoelde verzekeringspakket wordt verstaan de bestaande collectieve pensioenverzekeringen alsmede lijfrenteverzekeringen, tot stand gekomen via opdrachtgever, welke reeds onder het intermediair van Meeus bekend zijn ter uitvoering van hetgeen is gesteld in de Pensioenwetgeving.
Meeus ondersteunt opdrachtgever bij het mondeling en schriftelijk communiceren van het pakket employee benefits aan de werknemers van opdrachtgever voor zover dit in het dienstenpakket is overeengekomen.

Slotbepalingen

B. Pensioen- en Levensverzekeringen

3. Deze overeenkomst is eveneens van toepassing op aanvullende opdrachten die door opdrachtgever aan Meeus worden verstrekt daaronder begrepen opdrachten tot het adviseren van werknemers van opdrachtgever. (…..)"

In de bijlage activiteitenoverzicht beheer Pensioenregelingen staat onder het kopje Communicatie niet aangekruist dat bij nieuwe en uit dienst getreden werknemers begeleiding zal zijn "van het waardeoverdracht traject op specifiek verzoek werknemer". Wél aangekruist staat: "Bij nieuwe en uit dienst getreden werknemers: begeleiding van het waardeoverdracht traject."

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert van Aangeslotene I en/of Aangeslotene II in eerste aanleg een bedrag van € 13.257,69, bestaande uit het verschil tussen de op 12 september 2008 door Aangeslotene II in het vooruitzicht gestelde overdrachtswaarde ad € 126.360,15 en de op 21 november 2008 overgemaakte waarde ad € 112.102,46, vermeerderd met een bedrag ad € 3.000,- voor gemaakte kosten.
Bij repliek laat Consument deze vordering vallen en vordert in plaats daarvan het bedrag van de overdrachtswaarde dat door Aangeslotene II is aangewend voor de aankoop van een nabestaandenpensioen en wezenpensioen, door Consument gesteld op ongeveer € 13.000,-, vermeerderd met een bedrag ad € 3.000,- voor gemaakte kosten, in de pleitnota van 22 september 2014 verhoogd tot € 4.500,-. .

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene I en II zijn toerekenbaar tekortgeschoten in hun zorgplicht jegens Consument door hem niet te adviseren omtrent de waardeoverdracht van zijn bij zijn vorige werkgever opgebouwde pensioenaanspraken naar de pensioenregeling van zijn nieuwe werkgever.

4.3. Aangeslotene I heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aangeslotene I is bij de waardeoverdracht uitsluitend opgetreden als adviseur van de werkgever en heeft geen opdracht tot advies van Consument gehad.
- Indien Aangeslotene I niettemin het verwijt zou kunnen worden gemaakt dat zij haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, weerspreekt Aangeslotene I dat Consument daardoor nadeel heeft ondervonden doordat van het voor aankoop van pensioen beschikbaar komende bedrag ad € 113.102,46 circa € 13.000,- is gebruikt voor aankoop van een NP en een WzP. Er is geen sprake van dat dit bedrag verloren is gegaan.

Aangeslotene II heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De klacht tegen Aangeslotene II is voorgelegd aan de Ombudsman maar deze heeft zijn oordeel nog niet gegeven.
- Er is geen sprake van de gestelde kosteninhouding. Een deel van de overdrachtswaarde conform de opgave van 24 oktober 2008 (ong. € 13.000,-) was bestemd voor de verzekering van nabestaanden- en wezenpensioen en er heeft een koersdaling plaatsgevonden van de participaties Aegon Mix Fund (ook ong. € 13.000,-).
- Aangeslotene II is pensioenverzekeraar, maar niet de adviseur van Consument.

5. Beoordeling

5.1. Met betrekking tot de klacht tegen Aangeslotene I heeft de Commissie nagegaan in welke hoedanigheid Aangeslotene I is opgetreden, als adviseur van de werkgever dan wel (mede) als adviseur van de Consument als werknemer.
Daartoe heeft de Commissie nagegaan hetgeen daarover in de DIENSTVERLENINGS-OVEREENKOMST PENSIOENEN-, EN LEVENSVERZEKERINGEN is bepaald.
Uit de aanhef blijkt dat de overeenkomst is gesloten ten behoeve van de werkgever van Consument en van Consument, die zelf geen partij is bij deze overeenkomst. In de bijlage activiteitenoverzicht beheer Pensioenregelingen is niet aangekruist dat bij nieuwe en uit dienst getreden werknemers begeleiding zal zijn “van het waardeoverdracht traject op specifiek

verzoek werknemer". [B] houdt de Commissie het er voor dat de wél aangekruiste activiteit "de begeleiding van het waardeoverdracht traject" uitsluitend ziet op begeleiding van de werkgever.
Overigens verwijst Aangeslotene II Consument in haar brief van 24 oktober 2008 voor meer informatie naar de assurantieadviseur van zijn werkgever. Noch afgezien van het feit dat de desbetreffende activiteit niet is aangekruist, is ook niet gesteld of gebleken dat Consument als werknemer een specifiek verzoek bij Aangeslotene I heeft ingediend voor de begeleiding van het waardeoverdracht traject.

5.2. De klacht tegen Aangeslotene I treft derhalve geen doel en de vordering van Consument op Aangeslotene I kan daarom niet worden toegewezen. Alle overige door Consument en Aangeslotene I ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en kunnen derhalve onbesproken blijven.

5.3. Met betrekking tot de klacht tegen Aangeslotene II overweegt de Commissie dat de zorgplicht van een (levens)verzekeraar als aanbieder van (levens)verzekerings-producten een beperkte is in die zin dat slechts sprake kan zijn van een schending van de op haar rustende zorgplicht als zij een product aanbiedt dat ten enen male als ongeschikt voor de Consument kan worden aangemerkt. Het verzekeren door Aangeslotene II van een direct-ingaand ouderdomspensioen met bijbehorend nabestaandenpensioen kan onder de onderhavige omstandigheden niet als het aanbieden van een niet-passend product worden aangemerkt temeer daar de pensioenregeling van waaruit de waarde-overdracht plaatsvond mede voorzag in een nabestaandenpensioen bij (voor)overlijden van Consument.
Voorts heeft Aangeslotene II Consument in haar brief van 24 oktober 2008 voor meer informatie verwezen naar de adviseur van zijn werkgever. Consument heeft dat niet gedaan.

5.4. De Commissie overweegt in dat verband ook dat Aangeslotene II naar aanleiding van het verzoek van Consument om waardeoverdracht in de brief van 24 oktober 2008 een opgave doet "van de pensioenaanspraken van uw oude pensioenregeling "vertaald" in de pensioenaanspraken bij Aegon Levensverzekering N.V. per 12 september 2008." Daaruit had Consument kunnen opmaken dat, nu in de oude pensioenregeling een ouderdomspensioen met bijbehorend nabestaanden- en wezenpensioen was toegezegd, een deel van de overdrachtswaarde zou worden aangewend als koopsom voor een nabestaanden- en wezenpensioen.

5.5. Op grond van het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene II niet het verwijt kan worden gemaakt dat zij een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, zodat de vordering op Aangeslotene II alleen al om die reden moet worden afgewezen.

5.6. Ten overvloede heeft de Commissie zich gebogen over de vraag of Consument schade heeft geleden en zo ja, welke. Met betrekking tot de bij repliek gevorderde schadevergoeding van ongeveer € 13.000,-, bestaande uit de koopsom voor het nabestaanden- en wezenpensioen, neemt de Commissie, nu de waardedaling van de participaties in de periode van 12 september 2008 tot 21 november 2008 niet langer ter discussie staat, de met de brief van Aangeslotene II van 1 december 2008 gecommuniceerde overdrachtswaarde ad € 113.102,46 als uitgangspunt. Dat van dit bedrag ongeveer € 13.000,- is aangewend als koopsom voor een nabestaanden- en wezenpensioen betekent nog niet dat dit bedrag als "kosteninhouding" voor Consument verloren is gegaan.

Meer ten overvloede heeft Consument naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd dat, als hij op de hoogte was geweest van de kosten voor het verzekeren van een bijbehorend nabestaanden- en wezenpensioen, hij had gekozen voor het uitsluitend verzekeren van een ouderdomspensioen.

5.7. Niettemin hebben partijen getracht om na de zitting tot een vergelijk te komen. Aangeslotene II heeft in dat verband berekend wat de kosten zouden zijn, als de klaarblijkelijke wens van Consument om de overdrachtswaarde in 2008 uitsluitend aan te wenden voor de aankoop van een ouderdomspensioen, alsnog met terugwerkende kracht wordt gerealiseerd.
Aangeslotene II heeft bij brief van 24 oktober 2014 aan Consument meegedeeld dat deze kosten kunnen worden becijferd op ongeveer € 15.000,-. Aangeslotene II was bereid daarvan € 7.500,- voor haar rekening te nemen. Aangeslotene I is niet bereid gevonden om de andere helft bij te dragen. Consument heeft bij brief van 28 oktober 2014 het schikkingsaanbod van Aangeslotene II afgewezen.

5.8. Nu partijen niet tot een vergelijk zijn gekomen doet de Commissie uitspraak.
Op grond van al het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat ook de vordering van Consument op Aangeslotene II dient te worden afgewezen. Alle overige door Consument en Aangeslotene II ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en kunnen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.