Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0978
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. dr. K. Engel, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 januari 2018
Ingediend door	: De consument
Tegen	: F. van Lanschot Bankiers, gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen adviseur I en Van Lanschot Chabot, gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen adviseur II
Datum uitspraak	: 16 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Bijzonder nabestaandenpensioen. Er bestaat begrip voor de teleurstelling van de consument, maar naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een gerechtvaardigd vertrouwen dat zij aanspraak kan maken op een bedrag van € 21.550,- per jaar. Het dossier geeft geen aanleiding om aan de juistheid van de door het fonds vastgestelde aanspraak te twijfelen en bovendien ontvangt de consument het bijzonder nabestaandenpensioen waar zij conform het pensioenreglement recht op heeft.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 adviseur I en adviseur II;
3) de repliek van de consument en
4) de dupliek van adviseur I en adviseur II.

1.2 Op 5 november 2020 heeft een hoorzitting plaatsgevonden waarvoor de consument en haar vertegenwoordiger alsmede adviseur I zijn uitgenodigd. Tijdens deze hoorzitting is vastgesteld dat de consument verzuimd heeft om haar klacht ook tegen adviseur II te richten.

Met partijen is toen afgesproken dat adviseur I nog aanvullende documentatie aan de commissie toestuurt (de pensioenoverzichten over de periode 2005 tot en met 2008) en dat adviseur II in staat wordt gesteld om schriftelijk te reageren op de door de consument ingediende klacht.

1.3 De commissie heeft vervolgens geoordeeld dat het niet nodig is de zaak verder mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom verder op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 21 augustus 2006 heeft adviseur II aan de toenmalige echtgenoot van de consument een schriftelijke opgave verstrekt van de voor hem verzekerde aanspraken, waaronder het (bijzonder) nabestaandenpensioen:

"*Samengevat betekent dit aan nabestaandenpensioen na pensioendatum:*

Opgebouwd tot 31.12.2001	*€ 13.120*
Uit pensioenkapitaal	*€ 8.430*
Totaal	*€ 21.550*"

2.2 Op 25 augustus 2006 heeft adviseur II een tweede opgave verstrekt aan de toenmalige echtgenoot van de consument, waarin het volgende staat:

"*Momenteel hebt u het nabestaandenpensioen verzekerd op basis van 49% van de pensioengrondslag (49% van € 105.000 = € 51.450).*

Op het bedrag van € 51.450 wordt het bijzonder nabestaandenpensioen ter grootte van € 29.2725 in mindering gebracht. Hierdoor ontvangt uw huidige partner levenslang bij uw overlijden vóór de pensioendatum € 21.725.

De hoogte van het nabestaandenpensioen bij uw overlijden na de pensioendatum is mede afhankelijk van het te behalen rendement van de beleggingen van de beschikbare premie. Tot en met 31 december 2001 heeft u aan nabestaandenpensioen opgebouwd € 13.120 + € 29.725 aan bijzonder nabestaandenpensioen. In totaal € 42.845."

2.3 Het huwelijk van de consument met haar echtgenoot is op 10 november 2010 geëindigd.

2.4 Het Van Lanschot Pensioenfonds (hierna: het fonds), waarin de pensioenaanspraken zijn ondergebracht, heeft de consument op 10 juli 2013 een schriftelijke opgave verstrekt van onder andere de hoogte van haar bijzonder nabestaandenpensioen. Dit pensioen bedraagt € 17.374,67 per jaar.

2.5 Het bijzonder nabestaandenpensioen is als volgt door het fonds vastgesteld:

- Het tot en met 2001 verworven nabestaandenpensioen onder aftrek van het aan de eerste echtgenote van de heer [naam] toekomende bijzonder nabestaandenpensioen: € 8.857,80;
- Van 2002 tot 1 april 2008 verworven nabestaandenpensioen door aanwending van het gedurende die periode verworven pensioenkapitaal: € 8.516,87:
  Totaal bijzonder nabestaandenpensioen: € 17.374,67.

2.6 Naar aanleiding van deze opgave is er een jarenlange discussie ontstaan tussen de consument, het fonds en de beide adviseurs. De uitkomst van deze discussie is geweest dat vast is komen te staan dat in de brieven van 21 en 25 augustus 2006 fouten zijn gemaakt. De hierin opgenomen berekeningen van het (bijzonder) nabestaandenpensioen sluiten niet aan bij de feitelijke uitkeringen door het fonds. Per 31 december 2001 is daadwerkelijk aan nabestaandenpensioen een bedrag van € 8.857,- opgebouwd in plaats van het eerder gecommuniceerde € 13.120,-.

2.7 De ex-echtgenoot van de consument is op [datum] 2014 overleden. De consument heeft vanaf die datum van het fonds een bijzonder nabestaandenpensioen van € 17.374,67 per jaar ontvangen.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de beide adviseurs hun zorgplicht tegenover haar hebben geschonden. Er was voor haar geen enkele reden om aan de in augustus 2006 verstrekte opgaven te twijfelen.

2.9 De consument vordert dat beide adviseurs ervoor zorgdragen dat zij, gerekend vanaf het moment van het overlijden van haar ex-echtgenoot, alsnog een bijzonder nabestaanden-pensioen van € 21.550,- per jaar ontvangt.

Het verweer

2.10 De adviseurs hebben verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet beoordelen of de beide adviseurs toerekenbaar tekortgeschoten zijn in de nakoming van hun zorgplicht.

3.2 Naar het oordeel van de commissie valt adviseur 1 geen verwijt te maken.

De brieven van 21 respectievelijk 25 augustus 2006 zijn namelijk niet door adviseur I maar door adviseur II geschreven. Deze mails kunnen de consument dus geen grond bieden om adviseur I aansprakelijk te houden.

3.3 Over het verwijt van de consument aan het adres van adviseur II overweegt de commissie als volgt. Bij de beoordeling van kwesties als deze vormt het pensioenreglement, waarin de afspraken tussen het fonds en de consument zijn vastgelegd, het uitgangspunt.[1]

3.4 In de brief van 25 augustus 2006, die als een vervolg op de brief van vier dagen eerder kan worden beschouwd, heeft adviseur II een voorbehoud opgenomen:

"*Aan deze opgave kunt u geen rechten of plichten ontlenen.*"

3.5 Uiteraard bestaat er begrip voor de teleurstelling van de consument, maar naar het oordeel van de commissie kan er niet gesproken worden van een gerechtvaardigd vertrouwen dat de consument aanspraak kan maken op een bijzonder nabestaandenpensioen van € 21.550,- per jaar. Maar ook los van het gemaakte voorbehoud, gaan beide opgaven van augustus 2006 uit van een toekomstige en dus onzekere pensioenopbouw. Daarbij komt, zoals al onder 3.3 aangegeven, dat de consument het bijzonder nabestaandenpensioen heeft ontvangen waar zij conform het pensioenreglement recht op heeft. Tot slot geeft het dossier geen aanleiding om aan de juistheid van de uiteindelijk door het fonds vastgestelde aanspraak te twijfelen.

3.6 Ten overvloede wijst de commissie erop dat de betwiste berekeningen die adviseur II aan de consument heeft gestuurd, niet door adviseur II zelf zijn gemaakt.

Zij vloeien voort uit de door het fonds ter beschikking gestelde informatie. In dat licht bezien heeft adviseur II slechts als 'doorgeefluik' gefungeerd. Gesteld noch gebleken is dat adviseur II wist of in de gegeven omstandigheden moest weten dat de berekeningen, die zij doorgaf, onjuist waren. Haar valt daarom ook niet aan te rekenen dat de opgave van het tot en met 2001 opgebouwde nabestaandenpensioen op een vergissing berust.

Conclusie

3.7 Alle omstandigheden in ogenschouw genomen is er naar het oordeel van de commissie geen sprake van schending van de zorgplicht. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

[1] Vgl. Hof Den Haag 29 januari 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:76, rechtsoverweging 3.9

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.