Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0553

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

Datum uitspraak	18 juli 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

Zorgplicht verzekeraar/pensioenuitvoerder. Bindend advies. Klacht ongegrond.

De werkgever van de consument heeft de pensioenregeling met betrekking tot de pensioentoezegging aan de consument bij de pensioenuitvoerder ondergebracht in de vorm van een zogeheten "combi-pensioenregeling". Na vervroeging (van overheidswege) van de AOW-leeftijd van de consument ontvangt de consument een pensioen op basis van de uitkeringsregeling die onderdeel is van de regeling. De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze hem niet tijdig en juist heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om ook het andere deel (pensioen op basis van een pensioenkapitaal) per de vervroegde AOW-datum te laten ingaan. De commissie oordeelt dat de pensioenuitvoerder zich voldoende heeft ingespannen om met terugwerkende kracht deze mogelijkheid alsnog aan te bieden. Dat de consument zich niet kan vinden in de, volgens de commissie geboden adequate, oplossing leidt niet tot gegrondheid van de klacht, aldus de commissie.

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 met bijlagen van de consument; 2) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de pensioenuitvoerder.

1.2 De consument heeft desgevraagd laten weten geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling van de klacht. Om die reden zal de commissie de zaak op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument en de pensioenuitvoerder 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 Via de (voormalige) werkgever van de consument is de uitvoering van zijn pensioenregeling (in een pensioenpolis met deelnemernummer [nummer]) per 01-01-2006 ondergebracht bij de pensioenuitvoerder. Deze regeling omvat zowel een uitkeringsregeling als een pensioenkapitaal op basis van beleggingen. De oorspronkelijke pensioendatum was 01-09-2019. Deze datum is uitgesteld naar de AOW-datum, aanvankelijk vastgesteld op 01-09-2021, later van overheidswege vervroegd naar 01-01-2021.

2.2 Aan de consument is wegens arbeidsongeschiktheid vanaf 24-01-2006 premievrijstelling verleend. Hierdoor is van 01-01-2006 tot 01-09-2019 pensioen opgebouwd

2.3 De pensioenuitvoerder heeft vanaf 01-01-2021 pensioen uitgekeerd op basis van de uitkeringsregeling. Voor het pensioenkapitaal bleef de pensioeningangsdatum 01-09-2021.

2.4 De pensioenuitvoerder heeft op 6 september 2021 een offerte met betrekking tot het pensioenkapitaal aan de consument gestuurd. Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument heeft de pensioenuitvoerder op 4 oktober 2021 een herinnering aan de consument gezonden, evenals op 8 november 2021 en 6 december 2021 met daarbij nieuwe offertes wegens het verlopen van geldigheidsdata van de eerder verzonden offertes.

2.5 Op 15 februari 2022 heeft de pensioenuitvoerder een brief gestuurd aan de consument. In de brief is onder meer het volgende te lezen:

> *"(…)*
> *Wij hebben u meerdere keren geïnformeerd over de aankoop van uw pensioen per 1 september 2021. Wij hebben hierop geen reactie van u ontvangen. Om uw pensioen in te laten gaan, hebben wij uw reactie wel nodig. In deze brief leest u wat er gebeurt als wij uw reactie niet op tijd ontvangen.*
>
> *Uw pensioen moet volgens de wet ingaan op 1 maart 2022*
> *Uw pensioenkapitaal kwam op 1 september 2021 beschikbaar. Dit kapitaal moet u gebruiken voor het kopen van een pensioenuitkering. Gebeurt dit niet op tijd dan is dat in strijd met de Wet Loonbelasting. De belastingdienst bestraft dit met heffing van het hoogste belastingtarief en een extra belastingclaim van 20 procent.*
>
> *U ontvangt een nieuwe offerte voor een Aegon uitkerend Garantiepensioen*
> *In de bijlage vindt u deze offerte. U ontvangt de uitkering per 1 maart 2022. Om de uitbetaling van uw pensioen goed te kunnen regelen, is het nodig dat u nu keuzes maakt en een aantal formulieren invult.*

(…)
Dit is de laatste herinnering die u van ons ontvangt. Wij zouden het fijn vinden als u na het lezen van deze brief uw keuze maakt. U bent verplicht om dit pensioen ook echt te ontvangen.
(…)
Als wij vóór 17 maart 2022 geen reactie hebben ontvangen, beschouwen wij u als onwillig. Wij kopen dan een pensioen aan volgens voorstel 1 van de offerte. Op uw pensioen houden wij belasting in en dragen dit af aan de belastingdienst. De netto uitkering parkeren wij op een aparte rekening bij Aegon. Over het tegoed op deze rekening vergoeden wij geen rente. De uitkering ontvangt u, zodra u uw rekeningnummer aan ons doorgeeft.
(…)"

2.6 Op 2 maart 2022 heeft de consument de pensioenuitvoerder schriftelijk benaderd met diverse klachten, waarop de pensioenuitvoerder bij brief van 11 maart 2022 heeft geantwoord en opnieuw heeft gevraagd om tijdig te reageren op de offerte van 15 februari 2022. De pensioenuitvoerder biedt aan om desgewenst alsnog een offerte met terugwerkende kracht op te maken, met als ingangsdatum 01-01-2021, voor een uitkering op basis van het pensioenkapitaal.

2.7 Bij het uitblijven van een reactie van de consument op de brief van 11 maart 2022, heeft de pensioenuitvoerder op 24 maart 2022 een e-mailbericht aan de consument gezonden, waarin hij de consument vraagt een keuze te maken uit drie opties:
1. Pensioen aankopen bij een andere verzekeraar,
2. Akkoord gaan met de op 15 februari 2022 toegezonden offerte, of:
3. Kiezen voor een nieuwe offerte met als ingangsdatum januari 2021 (lager pensioen, maar wel met een nabetaling).

2.8 De consument heeft bij e-mail van 24 maart 2022 gereageerd en daarbij onder meer laten weten dat hij kiest voor een combinatie van de keuzes 2 en 3 en niet bereid is te tekenen voor een keuze.

De pensioenuitvoerder heeft op 25 maart 2022 per e-mail het volgende aan de consument bericht:
"(…)
De door u gemaakte keuze is voor mij niet eenduidig. Zoals ik uw reactie lees, kiest u enerzijds voor de hoogste uitkering (optie 2) en anderzijds voor uitkering met terugwerkende kracht (optie 3). Daarenboven ondertekent u geen documenten van ons. Onder deze omstandigheden kan ik uw pensioen helaas niet laten ingaan.
Hiermee eindigt de klachtenprocedure bij Aegon en kunt u een klacht indienen bij het Kifid. Mocht u alsnog een eenduidige keuze maken, dan bent u daartoe van harte uitgenodigd."

De klacht en vordering

2.9 De consument verwijt de pensioenuitvoerder onduidelijke en onvolledige informatieverstrekking met betrekking (het recht op) zijn pensioen. Hij eist van de pensioenuitvoerder (na)betaling van de pensioenuitkering, die gebaseerd is op het pensioenkapitaal, met terugwerkende kracht vanaf 18-01-2021met een hogere uitkering dan door de pensioenuitvoerder geboden.

2.10 De consument vordert van de pensioenuitvoerder betaling van een bedrag van € 1.000,00 met wettelijke rente vanaf 18-01-2021.

Het verweer

2.11 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de pensioenuitvoerder de op hem rustende zorgplicht jegens de consument is nagekomen als het gaat om de uitvoering van de door de voormalige werkgever (hierna: de werkgever) van de consument bij de pensioenuitvoerder ondergebrachte pensioenregeling.

3.2 De pensioenregeling van de consument betreft de pensioentoezegging van de werkgever aan de consument als werknemer. De werkgever heeft destijds gekozen voor een toezegging in de vorm van een zogeheten "combi-pensioenregeling", waarbij een uitkeringsregeling wordt gecombineerd met een pensioenkapitaal op basis van beleggingen. Voor zover de consument de pensioenuitvoerder verwijt dat voor deze constructie is gekozen, treft dit verwijt geen doel nu deze klacht de door de werkgever gemaakte keuze betreft en om die reden betrekking heeft op de arbeidsrechtelijke relatie tussen de werkgever en de consument.

3.3 Bij de consument is verwarring ontstaan en daardoor ook wantrouwen doordat naar aanleiding van de vervroeging van de AOW-datum (van overheidswege) wel de ingangsdatum van het pensioen op basis van de uitkeringsregeling is vervroegd, maar niet de ingangsdatum van het op het pensioenkapitaal gebaseerde pensioen. Uit de stukken blijkt dat de pensioenuitvoerder deze gang van zaken betreurt en heeft aangeboden om met terugwerkende kracht dit pensioen alsnog op de vervroegde AOW-datum te laten ingaan, waarbij de uitkering dan wel naar rato wordt verminderd. Voor zover de consument de pensioenuitvoerder een onjuiste handelwijze verwijt met betrekking tot de uitvoering van dit pensioendeel, stelt de commissie vast dat de pensioenuitvoerder de consument op deze wijze een adequate oplossing van de klacht heeft aangeboden.

De stelling van de consument dat hij recht heeft op een hogere uitkering dan waarvoor premie is betaald, omdat hij naar eigen zeggen onrechtvaardig is behandeld en is miskend in zijn vragen en klachten, vindt geen steun in de feiten van het dossier.

3.4 De commissie maakt uit het dossier op dat de consument om zijn moverende redenen bij herhaling niet wenst mee te werken aan de voor het verkrijgen van het tweede deel van het pensioen vereiste voorwaarden, zoals het plaatsen van een handtekening. Vanzelfsprekend staat het de consument vrij om hierover zijn eigen opvattingen te hebben, maar dit betekent niet dat die leiden tot gegrondverklaring van zijn klacht.

3.5 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