Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0288 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak, bindend advies. Pensioenverzekering. Zorgplicht verzekeraar. De consument heeft een verzoek tot waardeoverdracht van zijn pensioenkapitaal aan de verzekeraar gezonden, die dit heeft doorgezonden aan de overdragende pensioenuitvoerder. Op de datum van de daadwerkelijke waardeoverdracht is het kapitaal lager dan op de opgave van de verzekeraar vermeld staat. De verzekeraar heeft bij die opgave een voorbehoud gemaakt omtrent het uiteindelijk te ontvangen bedrag. Dit voorbehoud is niet voor meerdere uitleg vatbaar en de consument wist althans behoorde te weten dat het bedrag op de datum van de overdracht lager of hoger kon uitvallen, aldus de commissie. De commissie heeft verder beslist dat de door de consument gestelde vertraging tussen het verzoek om waardeoverdracht en de daadwerkelijke overdracht niet binnen de risicosfeer van de verzekeraar valt. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 25 maart 2021 behandeld tijdens een digitale hoorzitting, waaraan beide partijen hebben deelgenomen.

Beide partijen hebben verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument heeft desgevraagd van de verzekeraar op 26 maart 2020 een opgave voor de waardeoverdracht van zijn pensioenaanspraken bij de vorige pensioenuitvoerder (hierna: de pensioenuitvoerder) ontvangen. In deze opgave vermeldt de verzekeraar dat op de berekenings-datum van 12 februari 2020 door de pensioenuitvoerder een overdrachtswaarde is opgegeven van € 3.932,39 èn dat dit een momentopname betreft, omdat de waarde definitief wordt berekend op het moment dat de pensioenuitvoerder daadwerkelijk overdraagt.

Op 14 april 2020 heeft de verzekeraar het door de consument en zijn echtgenote ondertekende formulier akkoordverklaring waardeoverdracht ontvangen. Op het formulier staat als datum van ondertekening 2 april 2020 vermeld. Met een aan de pensioenuitvoerder gerichte brief van 14 april 2020 verzoekt de verzekeraar de pensioenuitvoerder binnen tien werkdagen tot overdracht van de waarde over te gaan. In de brief wordt gerefereerd aan de eerder opgegeven overdrachts-waarde met de berekeningsdatum van 12 februari 2020. Op 14 april 2020 vindt een chatgesprek plaats tussen de consument en de verzekeraar, waaruit de consument afleidt dat op de datum van de ondertekening van de akkoordverklaring door de consument en zijn echtgenote, derhalve op 2 april 2020, de overdracht daadwerkelijk zal plaatsvinden. Na rappel door de verzekeraar op 14 mei 2020 vindt de waardeoverdracht door de pensioenuitvoerder op 19 mei 2020 plaats. Er wordt dan een kapitaal van € 3.362,92 overgedragen aan de verzekeraar.

De consument verwijt de verzekeraar dat, ondanks zijn toezegging dat op 2 april 2020 een kapitaal zou worden overgedragen van € 3.932,39, de waardeoverdracht pas op 19 mei 202 heeft plaatsgevonden en dat dit een lager bedrag betrof.
De consument stelt dat hij niet alleen financieel nadeel opgelopen doordat het bedrag lager was dan verwacht, maar ook doordat de gelden veel later zijn belegd dat de bedoeling was. De consument vordert van de verzekeraar een vergoeding van € 3.000,00 met wettelijke rente vanaf 12 februari 2020.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie dat de verzekeraar aan zijn verplichtingen jegens de consument heeft voldaan en er geen gronden zijn voor het toekennen van de vordering van de consument.

De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Uitgangspunt bij de beoordeling vormt de brief van 26 maart 2020 met de opgave voor waarde-overdracht van de verzekeraar aan de consument. In deze brief is onomwonden te lezen dat de overdrachtswaarde die in de opgave staat een momentopname is en dat de waarde van het pensioen zoals die door de pensioenuitvoerder zal worden overgedragen, pas definitief wordt berekend op het moment van de waardeoverdracht. De verzekeraar licht toe dat deze definitieve waarde afhangt van de koersontwikkelingen bij de pensioenuitvoerder.

De verzekeraar heeft de akkoordverklaring op 14 april 2020 ontvangen en deze per diezelfde datum aan de pensioenuitvoerder toegezonden. Dit is conform de verplichting die op de verzekeraar in deze kwestie rust.

Ten onrechte heeft de consument uit een chatgesprek met de verzekeraar op 14 april 2020 geconcludeerd dat de verzekeraar heeft toegezegd dat de waardeoverdracht op 2 april 2020 zou plaatsvinden. Er is echter geen toezegging gedaan in dit gesprek en de consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de verzekeraar door dit gesprek of door zijn brief aan de pensioen-uitvoerder van 14 april 2020 de bedoeling had de inhoud van de brief met bijlage van 26 maart 2020 te ontkrachten. De commissie zijn voorts geen omstandigheden gebleken die maken dat een beroep van de verzekeraar op de inhoud van de brief met bijlage van 26 maart 2020 tot een onredelijke uitkomst leidt.

Het argument van de consument dat de verzekeraar een verwijt te maken valt ten aanzien van de volgens de consument te trage uitvoering van de waardeoverdracht, treft evenmin doel. De verzekeraar heeft onmiddellijk na ontvangst van de akkoordverklaring de pensioenuitvoerder verzocht tot waardeoverdracht over te gaan. De verantwoordelijkheid van deze daadwerkelijke overdracht ligt niet binnen de invloedssfeer van de verzekeraar en hij kan dan ook niet op een eventuele vertraging bij de waardeoverdracht worden aangesproken.

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

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.