Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-145
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Westeinder adviesgroep, gevestigd te Aalsmeer, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 1 maart 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend

Samenvatting

In de kern betreft het geschil de vraag of, zoals Consument stelt, Tussenpersoon is tekortgeschoten in haar zorgplicht door uit te gaan van een inkomen van € 34.355,64 als grondslag voor berekening van de uitkering en dat Consument door niet tijdige aanmelding op de verzekering door toedoen van Tussenpersoon nu geen beroep op naverrekening meer kan doen. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat uit is gegaan van een verkeerd salaris. Consument heeft slechts IB-60 formulieren en UWV-beschikkingen overgelegd, maar nagelaten het polisblad of haar jaaropgaaf te overleggen. Tussenpersoon heeft niet in strijd gehandeld met zijn zorgplicht.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Gemachtigde van Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument van 7 april 2017;
- het verweerschrift van Tussenpersoon van 19 juni 2017;
- de repliek van Consument van 27 juli 2017;
- de dupliek van Tussenpersoon van 10 augustus 2017;
- de aanvullende informatie van Tussenpersoon met bijlagen van 22 augustus 2017;
- de aanvullende informatie van Consument met bijlagen van 28 september 2017.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft aangegeven geen bindend advies te aanvaarden. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is per 1 september 1997 in dienst getreden bij [werkgever 1]. [Werkgever 1] is een klant van Tussenpersoon. Van 1 januari 2008 tot en met 30 juni 2008 is Consument in dienst geweest bij [werkgever 2]. Van 1 juli 2008 tot en met 31 december 2008 was Consument werkzaam bij [werkgever 1]. Het dienstverband liep hier af op 1 juni 2011.

2.2 Consument heeft zich op 27 november 2008 ziek gemeld bij haar werkgever.

2.3 In de periode 1 oktober 2010 tot en met 25 januari 2013 heeft Consument een loongerelateerde uitkering toegekend gekregen.

2.4 Consument is twee jaar na het starten van de uitkering niet aangemeld voor een WGA-hiaatverzekering die door haar werkgever ten behoeve van haar bij Aegon (hierna: de 'Verzekeraar') was gesloten. Geen van de partijen heeft het polisblad in zijn bezit.

2.5 Op 28 augustus 2013 verstrekt Consument aan haar Gemachtigde de opdracht om te onderzoeken of de beëindiging van het dienstverband op een juiste manier is afgehandeld. Meer specifiek het controleren van de pensioenverzekering in combinatie met de gevolgen van de Consument haar arbeidsongeschiktheid.

2.6 Op 20 september 2013 heeft Gemachtigde contact gezocht met Tussenpersoon. Per e-mailbericht van 24 september 2013 heeft Gemachtigde verzocht om informatie omdat de pensioenregeling van Consument niet zou kloppen.

2.7 Per e-mailbericht van 24 februari 2014 heeft Tussenpersoon bevestigd dat Consument is verzekerd bij Verzekeraar en dat het verzoek tot uitkering bij Verzekeraar is neergelegd. Verzekeraar heeft met terugwerkende kracht aan Consument een uitkering verstrekt. Hierdoor is per 25 januari 2013 recht op uitkering onder de verzekering ontstaan.

2.8 In 2016 stelt Tussenpersoon van Consument vast dat de hoogte van de uitkering niet klopt. Dit is twee jaar na het starten van de uitkering en 8 jaar na naverrekening.

2.9 Per e-mailbericht van 15 augustus 2016 bericht Verzekeraar aan Gemachtigde het volgende:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

"Naar aanleiding van uw bericht heb ik de Naverrekening 2008 erbij gezocht. Wij gaan uit van het loon dat voor de Naverrekening wordt opgegeven door de werkgever over het jaar waarin de betreffende werknemer ziek is geworden. In dit geval is dat € 17.178 voor een half jaar. Wij nemen dan een heel jaar. Over dit bedrag is ook premie afgedragen door de werkgever aan ons. Het loon van € 35.226 is ons niet bekend en is ook niet opgegeven door de werkgever."

2.10 Per e-mailbericht van 15 december 2016 informeert Tussenpersoon Gemachtigde over de door Verzekeraar gehanteerde bedragen:

"[Consument] is van 1-1-2018 t/m 31-6-208 in dienst geweest bij [werkgever 2]. Bij de Naverrekening 2008 is door de toenmalige accountant een loon van € 17.178,00 opgegeven. Van 1-7-2008 tot 31-12-2008 was [Consument] in dienst bij [werkgever 1]. Het loon conform de Naverrekening bedroeg € 16.419,00. Over bovengenoemde bedragen werd premie betaald en zijn hierdoor uitgangspunt bij berekening van een uitkering. U heeft mij een kopie gezonden van de Aangifte IB. Hierin is opgenomen dat het loon bij [wekgever 2] € 17.979,00 bedroeg en bij [werkgever 1] € 17.247,00. Waar deze bedragen vandaan komen is mij niet duidelijk. Ik ben niet in het bezit van de jaaropgave 2008 o.i.d. Tevens zijn deze bij de (inmiddels) nieuwe accountant niet te achterhalen. Zoals ik al eerder heb geschreven kan er een verschil zitten tussen het op te geven loon voor de inkomstenbelasting en het loon voor een werknemersverzekering. Ik kan nu geen verklaring geven voor het verschil.

De 1e ziektedag van [Consument] is 27-11-2008 waarbij zij in dienst was bij [werkgever 1]. Het opgegeven loon van [werkgever 1] bedroeg € 16.419,00. Aegon heeft op enig moment het standpunt ingenomen om de claim in behandeling te nemen op de polis van [werkgever 2] waarbij het verzekerd loon € 17.178,00 bedraagt. Feitelijk wordt er al van een hogere uitkeringsgrondslag uitgegaan.

Buiten het feit dat het lastig is om de juiste stukken uit 2008 boven tafel te krijgen is de Aegon niet bereidt om het bedrag aan te passen. Zij geven aan dat het termijn om een Naverrekening te laten corrigeren vastgesteld is op 3 jaar."

Ter zitting

2.11 Tussenpersoon heeft erkend dat zij een fout heeft gemaakt en heeft hiervoor excuses aangeboden aan Consument. Daarnaast erkent Tussenpersoon dat dankzij interveniëren van de Gemachtigde deze fout is hersteld.

2.12 Ter zitting werd afgesproken dat partijen een termijn van veertien dagen kregen om alsnog in overleg te treden om tot een oplossing te komen. Dit heeft niet geleid tot een andere uitkomt en de Commissie is verzocht om uitspraak te doen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de WGA-hiaatverzekering alsnog wordt herzien in die zin dat de hoogte van de uitkering wordt aangepast naar aanleiding van naverrekening op basis van de verzekering. Daarnaast vordert Consument dat de door haar gemaakte kosten worden vergoed. Hieronder vallen de door Gemachtigde gemaakte kosten en de tijdsinvestering van Consument zelf. Tevens vordert Consument vergoeding van de geleden emotionele schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft de zorgplicht niet in acht genomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument geeft aan dat Tussenpersoon op de hoogte moet zijn geweest van de ziekmelding en haar vermoedelijk ook op de ziekengeldverzekering hebben aangemeld. Vervolgens is Tussenpersoon vergeten om Consument na 2 jaar aan te melden voor de WGA-hiaatverzekering. Dit werd pas gedaan op verzoek van Gemachtigde in 2013. Verzekeraar heeft weliswaar met terugwerkende kracht uitkering verstrekt, het uitgekeerde bedrag was op een onjuist salaris gebaseerd.
- Verzekeraar heeft aangegeven dat dit had kunnen worden aangepast bij een tijdige melding. Nu daar geen sprake van is lijdt Consument dus schade ten gevolge van het te laat aanmelden van Consument door Tussenpersoon op de verzekering.
- Misschien dat andere partijen ook een rol in de ontstane situatie hebben gespeeld maar Consument wil daar na haar ontslag in eerste aanleg niet terecht.
- Het feit dat er een verkeerd verzekerd bedrag op de polis staat en dit niet meer te corrigeren is, kan nooit ten nadele van een werknemer komen.
- Tegemoetkoming in de gemaakte en nog te betalen advieskosten omdat bij juist handelen van Tussenpersoon Consument geen aanvullende kosten had hoeven maken.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Ten aanzien van het standpunt dat de uitkeringshoogte niet klopt, is het de vraag of de constatering dat deze te laag is ook in 2012 zou kunnen zijn gedaan en wie dit dan had moeten vaststellen.
- Verzekeraar hanteert bij de beoordeling van de hoogte van de uitkering een jaaropgaaf. Ondanks herhaaldelijke verzoek deze aan te leveren heeft Consument slechts een IB aangifte overgelegd. Consument heeft onvoldoende aangetoond dat sprake is van een onjuist bedrag en hierdoor schade heeft geleden. Hoewel Verzekeraar is verzocht zich coulant op te stellen, heeft Verzekeraar aangegeven het bedrag niet te willen aanpassen nu de termijn voor het uitvoeren van correctie maximaal 3 jaar na de naverrekening kan zijn.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

- Uit een berekening volgt dat het verschil tussen beide gehanteerde inkomens neer komt op een verschil van € 2,76 per maand in hoogte van de uitkering.
- Je kan Tussenpersoon en Verzekeraar onmogelijk verwijten dat een dubbele controle op de gegevens niet heeft plaatsgevonden. Je mag van een werkgever en een accountant verwachten dat deze zorgvuldig de gevraagde gegevens aanleveren. Tussenpersoon kan slechts een verwijt worden gemaakt wanneer overduidelijk sprake is van het gebruik van de verkeerde inkomensgegevens.
- Gemachtigde merkt op dat meerdere partijen een verwijt kan worden gemaakt. Het is dan ook incorrect om de aansprakelijkheid volledig bij Tussenpersoon te leggen.
- Gemachtigde heeft geen opdrachtbevestiging overgelegd, reeds betaalde nota's dan wel andere stukken waaruit volgt in welke rol en welke werkzaamheden Gemachtigde heeft verricht. Er wordt waardering uitgesproken voor de interventie van Gemachtigde.

4. Beoordeling

4.1 In de kern betreft het geschil de vraag of, zoals Consument stelt, Tussenpersoon is tekortgeschoten in haar zorgplicht door uit te gaan van een inkomen van € 34.355,64 als grondslag voor berekening van de uitkering en dat Consument door niet tijdige aanmelding op de verzekering door toedoen van Tussenpersoon nu geen beroep op naverrekening meer kan doen.

4.2 Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen.

4.3 Deze bepaling brengt mee dat, bij voldoende betwisting door de Tussenpersoon, Consument haar stelling moet bewijzen dat Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht door een foutief bedrag – die dient als grondslag voor de berekening van de uitkering – aan Verzekeraar door te geven.

4.4 Tussenpersoon heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist door aan te geven dat zij is uitgegaan van het bedrag dat werkgever als loon heeft doorgegeven. Tussenpersoon heeft daarbij gesteld dat hij niet verantwoordelijk is voor het berekenen van de juiste verzekerde som. Hij ontvangt de berekende verzekerde som van de werkgever en stuurt deze door aan Verzekeraar.

4.5 Vervolgens dient Consument haar stelling dat het loon dat als grondslag diende voor de berekening van de uitkering hoger lag, te weten een bedrag van € 35.226,00, nader te onderbouwen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Consument heeft aangegeven niet over een polisblad te beschikken en heeft getracht haar stelling te onderbouwen door overlegging van de IB-60 formulieren en UWV beschikkingen. Hieruit kan echter niet worden opgemaakt wat de hoogte van het verzekerd loon onder de verzekering was. De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument lag om het polisblad te overleggen. Het feit dat Consument geen exemplaar van het polisblad in haar eigen administratie heeft en na haar ontslag dit polisblad niet wenst op te vragen bij haar oud-werkgever, kan niet voor risico van Tussenpersoon komen. Tussenpersoon is immers niet door Consument, maar door de werkgever ingeschakeld. Consument heeft daarbij, ondanks een uitdrukkelijk verzoek van de Commissie, nagelaten om haar polisblad bij haar oud-werkgever op te vragen. De Commissie is derhalve van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat haar inkomen € 35.226,00 bedroeg en dat Tussenpersoon dit bedrag had moeten doorgeven aan Verzekeraar.

4.6 Evenmin heeft Consument gemotiveerd waarom zij meent dat, indien sprake is van een verkeerd bedrag, Tussenpersoon aansprakelijk is voor het vaststellen van een verkeerd bedrag nu meer partijen hierbij betrokken zijn. Zo is nota bene door Consument zelf aangegeven dat ook Verzekeraar, de werkgever en de accountant een aandeel hierin hebben.

4.7 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. Nu de vordering van Consument wordt afgewezen komen de kosten van Gemachtigde niet voor vergoeding in aanmerking. Ook in het geval dat de vordering van Consument wel was toegewezen zou overigens geen ruimte zijn voor volledige vergoeding van de door Gemachtigde gemaakte kosten voor bijstand omdat Kifid hiervoor een liquidatietarief hanteert en toepassing van dit tarief tot een lager bedrag zou leiden dan de door Gemachtigde gemaakte kosten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675