

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-469 (mr.dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Loyalis Leven N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 31 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument vraagt digitaal een pensioenverzekering, het zogeheten ZZP Pensioen, aan. Telefonisch wordt, aldus Consument, desgevraagd bevestigd dat de inleg van de verzekering naar vrije keuze over de beschikbare beleggingsfondsen kan worden verdeeld. Deze informatie is in strijd met de via de website van de verzekeraar gegeven informatie waar nu juist in te lezen is dat het beslist niet mogelijk is om zelf te bepalen in welke fondsen wordt belegd. Consument meent dat Verzekeraar gebonden is aan de telefonisch verstrekte informatie. Verzekeraar heeft erkend dat telefonisch mogelijk onjuiste informatie is verstrekt en heeft Consument een tweetal oplossingen voor zijn klacht aangeboden. Deze heeft Consument niet aanvaard. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar weliswaar onzorgvuldig heeft gehandeld door telefonisch onjuiste informatie te verstrekken maar dat daarentegen de informatie op de website wel duidelijk was. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. De Commissie heeft de klacht behandeld tijdens een zitting op 23 november 2017.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in december 2016 bij Verzekeraar digitaal een pensioenverzekering aangevraagd, het zogeheten “ZZP Pensioen”. Op de website is destijds onder meer de volgende informatie gegeven:

“(...) Iedere maand beleggen wij de inleg van jouw ZZP Pensioen. Die beleggingen hebben invloed op de hoogte van jouw vermogen (...)”

- 2.2 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend omdat volgens hem door een medewerker van Verzekeraar telefonisch is toegezegd dat hij als Consument zelf de keuze van het fonds waarin wordt belegd, mag bepalen.

- 2.3 Per e-mail van 11 januari 2017 heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende bericht:

“(...) is het niet mogelijk om zelf te bepalen in welk fonds er belegd wordt. Deze informatie wordt verstrekt op onze website (...). Als u deelneemt aan het ZZP Pensioen, gaat u akkoord met deze beleggingsstructuur (...)”

- 2.4 Bij brief van 12 januari 2017 heeft Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende geschreven:

“U heeft verschillende keren per email gereageerd op het ZZP Pensioen. In uw reacties geeft u aan dat u de inleg graag vrij over de beschikbare beleggingsfondsen wil verdelen. Deze mogelijkheid zou u telefonisch zijn geboden door een van onze medewerkers. (...)”

Vrije verdeling over de beleggingsfondsen

Het ZZP Pensioen is samen met enkele ZZP organisaties ontwikkeld. Daarbij is gekozen om de inleg via het zogenaamde lifecycle principe te beleggen. Deze keuze hebben wij samen gemaakt om de kans te verkleinen op een forse daling van het pensioenkapitaal in de laatste jaren vóór de pensioendatum. (...)

Daarom is het niet mogelijk om de inleg naar vrije keuze te verdelen over de beleggingsfondsen. U kunt wel enige invloed op de verdeling uitoefenen door te schuiven met de pensioendatum van het ZZP Pensioen. (...)

Onze communicatie

U heeft twee opmerkingen over onze communicatie. Ten eerste geeft u aan dat telefonisch aan u werd verteld dat bovengenoemde vrije keuze mogelijk is binnen het ZZP Pensioen. Daarnaast stelt u dat de informatie over het beleggen in de lifecycle niet of moeilijk vindbaar is op onze website.

Telefonische toezegging

Een van onze medewerkers heeft volgens u telefonisch doorgegeven dat het mogelijk is om de inleg in het ZZP Pensioen naar wens te verdelen over de beleggingsfondsen. Dit is geen juiste informatie geweest. Dat had niet mogen gebeuren. Daarvoor bieden wij onze excuses aan.

Vindbaarheid informatie

Op dit punt verschillen wij van mening met u. Op onze website www.zzppensioen.nl vindt u na het klikken op “Uitleg” (zie bovenste menu) de nodige uitleg. Onder het kopje “Hoe werkt het?” staat duidelijk vermeld wat u zelf bepaalt en wat er voor u geregeld wordt. Het eerste punt is hierbij het beleggen volgens een lifecycle.

Bij doorklikken op “Meer over beleggen” komt u op de pagina die volgens uw reactie niet of zeer moeilijk vindbaar is. Wij zijn dan ook van mening dat wij voldoende informatie op onze website bieden over hoe er wordt belegd binnen het ZZP Pensioen.

Uw ZZP Pensioen

Mocht u na het lezen van bovenstaande toch van mening zijn dat u het ZZP Pensioen op basis van verkeerde informatie heeft afgesloten dan zijn wij bereid uw ZZP Pensioen te beëindigen. Omdat uw inleg van 28 december 2016 nog niet belegd is, kunnen wij dit bedrag aan u terugstorten. (...)

2.5 De interne klachtprocedure bij Verzekeraar heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert nakoming van de volgens hem mondelinge gedane toezeggingen van Verzekeraar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft telefonisch misleidende informatie verstrekt aan Consument en daardoor een ander gegeven beeld van het onderhavige product gegeven dan op de site vermeld wordt. Verzekeraar heeft essentiële informatie op de website niet duidelijk gemaakt.
- Verzekeraar is gebonden aan zijn mondelinge voorstel.
- De wijze van communiceren van Verzekeraar is misleidend, Verzekeraar zou hier onderzoek naar moeten doen. Door dit na te laten, neemt Verzekeraar ten onrechte geen verantwoordelijkheid.

Verweer Verzekeraar

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

- De vordering van Consument is gebaseerd op een telefonisch contact met een van de medewerkers van Verzekeraar en diens vermeende onjuiste informatieverstrekking. De inhoud van dit telefoongesprek is niet vastgesteld. Zo echter al zou kunnen worden vastgesteld dat in het telefoongesprek onjuiste informatie is verstrekt, dan heeft Verzekeraar dit tijdig en adequaat gecorrigeerd door Consument per brief en per e-mail de juiste informatie te verstrekken. Bovendien is de website van het ZZP-pensioen zodanig ingericht dat bij beleggen volgens een lifecycle duidelijk vermeld staat dat dit voor de Consument wordt gedaan. Bij de aanvraag ZZP-Pensioen heeft Consument ermee ingestemd dat Verzekeraar de beleggingen voor hem regelt.
- Verzekeraar heeft als oplossing aangeboden het ZZP-pensioen over te dragen naar een andere verzekeraar of bank/beleggingsinstelling zonder uitstapkosten. De mogelijkheid voor belastingaftrek (lijfrentepremieaftrek) van Consument komt hierdoor niet in gevaar. Verder heeft Verzekeraar voorgesteld de verzekering met terugwerkende kracht te beëindigen en de ingelegde premie(s) terug te storten. Consument wenste van beide voorstellen geen gebruik te maken.

4. Beoordeling

- 4.1 Bij de beoordeling van deze klacht gaat de Commissie uit van de stukken in het dossier. Uit deze stukken is in ieder geval af te leiden dat het de Verzekeraar is die de inleg van het ZZP Pensioen belegt.
- 4.2 Volgens Consument heeft Verzekeraar telefonisch - achteraf gezien - onjuiste informatie verstrekt, waardoor bij Consument de verwachting is gewekt dat hij de inleg van de verzekering zelf zou kunnen verdelen over de beschikbare beleggingsfondsen. De inhoud van het telefoongesprek is niet komen vast te staan, maar Verzekeraar heeft in zijn brief van 12 januari 2017 erkend dat deze door Consument weergegeven informatie op zichzelf niet juist is. Tegelijkertijd stelt Verzekeraar dat uit de informatie op de website onomwonden blijkt dat het nu juist niet mogelijk is om de inleg naar vrije keuze te verdelen over de beleggingsfondsen.
- 4.3 Ofschoon het telefonisch verstrekken van onjuiste informatie door Verzekeraar niet zorgvuldig is, heeft Consument naar het oordeel van de Commissie deze informatie niet kunnen en mogen opvatten als een voorstel tot het aangaan van een overeenkomst, des te minder nu de informatie op de website van Verzekeraar duidelijk en vindbaar was.
- 4.4 De Commissie constateert dat Verzekeraar twee voorstellen heeft gedaan die een oplossing kunnen bieden voor de individuele klacht van Consument. Consument heeft geen van deze aangeboden oplossingen aanvaard. De Commissie spreekt zich niet uit over het algemene communicatiebeleid van Verzekeraar.
- 4.5 Verzekeraar heeft weliswaar onzorgvuldig gehandeld door telefonisch onjuiste informatie te verstrekken, maar hij heeft deze omissie gecorrigeerd in zijn schriftelijke reacties op vragen van Consument. Bovendien kon Consument op grond van de informatie van de website van Verzekeraar ervan op de hoogte zijn dat er geen mogelijkheid was om de inleg naar vrije keuze te verdelen over de beleggingsfondsen.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Consument door de handelwijze van Verzekeraar is benadeeld.
- 4.7 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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 46 van het Reglement.