

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-576
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 januari 2018
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 12 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Verzekeraar. Bij het afwikkelen van het verzoek tot uitstel van de pensioendatum had Verzekeraar weliswaar meer oplettend dienen te zijn en een zorgvuldiger administratie moeten voeren, maar naar het oordeel van de Commissie kon er voor Consument op grond van de geschetste omstandigheden geen gerechtvaardigd vertrouwen op een hoger bedrag zijn dan de daadwerkelijke uitkering uit hoofde van de door hem daadwerkelijk gesloten pensioenverzekeringen. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 4 januari 2018;
- . het verweer van Verzekeraar van 16 april 2018;
- . de repliek van Consument van 14 mei 2018;
- . de dupliek van Verzekeraar van 15 juni 2018;
- . de aanvullend repliek van Consument van 19 juni 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

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.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had oorspronkelijk een tweetal pensioenverzekeringen bij Verzekeraar ondergebracht, waarvan één op basis van beleggingen. In verband met een aanpassing van de regeling ontving Consument in mei 2015 het bericht dat deze verzekeringen werden overgeheveld naar een nieuw polisnummer ([nummer 1] en [nummer 2]).
- 2.2 Per de overgangsdatum – 27 april 2015 – bedroeg de totale waarde € 34.639,19.

- 2.3 De door Consument gekozen einddatum was 1 oktober 2015. Verzekeraar stuurde op 3 oktober 2015 afsluitende rekeningoverzichten met de waarde op het moment van expiratie. De waarde van beide verzekeringen was toen € 33.274,86.
- 2.4 Consument tekende op 31 oktober 2015 een zogenoemde ‘doorwerkverklaring’, waarmee hij Verzekeraar te kennen gaf de pensioeningang met een jaar uit te stellen.
- 2.5 De nieuwe einddatum werd 1 oktober 2016. Om administratieve redenen zijn door Verzekeraar nieuwe polisnummers aangemaakt ([nummer 3], [nummer 4] en [nummer 5]).
- 2.6 Vervolgens besloot Consument om de einddatum met nog een jaar uit te stellen en een pensioen aan te kopen per 1 oktober 2017. Hij vroeg daarvoor bij Aegon in juli 2017 een offerte aan.
- 2.7 In deze offerte is onder meer uitgegaan van het drietal polisnummers, waar Consument van Verzekeraar in de periode daarvoor waardeoverzichten had ontvangen:
- | | |
|------------|----------|
| [nummer 3] | € 18.454 |
| [nummer 4] | € 17.298 |
| [nummer 5] | € 17.298 |
- 2.8 Op 10 oktober 2017 stuurde Verzekeraar aan Consument rekeningoverzichten in verband met de expiratie van zijn pensioenverzekeringen. De overzichten met betrekking tot de polissen [nummer 4] en [nummer 5] waren exact gelijk qua het aantal units, de beleggingsmix en de waarde (€ 17.340,06).
- 2.9 Verzekeraar heeft uiteindelijk de waarde van de pensioenverzekeringen uit hoofde van polisnummer [nummer 3] en [nummer 4] aan Aegon overgedragen, zijnde € 35.876.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 17.298,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door Consument jarenlang informatie toe te sturen met betrekking tot de verzekering onder polisnummer [nummer 5] en vervolgens vlak voor het bereiken van de pensioendatum te stellen dat er sprake is van een fout.

Daarbij komt dat deze fout voor Consument in alle redelijkheid niet te onderkennen is geweest door de meerdere omnummeringen van de verzekeringen alsmede de wijze waarop in de loop der jaren hierover is gecommuniceerd.

Verzekeraar heeft bijvoorbeeld – zowel telefonisch als per e-mail – Consument en zijn adviseur meerdere malen het bestaan van polisnummer [nummer 5] bevestigd. Deze verzekering heeft derhalve een wezenlijk onderdeel uitgemaakt van de financiële planning van Consument.

Verweer Verzekeraar

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

Tot het moment van het uitstellen van de einddatum van de verzekeringen naar 1 oktober 2016 was sprake van tweetal polisnummers. Daarna – abusievelijk – drie, met in totaal in eens een veel hogere waarde. Verzekeraar erkent weliswaar dat hij een fout heeft gemaakt, maar Consument kon en mocht gezien de feiten en omstandigheden er niet op vertrouwen dat het uitstellen van de pensioendatum tot een zeer substantiële verhoging van het beschikbare kapitaal tot gevolg zou hebben, mede omdat onder één polisnummer een verzekering op basis van een gegarandeerd kapitaal was ondergebracht. Voorts had het voor Consument direct duidelijk moeten zijn dat in 2016 ten onrechte een drietal polisnummers is afgegeven, waarbij op [nummer 4] en [nummer 5] een exact hetzelfde kapitaal verzekerd was met ook exact dezelfde beleggingsmix.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de beantwoording van de vraag of Consument in redelijkheid mocht aannemen dat hij bij de aankoop van zijn pensioen aanspraak kon maken op de waarde van een drietal verzekeringen in plaats van een tweetal verzekeringen.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat er in dezen sprake is van een administratieve fout van Verzekeraar en dat deze fout pas op een laat moment door Verzekeraar is hersteld. Naar het oordeel van de Commissie kan Consument zich niet op de fout van Verzekeraar beroepen nu er bij Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen kon zijn dat hij een drietal polissen had. De Commissie is van oordeel dat naast de zorgvuldigheid die van Verzekeraar mag worden gevergd, de eigen verantwoordelijkheid van de Consument in dezen niet uit het oog mag worden verloren. Het kan weliswaar verwarrend zijn geweest dat Verzekeraar in korte tijd voor het tweetal oorspronkelijke verzekeringen meerdere malen een nieuw polisnummer heeft afgegeven, maar het ligt niet voor de hand dat het verlengen van de looptijd met tweemaal een jaar tot een zeer forse stijging van de opgebouwde waarde zou leiden (van € 33.274 naar € 53.216), mede in ogenschouw genomen dat een van deze verzekeringen een gegarandeerd kapitaal kende. Gezien de geldende rentestand brengt dit slechts een beperkte verhoging van de aanspraken mee.
- 4.3 Bij het afwikkelen van het verzoek tot uitstel van de pensioendatum in oktober 2015 had Verzekeraar weliswaar meer oplettend dienen te zijn en een zorgvuldiger administratie moeten voeren, maar naar het oordeel van de Commissie kon er voor Consument op grond van de hierboven geschetste omstandigheden geen gerechtvaardigd vertrouwen op een hoger bedrag zijn dan de daadwerkelijke uitkering uit hoofde van de door hem daadwerkelijk gesloten pensioenverzekeringen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

4.4 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

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.