

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-593
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr.dr. S.O.H. Bakkerus, leden
en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2017
Ingediend door : Consument.
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Bindend advies. Klacht ongegrond. Consument heeft via zijn tussenpersoon een pensioenverzekering gesloten. Van toepassing zijn de algemene verzekeringsvoorwaarden en aanvullende voorwaarden betreffende de meeverzekering bij arbeidsongeschiktheid. Daarin is bepaald dat bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde na een wachttijd vrijstelling van premiebetaling wordt verleend. Per 1 december 2015 heeft Verzekeraar aan Consument volledige premievrijstelling verleend omdat deze 80-100 % arbeidsongeschikt was. Op grond van de samenwerkingsovereenkomst tussen de tussenpersoon en Verzekeraar wordt geen doorlopende provisie toegekend aan premies of gedeelten daarvan, waarvoor vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid is toegekend. Volgens de tussenpersoon en Consument zou vrijstelling van premiebetaling in deze situatie betekenen dat Consument gecompenseerd zou moeten worden voor het door de tussenpersoon misgelopen maandelijks bedrag aan doorlopende provisie nu de tussenpersoon dit bedrag in mindering brengt op zijn declaraties aan Consument. De Commissie oordeelt dat uit de tussen Verzekeraar en de tussenpersoon gemaakte afspraken voor Verzekeraar geen verplichtingen jegens Consument voortvloeien. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument was als werknemer in dienst van zijn eigen bedrijf. Dit bedrijf heeft per 1 januari 1990 via zijn tussenpersoon bij Verzekeraar een pensioenverzekering gesloten.

2.2 Op het polisblad is het volgende te lezen:

“Verzekeringnemer : [Naam Consument]

Verzekerde : [Naam Consument]

(...)

Suppletoire verzekeringen

(...)

3 Bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde voor 1 augustus 2017 wordt na een wachttijd van 52 weken een jaarlijkse rente uitgekeerd van € 31.899,00

tot uiterlijk 1 augustus 2017. Uitkering geschiedt bij vooruitbetaling in driemaandelijks termijnen. De eerste en de laatste rente worden pro rata berekend.

Voorwaarden/bijzondere bepalingen/optierechten

Op de onderstaande delen van de verzekering zijn de daarachter vermelde voorwaarden, bijzondere bepalingen en optierechten van toepassing.

Verzekering Verzekerde prestatie Voorwaarden/bepalingen/optierechten

(...)

Suppletoire verzekering 3	€	31.899,00	412
---------------------------	---	-----------	-----

Op de gehele verzekering zijn de volgende voorwaarden, bijzondere bepalingen en optierechten van toepassing:

- 3044 4800

Voorwaarden

(...)

412: Algemene Verzekeringsvoorwaarden, juni 2007 en de Aanvullende voorwaarden AOPT voor de meeverzekering bij arbeidsongeschiktheid

(...)

Bijzondere bepaling(en) in geval van arbeidsongeschiktheid

2520: Bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde voor 1 augustus 2017 wordt na een wachttijd van 52 weken vrijstelling van premiebetaling verleend tot uiterlijk 1 augustus 2017.

(...)

2.3 Verzekeraar en de tussenpersoon zijn een samenwerkingsovereenkomst aangegaan waarin een provisieregeling is opgenomen. Op grond van deze provisieregeling betaalt

Verzekeraar maandelijks aan de tussenpersoon van Consument een bedrag van € 61,04 aan doorlopende provisie. In de samenwerkingsovereenkomst is de bepaling opgenomen dat de doorlopende provisie niet wordt toegekend aan premies of gedeelten daarvan, waarvoor vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid is toegekend.

- 2.4 Per 1 december 2015 heeft Verzekeraar aan Consument een volledige premievrijstelling verleend omdat Consument 80 – 100 % arbeidsongeschiktheid was. Per die datum heeft Verzekeraar de betaling van provisie aan de tussenpersoon beëindigd.
- 2.5 De verzekering is per 1 juni 2017 op verzoek van Consument afgekocht. Verzekeraar heeft onverplicht tot 1 augustus 2017 de arbeidsongeschiktheidsrente aan Consument betaald.
- 2.6 Op 3 juli 2017 heeft de tussenpersoon mede namens Consument schriftelijk een klacht bij de directie van Verzekeraar ingediend. In de betreffende brief is het volgende te lezen:

“(…)

Volledige premievrijstelling houdt in de volledige premie en niet de premie minus de provisiebeloning van het intermediair. De zorgplicht van [Bedrijfsnaam tussenpersoon] houdt n.l. niet op met volledige premievrijstelling van deze pensioenpolis die voor een onbepaald deel deel uitmaakt van een in eigen beheer gehouden pensioenregeling. Conform de dienstenwijzer van [Bedrijfsnaam tussenpersoon] (zie inzet hieronder) wordt ontvangen provisie verrekend met de adviesnota's aan de [naam Consument] voor zijn pensioenregeling. Door de provisie niet langer uit te betalen doet u begunstigde tekort en geniet hij als het ware geen korting meer op de nota's van [Bedrijfsnaam tussenpersoon].

Ik verzoek u dan ook met terugwerkende kracht deze provisie uit te betalen of een voor toetsing vatbaar standpunt in te nemen door een externe arbiter.

(…)”

- 2.7 Bij brief van 27 juli 2017 heeft Verzekeraar onder meer het volgende aan de tussenpersoon geantwoord:

“(…)

Premievrijstelling en doorlopende provisie

Doorlopende provisie wordt op grond van de provisieregeling niet toegekend over het deel van de premie waarvoor premievrijstelling is toegekend. Het feit dat u geen doorlopende provisie ontvangt en/of het feit dat [naam Consument] nu (meer) advieskosten aan u is verschuldigd betekent niet dat [naam Verzekeraar] de premievrijstelling onjuist uitvoert.

(…)

De verrekening van beloning inzake de doorlopende provisie is een beloningsafspraken tussen u en [naam Verzekeraar]. U maakt vervolgens zelf de overweging om de niet ontvangen provisie wel

direct door te berekenen richting de klant. Dit is echter een voortvloeisel uit de beschrijving van uw eigen dienstverleningsdocument, verwoord aan de klant.

Besluit

Op basis van het bovenstaande wijzen wij uw verzoek tot het met terugwerkende kracht vergoeden van de doorlopende provisie af. [naam Verzekeraar] is geen partij in de dienstverlening en verrekening tussen van u naar [naam Consument].

(...)”.

Verzekeraar heeft dit standpunt nadien gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar een nabetaling van niet uitbetaalde provisie over de periode van 1 december 2015 tot 1 juni 2017, door Consument geraamd op een bedrag van € 1.098,72 afgerond € 1.099,00. Tevens vordert Consument de wettelijke rente over dit bedrag sinds 1 december 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar voert de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid niet goed uit. Consument heeft recht op 100 % premievrijstelling maar Verzekeraar verleent slechts vrijstelling voor 92 % omdat hij weigert het bedrag dat overeenkomt met de maandelijkse doorlopende provisie, € 61,04, aan Consument te vergoeden. Dit staat los van het feit dat tussen de tussenpersoon en Verzekeraar de afspraak bestaat dat bij premievrijstelling de tussenpersoon geen aanspraak meer kan maken op (gedeeltelijke) doorlopende provisie.
 - Verzekeraar gaat ten onrechte voorbij aan de tripartite situatie van Consument, waarbij de onderhavige verzekering voor een onbepaald deel onderdeel uitmaakt van het pensioen in eigen beheer van Consument.
 - Door de handelwijze van Verzekeraar wordt Consument benadeeld; hij mist nu de korting op de door de tussenpersoon in rekening gebrachte advieskosten van € 61,04 per maand.
 - De kern van het geschil betreft het antwoord op de vraag wat de betekenis is van 100 % premievrijstelling van de contractuele premie. Verzekeraar stelt dat de premievrijstelling uitsluitend tot doel heeft om de pensioenopbouw en de risicodekkingen in stand te houden. Verzekeraar gaat daarbij ten onrechte voorbij aan het feit dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet ophoudt na de datum van premievrijstelling.

Verweer

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

- Ten onrechte stelt Consument dat Verzekeraar zijn contractuele verplichting jegens Consument om 100 % premievrijstelling te verlenen, niet correct nakomt. Premievrijstelling houdt in, niet meer en niet minder, dat Consument vrijgesteld wordt van de verplichting tot het betalen van premie, terwijl de verzekering gecontinueerd wordt. Advieskosten zijn geen onderdeel van de premie en daarmee ook niet van de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Of en, zo ja, Consument advieskosten verschuldigd is aan zijn tussenpersoon, staat geheel los van de verplichting tot premiebetaling. De bedoeling van de rubriek premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid is voortzetting van de pensioenopbouw en eventuele risicodekkingen van Consument terwijl de kosten hiervan voor rekening van Verzekeraar komen. Verzekeraar is deze verplichting op correcte wijze nagekomen.
- In tegenstelling tot hetgeen Consument suggereert, houdt premievrijstelling niet in dat aan Consument een bedrag wordt uitbetaald, waar Consument de premie van moet voldoen en waarop, volgens Consument, Verzekeraar ten onrechte € 61,04 heeft ingehouden op grond van zijn samenwerkingsovereenkomst met de tussenpersoon. Bij premievrijstelling wordt geen bedrag uitgekeerd, maar hoeft Consument zelf niets meer aan Verzekeraar te betalen terwijl de dekking op de verzekering behouden blijft.
- De verplichting van Consument tot betaling voor andere zaken zoals de advieskosten aan de tussenpersoon vloeit niet voort uit de verzekeringsovereenkomst maar uit de tussen de tussenpersoon en Consument overeengekomen dienstenwijzer.
- Consument kan de afspraak tussen Verzekeraar en de tussenpersoon over het vervallen van de aanspraak op provisie bij premievrijstelling niet aan Verzekeraar tegenwerpen als zou Verzekeraar dit bedrag aan Consument verschuldigd zijn. Consument heeft ingestemd met de dienstenwijzer van de tussenpersoon en diens wijze van declareren. De tussenpersoon presenteert daarbij de door hem van Verzekeraar te ontvangen provisie als korting op de door hem aan Consument in rekening te brengen advieskosten. Dit is een afspraak waar Verzekeraar geheel buiten staat.
- Namens Consument wordt gesteld dat de tussenpersoon nog werkzaamheden blijft houden in verband met het pensioen in eigen beheer. Nog los van het feit dat de premievrijstelling ten behoeve van Consument en het daarmee vervallen van de aanspraak op provisie van de tussenpersoon ten onrechte met de kosten van deze werkzaamheden in verband worden gebracht, is Verzekeraar niet als uitvoerder bij het pensioen in eigen beheer betrokken. Voor zover namens Consument wordt gesteld dat Verzekeraar aan de kosten van genoemde werkzaamheden zou moeten bijdragen, ontgaat Verzekeraar de juridische grondslag hiervoor.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor op welke wijze de volgende in de Aanvullende voorwaarden AOPT voor de meeverzekering bij arbeidsongeschiktheid opgenomen bijzondere bepaling in geval van arbeidsongeschiktheid moet worden uitgelegd: *“Bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde voor 1 augustus 2017 wordt na een wachttijd van 52 weken vrijstelling van premiebetaling verleend tot uiterlijk 1 augustus 2017.”*
- 4.2 Per 1 december 2015 is Consument 80 – 100 % arbeidsongeschikt verklaard. Op Verzekeraar rustte de contractuele verplichting om in geval van arbeidsongeschiktheid na een wachttijd van 52 weken Consument geheel of gedeeltelijk vrij te stellen van betaling van de premie. In dit geval is per 1 december 2015 100 % premievrijstelling verleend. Consument heeft vanaf die datum geen premie meer aan Verzekeraar betaald terwijl de pensioenopbouw en de risicodekkingen in stand bleven en een maximale uitkering werd verleend.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee heeft voldaan aan de verplichtingen dit voortvloeien uit de tussen hem en Consument bestaande verzekeringsovereenkomst.
- 4.4 Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat op Verzekeraar een andere (wettelijke of contractuele) verplichting rustte dan de onder 4.2 geduide aanspraak op vrijstelling van het betalen van premie. Voor zover Consument meent dat Verzekeraar hem moet compenseren voor het wegvallen van de “korting” op de advieskosten die Consument en zijn tussenpersoon zijn overeengekomen in de dienstenwijzer, vindt deze opvatting geen steun in het dossier noch in wet- en regelgeving. Verzekeraar staat buiten de tussen Consument en de tussenpersoon gemaakte afspraken over de wijze van beloning en/of declareren in verband met de adviezen over het beheer van zijn pensioensituatie.
- 4.5 Uit de tussen Verzekeraar en de tussenpersoon gemaakte afspraken in de samenwerkingsovereenkomst vloeien voor Verzekeraar geen verplichtingen jegens Consument voort. Nog los van het feit dat deze samenwerkingsovereenkomst geen onderdeel kan zijn van een klachtprocedure bij Kifid, staat Consument geheel buiten de op basis van deze overeenkomst bestaande relatie tussen Verzekeraar en de tussenpersoon.
- 4.6 Ter zitting heeft de tussenpersoon verklaard dat bij een eventuele ongegrondverklaring van de klacht hij het in deze procedure gevorderde bedrag niet (alsnog) bij Consument in rekening zal brengen.
- 4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen jegens Consument.

De Commissie wijst de vordering daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.