

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-567  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. A.W.H. Vink, leden en  
mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juli 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 10 juli 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Pensioenverzekering. Bindend advies. Klacht ongegrond, vordering afgewezen.

Verzekeraar is als pensioenuitvoerder betrokken bij de uitvoering van de tussen Consument en zijn voormalig werkgever overeengekomen pensioenregeling. Per 1 oktober 2013 zou het pensioen van Consument ingaan en vanaf die datum zou dit neerkomen op een jaarlijkse uitkering van € 11.599,00 (bruto). Op verzoek van Consument wordt het pensioen uitgesteld tot 1 oktober 2014, waarbij vanaf die datum een jaarlijks bruto pensioen van € 12.341,00 zal worden uitgekeerd. Vervolgens verzoekt Consument om een zogeheten "laag-hoog" constructie met als gevolg dat Consument vanaf 1 oktober 2014 tot 1 oktober 2017 een jaarlijkse bruto uitkering zal ontvangen van € 9.663,00 en vanaf 1 oktober 2017 een jaarlijks bedrag van € 12.884,00. Abusievelijk heeft Verzekeraar Consument vanaf 1 oktober 2017 opnieuw in de gelegenheid gesteld om zijn pensioen uit te stellen waardoor bij Consument de verwachting is ontstaan dat hij bovenop een jaarlijkse uitkering van € 12.884,00 nog een aanvullende uitkering van € 3.221,00 tegemoet kon zien. Consument vordert betaling van € 78.300,00 als te derven/gederfd pensioen over een periode van 30 jaar.

De Commissie overweegt dat bij de beoordeling van deze klacht het pensioenreglement, waarin de afspraken tussen Verzekeraar en Consument zijn vastgelegd, leidend is. Consument heeft op basis van het pensioenreglement recht op een jaarlijks bruto pensioen van € 12.884,00 vanaf 1 oktober 2014. Hierover kon bij Consument geen misverstand bestaan en dit bedrag is niet door Consument betwist. Dat vanaf 2017 door Verzekeraar deels onjuiste mededelingen zijn gedaan doet daar niet aan af. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;

- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2020.

Consument heeft telefonisch deelgenomen aan de zitting. Verzekeraar is ter zitting verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Verzekeraar is als pensioenuitvoerder betrokken bij de uitvoering van de tussen Consument en zijn voormalig werkgever overeengekomen pensioenregeling.

2.2 In maart 2013 heeft Verzekeraar Consument per brief als volgt bericht:

“(…)

Binnenkort heeft u recht op een pensioenuitkering van [naam Verzekeraar]. Deze gaat in op 1 oktober 2013.

(…)

Voor polis [polisnummer 1] bedraagt uw ouderdomspensioen met ingang van 1 oktober 2013 € 11.599,00 (bruto) per jaar. We betalen dit pensioen uit in twaalf gelijke termijnen. Deze ontvangt u aan het eind van iedere maand op uw rekening.

(…)”

2.3 Consument heeft daarop de ingangsdatum van het pensioen een jaar uitgesteld. Verzekeraar heeft op 4 oktober 2013 een Pensioenoverzicht afgegeven. Op dit overzicht staat als pensioendatum 1 oktober 2014 vermeld en een jaarlijks ouderdomspensioen van € 12.341,00 bruto.

2.4 Op 16 juli 2014 heeft Consument per e-mailbericht onder meer het volgende aan de werknemersdesk van Verzekeraar geschreven:

“Naar aanleiding van uw verzoek om het Vragenformulier ingang ouderdomspensioen van de bij het onderwerp genoemde pensioen heb ik zojuist contact gehad met uw collega [Naam collega] over de mogelijkheid om bedoeld pensioen volgens de ‘laag-hoog’-regeling te laten uitkeren. Dat komt volgens hem niet zo vaak voor maar is middels een verzoek aan [Naam Verzekeraar] te regelen.

Derhalve bij deze het verzoek om bedoelde uitkering vanaf 1 oktober 2014 a.s. voor een periode van drie jaar (36 maanden) op basis van 75% te doen.”

- 2.5 Verzekeraar heeft dit bij brief van 6 augustus 2014 bevestigd en daarbij de volgende pensioenuitkeringen opgegeven:  
Van 1 oktober 2014 tot 1 oktober 2017 een jaarlijks pensioen van € 9.663,00 (bruto) en vanaf 1 oktober 2017 een jaarlijks pensioen van € 12.884,00.

- 2.6 Met een brief van 17 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument als volgt geïnformeerd:

“U heeft vanaf 1 oktober 2017 recht op uw pensioen bij [Naam Verzekeraar].  
(...)

Dit overzicht is samengesteld uit onderstaande combinaties van contracten en polisnummers:

Contractnummer – Polisnummer                      [contractnummer]-[polisnummer 2]”

- 2.7 Op het Uniform Pensioenoverzicht 2017 staat onder meer het volgende vermeld:

“Uitvoeringsovereenkomst                              : [contractnummer]  
Uw polisnummer    : [polisnummer 2]

(...)

Tot 01-01-2017 heeft u aan pensioen opgebouwd:

- vanaf 64 jaar zolang u leeft                              € 3.221,00 bruto per jaar”

- 2.8 Verzekeraar heeft op 26 oktober 2017 Consument desgevraagd als volgt geïnformeerd:

“(...)

U wilde van mij weten wat het verschil is tussen de onderstaande 2 polissen.

**Verschil tussen polis [polisnummer 3] en [polisnummer 4]**

Polis [polisnummer 3] is de polis die nu maandelijks aan u uitgekeerd wordt. Ik heb even de gegevens van 2017 erbij gepakt. U kreeg tot en met september een laag bedrag wat bruto € 805,25 was en netto € 469,02. Sinds oktober 2017 ontvangt u een bruto maandbedrag van 1073,67 wat netto 624,72 is. Dit heeft te maken met een laag/hoog constructie.

Polis [polisnummer 2] is op uw verzoek uitgesteld tot 1 oktober 2018.

(...)”

- 2.9 Op 1 oktober 2018 heeft Consument het pensioen opnieuw uitgesteld met als nieuwe datum: 1 oktober 2019.

Op 25 maart 2019 heeft Verzekeraar (opnieuw) een brief gestuurd van dezelfde strekking als die van 17 juli 2017:

“U heeft vanaf 1 oktober 2019 recht op uw pensioen bij [Naam Verzekeraar].

(...)

Dit overzicht is samengesteld uit onderstaande combinaties van contracten en polisnummers:

Contractnummer – Polisnummer                      [contractnummer]-[polisnummer 2]

(...)”

2.10 Consument heeft opnieuw verzocht om uitstel, dit verzoek is door Verzekeraar bevestigd met een e-mailbericht van 27 mei 2019.

2.11 Op 28 mei 2019 heeft Verzekeraar per e-mail het volgende aan Consument bericht:

“(...)”

Uit een controle is gebleken dat wij een fout hebben gemaakt.

(...)

In augustus 2014 hebben wij u een bevestigingsbrief gestuurd voor de ingang van uw pensioen. In die brief staat het volgende overzicht:

Hoogte van uw ouderdomspensioenuitkering polis [polisnummer 1]	
Vanaf 1 oktober 2014 tot 1 oktober 2017	: € 9.663
bruto per jaar	
Vanaf 1 oktober 2017	: € 12.884
bruto per jaar	

In december 2014 is uw contracts- en polisnummer gewijzigd en gesplitst. Hieronder ziet u de huidige situatie:

[contractnummer]-[polisnummer 3] (ingang 1 oktober 2014)	: € 9.663
bruto per jaar	
[contractnummer]-[polisnummer 2]	: € 3.221
bruto per jaar	

Door deze aanpassing hebben wij u sinds 2017 jaarlijks aangeschreven voor polis [contractnummer]-[polisnummer 2] en is uw pensioen telkens met 1 jaar uitgesteld.

Echter, dit pensioen keert sinds 1 oktober 2017 aan u uit. Dit pensioen is gekoppeld aan uw pensioenuitkering die is ingegaan op 1 oktober 2014.

Onze excuses voor de gemaakte fout.  
(...)”

2.12 Consument heeft laten weten zich niet te kunnen verenigen met dit standpunt. Verzekeraar heeft met een e-mailbericht van 6 juni 2019 hierop als volgt gereageerd:

“(...)”

- De gegarandeerde pensioenuitkering bestaat uit een zogenaamde laag-hoog constructie met startdatum 01-10-2014.
- (...)  
De laag-hoog uitkering is als volgt opgebouwd:
  - . van 1-10-2014 tot 1-10-2017 een bedrag van 9.663,00 per jaar (Dit is 805,25 bruto per maand)
  - . vanaf 1-10-2017 een bedrag van 12.994,00 bruto per jaar (Dit is 1.073,67 bruto per maand)
- (...) Voor de goede orde treft u in de bijlage het betalingsoverzicht van 2018 aan waarin u kunt zien dat er maandelijks een bruto bedrag van 1.073,67 uitgekeerd is.

U ontvangt de uitkeringen waar u recht op heeft en er is geen verdere polis op basis waarvan u nog recht heeft op nog een uitkering. Uiteraard vind ik het erg vervelend dat de communicatie met het noemen van de verschillende polisnummers tot verwarring heeft geleid. Ik heb dan ook uitgezocht wat er gebeurd is en [ik] deel deze informatie graag met u.

In 2015 is [Naam Verzekeraar] overgestapt naar een nieuw administratie systeem. Dit betekent dat alle bestaande verzekeringen omgenummerd zijn. In het nieuwe systeem is het niet mogelijk om een laag/hoog constructie onder één nummer vast te leggen.

Uw verzekering onder polisnummer [polisnummer 1] is toen in onze administratie opgesplitst terwijl de reeds lopende uitkering ongewijzigd als één bedrag is voortgezet. De administratieve splitsing betreft:

Polisnummer [polisnummer 2] voor een uitkering van 9.663,00 bruto per jaar vanaf oktober 2014

Polisnummer [polisnummer 3] voor een uitkering van 3.221,00 bruto per jaar vanaf 1 oktober 2017 (12.884 -/- 9.663 = 3.221)

### **Hoe verder?**

Aan een pensioenuitkering ligt een pensioenpolis met hierop de pensioenaanspraken ten grondslag. U krijgt op dit moment de uitkering waar u recht op heeft. Er is geen recht op nog een uitkering.

Door de splitsing in onze administratie heeft u voor het lopende uitkeringsdeel van polisnummer [polisnummer 3] een voorstel ontvangen om de pensioendatum uit te stellen. Hierop heeft u laten weten, hiervan gebruik te willen maken. Het uitstellen is door ons in het systeem verwerkt, echter de reeds lopende uitkering is niet stopgezet. (...)"

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 78.300,00, door hem berekend als compensatie voor gederfd/te derven pensioen over een periode van 30 jaar.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument stelt dat Verzekeraar onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door het verstrekken van onjuiste informatie aangaande zijn pensioen waardoor hij financieel nadeel heeft geleden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar is gehouden tot het verstrekken van juiste informatie. Door Verzekeraar is geen voorbehoud gemaakt ten aanzien van de door hem opgegeven bedragen. Daarom vallen de gevolgen van het verstrekken van onjuiste informatie door Verzekeraar binnen diens risicosfeer.
- Verzekeraar is in 2014/2015 overgestapt naar een nieuw administratiesysteem maar heeft dat pas op 6 juni 2019 aan Consument laten weten. De tot en met 2019 aan Consument toegezonden berichten en bevestigingen zijn dan leidend.
- Op geen enkele wijze was voor Consument kenbaar dat het vanaf 1 oktober 2017 niet meer mogelijk was om zijn pensioen uit te stellen en dat de berichtgeving daarover niet juist was. Hierdoor is bij hem de gerechtvaardigde verwachting ontstaan dat hij, naast het jaarlijks pensioen van in totaal € 12.884,00 vanaf de nieuwe, later ingaande, pensioendatum een aanvullende jaarlijkse uitkering van € 3.221,00 tegemoet kon zien.
- Consument heeft bij zijn financiële planning rekening gehouden met de bedoelde uitkering van € 3.221,00 per jaar. De onjuiste handelwijze van Verzekeraar leidt voor Consument dus tot schade.
- Ten onrechte beroept Verzekeraar zich op een administratieve vergissing: ook na 2017 is door Verzekeraar aan Consument gecommuniceerd dat deze nog een aanvullende uitkering tegemoet kan zien, er is dus een aanspraak van Consument op die uitkering.

## Verweer

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

- Consument had recht op pensioen per 1 oktober 2013 en zou, indien het pensioen niet zou zijn uitgesteld, vanaf die datum een jaarlijkse pensioenuitkering van € 11.599,00 hebben ontvangen. Dit bedrag is conform de in het pensioenreglement opgebouwde pensioen-aanspraak van Consument. Consument bestrijdt dit op zichzelf niet.
- Vanwege het door in 2013 door Consument gevraagde uitstel heeft een herrekening plaatsgevonden. Op 16 juli 2014 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat de jaarlijkse pensioenuitkering per 1 oktober 2014 € 9.663,00 zou bedragen en deze per 1 oktober 2017 wordt vermeerderd met de resterende pensioenuitkering van € 3.221,00, wat leidt tot een jaarlijks pensioen van € 12.884,00. Verzekeraar heeft dit bevestigd en Consument in anderhalf jaar tijd vier keer dienovereenkomstig geïnformeerd. Verzekeraar heeft op geen enkel moment een jaarlijks pensioen van in totaal ruim € 16.000,00 genoemd. Consument kan dan ook geen beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen.
- Per 1 oktober 2014 is 75% van het ouderdomspensioen van Consument ingegaan, te weten een jaarlijks bedrag van € 9.663,00 bruto. Het resterende deel van 25%, overeenkomend met een jaarlijks bedrag van € 3.221,00 bruto, is per 1 oktober 2017 ingegaan. Vanaf deze datum ontvangt Consument dus het pensioen dat hij conform het pensioenreglement heeft opgebouwd. Er is, anders dan Consument stelt, dan ook geen verval van een pensioen-aanspraak.
- Tot 1 januari 2015 kon Verzekeraar de laag-hoog constructie op één polisnummer administreren, maar hij is per die datum overgestapt naar een ander administratiesysteem waardoor dat niet meer mogelijk was. De pensioenpolis van Consument is bij die gelegenheid gesplitst in twee polisnummers en Verzekeraar heeft de deelnemers hierover geïnformeerd. Voor Consument betekende dit dat de uitkering van € 9.663,00 onder polisnummer [polisnummer 3] werd geadministreerd en het restant pensioen van € 3.221,00 onder polisnummer [polisnummer 2].
- Aan Consument is per abuis opnieuw de mogelijkheid geboden om het restant pensioen van € 3.221,00 per 1 oktober 2017 uit te stellen, waar hij gebruik van heeft gemaakt. Dit pensioen kwam echter, conform het eerdere verzoek van Consument van 16 juli 2014, reeds per 1 oktober 2017 tot uitkering.
- De schadevordering van Consument vindt geen steun in het dossier en is niet onderbouwd. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij door de foutieve informatie van Verzekeraar onomkeerbare beslissingen in financiële zin heeft genomen.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Volgens Consument heeft de - naar achteraf blijkt onjuiste - informatieverstrekking door Verzekeraar met betrekking tot het restant pensioen van € 3.221,00 op jaarbasis tot gevolg dat aan Consument een toezegging is gedaan van dit bedrag bovenop het op het pensioenoverzicht van 4 oktober 2013 vermelde jaarlijks pensioen van € 12.341,00 per 1 oktober 2014.
- 4.2 Verzekeraar is daarentegen van mening dat Consument aan de onjuiste informatieverstrekking ten onrechte de conclusie verbindt dat Verzekeraar gehouden is een uitkering te verstrekken die hoger is dan de oorspronkelijke pensioenaanspraak.
- 4.3 Indien, zo stelt Verzekeraar, het pensioen per 1 oktober 2013 - de oorspronkelijke pensioendatum - was ingegaan, zou er geen geschil zijn over de hoogte van de uitkering en zou Consument vanaf die datum een jaarlijks pensioen van € 11.599,00 hebben ontvangen. Volgens Verzekeraar is dit de pensioenaanspraak die Consument kon ontlenen aan het pensioenreglement en heeft Consument deze stelling niet weersproken.
- Omdat Consument zijn pensioen per 1 oktober 2013 wenste uit te stellen, kon hij per 1 oktober 2014 aanspraak maken op een jaarlijks pensioen van € 12.341,00. Consument heeft er vervolgens voor gekozen om dit pensioen per 1 oktober 2014 te laten ingaan met gebruikmaking van een laag-hoog constructie die erin resulteert dat hij tot 1 oktober 2017 75 % en per 1 oktober 2017 100 % van deze uitkering zou ontvangen. Verzekeraar heeft dit met zijn brief van 6 augustus 2014 aan Consument bevestigd. Uit deze brief blijkt onomwonden op welk pensioen Consument conform het pensioenreglement aanspraak kon maken, te weten een totaalbedrag van uiteindelijk € 12.884,00 bruto per jaar, aldus Verzekeraar.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. Bij de beoordeling van kwesties als deze vormt het pensioenreglement, waarin de afspraken tussen Verzekeraar - als uitvoerder van de pensioenregeling van Consument - en Consument zijn vastgelegd, het uitgangspunt (Vgl. Gerechtshof Den Haag, 29 januari 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:76).
- 4.5 Consument heeft de stelling van Verzekeraar, te weten dat hij op grond van het voor hem geldende pensioenreglement vanaf 1 oktober 2013 aanspraak kon maken op een jaarlijks pensioen van € 11.599,00, niet weersproken. Consument heeft de ingangsdatum van zijn pensioen uitgesteld waarna het pensioen is herrekend. Verzekeraar heeft op 4 oktober 2013 de uitkomst daarvan, te weten € 12.341,00 bruto per jaar vanaf 1 oktober 2014, op de juiste wijze aan Consument gecommuniceerd.



Op 16 juli 2014 heeft Consument verzocht “bedoelde uitkering vanaf 1 oktober 2014 a.s. voor een periode van drie jaar (36 maanden) op basis van 75% te doen.”

Verzekeraar heeft dit bij brief van 6 augustus 2014 bevestigd en daarbij opgegeven dat van 1 oktober 2014 tot 1 oktober 2017 een jaarlijks pensioen van € 9.663,00 (bruto) en vanaf 1 oktober 2017 een jaarlijks pensioen van € 12.884,00 beschikbaar zou zijn. Ook dit was juist.

- 4.6 Consument beroept zich op de berichtgeving van Verzekeraar in de periode na 1 oktober 2017 waarbij Verzekeraar in reactie op vragen van Consument bij herhaling heeft laten weten dat hij de ingangsdatum van de uitkering van € 3.221,00 desgewenst kon uitstellen. Volgens Consument is hierdoor bij hem de gerechtvaardigde verwachting ontstaan dat dit bedrag aanvullend op het bedrag van € 12.341,00 zou worden uitgekeerd, op een door Consument gewenste datum.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar weliswaar desgevraagd vanaf 2017 aan Consument deels onjuiste informatie heeft verstrekt, maar dat Consument aan de hand van de hem in 2014 verstrekte informatie wist, althans had kunnen weten, op welk jaarlijks pensioen hij op grond van het pensioenreglement in totaal aanspraak kon maken. Dat Verzekeraar nadien ten onrechte de indruk heeft gewekt dat Consument een aanvullende uitkering van € 3.221,00 tegemoet zou kunnen zien, doet daar niet aan af. Het pensioenreglement voorziet niet in een recht op die hogere uitkering en op basis van de in 2014 verstrekte informatie had voor Consument duidelijk kunnen en moeten zijn op welke pensioenuitkering hij in totaal per jaar recht zou hebben. Dat daarover nadien vanaf 2017 deels onjuiste mededelingen zijn gedaan doet niet alsnog een aanspraak op grond van het pensioenreglement ontstaan.
- 4.8 Ten aanzien van de gestelde schade geldt dat Consument niet concreet heeft gesteld op welke wijze hij bij zijn financiële planning daadwerkelijk rekening heeft gehouden met een hoger pensioen dan waarop hij conform het pensioenreglement aanspraak kon maken. Dit betekent dat niet aannemelijk is geworden dat Consument door de onjuiste informatie schade heeft geleden, in die zin dat hij onomkeerbare financiële beslissingen heeft genomen waardoor hij in een financieel nadeliger positie is komen te verkeren dan hij zonder de onjuiste mededelingen van Verzekeraar zou zijn geweest. Bij die stand van zaken bestaat geen grond meer voor toekenning van een schadevergoeding.
- 4.9 De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

## **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](http://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.*