

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0630  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 9 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Pensioenverzekering. Zorgplicht verzekeraar. De consument vordert een aanvullende uitkering. De commissie betreurt het dat de verzekeraar onjuiste informatie heeft gestuurd aan de consument over zijn pensioenverzekering, maar de consument mocht naar het oordeel van de commissie niet gerechtvaardigd vertrouwen op deze informatie. Voor de consument had het redelijkerwijs duidelijk moeten zijn dat hij indertijd door het tekenen van een akte ermee heeft ingestemd dat deze aanspraken zijn overgedragen aan het pensioenfonds.

## **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier met bijlagen van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument heeft gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Partijen zijn het sinds augustus 2018 oneens over de status van de pensioenverzekering onder polisnummer [polisnummer]. De consument is van mening, dat hij op moment van zijn pensionering aanspraak kan maken op een bruto uitkering van € 2.463,81 per jaar.

- 2.2 De verzekeraar stelt dat er spijtig genoeg sprake is van een fout, maar wijst onder meer op een aan de consument gestuurde brief van 29 februari 2012. Aan de hand hiervan had het voor hem overduidelijk moeten zijn dat de nadien verstrekte informatie op een vergissing beruiste.
- 2.3 Alhoewel partijen uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument beklagt zich erover dat de verzekeraar hem jarenlang het vertrouwen gaf dat de pensioenverzekering onder polisnummer [polisnummer] tot uitkering zou komen. Hij baseert dit niet alleen op de brief van de verzekeraar, gedateerd 6 juni 2012, maar ook op de sindsdien door de verzekeraar verstrekte pensioenoverzichten alsmede de informatie op [www.mijnaegon.nl](http://www.mijnaegon.nl) en [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl).
- 2.5 De consument vordert een aanvullende pensioenuitkering van € 2.463,81 per jaar, ingaande op 1 augustus 2017.

#### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar erkent dat dat de communicatie zorgvuldiger had gekund, maar stelt dat in de brief van 29 februari 2012 heel duidelijk uit de doeken is gedaan dat in het voorafgaande jaar een fout is geslopen in het pensioenregister ten aanzien van de verzekering onder polisnummer [polisnummer]:

*“U ontvangt deze brief omdat wij vorig jaar ten onrechte uw pensioengegevens namens AEGON in het pensioenregister hebben gepubliceerd. Hiermee kan de indruk zijn gewekt dat uw pensioenrechten door AEGON rechtstreeks aan u uitbetaald (gaan) worden.*

*Dit is niet het geval. Het pensioen dat u ontvangt of gaat ontvangen wordt uitgekeerd door Stichting Pensioenfonds Wolters Kluwer Nederland. In deze pensioenuitkering zit ook het gedeelte dat bij AEGON is opgebouwd. Dat betekent dat de aanspraken zoals die door Stichting Pensioenfonds Wolters Kluwer Nederland in het pensioenregister zijn vermeld inclusief de pensioenrechten zijn die bij AEGON zijn geadministreerd.*

*Wij vinden het vervelend dat deze verwarring is ontstaan. Wij bieden hiervoor onze excuses aan. Wij hebben inmiddels maatregelen genomen om deze fout in de toekomst te voorkomen.”*

Voorts heeft de het pensioenfonds op 11 juli 2018 een memo voor de consument opgesteld met een uitleg over zijn pensioenaanspraken, waaruit eveneens duidelijk blijkt dat het pensioen onder polisnummer [polisnummer] door de consument is overgedragen door middel van het ondertekenen van de akte van overdracht.

De consument had er daarom niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat hij een dubbel pensioen uit hoofde van dit polisnummer zou ontvangen.

### 3. De beoordeling

*Waarover moet de commissie een beslissing nemen?*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of verzekeraar kan worden gehouden om alsnog tot uitkering van het door de consument gevorderde pensioen over te gaan.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.
- 3.3 Allereerst betreurt de commissie dat de verzekeraar onjuiste informatie heeft gestuurd aan de consument over zijn pensioenverzekering met polisnummer [polisnummer]. Dit getuigt van onvoldoende zorgvuldigheid.
- 3.4 De commissie kan het zich bovendien goed voorstellen dat de consument op enig moment wellicht in verwarring is gebracht door de door Aegon verstrekte informatie, maar dit betekent echter niet – hoezeer er ook begrip bestaat voor de teleurstelling van de consument – dat hij er ook gerechtvaardigd op mocht vertrouwen aanspraak te kunnen maken op een dubbele uitkering.
- 3.5 De commissie stelt namelijk vast dat de consument de aanspraken uit de verzekering onder nummer [polisnummer] heeft overgedragen aan het pensioenfonds. Een en ander is ook verwoord in de memo die de consument op 11 juli 2018 van het fonds heeft ontvangen:

*“Over de periode 1-1-1979 tot 1-4-1981 hebt u dus pensioenaanspraken bij Ennia (nu Aegon) opgebouwd. Over deze aanspraken is voor u (en al uw collega’s van toen) de afspraak gemaakt dat u (en al uw collega’s van toen) een extra pensioenaanspraak bij het ICU Pensioenfonds zouden krijgen en in ruil daarvoor het recht op uitkering van de Ennia-polis overdroegen aan het ICU Pensioenfonds. In bijlage 2 ziet u de extra pensioenaanspraak die u bij het ICU Pensioenfonds hebt gekregen i.v.m. deze afspraak. De laatste alinea van deze bijlage geeft al aan dat het i.v.m. de toekenning van deze extra pensioenaanspraken noodzakelijk is dat de begunstiging van deze Ennia-polis gewijzigd wordt en dat u hiermee moet instemmen. Dit hebt u gedaan en u hebt uw handtekening geplaatst (zie bijlage 3). Bijlage 3 is de zogenaamde akte van overdracht: door het plaatsen van uw handtekening heeft u het recht op uitkering van de Ennia-polis overgedragen aan het Stichting ICU Pensioenfonds (nu Stichting Pensioenfonds Wolters Kluwer Nederland). Hierdoor kunt u geen enkele aanspraak meer maken op een uitkering gebaseerd op deze Ennia-polis [polisnummer].”*

*Conclusie*

3.6 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*