

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0688
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. dr. K. Engel, leden en
mr. drs. D.J. Olthof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juni 2019
Ingediend door : De consument
Tegen : SRLEV, h.o.d.n. Zwitserleven, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 28 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Bindend advies. Klacht ongegrond, vordering afgewezen.

De consument heeft bij de verzekeraar een kapitaalverzekering met pensioenclausule gesloten. De einddatum van de verzekering is 1 mei 2019, de maand waarin de consument de 65-jarige leeftijd bereikt. In verband met zijn wens om zijn pensioen uit te stellen, heeft de consument een offerte gevraagd en heeft de verzekeraar een nieuwe verzekering aangeboden onder nieuwe condities. De consument is het hier niet mee eens en verlangt van de verzekeraar een andere offerte die meer aan zijn wensen tegemoet komt. De consument stelt dat de verzekeraar misbruik maakt van zijn positie als aanbieder. De commissie oordeelt dat er voor de verzekeraar op zichzelf geen contractuele of wettelijke verplichting bestaat om een ander aanbod te doen en zijn zorgplicht jegens de consument evenmin zover reikt dat hij een product moet aanbieden dat hij niet heeft. De commissie concludeert dat de verzekeraar in deze zaak geen misbruik van zijn marktpositie kan worden verweten en verklaart de klacht ongegrond. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. 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 van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 maart 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een kapitaalverzekering met pensioenclausule afgesloten. Het polisnummer is [nummer]. De einddatum van de verzekering is 1 mei 2019, de maand waarin de consument de 65-jarige leeftijd bereikt.
- 2.2 Op 4 april 2019 heeft de consument desgevraagd van de verzekeraar een voorstel ontvangen voor het uitstellen van de ingangsdatum van zijn pensioenkapitaal van € 79.788,00 voor één jaar van 1 mei 2019 tot 1 mei 2020. Op basis van dit voorstel zal bij overlijden van de consument voor de (nieuwe) pensioendatum van 1 mei 2020 een bedrag vrijvallen van 90 % van het verzekerde kapitaal, waarvoor een nabestaandenpensioen moet worden aangekocht.
- 2.3 De consument heeft in reactie op dit voorstel aan de verzekeraar laten weten zich hierin niet te kunnen vinden en hij heeft van de verzekeraar verlangd dat deze een offerte uitbrengt op basis van behoud van de 100 % uitkering aan de partner en met winstdeling. Ook vindt hij de in rekening gebrachte kosten te hoog. Daarbij wordt door de consument verwezen naar betere producten van andere verzekeraars.
- 2.4 In reactie daarop heeft de verzekeraar laten weten dat hij bereid is de kosten te verlagen, maar dat het voorstel verder niet wordt gewijzigd. De verzekeraar kent één product voor uitstel van de pensioendatum en is, zo stelt hij, niet verplicht om aan de consument een alternatief te bieden.
- 2.5 De consument heeft geen gebruik gemaakt van het voorstel van de verzekeraar.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert van de verzekeraar dat deze een nieuwe offerte maakt, rekening houdend met 100% restitutie bij overlijden van de consument vóór de pensioendatum en met winstdeling. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 2.7 De consument mag van de verzekeraar verlangen dat hij meerdere opties heeft voor het uitstellen van de pensioendatum. Zo biedt de verzekeraar geen rendement over de uitstelperiode, maar bieden andere verzekeraars hun cliënten dat wel aan.
- 2.8 De verzekeraar maakt oneigenlijk gebruik van zijn positie, omdat het een feit van algemene bekendheid is dat andere verzekeraars weliswaar andere producten voeren, maar niet snel bereid zijn om die aan anderen dan de eigen cliënten aan te bieden. Overstappen naar een andere aanbieder is niet goed mogelijk gebleken, tenzij de consument het kapitaal aanwendt voor een direct ingaand pensioen. Maar dat wil hij nu juist uitstellen.

2.9 Het is voor de consument fiscaal gezien niet gunstig om het pensioen te laten ingaan op de oorspronkelijke pensioendatum.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 Het op 4 april 2019 aan de consument uitgebrachte voorstel behelst een nieuwe verzekering met een uitkering van 90% aan de partner van de consument in het geval de consument vóór de pensioendatum zou komen te overlijden. Uitstel van het kapitaal op basis van beleggingen is bij de verzekeraar niet mogelijk.

2.12 De verzekeraar is niet verplicht om aan de wens van de consument, te weten verlenging van het eindkapitaal in een gemengde verzekering met 100 % restitutie bij overlijden en een winstdeling, te voldoen. De verzekeraar biedt uitsluitend de mogelijkheid om op de einddatum het pensioenkapitaal uit te stellen in een kapitaalverzekering met of zonder restitutie. Deze nieuwe verzekering gaat uit van een gegarandeerd kapitaal.

2.13 Het al of niet aanbieden van bepaalde producten behoort tot het vrije maatschappijbeleid. Na de expiratedatum van de verzekering van de consument is een nieuwe situatie ontstaan, waarvoor de maatschappij een bepaald product aanbiedt. Dat het de consument niet is gelukt om elders een betere offerte te verwerven, is geen omstandigheid die binnen de risicosfeer van de verzekeraar valt, net zo min als het gegeven dat een direct ingaand pensioen op de pensioendatum fiscaal ongunstig uitvalt voor de consument.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar verplicht is om meerdere producten aan te bieden aan de consument in verband met zijn wens tot uitstel van de pensioendatum.

3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is artikel 2 onder i) van het Reglement Geschillencommissie Kifid (2017) van belang. Hierin is bepaald dat de commissie geen klachten behandelt die zien op de weigering van een financieel dienstverlener om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden. Daarop bestaat één uitzondering: de klacht is wel behandelbaar als deze inhoudt dat de financieel dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.

- 3.3 Deze bepaling in het Reglement heeft te maken met de contractsvrijheid van de verzekeraar. Het staat hem in beginsel vrij om te bepalen of hij een overeenkomst sluit en als hij dat doet, onder welke voorwaarden hij een overeenkomst dan sluit. Van een contractuele verplichting voor de verzekeraar om meerdere producten aan de consument aan te bieden, is de commissie niet gebleken.
- 3.4 Volgens de consument heeft de verzekeraar misbruik van zijn contractsvrijheid gemaakt in de zin van artikel 2 onder i van het onder 3.2 genoemde Reglement door aan de consument slechts één product aan te bieden in reactie op zijn verzoek om na de expiratedatum van zijn verzekering het vrijgekomen kapitaal onder te brengen in een gemengde verzekering onder dezelfde condities. De commissie deelt het standpunt van de consument niet. Hij legt hierna uit waarom niet.
- 3.5 De wens van de consument om zijn pensioen niet te laten ingaan op de vooraf overeengekomen datum leidt niet tot een verplichting van de verzekeraar om een nieuwe contractuele relatie aan te gaan. Zoals de verzekeraar terecht stelt, is deze wens tot uitstel geen omstandigheid die voor rekening en risico van de verzekeraar dient te komen. Het is immers de vrije keuze van de consument om zijn pensioen uit te stellen.
- 3.6 Het argument van de consument dat het hem niet is gelukt om bij een andere verzekeraar een beter aanbod te verkrijgen, betekent op zichzelf niet dat de verzekeraar misbruik van zijn bevoegdheid of marktpositie maakt door de consument geen product aan te bieden dat wel aan de wensen van de consument voldoet. Er zijn de commissie geen dwingende redenen gebleken die een beperking van de contractsvrijheid van de verzekeraar rechtvaardigen.
- 3.7 De verzekeraar heeft de consument overigens wel de mogelijkheid geboden tot uitstel van zijn pensioen, maar de consument wilde dit niet. Dit had een teleurgestelde verwachting van de consument tot gevolg, maar dat is onvoldoende om te concluderen dat de verzekeraar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht jegens de consument.
- 3.8 Het voorgaande leidt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt 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.

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.