

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0360 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 4 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering deels toegewezen

### **Samenvatting**

Pensioenverzekering. Zorgplicht pensioenuitvoerder. Pensioenverevening. Om tot een juiste berekening van het te verevenen kapitaal te komen was de consument naar het oordeel van de commissie genoodzaakt een financieel adviseur in te schakelen. Maar niet alle werkzaamheden van de financieel adviseur die de consument heeft betaald, zien op de herberekening van de verevening van het pensioenkapitaal. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. De procedure**

- I.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 consument; 2) het verweerschrift van verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende reacties van beide partijen na de hoorzitting.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 februari 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren de heer mr. [naam 1], jurist, en de heer [naam 2], manager legal support, aanwezig.
- I.3 Na de mondelinge behandeling zijn partijen door de commissie opnieuw in de gelegenheid gesteld om zich nader uit te spreken over de door de consument gevorderde adviseurskosten. Partijen kregen vervolgens de mogelijkheid om elkaars reactie van commentaar te voorzien. De commissie vindt het niet nodig de zaak verder mondeling te behandelen.
- I.4 De 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 De consument had een pensioenverzekering bij de verzekeraar waarmee hij kapitaal opbouwde om daarmee op 1 februari 2020 een direct ingaand ouderdomspensioen aan te kopen. Op 28 juli 2018 heeft de consument van de verzekeraar een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) 2017 ontvangen, waarin het op 31 december 2017 opgebouwde pensioenkapitaal stond. In het UPO 2017 staat dat in het kader van de pensioenverevening na echtscheiding 20% van het tijdens het huwelijk omgebouwde kapitaal voor de consument is bestemd.
- 2.2 Op 18 augustus 2018 heeft de consument telefonisch met de verzekeraar contact opgenomen over de wijze waarop na zijn echtscheiding in 2003 de verevening van het kapitaal voor het ouderdomspensioen was verwerkt. In de ogen van de consument was het voor hem bestemde kapitaal te laag.
- 2.3 Op 31 oktober 2018 heeft de consument de verzekeraar gemachtigd om vanaf dat moment de communicatie over zijn pensioenaanspraken via zijn financieel adviseur (hierna de financieel adviseur) te laten verlopen. Na uitvoerig overleg tussen de financieel adviseur en de verzekeraar heeft een herberekening van de verevening van het pensioenkapitaal plaatsgevonden, op grond waarvan het aandeel in de uitkering op het leven van de consument is becijferd op 61,51%. De ex-echtgenote van de consument is met deze herberekening akkoord.
- 2.4 Tussen de consument en de verzekeraar is vervolgens een geschil ontstaan over de vergoeding van de kosten van de financieel adviseur. De consument is het niet eens met het aanbod van de verzekeraar om een derde deel van die kosten te vergoeden. Omdat partijen er onderling niet uit zijn gekomen, heeft de consument zich tot Kifid gewend.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument verwijt de verzekeraar dat hij zijn administratie niet goed op orde had en het aandeel van de consument in het tot de echtscheiding opgebouwde pensioenkapitaal te laag had becijferd. Om tot een juiste berekening van het hem toekomende pensioenkapitaal te komen was de consument genoodzaakt de financieel adviseur in te schakelen. Zonder zijn inhoudelijke bijdrage aan de discussie met de verzekeraar was het de consument nooit gelukt om een en ander te herstellen.

- 2.6 Verder klaagt de consument erover dat hij het ouderdomspensioen rond zijn 65<sup>ste</sup> verjaardag in september 2019 had kunnen laten ingaan, als de verzekeraar zijn administratie wel op orde had. Door de discussie met de verzekeraar over de juiste verdeling van het kapitaal volgde de eerste uitkering van het pensioen pas op 18 maart 2020. Die uitkering was veel lager dan de uitkering die hij maanden eerder had kunnen verkrijgen. Maar de consument realiseert zich wel dat hij het verschil bij gebrek aan feitelijke gegevens niet kan kwantificeren.
- 2.7 De consument vordert dat de verzekeraar de kosten van de financieel adviseur van € 2.767,- vergoedt.

*Het verweer*

- 2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Wat is de hoofdvraag?*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en, zo ja, of hij gehouden is tot vergoeding van de kosten van de financieel adviseur.
- 3.2 Volgens artikel 6:74 lid I van het Burgerlijk Wetboek (BW) verplicht iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
- 3.3 Bij de beoordeling van de klacht is allereerst van belang dat de commissie vaststelt dat de toenmalige verzekeringsadviseur van de consument in mei 2011 per e-mail aan de verzekeraar heeft gemeld dat het te verevenen pensioenkapitaal voor 50/50 verdeeld zou moeten worden. In dat licht bezien is het de commissie niet duidelijk geworden waarom de verzekeraar bij het opstellen van het UPO 2017 een verdeling van 20/80 heeft aangehouden. Ook de hoorzitting heeft op dit punt geen nieuwe inzichten opgeleverd. De commissie is daarom van oordeel dat de verzekeraar in zijn zorgplicht is tekortgeschoten door de gevraagde 50/50 verdeling van het te verevenen pensioenkapitaal niet deugdelijk te vermelden.

3.4 De commissie is ook van oordeel dat teneinde de correctie door te kunnen voeren de bijstand van de door de consument ingeschakelde financieel adviseur onontbeerlijk was omdat de materie voor de consument complex is. Maar niet alle werkzaamheden van de financieel adviseur die de consument heeft betaald, zien op de herberekening van de verevening van het pensioenkapitaal. Een deel van die werkzaamheden was gericht op het vastleggen van andere afspraken tussen de consument en zijn ex-echtgenote. In elk geval is niet aannemelijk geworden dat dit deel van de werkzaamheden betrekking had op de verdeling van het te verevenen pensioenkapitaal. De commissie wijst daarom naar billijkheid een vergoeding toe, die zij begroot op een de helft van de gevorderde kosten.

#### *Conclusie*

3.5 De slotsom is derhalve dat de vordering van de consument tot een bedrag van € 1.384,- zal worden toegewezen. Over dit bedrag is de verzekeraar wettelijke rente verschuldigd vanaf 1 september 2020.

## **4. De beslissing**

De commissie veroordeelt de verzekeraar om binnen vier weken na verzending van een afschrift van deze uitspraak aan partijen aan de consument een bedrag te betalen van € 1.384,- te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 september 2020 tot aan de dag van de gehele voldoening.

*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 regel 7 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).*