

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0303

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	18 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Anw-hiaatpensioen. Zorgplicht verzekeraar. Ten onrechte stopzetten van het Anw-hiaatpensioen. De verzekeraar dient naar het oordeel van de commissie een redelijke termijn te worden geboden om een fout te herstellen. In dat licht bezien is het niet passend als de consument binnen deze termijn stappen onderneemt door zijn auto in te ruilen en het kapitaalverlies af te wentelen op de verzekeraar.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 na de hoorzitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn echtgenote. Namens de verzekeraar was aanwezig: de heer mr. [naam], legal counsel.
- 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 Na het overlijden van zijn echtgenote, die werkzaam was bij een accountantskantoor, heeft de consument vanaf 1 januari 2019 een Anw-hiaatpensioen ontvangen. Dit pensioen is ondergebracht bij de verzekeraar.

- 2.2 De verzekeraar heeft op 29 september 2021 een brief aan de consument gestuurd met de mededeling dat Anw-hiaatpensioen per 1 september 2021 is stopgezet vanwege het bereiken van de einddatum.
- 2.3 De consument heeft direct contact opgenomen met het pensioenfonds van het accountantskantoor met een klacht over de beëindiging van de uitkering. Het pensioenfonds heeft de klacht op 1 oktober 2021 aan de verzekeraar doorgestuurd.
- 2.4 De verzekeraar heeft vervolgens geconstateerd dat hij de consument onjuist had geïnformeerd. Hij was namelijk in eerste instantie in de veronderstelling dat het Anw-hiaatpensioen eindigde op de eerste van de maand dat de consument 65 jaar zou worden. Dit klopte echter niet omdat het Anw-hiaatpensioen in dit geval pas eindigt op het moment dat de consument een AOW-uitkering ontvangt. Dit staat in het geldende pensioenreglement. Daarom heeft de verzekeraar de uitkering op grond van het Anw-hiaatpensioen binnen 2 weken weer hersteld.
- 2.5 Maar voordat de verzekeraar die uitkeringen had hersteld, heeft de consument zijn auto op of omstreeks 6 oktober 2021 ingeruild voor een kleiner exemplaar vanwege het verlies van het Anw-hiaatpensioen.
- 2.6 De consument is met de verzekeraar in overleg getreden omdat hij door de inruil van zijn auto financiële schade heeft geleden. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument is van mening dat de verzekeraar zijn kapitaalverlies door de inruil van zijn auto moet vergoeden. Na ontvangst van de brief van de verzekeraar dat de uitkering van zijn pensioen zou worden stopgezet, wilde de consument voorkomen dat hij in financiële problemen zou geraken en heeft daarom zo snel mogelijk zijn auto voor een kleiner exemplaar ingeruild. De schade schat de consument op € 25.000,-.

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 de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is om het door de consument gevorderde bedrag te vergoeden, omdat hij de consument verkeerd heeft bericht over de beëindiging van zijn Anw-hiaatpensioen.

- 3.2 Allereerst merkt de commissie op dat van de verzekeraar mag worden verwacht dat een gewijzigde einddatum van het Anw-hiaatpensioen, van 65-jarige leeftijd tot het moment van AOW-gerechtigd zijn, op een zorgvuldige wijze in zijn administratie wordt vastgelegd. Ook moet hij daarover op zorgvuldige wijze met de verzekerden en andere belanghebbenden communiceren.
- 3.3 Maar ook bij een verzekeraar kunnen mensen fouten maken die moeten worden hersteld. Hij moet daarvoor dan wel de gelegenheid krijgen. Dat betekent in dit geval dat de consument, die via het pensioenfonds bij de verzekeraar klaagt over de beëindiging van het Anw-hiaatpensioen, de verzekeraar een redelijke termijn moet geven om zijn fout te herstellen.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dat niet gedaan. Nog voordat de verzekeraar op de klacht van de consument had gereageerd en de consument hem ook geen redelijke termijn had gesteld die was verstreken, heeft de consument zijn auto al met verlies ingeruild. De consument heeft de verzekeraar geen redelijke kans gegeven om zijn fout te herstellen. Een eventuele schade door het verlies bij de inruil van zijn auto komt daarom niet voor rekening van de verzekeraar.
- 3.5 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl