

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0035

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. H.C. Dobbelaarten Cate, secretaris

Datum uitspraak	8 mei 2024
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De pensioenuitvoerder heeft per abuis een offerte gestuurd waarin de verevening van het ouderdomspensioen niet was verwerkt. De consument vordert nakoming van deze offerte, op grond van gerechtvaardigd vertrouwen. Ook stelt hij dat de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie, waarin de vordering is afgewezen.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 24 oktober 2023 ontvangen e-mail heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 14 september 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0708).
- 1.2 Bij een op 9 november 2023 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.3 De pensioenuitvoerder heeft een op 22 december 2023 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 15 januari 2024. De consument is daar verschenen, vergezeld door mr. [naam 1], pensioenjurist bij Pensioenjuridisch- en fiscaal advieskantoor Den Blaauwen. Namens de pensioenuitvoerder was mr. [naam 2], legal counsel, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 14 september 2023.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.5. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument heeft via zijn voormalige werkgever bij de pensioenuitvoerder pensioen opgebouwd (tot 1 april 2000). Tijdens de pensioenopbouw was de consument gehuwd.
- 3.3 De consument is in 2008 gescheiden. De pensioenuitvoerder ontving op 4 mei 2009 een brief, gedateerd 28 april 2009, van de ex-partner van de consument, waarin het volgende is vermeld:

(...)

Hierbij informeer ik u dat de echtscheiding tussen [naam consument] en ondergetekende door de rechtbank is uitgesproken. Conform in het convenant opgenomen boedelverdeling maak ik hierbij aanspraak op de opgebouwde pensioenrechten.

Ik verzoek u vriendelijk mij een bevestiging van ontvangst te sturen.

Bijgaand treft u aan ingevuld formulier, kopie echtscheidingsbeschikking met convenant alsmede bewijs uitschrijving huwelijk in de registers van Den Haag

(...)

In het echtscheidingsconvenant, dat als bijlage bij de brief is meegestuurd, hebben de consument en zijn ex-partner laten vastleggen dat de aan de orde zijnde pensioenaanspraak voor verevening in aanmerking komt voor de periode gelegen tussen 5 maart 1993 tot en met 31 mei 2008. In het door de ex-partner van de consument meegezonden en ondertekende formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" is desgevraagd ingevuld dat niet wordt afgeweken van de standaardverdeling op zichzelf, maar dat wel een andere periode is afgesproken: te weten van 5 maart 1993 tot 1 juni 2008.

- 3.4 De pensioenuitvoerder heeft op 27 oktober 2010 een brief (met kenmerk [kenmerk 1]) aan de consument gezonden, waarin het vereveningsverzoek van 4 mei 2009 van de ex-partner wordt bevestigd en onder meer het volgende wordt vermeld:

"U ontvangt hierbij onze uitwerking voor de verdeling van het pensioen zoals afgesproken bij uw scheiding. Ook uw ex-partner ontvangt deze opgave.

(...)

Het ouderdomspensioen gaat in op 1 juli 2022 bij in leven zijn van de deelnemer. Het ouderdomspensioen dat tijdens het huwelijk is opgebouwd, bedraagt € 13.831,23 (bruto) per jaar. Hiervan komt 50%, € 6.915,62 aan de ex-partner toe.

(...)

Over de hoogte van het pensioen ontvangt u een paar maanden voor de pensioendatum bericht. (...)"

- 3.5 De consument heeft op 15 november 2010 een brief aan de pensioenuitvoerder gezonden, waarin onder meer het volgende te lezen is:

(...)

Betreft uw kenmerk: [kenmerk 2]

(...)

In navolging van ons telefonisch onderhoud laat ik u hierbij weten dat uw brief met bovenstaand kenmerk niet conform de afspraken is welke tijdens de scheiding zijn gemaakt. De afspraak is dat mijn ex-partner [naam ex-partner] geen aanspraak maakt op partnerpensioen. U heeft mij laten weten dat mijn ex-partner dit aan u kenbaar moet maken en dat u dan pas tot verwerking kan overgaan.

Heb haar hiervan op de hoogte gebracht en zij zal contact met u opnemen.

(...)"

- 3.6 De consument heeft jaarlijks een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) ontvangen van de pensioenuitvoerder.
- 3.7 Op 8 maart 2022 heeft de consument een offerte ontvangen van de pensioenuitvoerder voor de ingang van zijn ouderdomspensioen per 1 juli 2022. Op de offerte staat een ouderdomspensioen van € 13.831,23 bruto per jaar vermeld. De consument heeft het meegezonden "Akkoordformulier pensioenofferte" ondertekend en aan de pensioenuitvoerder teruggezonden.
- 3.8 Op 5 april 2022 heeft de pensioenuitvoerder een brief gestuurd aan de consument met een nieuwe offerte. In de brief is vermeld dat de op 8 maart 2022 toegezonden offerte onjuist was, omdat een deel van het ouderdomspensioen van de consument aan zijn ex-partner moet worden uitgekeerd. Dit deel (€ 6.915,62 bruto per jaar) moet, aldus de pensioenuitvoerder, in mindering worden gebracht op de uitkering van de consument (€ 13.831,23 bruto per jaar).

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument verwijt de pensioenuitvoerder handelen in strijd met zijn zorgplicht. Hij vordert van de pensioenuitvoerder nakoming van de offerte van 8 maart 2022.
- 4.2 De pensioenuitvoerder heeft de stellingen van de consument weersproken. De consument wist, althans behoorde te weten dat deze offerte niet juist kon zijn, aldus de pensioenuitvoerder.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen en daartoe, kort gezegd, als volgt overwogen. Kern van het geschil betreft de vraag of het op de weg van de pensioenuitvoerder had gelegen om de consument, na ontvangst van de brief van 15 november 2010, uit eigen beweging te informeren over het feit dat van de ex-partner geen bevestiging werd ontvangen van de volgens de consument met haar gemaakte mondelinge afspraak dat geen pensioenverevening zou plaatsvinden. Dit is volgens de Geschillencommissie niet het geval. Bij het uitblijven van een bevestiging van zijn ex-partner en/of de pensioenuitvoerder had het op de weg van de consument gelegen om actief na te gaan of de door de consument gestelde mondelinge afspraak door zijn ex-partner werd bevestigd. De consument kon en mocht niet zonder meer afgaan op de door hem

ontvangen UPO's, ook omdat op het UPO staat vermeld dat met een eventuele scheiding geen rekening is gehouden. Gezien de geschetste omstandigheden was het voor de consument duidelijk, althans had het voor de consument duidelijk moeten zijn, dat de offerte van 8 maart 2022 niet overeen kon komen met de werkelijkheid zoals die uit het echtscheidingsconvenant, het formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" en de brief van de pensioenuitvoerder van 27 oktober 2010 bleek en waarin is vastgelegd dat de ex-partner van de consument recht heeft op verevening van pensioen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consument stelt zich in beroep op het standpunt dat hij, gelet op het contact tussen hem en de pensioenuitvoerder in 2010 en de door de pensioenuitvoerder gestuurde UPO's, gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de juistheid van de offerte van 8 maart 2022 en dat de pensioenuitvoerder daarom gehouden is de offerte na te komen. Hij voert in dat kader tevens aan dat de pensioenuitvoerder heeft gehandeld in strijd met artikel 48 lid 1 Pensioenwet. Ook stelt hij zich op het standpunt dat de pensioenuitvoerder de zorgplicht heeft geschonden door niet correct te communiceren over de aanspraak op ouderdomspensioen.
- 5.2 De vraag of de consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de offerte van 8 maart 2022 dient te worden beoordeeld aan de hand van de artikelen 3:33 en 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Artikel 3:33 BW bepaalt dat een rechtshandeling een op een rechtsgevolg gerichte wil vereist die zich door een verklaring heeft geopenbaard. Artikel 3:35 BW bepaalt dat tegen hem die de verklaring van een ander, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.
- 5.3 In deze zaak beroept de pensioenuitvoerder zich erop dat wat is vermeld in de offerte van 8 maart 2022, niet overeenstemde met zijn wil. Bij de beantwoording van de vraag of de consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de offerte komt het erop aan welke zin de consument daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen.
- 5.4 Voorop staat dat de consument uit de brief van de pensioenuitvoerder van 27 oktober 2010 had kunnen afleiden dat zijn ex-partner aan de pensioenuitvoerder het echtscheidingsconvenant en het formulier "Mededeling van scheiding in verband met verdeling van ouderdomspensioen" had doen toekomen en een verzoek had doorgegeven dat afwijkt van de volgens de consument tussen hen geldende afspraak, namelijk om het ouderdomspensioen wél te verevenen. Ook had hij kunnen weten dat de pensioenuitvoerder dit verzoek van de ex-partner had verwerkt in de administratie en dat het pensioen volgens de op dat moment bij de pensioenuitvoerder geregistreerde gegevens dus op die wijze zou worden vastgesteld. De consument heeft naar aanleiding van de brief van 27 oktober 2010 telefonisch contact gehad met een medewerker van de pensioenuitvoerder en vervolgens de brief van 15 november 2010 gestuurd. De brief bevatte niet een op een rechtsgevolg gerichte uiting van de consument richting de pensioenuitvoerder maar slechts een mededeling dat de

consument aan zijn ex-partner had laten weten dat de pensioenuitvoerder pas tot verwerking van een andere afspraak kon overgaan nadat de ex-partner die afspraak aan de pensioenuitvoerder kenbaar had gemaakt en dat de ex-partner contact zou opnemen met de pensioenuitvoerder. De consument heeft niet bij de pensioenuitvoerder nagegaan of zijn ex-partner dit daadwerkelijk gedaan heeft. Dit had wel op zijn weg gelegen. Gelet op zijn eigen brief wist de consument dat actie van zijn ex-partner nodig was om de volgens hem juiste pensioenafpraak geregistreerd te krijgen in de administratie. Ook het uitblijven van een reactie van de pensioenuitvoerder had voor hem aanleiding moeten zijn contact op te nemen om te controleren of de juiste gegevens stonden geregistreerd. Logischerwijs zou een daadwerkelijk verwerkte wijziging in de pensioenaanspraak per brief aan de consument worden bevestigd.

- 5.5 Het standpunt van de consument dat hij deze bevestiging heeft gekregen in de aan hem toegestuurde UPO's volgt de Commissie van Beroep niet. Het jaarlijks door de pensioenuitvoerder toegezonden UPO is in de verhouding tussen de pensioenuitvoerder en de consument slechts een administratieve handeling en geen rechtshandeling.¹ Daarmee wordt bedoeld dat uit een UPO geen rechten of verplichtingen voortvloeien; die vloeien voort uit het pensioenreglement. De mededeling daarover in een UPO is slechts een administratieve handeling. Hierbij komt dat de consument er in de volgende toelichting op het UPO 2012 over geïnformeerd is dat de pensioenuitvoerder voor het al dan niet verevenen van het pensioen uitgaat van de gegevens die daarover zijn doorgegeven en aan de consument zijn bevestigd:

“Als er sprake is van een echtscheiding of een beëindiging van het geregistreerde partnerschap kan het zijn dat u met uw ex-partner afspraken heeft gemaakt over de verdeling van uw pensioen. Als de gewenste verdeling aan ons is doorgegeven en wij hebben de verdeling bevestigd, dan ontvangt uw ex-partner vanaf uw pensionering van ons het overeengekomen deel. Dit deel wordt bij uitbetaling in mindering gebracht op het getoonde pensioen bij pensionering. U zult dan dus minder pensioen ontvangen dan op het overzicht staat vermeld.”

Uit deze toelichting volgt ook duidelijk dat als bevestigd is dat het pensioen zal worden verevend, de pensioenaanspraak van de ex-partner in mindering zal worden gebracht op het in het UPO vermelde bedrag.

- 5.6 Aan de consument kan worden toegegeven dat de latere UPO's op dit punt minder duidelijk zijn. Daar waar in het UPO van 2012 nog letterlijk staat dat met een scheiding geen rekening is gehouden, bevatten de latere UPO's slechts een voorbehoud in algemene bewoordingen, dat erop neerkomt dat een scheiding invloed kan hebben op de hoogte van het te ontvangen pensioen. Indien alleen wordt afgegaan op deze UPO's, is niet kenbaar dat de gevolgen van een reeds doorgegeven scheiding daarin niet zijn verwerkt. De consument voert aan dat, nu op de UPO's steeds vermeld staat dat de pensioenuitvoerder bij het opmaken daarvan de gegevens heeft gebruikt die hij op dat moment van de consument had, de UPO's niet voldoen aan het vereiste van artikel 48 lid 1 Pensioenwet, inhoudende dat de informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt, correct en duidelijk is. In het kader van het beroep op gerechtvaardigd vertrouwen moeten deze UPO's echter worden beschouwd in het licht van de hiervoor geschetste context, in het bijzonder in de context van de informatie die eerder aan de consument kenbaar was gemaakt.

¹ Zie arrest hof Den Haag 17 januari 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:329.

- 5.7 Alles afwegende komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat de consument er niet op had mogen vertrouwen dat het in de offerte van 8 maart 2022 vermelde jaarlijkse pensioenbedrag juist was, omdat de verevening van het ouderdomspensioen daarin niet verwerkt was. Hij heeft er dus niet redelijkerwijs op mogen vertrouwen dat de offerte de werkelijke bedoeling van de pensioenuitvoerder weergaf. Het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen kan dan ook niet kan slagen.
- 5.8 Voor zover de consument betoogt dat de pensioenuitvoerder door niet te reageren op zijn brief van 15 november 2010 zijn zorgplicht heeft geschonden, overweegt de Commissie van Beroep als volgt. Aangenomen kan worden dat een reactie van de pensioenuitvoerder op deze brief had kunnen voorkomen dat bij de consument de verkeerde veronderstelling was ontstaan dat de door hem gestelde afspraak met zijn ex-partner verwerkt was in de administratie van de pensioenuitvoerder. Dit was achteraf gezien en uit een oogpunt van klantvriendelijkheid dan ook beter geweest. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep levert het uitblijven van een reactie van de pensioenuitvoerder echter geen juridisch verwijtbaar handelen op, zodat van schending van de zorgplicht geen sprake is.
- 5.9 Het voorgaande leidt tot de volgende slotsom. Hoewel de communicatie en informatievoorziening vanuit de pensioenuitvoerder beter had gekund en aannemelijk is dat dit heeft bijgedragen aan het ontstaan van een verkeerde veronderstelling bij de consument, ziet de Commissie van Beroep onvoldoende basis om hier juridische gevolgen aan te verbinden. De Commissie van Beroep heeft ter zitting de suggestie gedaan dat partijen zouden bezien of zij in onderling overleg tot een minnelijke regeling konden komen. Het is te betreuren dat dit niet tot een voor de consument bevredigende handreiking van de zijde van de pensioenuitvoerder heeft geleid.
- 5.10 De beslissing van de Commissie van Beroep luidt dat het dossier onvoldoende juridische aanknopingspunten biedt om de vordering van de consument toe te wijzen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie.