

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-756
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Shoprecht. Vaste of variabele uitkering. Consument vordert dat Verzekeraar zijn medewerking verleent aan de overdracht van zijn pensioenkapitaal. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar geen enkel voorbehoud heeft gemaakt ten aanzien van de mogelijkheid om desgewenst voor een andere pensioenuitvoerder te kiezen. Naar het oordeel van de Commissie kan de restrictie die is opgenomen in de brief van de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer van 11 juli 2016 Consument niet worden tegengeworpen. Gesteld noch gebleken is dat Consument in alle redelijkheid van de inhoud van die brief op de hoogte had kunnen zijn. Vordering is toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- . het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 27 november 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 4 januari 2018;
- . de repliek van Consument van 12 januari 2018;
- . de dupliek van Verzekeraar van 31 januari 2018;
- . de aanvullend repliek van Consument van 11 februari 2018;
- . de aanvullend dupliek van Verzekeraar van 26 maart 2018;
- . de brief van Consument van 8 april 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag maandag 2 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument ontving op 30 juni 2017 van Verzekeraar een brief met daarin opgenomen informatie over de “Nieuwe Wet verbeterde premieregeling”.
- 2.2 Consument kreeg op dat moment de mogelijkheid om aan te geven of hij interesse had om alsnog voor een variabele pensioenuitkering te kiezen.

- 2.3 Op 9 oktober 2017 deed Verzekeraar Consument een voorstel voor een variabel pensioen. Consument kreeg op die manier inzicht in de verschillende scenario's indien hij ervoor zou kiezen om zijn vaste pensioenuitkering om te zetten.
- 2.4 Aan het eind van deze brief was de volgende passage opgenomen:
- “Kiest u voor een andere aanbieder? Dat vinden wij jammer. De reden van uw keuze horen wij graag van u. Dit helpt ons om onze dienstverlening en producten te verbeteren. U kunt dit aan ons laten weten door de akkoordverklaring terug te sturen.”
- 2.5 Op 18 oktober 2017 verzocht Consument Verzekeraar om het pensioenkapitaal over te dragen aan de verzekeraar waarop zijn keuze was gevallen. Deze andere pensioen-uitvoerder bood Consument uitzicht op een hoger variabel pensioen.
- 2.6 Op 23 oktober 2017 ontving Consument van Verzekeraar het bericht dat geen medewerking aan deze overdracht zal worden verleend.
- 2.7 Vervolgens ontstond een e-mailwisseling tussen Consument en Verzekeraar over de beweegredenen van dit besluit. Alhoewel partijen hierover uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna Consument zich tot het Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar zijn medewerking verleent aan de overdracht van zijn pensioenkapitaal.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door geen uitvoering te geven aan de mogelijkheid tot overdracht, zoals weergegeven in de brief van 9 oktober 2017. Voorts baseert Consument zich op de brief van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer van 11 juli 2016. Op pagina 3 daarvan is namelijk de volgende passage opgenomen:

“Het omzetten van het contract naar een variabele uitkering vindt plaats bij de huidige verzekeraar. Indien de huidige verzekeraar in het eerste halfjaar van 2017 geen variabele uitkering aanbiedt, willen verzekeraars medewerking verlenen aan een waardeoverdracht naar een variabele pensioenuitkering. Ik zal daartoe in de Pensioenwet voor die specifieke situatie een wettelijke basis creëren via de Verzamelwet pensioenen 2017.”

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

De brief van 30 juni 2017 had als doel Consument in algemene zin te informeren over het aanbod voor een variabel pensioen en om te polsen of hij belangstelling had voor een offerte. Aan de voorwaarde, zoals gesteld in de desbetreffende brief van de Staatssecretaris, is dan ook voldaan nu Verzekeraar zelf wel een variabele pensioenuitkering aanbiedt. De daadwerkelijke omzetting mocht op een later tijdstip plaatsvinden. Consument heeft op 9 oktober 2017 het voorstel van Verzekeraar ontvangen. Dit heeft enige tijd geduurd gezien het feit dat de hiervoor uit te voeren berekeningen arbeidsintensief zijn.

De 'herkansing' voor het eenmalig omzetten van een vaste pensioenuitkering naar een variabele uitkering biedt geen (hernieuwde) mogelijkheid tot shoppen. De omzetting vindt plaats bij de huidige pensioenuitvoerder tenzij deze geen variabel pensioen aanbiedt. Alleen dan is het toegestaan om over te stappen naar een nadere uitvoerder. In de brief van 9 oktober 2017 is ten onrechte de passage over de mogelijkheid om te shoppen opgenomen.

Alhoewel Consument onmiddellijk na ontvangst van zijn verzoek is geïnformeerd dat overdracht van het pensioenkapitaal niet mogelijk is, begrijpt Verzekeraar dat Consument toch korte tijd in de veronderstelling is geweest dat hij bij een andere pensioenuitvoerder een hoger pensioen kon ontvangen. Consument is hiervoor een eenmalige netto vergoeding van € 1.400 aangeboden. Dit aanbod heeft hij echter om hem moverende redenen afgewezen.

4. **Beoordeling**

- 4.1 Tijdens de hoorzitting hebben partijen hun standpunten nader uiteengezet en de vragen van de Commissie beantwoord. Na afloop van de zitting zijn partijen nader met elkaar in overleg gegaan om te bezien wat de mogelijkheden zouden kunnen zijn om tot een oplossing te komen.
- 4.2 Na ruim een maand hebben zij te kennen geven dat, ondanks de verbeterde aanbieding, dit helaas niet gelukt is. De Commissie is het verzoek gedaan om tot een uitspraak over te gaan. Consument heeft overigens schriftelijk verklaard de eventuele fiscale gevolgen verbonden aan de overdracht van het kapitaal naar een andere pensioenuitvoerder te aanvaarden.
- 4.3 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat Verzekeraar zijn medewerking zou verlenen aan het verzoek tot overdracht van zijn pensioenkapitaal.

- 4.4 De Commissie stelt vast dat in de brief van 9 oktober 2017 geen enkel voorbehoud is gemaakt ten aanzien van de mogelijkheid om desgewenst voor een andere uitvoerder te kiezen. Naar het oordeel van de Commissie kan de restrictie die is opgenomen in de brief van de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer Consument niet worden tegengeworpen. Gesteld noch gebleken is dat Consument in alle redelijkheid van de inhoud van die brief op de hoogte had kunnen zijn.
- 4.5 De slotsom is derhalve dat de vordering zal worden toegewezen.

5. Beslissing

Verzekeraar dient op eerste daartoe strekkend verzoek van Consument mee te werken aan waardeoverdracht van zijn pensioenkapitaal.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.