



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-83 d.d.
14 maart 2012**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. R.J. Verschoof en mr. A.W.H. Vink, leden,
en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Omzetting van een verzekering op voorstel van Aangeslotene. In een dergelijke situatie past dat zij terughoudend is bij het in rekening brengen van kosten voor de omzetting. Daar komt nog bij dat Consumenten haar voorafgaande aan de omzetting enkele malen erop hebben gewezen dat was afgesproken dat de waarde kosteloos zou worden overgedragen.

Aangeslotene heeft een afspraak over de kosten niet ontkend.

Ernstig tekortschietende informatieverstrekking door Aangeslotene.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 6 oktober 2009, met bijlagen;
- de brief d.d. 13 januari 2010 van de secretaris van de Commissie;
- de brief d.d. 4 februari 2010 met bijlagen van het Bedrijf;
- de brief d.d. 17 februari 2010 van de voorzitter van de Commissie;
- de machtigingen van Consumenten, ontvangen op 9 november 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 30 maart 2011;
- de repliek van het Bedrijf en Consumenten d.d. 11 mei 2011 met bijlagen;
- het faxbericht van het Bedrijf en Consumenten d.d. 13 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 13 september 2011;
- het faxbericht d.d. 7 januari 2012 van het Bedrijf en Consumenten.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 14 november 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- In 2004 hebben het Bedrijf en Consumenten ervoor gekozen om bij Aangeslotene over te stappen van de daar door Consumenten afgesloten privépensioenen naar een bedrijfspensioen. Door het Bedrijf en door Aangeslotene zijn aan de Commissie bescheiden overgelegd betreffende één van Consumenten (hierna: werknemer A). Daaruit blijkt dat diens privépensioenverzekering per 1 oktober 2004 premievrij is gemaakt. Op 1 februari 2005 is deze pensioenverzekering afgekocht en is de afkoopwaarde van € 3.967,- gebruikt als extra storting op de ingaande 1 oktober 2004 afgesloten bedrijfspensioenverzekering.
- In een brief van 25 mei 2007 van een adviesbureau heeft het Bedrijf zich met vragen tot Aangeslotene gewend. De brief vermeldt onder meer dat in een door Aangeslotene op 4 oktober 2004 uitgebrachte offerte voor werknemer A een overdrachtswaarde van € 4.034,- wordt genoemd. Vervolgens heeft geruime tijd e-mailverkeer tussen het adviesbureau en Aangeslotene plaatsgevonden. Daarbij ging het onder meer om de vraag of ten laste van Consumenten bij de inbreng van de waarde van het privépensioen in het bedrijfspensioen niet-gedelgde eerste kosten in mindering waren gebracht.
- Naar opgave van het adviesbureau, door Aangeslotene niet bestreden, is de problematiek van alle vier Consumenten identiek.
- Op 9 november 2010 heeft de Commissie machtigingen van Consumenten ontvangen. De Commissie verstaat deze machtigingen aldus dat Consumenten het adviesbureau gemachtigd hebben om in de onderhavige, op naam van het Bedrijf ten behoeve van Consumenten gevoerde, procedure bij de Commissie hun belangen te behartigen.

3. Geschil

3.1 Het Bedrijf vordert ten behoeve van Consumenten: verhoging van het bedrijfspensioen van Consumenten met de ten onrechte in mindering gebrachte eerste kosten en voorts vergoeding van de kosten van het adviesbureau van € 7.448,15 excl. BTW.

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

- De omzetting van het privépensioen naar een bedrijfspensioen gebeurde op voorstel van Aangeslotene omdat zij een nieuw product ging voeren. Het Bedrijf en Consumenten hebben met de omzetting ingestemd op voorwaarde dat op de over te dragen poliswaarde geen kosten zouden worden ingehouden. De daaromtrent met een medewerker van Aangeslotene gemaakte afspraak is in duidelijke bewoordingen op het acceptatieformulier vastgelegd. Aangeslotene heeft daartegen geen bezwaar gemaakt, en kan daarop dus niet meer terugkomen. Het ging hier dus niet om een stopzetting van de premiebetaling, maar om de omzetting in een andere pensioenverzekering op initiatief van Aangeslotene, en met voortgezette premiebetaling.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Omdat niet duidelijk was of toch kosten waren ingehouden, heeft het adviesbureau zich op 25 mei 2007 tot Aangeslotene gewend. Pas uit de door de Ombudsman van Aangeslotene ontvangen informatie werd duidelijk dat zij niet-gedelgde eerste kosten heeft ingehouden. Bij werknemer A was dat een bedrag van € 960,-, dus circa 25% van de ingebrachte waarde van € 3.967,-. Op 7 mei 2008 had Aangeslotene echter nog bericht dat haar van niet-gedelgde eerste kosten niets bekend was.

- Op het punt van de informatieverstrekking is Aangeslotene dus op een schandalige wijze tekortgeschoten. Alleen door de vasthoudendheid van het adviesbureau is, pas tijdens de behandeling door de Ombudsman, duidelijkheid verkregen. Diverse malen bleef een reactie van Aangeslotene op de door het adviesbureau gezonden berichten uit. Een door Aangeslotene gedaan voorstel trok zij zonder enige toelichting in, waarna een aanbod van haar resteerde om een bedrag per polis van € 45,- te vergoeden. Het Bedrijf was daardoor en wegens de complexiteit van de zaak genoodzaakt om in het belang van Consumenten van de diensten van het adviesbureau gebruik te blijven maken. Reeds dat wettigt dat Aangeslotene de kosten van het adviesbureau die het Bedrijf heeft moeten maken, voor haar rekening neemt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Hoewel de behandeling van deze zaak bij Aangeslotene met enige horten en stoten gepaard ging, wil dat niet zeggen dat deze niet haar volle aandacht had. Inderdaad is een gedetailleerd antwoord op de door het adviesbureau gestelde vragen te lang uitgebleven. Voor de hand ligt dan ook dat Aangeslotene omtrent de kosten van het adviesbureau met dat bureau in contact treedt. Aangezien die kosten voor rekening van het Bedrijf komen is volgens Aangeslotene hier geen taak voor de Commissie aanwezig. Ook vraagt Aangeslotene zich af of Consumenten, behoudens werknemer A, in hun klacht ontvankelijk zijn.

- Het geschil betreft het verrekenen van onverdiende eerste kosten bij het premievrij maken van de oorspronkelijke polissen. Enige tijd later zijn deze polissen afgekocht en de waarden ervan ingebracht in beleggingspolissen. Daarbij zijn de volledige afkoopwaarden geïnvesteerd. Het adviesbureau stelt dat met Aangeslotene is afgesproken dat de conversie kostenneutraal zou plaatsvinden. Het adviesbureau baseert zich daarbij op een handgeschreven verklaring op het op 6 december 2004 door het Bedrijf ondertekende formulier van Aangeslotene: 'Huidige spaartegoeden worden kosteloos overgedragen naar (bedrijfspensioen) conform afspraak met (naam van medewerker van Aangeslotene)'. Op een door werknemer A op 9 januari 2005 ondertekende akkoordverklaring voor waardeoverdracht staat handgeschreven vermeld: 'LS. Kostenloze waardeoverdracht c.f. afspraak offerte 6/12-04'. Aangeslotene wil wel aannemen dat een dergelijke afspraak bestaat, maar deze had schriftelijk bevestigd moeten worden en in striktere bewoordingen moeten zijn gesteld.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- De waardeoverdracht is kosteloos geschied. Blijft over de gang van zaken bij de premievrijmaking. Voorop moet hebben gestaan dat de deelnemers geen nadeel zouden ondervinden bij de overgang in vergelijking met een ongewijzigde voortzetting. De Ombudsman heeft geconcludeerd dat bij werknemer A bij de premievrijmaking een bedrag van € 960,- aan eerste kosten is verrekend maar dat dit niet afdoet aan de afspraak dat de overgang kosteloos zou zijn. Voorts concludeert de Ombudsman dat € 45,- aan mutatiekosten per polis in rekening is gebracht.
- Hoewel de Ombudsman de klacht ongegrond heeft geoordeeld, heeft Aangeslotene aan het adviesbureau een handreiking gedaan. Zij heeft aangeboden om dit bedrag van € 45,- voor alle polissen te vergoeden, vermeerderd met de over dit bedrag gedeerde beleggingsopbrengsten. Dit aanbod werd echter afgewezen.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Het Bedrijf en Consumenten hebben daarbij nog aangevoerd dat het door het inadequate handelen van Aangeslotene redelijk is dat zij de kosten van het adviesbureau vergoedt. Deze kosten zijn in het belang van Consumenten gemaakt.
- Aangeslotene heeft daarbij desgevraagd nog meegedeeld dat ervan mag worden uitgegaan dat ook bij de bedrijfspolis eerste kosten in rekening zijn gebracht. Zij ontkent niet dat de gestelde afspraak over de kosten is gemaakt. Aangeslotene beroept zich op de niet-ontvankelijkheid van Consumenten, behoudens werknemer A. Wel zal zij hen alle vier gelijk behandelen. Het Bedrijf is geen consument en is dus niet-ontvankelijk in zijn geschil met Aangeslotene, en Consumenten lijden geen schade door de kosten van het adviesbureau.
- Partijen hebben vervolgens aangegeven zich te willen beraden over een minnelijke regeling van het geschil waarbij Aangesloten heeft toegezegd een voorstel te zullen doen.

5. Het verdere verloop van het geschil

- Het adviesbureau heeft vervolgens op 7 januari 2012 aan de Commissie bericht dat zij tot op die dag niet een voorstel van Aangeslotene had ontvangen, zoals was toegezegd. De kosten van het adviesbureau bedroegen volgens het bericht inmiddels € 7.448,15 excl. BTW.
- Aangeslotene heeft van de haar door de Commissie geboden gelegenheid om op het faxbericht van 7 januari 2012 te reageren geen gebruik gemaakt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beoordeling

6.1 Aangeslotene heeft zich beroepen op de niet-ontvankelijkheid van Consumenten, behoudens werknemer A. De Commissie ziet echter geen reden om deze drie Consumenten niet-ontvankelijk te verklaren. Consumenten hebben het adviesbureau gemachtigd om in de procedure bij de Commissie ook hun belangen te behartigen. Aan hun ontvankelijkheid doet niet af het feit dat zij ter onderbouwing van hun vordering ermee hebben volstaan om de relevante feiten betreffende werknemer A naar voren te brengen onder de mededeling dat hun situatie vergelijkbaar is. Aangeslotene heeft dat immers niet weersproken. Voorts ontbreekt een redelijk belang van Aangeslotene bij een niet-ontvankelijkverklaring, omdat zij immers heeft meegedeeld alle vier Consumenten gelijk te zullen behandelen en de beslissing van de Commissie ook daarom geacht moet worden voor alle vier te gelden.

6.2 Consumenten hebben onbetwist gesteld dat de omzetting van het privépensioen naar een bedrijfspensioen gebeurde op voorstel van Aangeslotene omdat zij een nieuw product ging voeren. In een dergelijke situatie past een verzekeraar zoals Aangeslotene terughoudendheid bij het in rekening brengen van kosten voor de omzetting. In het onderhavige geval is van de zijde van Consumenten voorafgaande aan de totstandkoming van het bedrijfspensioen Aangeslotene enkele malen erop gewezen dat met haar was afgesproken dat de waarde van het privépensioen kosteloos zou worden overgedragen naar het bedrijfspensioen. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard een dergelijke afspraak over de kosten niet te ontkennen.

6.3 Tijdens de behandeling door de Ombudsman is gebleken dat bij werknemer A bij de premievrijmaking van het privépensioen een bedrag van € 960,- aan niet-gedegde eerste kosten te zijnen laste is gekomen en dat voorts € 45,- aan mutatiekosten per polis aan Consumenten in rekening is gebracht. Volgens mededeling van Aangeslotene ter zitting mag ervan worden uitgegaan dat ook bij de bedrijfspolis eerste kosten in rekening zijn gebracht.

6.4 Dit leidt er naar het oordeel van de Commissie toe dat Aangeslotene gehouden is om de bij de omzetting van het privépensioen naar het bedrijfspensioen verrekenende eerste kosten voor elk van de vier Consumenten (bij werknemer A € 960,-) vermeerderd met het reeds door Aangeslotene aangeboden bedrag van € 45,- aan mutatiekosten per Consument alsnog vanaf de datum van omzetting ten goede te laten komen aan de waardeopbouw van het bedrijfspensioen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6.5 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene bij herhaling heeft nagelaten om aan het adviesbureau tijdig en volledig de gevraagde informatie te verschaffen en soms zelfs in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeken om een antwoord op gestelde vragen. Ook na de behandeling ter zitting heeft Aangeslotene haar toezegging met een voorstel te zullen komen niet gestand gedaan. Deze aan Aangeslotene te verwijten lakse opstelling heeft ertoe geleid dat met de behandeling van de klacht door het adviesbureau onnodig veel tijd, moeite en kosten gemoeid zijn geweest. Mede gelet op het krachtens het Reglement toe te passen puntensysteem voor de kosten van de procedure, zal de Commissie bepalen dat Aangeslotene een bedrag van € 3.500,- van de door het adviesbureau ten behoeve van de Consumenten gemaakte kosten aan het Bedrijf moet vergoeden. Daarnaast dient Aangeslotene aan Consumenten te vergoeden hun eigen bijdragen van € 50,- aan de behandeling van deze klacht.

7. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Aangeslotene zal verrichten hetgeen waartoe zij volgens het hierboven onder 6.4 en 6.5 geoordeelde gehouden is.

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.