



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 44 d.d. 10 juni 2009**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse, drs. A.I.M. Kool, mr. B. Sluijters en mr. J. Wortel)

### **Samenvatting**

Door niet volmaakte informatievoorziening en vervallen en opnieuw verzekeren van nabestaandenpensioen dient Aangeslotene € 1.000,- te vergoeden voor door Consument bestede tijd. Pensioenwet- en regelgeving staan na einde dienstbetrekking premievrijmaking toe. Aanwending FVP-bijdrage voor koopsompolis gebruikelijk. Indien type verzekering niet meer wordt gevoerd, behoeft Aangeslotene deze niet meer aan te bieden.

### **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;
- de klacht van 20 november 2007 met bijlagen;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 juni 2008 met bijlage;
- de repliek van Consument van 15 juni 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 juli 2008 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 19 december 2008 met bijlage;
- de brief van Consument van 29 december 2008 met bijlage;
- de brief van Aangeslotene van 6 februari 2009 met bijlagen;
- de brief van Consument van 13 februari 2009.

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 vrijdag 5 december 2008.

### **2. Feiten**



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft als werknemer van een bedrijf bij Aangeslotene met ingang van 1 januari 2000 een C-polis (hierna: verzekering A) afgesloten met pensioendatum 1 november 2012. De verzekering is in verband met het ontslag van Consument, per 7 maart 2002 premievrij gemaakt. Verder is voor Consument bij Aangeslotene een op 8 september 2003 gedateerde koopsompolis (hierna: verzekering B) afgesloten voor een ontvangen FVP (Financiering Voorzetting Pensioenverzekering)-storting. Als werknemer bij een nieuwe werkgever heeft Consument met ingang van 1 september 2003 een C-polis op beleggingsbasis bij Aangeslotene afgesloten met pensioendatum 1 mei 2015 (hierna: verzekering C). Deze verzekering is in verband met het niet voortzetten van het arbeidscontract van Consument per 1 december 2003, per laatstgenoemde datum premievrij gemaakt.

### **3 Geschil**

3.1 Consument vordert: reparatie van zijn pensioenvoorzieningen, waarbij de waarde van verzekeringen B en C wordt opgenomen in verzekering A, indien de voortzetting van laatstgenoemde verzekering tot 1 december 2003 niet in strijd is met fiscaaljuridische regels, en veroordeling van de handelwijze van Aangeslotene en haar tussenpersoon, die Consument als één entiteit beschouwt. Ook verlangt hij hun excuses voor de gang van zaken. Consument begroot zijn schade op een bedrag van € 5.521,-

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

- De klacht betreft zowel Aangeslotene als de tussenpersoon. Op de klacht heeft Aangeslotene mede namens de tussenpersoon gereageerd. Aangeslotene moet nu niet naar de tussenpersoon gaan wijzen.
- In haar brief van 8 december 2005 heeft Aangeslotene erkend dat de klacht terecht is wat betreft de informatievoorziening in verband met de beëindiging van het dienstverband en de gevolgen daarvan voor de pensioenpolissen en de gang van zaken bij de FVP-bijdrage, en heeft verder erkend dat ook terecht zijn de klachten over de informatievoorziening en gemaakte fouten ter zake van het nabestaandenpensioen. Tot reparatie van de gevolgen ervan en een compensatie voor hun onrechtmatig handelen waren Aangeslotene en de tussenpersoon echter niet bereid.
- Na zijn ontslag op 7 maart 2002 startte Consument een eigen B.V. Ruim tevoren bracht hij Aangeslotene en de tussenpersoon daarvan op de hoogte, maar zij hebben hem onjuist/ onvolledig geïnformeerd over de mogelijkheid om verzekering A via de B.V. voort te zetten. De FVP-storting, die blijkens een FVP-brochure diende ter voortzetting van de pensioenopbouw, en die Consument had willen aanwenden voor verzekering A, werd door Aangeslotene eigenmachtig aangewend voor verzekering B. Een recente FVP-storting heeft zij eigenmachtig toegevoegd aan verzekering C. Consument werd niet geïnformeerd over de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

mogelijkheid een deel van de ontslagvergoeding aan te wenden voor voortzetting van verzekering A. Aangeslotene heeft uiteenlopende redenen aangevoerd waarom verzekering A niet meer werd aangeboden. Verder werd Consument onjuist geïnformeerd over een door haar gedane premierestitutie aan de werkgever bij wie hij tot 8 maart 2002 in dienst was.

- Na het einde van het 1-jaarscontract bij de nieuwe werkgever is verzekering C premievrij gemaakt. Nadien ontving Consument periodiek overzichten waaruit vooral hoge kosten en wisselende beleggingswaarden bleken. De administratie van Aangeslotene was zeer onzorgvuldig. Zo was in juni 2005 opeens het nabestaandenpensioen van verzekering C verdwenen, zonder dat een afstandsverklaring was ondertekend. Voor het herstellen van deze dekking moest Consument echter een schriftelijk verzoek indienen.

- Aangeslotene heeft voorgesteld om de polissen te concentreren in verzekering C door de afkoopwaarden van de verzekeringen A en B daarin op te nemen, maar dat voorstel is onjuist en in strijd met haar zorgplicht.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij geeft toe dat Consument bij enkele gelegenheden niet juist kan zijn geïnformeerd over de mogelijkheden tot voortzetting van verzekering A. Zij heeft hem haar excuses daarvoor aangeboden. Dat zou zijn toegezegd dat verzekering A kon worden voortgezet, is nergens terug te vinden, zodat niet is vast te stellen dat deze onjuiste informatie is verstrekt. Zij betreurt hoe dan ook dat misverstand is ontstaan. Daarvoor waren verontschuldigheden op hun plaats. De mogelijk onjuiste informatie heeft echter niet tot een wezenlijk andere situatie geleid dan als wel de juiste informatie was verstrekt. De feiten en de gevolgen voor de polis veranderen hierdoor niet.

Bij het einde van de dienstbetrekking van Consument op 8 maart 2002, was er geen opvolgend dienstverband. Een pensioenpolis wordt bij de melding einde dienstbetrekking premievrij gemaakt. De pensioenopbouw stopt immers doordat er geen arbeidsrelatie meer is. Toen Consument later een nieuwe dienstbetrekking aanging had Aangeslotene inmiddels besloten om verzekeringen A niet meer aan te bieden. Dat recht heeft zij. Consument kon toen besluiten om zijn nieuwe pensioenopbouw bij haar onder te brengen in een ander product of bij een andere verzekeraar.

Aangeslotene wist niet dat Consument een ontslagvergoeding had ontvangen en een eigen B.V. had opgericht. Voor tekortkomingen in de adviessfeer is zij niet verantwoordelijk. Een groot deel van de klachten lijkt gericht tegen het advies dat Consument van de tussenpersoon ontving. Deze heeft een eigen verantwoordelijkheid jegens zijn klant. Een ontslaguitkering (gouden handdruk) heeft een eigen fiscaal regime en kan nooit vermengd worden met pensioengelden. Daarom al kon een ontslaguitkering niet ingebracht worden in verzekering A.

De FVP-bijdrage ziet op de voorgaande dienstbetrekking en wordt pas uitgekeerd bij het aangaan van een nieuwe dienstbetrekking of het einde van de WW-periode. De pensioen-



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

verzekering is dan al enige tijd premievrij. Daarnaast is de FVP-bijdrage geen onverkorte voortzetting van de pensioentoezegging. De FVP-bijdrage moet door de pensioen-uitvoerder aangewend worden voor aankoop van een pensioen in overeenstemming met de voorgaande pensioentoezegging. Aangeslotene heeft de FVP-bijdrage aangewend voor een garantieloosom die nagenoeg overeenkomt met verzekering A.

Wat betreft het gestelde schenden van de zorgplicht bij het aanbod van pensioen-optimalisatie, zal bedoeld worden het aanbod in 2005 van Aangeslotene om de polissen kosteloos samen te brengen in verzekering C. Van dit aanbod heeft Consument geen gebruik gemaakt. Omdat de gestelde schending van de zorgplicht verder niet beargumenteerd is, kan Aangeslotene daar niet verder op ingaan.

November 2004 ontving Aangeslotene van de tussenpersoon het verzoek om op verzekering C geen nabestaandenpensioen meer te verzekeren. Hiermee werd bereikt dat geen premie voor het nabestaandenpensioen meer aan het beleggingstegoed werd onttrokken. Het beëindigen van de verzekering van een nabestaandenpensioen kan strikt genomen alleen met instemming van de rechthebbende partner. Aangeslotene heeft in 2005 aangeboden om het nabestaandenpensioen opnieuw te verzekeren. Het verwachte verschil in eindkapitaal nam zij daarbij voor haar rekening. Op dit voorstel is Consument niet ingegaan.

De grieven van Consument zijn dus in overwegende mate ongegrond. Aangeslotene betwist de gestelde schadeomvang. Zij heeft reeds een aanbod gedaan tot herstel van de gestelde schade inzake het nabestaandenpensioen.

#### **4 Zitting**

4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

#### **5 Het verdere verloop van de procedure**

5.1 Aangeslotene heeft in een brief van 19 december 2008 aan Consument inzicht gegeven in de premievrije waarde en afkoopwaarde van verzekering A indien alle premies daarin waren gestort. Volgens haar opgave is de bestaande situatie voor Consument iets voordeliger. In een brief van 6 februari 2009 heeft zij nadere berekeningen omtrent de pensioensituatie van Consument verstrekt.

#### **6 Beoordeling**

6.1 Aangeslotene heeft reeds in haar brief van 8 december 2005, die in overleg met de tussenpersoon werd geschreven, haar excuses aangeboden voor de inderdaad bepaald niet volmaakte wijze van informatievoorziening en voorts voor de gang van zaken wat betreft het vervallen van en het opnieuw verzekeren van het nabestaandenpensioen. Dit een en ander



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

leidt de Commissie echter niet tot het oordeel dat Aangeslotene gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden, afgezien van het hierna onder 6.5 genoemde bedrag.

6.2 Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat niet gebleken is dat Aangeslotene gehandeld heeft in strijd met de geldende wet- en regelgeving op pensioengebied. Gelet op die regelgeving handelde Aangeslotene niet onjuist door verzekering A na het einde van de dienstbetrekking van Consument op 8 maart 2002 premievrij te maken, waarmee de pensioenopbouw in deze verzekering werd beëindigd. Voorts is het niet ongebruikelijk om een FVP-bijdrage aan te wenden voor een koopsompolis, zoals Aangeslotene in dit geval ten behoeve van Consument heeft gedaan. Toen Consument later een nieuwe dienstbetrekking aanging had Aangeslotene inmiddels besloten om verzekeringen van het type verzekering A niet meer aan te bieden. Aangeslotene behoefde daarom Consument niet meer een nieuwe Verzekering A aan te bieden, maar kon hem aanbieden om zijn nieuwe pensioenopbouw bij haar onder te brengen in ander product, verzekering C, waartoe Consument vervolgens is overgegaan.

6.3 Ook neemt de Commissie daarbij in aanmerking dat uit de stukken niet naar voren komt dat Consument Aangeslotene om aanwending van de gouden handdruk voor een pensioenvoorziening heeft verzocht. Ook is niet komen vast te staan dat hij haar tijdig erop heeft gewezen dat hij een ontslagvergoeding had ontvangen en eigen B.V. had opgericht. Daarom gaat de Commissie ervan uit dat Aangeslotene, zoals zij heeft verklaard, niet wist dat Consument een ontslagvergoeding had ontvangen en eigen B.V. had opgericht.

6.4 Ook neemt de Commissie bij haar oordeel in aanmerking dat tijdens de behandeling van het geschil Aangeslotene Consument inzicht heeft gegeven in de premievrije waarde en afkoopwaarde van verzekering A indien alle premies daarin waren gestort, waaruit naar voren komt dat de bestaande situatie voor Consument iets voordeliger is.

6.5 Wel acht de Commissie, de onder 6.1 vermelde bepaald niet volmaakte wijze van informatievoorziening en voorts de gang van zaken wat betreft het vervallen van en het opnieuw verzekeren van het nabestaandenpensioen in aanmerking nemende, er aanleiding toe dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 1.000,- vergoedt ter compensatie van de door hem aan de kwestie bestede tijd.

## **7 Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,- ter compensatie van de door hem aan de kwestie bestede tijd, en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

De Commissie wijst verder, als bindend advies, de klacht af.



**KiFiD**  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening