



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 218

d.d. 19 september 2011

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius, drs. W. Dullemond, leden, en mr. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Omzetting van pensioentoezegging van middelloonregeling naar beschikbare premieregeling in combinatie met een beleggingsverzekering. Informatieverplichting verzekeraar omtrent herkomst en bestemming van de premie. Consument vordert compensatie voor door hem gesteld financieel wegens een door tegenvallende rendementen ontstaan pensioentekort. De pensioenregeling van Consument is omgezet van een collectieve middelloonregeling naar een beschikbare premieregeling met een individuele polis. De waarde van de op basis van de middelloonregeling opgebouwde pensioenaanspraken is als aanvullende premie ingebracht in de beleggingsverzekering.

De Commissie oordeelt dat verzekeraar voor dat deel van de premie Consument niet naar behoren heeft geïnformeerd en zij acht het aannemelijk dat Consument de overeenkomst bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn aangegaan. De verantwoordelijkheid voor de informatieverstrekking met betrekking tot deze waardeoverdracht rust op de verzekeraar. Door de handelwijze van verzekeraar is Consument essentiële informatie onthouden. Verzekeraar dient voor de daardoor ontstane schade van Consument op te komen. In dit specifieke geval wordt de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene gemitigeerd vanwege de betrokkenheid van de werkgever van Consument bij de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het ingevulde en door Consument op 6 augustus 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 december 2010;
- de repliek van Consument van 13 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 maart 2011.

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



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 6 juni 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Tussen (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene en Consument is met ingang van 9 december 1998 een levensverzekeringsovereenkomst tot stand gekomen met als einddatum 1 maart 2009. Het betreft een beschikbare premieregeling op basis van beleggingen. De overeenkomst is een gewijzigde voortzetting van een voormalige pensioenregeling op een collectieve polis, die was gebaseerd op een middelloonregeling.

Na beëindiging van het dienstverband bij zijn voormalig werkgever heeft de nieuwe werkgever van Consument met Aangeslotene onderhandeld over een pensioenregeling op individuele basis.

2.2 Aangeslotene heeft via een loondienstagent op 17 november 1998 een voorstel voor een individueel pensioencontract aan de werkgever van Consument voorgelegd. Op blad 2 van de offerte van 17 november 1998 staat bij “verzekeringsprestaties” onder meer vermeld:

“DOELVERMOGEN OP DE PENSIOENRICHTDATUM

Garantiekapitaal bij leven	f	62.880,00
Voorbeeldkapitaal bij leven	f	74.819,00
Voorbeeldkapitaal op basis van 6%	f	70.600,00
Voorbeeldkapitaal op basis van 8%	f	79.255,00

Het opgegeven garantiekapitaal geldt onder de voorwaarde dat de kosten, vergoedingen, risicopremies en risicoprofiel ongewijzigd blijven.”.

Bij “REEDS VERZEKERDE KAPITALEN “ staat vermeld:

“Kapitaal bij leven	f	198.913,00
Gelijkblijvend risicokapitaal tot 01-03-2009	f	138.284,00”.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In de door de loondienstagent ondertekende begeleidende brief, gericht aan de werkgever van Consument, is het volgende te lezen:

“Conform onze afspraak ben ik van de huidige pensioenregeling, de middelloonregeling uitgegaan. Op basis van zijn nieuwe salaris van f 61.815,= komen wij per 1 December 1998 tot de volgende opgave:

<i>Ouderdomspensioen per jaar (...)</i>	<i><u>Nieuwe aanspraak</u></i>
	<i>F 19.840,=</i>

(...)

De nieuwe pensioenregeling is gebaseerd op het verzekersysteem van Universal life/Unit Linked. Dit heeft voor (...) als voordeel dat naast een minimale garantie van 4% op de einddatum, het meerdere fondsrendement ook ten goede komt aan de waardeopbouw in zijn polis.”

2.3 De offerte is door de werkgever aan Consument gezonden. Naar aanleiding van vragen van Consument heeft zijn werkgever bij brief van 4 januari 1999 onder meer het volgende aan Consument bericht:

“Naar aanleiding van uw vragen met betrekking tot uw pensioen heb ik gesproken met (de loondienstagent) van (de verzekeraar).

- 1. Er is geen sprake van pensioenbreuk door de overgang van de collectieve naar de individuele pensioenregeling.*
- 2. (...)*
- 3. Met betrekking tot de berekeningsmaatstaven hebben ze een zo laag mogelijk rentepercentage genomen. De (loondienstagent) verwacht dat de rente hoger zal worden, wat positieve gevolgen zal hebben voor de hoogte van uw pensioen.*
- 4. (...)*
- 5. Volgens (de loondienstagent) hoeft de overdracht van het opgebouwde pensioen bij de metaal in principe geen probleem te zijn. Als hij wat info krijgt (stuur ik hem toe) gaat hij erachter heen. (...).*

Mochten er nog onduidelijkheden of vragen zijn dan hoor ik die graag op korte termijn. Anders zie ik graag zo snel als mogelijk de ondertekening van de instemming voor het nieuwe pensioen tegemoet.”

Bij brief van 14 januari 1999 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend. Op blad 5 van de polis (gedateerd 11-08-1999) staat onder meer vermeld:

“Herkomst conversiewaarde

De onderhavige verzekering is een gewijzigde voortzetting van de bij (verzekeraar) gesloten verzekering onder polisnummer (...).

De waarde van laatstgenoemde polis is opgenomen in onderhavige polis.

De waarde van laatstgenoemde polis ad f 153.643,00 is als extra premie opgenomen in de onderhavige polis.”



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.4 Van toepassing zijn onder meer de Voorwaarden Mega Plan MP-1097. Op blad 4 van de polis wordt vermeld dat deze onlosmakelijk zijn verbonden met de geoffreerde verzekering. Bij de verzekering behoort een in deze verzekeringsvoorwaarden opgenomen zogenaamd “persoonlijk beleggingsplan”. In artikel 5.2 van de voornoemde voorwaarden is hierover het volgende opgenomen:
“In dit beleggingsplan geeft de verzekeringnemer aan hoe een beleggingspremie door (verzekeraar) dient te worden verdeeld over de beschikbare spaarvormen, met inachtneming van eventueel bijbehorende looptijden. De verzekeringnemer is verantwoordelijk voor de samenstelling van het beleggingsplan. Derhalve aanvaardt (verzekeraar) geen enkele aansprakelijkheid voor de behaalde resultaten op het gekozen beleggingsplan (...).”
- 2.5 Consument heeft jaarlijks waardeoverzichten ontvangen. Op de einddatum 1 maart 2009 bedroeg de actuele beleggingswaarde € 92.691,92. Omdat het oorspronkelijke garantiekapitaal ad € 120.464,00 hoger was, is dit kapitaal uitgekeerd.
- 2.6 Naar aanleiding van de hoogte van de uitkering heeft Consument bij brief van 17 maart 2009 een klacht ingediend bij Aangeslotene, onder meer inzake de hem tegenvallende hoogte van het eindkapitaal dat op de pensioendatum voor de aankoop van pensioen ter beschikking is gekomen.
- 3. Geschil**
- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene een compensatie voor een pensioenaanspraak van ten minste € 9.000, uitgaande van de brief van Aangeslotene van 17 november 1998.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument had op 01-01-1998 reeds een premievrije aanspraak op een ouderdomspensioen opgebouwd van € 6.330,00 per jaar via zijn voormalige pensioenregeling. Het kan dan niet zo zijn dat na betaling van in totaal € 40.000,- aan premies in de periode 01-01-1998 tot 01-03-2009 slechts een toename van € 1.434,00 per jaar tot stand is gekomen. Aangeslotene heeft in strijd met de zorgplicht gehandeld door destijds een pensioenoplossing op individuele basis aan te bieden, geheel voor risico van Consument.
 - Indien Aangeslotene - zoals zij had moeten doen - destijds de reeds opgebouwde aanspraak in het collectieve contract had gelaten en alleen voor de toekomst een individuele oplossing voor Consument had gekozen, zou de aanvulling op het pensioen in plaats van € 1.434,00 per jaar ongeveer € 2.400,00 per jaar zijn geweest en zou de totale ouderdomspensioenaanspraak in de buurt van een pensioen op basis van een middelloonregeling zijn uitgekomen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Er is aan Consument een pensioentoezegging gedaan van ongeveer € 9.000,- per jaar. Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van deze verplichting.

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

- Bij de totstandkoming van de verzekering is gekeken naar de pensioenregeling zoals Consument die bij zijn vorige werkgever had. Voor (de vorm van) een pensioentoezegging als zodanig is Aangeslotene echter niet verantwoordelijk maar de werkgever van Consument. De werkgever heeft geen middelloonregeling toegezegd maar een premieovereenkomst op basis van beleggingen. Ten onrechte vergelijkt Consument de uitkomsten van deze overeenkomst met de (theoretische) uitkomst van een middelloonregeling.

- De offerte van 17 november 1998 is tot stand gekomen in overleg met de werkgever van Consument. Het is de werkgever van Consument geweest die met Aangeslotene de onderhandelingen heeft gevoerd voor de aankoop van de beleggingsverzekering met garanti kapitaal, voor de werkgever kennelijk een aantrekkelijke optie voor een pensioenoplossing op individuele basis, en Consument heeft ingestemd met dit aanbod van de werkgever. Zo al sprake is geweest van onzorgvuldige besluitvorming omtrent de invulling van de op te bouwen aanspraken voor ouderdomspensioen, dan zal Consument zijn (voormalig) werkgever hierop moeten aanspreken, niet Aangeslotene.

- Het in de offerte gehanteerde prognoserendement van 7% was destijds niet onrealistisch. Het was voor Consument duidelijk dat het voorbeeldkapitaal niet gelijk is aan het gegarandeerde kapitaal. Consument heeft gekozen voor garantiefondsen die uitgaan van een gegarandeerd rendement van 4%. Door tegenvallende beleggingsresultaten is de uiteindelijke pensioenaanspraak niet uitgekomen boven het gegarandeerde bedrag doch deze omstandigheid valt niet binnen de risicosfeer van Aangeslotene.

- Een premiestijging heeft niet altijd een evenredige invloed op het garanti kapitaal omdat ook de kosten voor meeverzekerde (risico)dekkingen toenemen.

4. Beoordeling

4.1 Vooropgesteld zij dat in de onderhavige zaak sprake is van een verzekeringsovereenkomst waarbij Aangeslotene en Consument als contractpartijen zijn aan te merken maar die tot stand is gekomen op basis van rechtstreekse contacten tussen de werkgever van Consument en Aangeslotene. Uiteindelijk heeft een en ander geleid tot de offerte van 17 november 1998 en de ondertekening voor akkoord door Consument op 14 januari 1999. De door de werkgever aan Consument voorgelegde offerte kan worden beschouwd als een aanbod van de werkgever aan Consument om



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

tot overeenstemming te komen omtrent invulling van de pensioenverplichtingen van de werkgever.

- 4.2 De Commissie oordeelt dat, voor zover de offerte betrekking heeft op de regeling van toekomstige pensioenaanspraken, deze op zichzelf voldeed aan destijds geldende regelgeving, te weten de Regeling Informatiestrekking aan verzekeringnemers 1994 (RIAV 1994) en de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde Code Rendement & Risico 1997 (CRR 1997). De stelling van Consument, te weten dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de toezegging dat Consument kon rekenen op een ouderdomspensioen van zo'n € 9.000,00 per jaar, vindt geen steun in het dossier. Het was bij aanvang van de verzekering voor Consument voldoende kenbaar dat een gegarandeerd rendement van 4% iets anders is dan een geprognosticeerd rendement van 7%, destijds een niet ongebruikelijke en niet onrealistische prognose. Door tegenvallende ontwikkelingen in de financiële markt en daardoor niet behaalde, maar door Consument wel verwachte, beleggingsresultaten is ontegenzeggelijk sprake van een teleurgestelde verwachting bij Consument maar deze leidt op zichzelf niet tot een schadevergoedingsplicht voor Aangeslotene.
- 4.3 Anders is het voor de informatieverstrekking met betrekking tot de betekenis van de waardeoverdracht van reeds opgebouwde aanspraken. Consument heeft immers, door ondertekening van de offerte op 14 januari 1999, afstand genomen van zijn op basis van een middelloonregeling tot 1 december 1998 opgebouwde pensioenaanspraken en de waarde daarvan ingebracht in een beleggingspolis. Daardoor heeft hij de hoogte van zijn ouderdomspensioen als geheel afhankelijk gemaakt van beleggingsresultaten, waarbij tegenvallende resultaten volledig voor zijn risico komen. In een dergelijke situatie ligt het op de weg van Aangeslotene om zich ervan te vergewissen dat Consument volledig op de hoogte is van de gevolgen van het loslaten van een pensioenaanspraak op basis van het middelloonsysteem en het omzetten daarvan in de beschikbare premiereregeling. Naar algemene maatstaven van burgerlijk recht dienen de te betalen premie en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering, kortom de over en weer te verwachten prestaties, op zodanige wijze geëxpliciteerd te worden dat partijen tot een weloverwogen beslissing kunnen komen omtrent het aangaan van de overeenkomst. De verantwoordelijkheid voor de informatieverstrekking rust hierbij op de verzekeraar, ongeacht de vraag of bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst een derde betrokken is geweest. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2010/88.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument niet goed heeft geïnformeerd over de herkomst van de premie, voor zover deze betrekking heeft op de inbreng van de waarde van de reeds opgebouwde pensioenaanspraken. Ondanks vragen van Consument, zoals blijkt uit de brief van de werkgever van Consument van 4 januari 1999, heeft Aangeslotene nagelaten Consument rechtstreeks te benaderen teneinde zich ervan te vergewissen dat Consument wist waarvoor hij zou tekenen. Consument is derhalve niet naar behoren over de eigenschappen van de door hem gesloten verzekeringsovereenkomst door Aangeslotene geïnformeerd. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument de overeenkomst niet zou zijn aangegaan indien hij een juiste voorstelling van zaken zou hebben gehad en dat hij die juiste voorstelling van zaken niet had als gevolg van het aan Aangeslotene toe te rekenen feit dat hem essentiële informatie omtrent de eigenschappen van de door hem gesloten overeenkomst is onthouden. Het dientengevolge door Consument geleden nadeel dient door Aangeslotene te worden vergoed, waarbij echter rekening dient te worden gehouden met de specifieke rol die de werkgever van Consument bij de totstandkoming van de verzekering heeft vervuld. Vastgesteld kan worden dat de werkgever, daar waar hij dit wellicht wel had moeten doen, Consument niet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van de omzetting van een nominale pensioentoezegging in een beschikbare premieregeling. Deze omstandigheid valt niet binnen de risicosfeer van Aangeslotene. De Commissie acht om die reden een matiging van de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene gerechtvaardigd en stelt deze op een percentage van 50%.
- 4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene ter opheffing van het door Consument ondervonden nadeel gehouden is een schadevergoeding aan Consument te betalen. De Commissie begroot de schade voor Consument op € 620,00 per jaar, zijnde de helft van het verschil van het huidige pensioen en het beoogde pensioen van € 9.000,00 per jaar, een en ander te rekenen vanaf de pensioendatum 11 maart 2009. Over de verschenen termijnen is Aangeslotene de wettelijke rente verschuldigd. Voor de termijnen vanaf 2012 geldt dat Aangeslotene aan Consument een pensioenpolis dient af te geven voor een bedrag van € 620,00 per jaar en overigens met identieke voorwaarden en condities als die van het huidige pensioen van consument. Aangeslotene dient tevens aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,00, te vergoeden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument als schadevergoeding een bedrag dient te betalen van € 620,00 over elk van de jaren 2009, 2010 en 2011, steeds vermeerderd met de wettelijke rente van 1 juli van dat jaar tot de dag der voldoening, aan Consument een pensioenpolis dient af te geven voor een uitkering van € 620,00 per jaar ingaande 2012 en overigens onder de voorwaarden en condities van de huidige pensioenvoorziening van Consument, alsmede aan Consument dient te vergoeden diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,00.

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.