

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-265 d.d.**

**16 september 2015**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en drs. W. Dullemond, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Slecht advies. Consument is van mening dat Aangeslotene hem een slecht advies heeft gegeven door hem te adviseren zijn waardevast pensioen bij Generali te beëindigen en de opbouw van zijn pensioenkapitaal voort te zetten in twee verzekeringen van Aangeslotene waarbij het aan te kopen pensioen onzeker is. De Commissie is van oordeel dat uit de stukken blijkt dat de informatievoorziening naar Consument omtrent de risico's van een pensioenverzekering zonder gegarandeerde pensioenuitkering summier is geweest. Echter, het risico op een lagere pensioenuitkering dan verwacht is inherent aan een pensioenproduct op basis van een beschikbarepremieregeling. Niet is gebleken dat Consument, nadat hij in 1995 bij een werkgever in dienst trad die een beschikbarepremieregeling aanbood, elders een pensioenverzekering zou hebben kunnen afsluiten met een gegarandeerde pensioenuitkering. Omdat er geen alternatieven waren op basis van gegarandeerde uitkeringen, ligt het voor de hand dat Consument, ook indien hij van te voren op de hoogte zou zijn gebracht van de risico's van een pensioenverzekering zonder gegarandeerde pensioenuitkering, toch voor de door hem afgesloten verzekeringen zou hebben gekozen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap N.V. Amersfoortse Algemene Verzekering Maatschappij, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 30 maart 2015;
- de brief van Consument met bijlagen van 22 maart 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. In de zeventiger jaren had de toenmalige werkgever van Consument bij Generali Verzekeringen ten behoeve van Consument een “Waardevast pensioen Generali” afgesloten, waarbij naar de stand van 1 januari 1995 onder andere een levenslang gegarandeerd ouderdomspensioen van fl. 13.051,- (€ 5.922,-) was verzekerd. In 1995 veranderde Consument van werkgever. De nieuwe werkgever bood een andere pensioenregeling aan, namelijk een beschikbarepremieregeling. Consument heeft zich toen gewend tot zijn toenmalige tussenpersoon De Jong Verzekeringen. Consument heeft vervolgens gekozen voor overdracht van de waarde van de pensioenaanspraken bij Generali naar Aangeslotene, waar Consument via De Jong Verzekeringen twee pensioenverzekeringen heeft gesloten:
  - een zogenoemde Opti-Maat Pensioen polis (hierna: pensioenverzekering) met polisnummer [..1..] ter uitvoering van de beschikbarepremieregeling, en
  - een koopsompolis met polisnummer [..2..] in verband met de waardeoverdracht.
- 2.2. De pensioenverzekering is ingegaan op 1 februari 1995 en is geëindigd op 1 augustus 2014. Met Consument was een gegarandeerd kapitaal op de einddatum overeengekomen van fl. 225.628,- (€ 102.385,52) met recht op winstdeling. Consument betaalde hiervoor maandelijks zijn bijdrage in de premie. Het kapitaal bedroeg op de einddatum € 184.210,-.
- 2.3. De koopsompolis is ingegaan op 9 juni 1995 en is geëindigd op 1 augustus 2014. Met Consument was een gegarandeerd kapitaal overeengekomen van fl. 225.628,- (€ 102.386,-).
- 2.4. Van 2007 tot en met 2013 heeft Consument van Aangeslotene jaarlijks een uniform pensioenoverzicht (hierna: UPO) ontvangen. Op de UPO's stonden de pensioenindicaties van beide verzekeringen vermeld. Op de UPO van 2010 staat als pensioenindicatie voor de pensioenverzekering een bruto jaaruitkering van € 11.335,- en voor de koopsomverzekering een bedrag van € 7.504,- bruto per jaar. Consument heeft uit onvrede over de pensioenindicatie van de koopsompolis met zijn werkgever afgesproken dat hij salarisverhogingen vanaf 2010 in zijn koopsompolis zou storten.
- 2.5. Op de UPO van 2013 heeft Aangeslotene voor de koopsompolis een pensioenindicatie gegeven van € 5.308,- bruto per jaar. Voor de pensioenverzekering is geen afzonderlijke pensioenindicatie gegeven. Aangeslotene heeft als totale pensioenindicatie aangegeven dat met het opgebouwde kapitaal van € 263.979,- een pensioen kan worden aangekocht van € 14.116,- bruto per jaar, en met een te bereiken kapitaal van € 284.737,- een pensioen van € 15.022,- bruto per jaar.
- 2.6. Op de website mijnpensioenoverzicht.nl staan op het pensioenoverzicht van Consument in april 2014 een tweetal pensioenindicaties bij Aangeslotene van € 15.022,- bruto per jaar en van € 5.308,- bruto per jaar.
- 2.7. Consument heeft in 2014 bij Aangeslotene een offerte aangevraagd voor een Direct ingaand pensioen. De door Aangeslotene uitgebrachte offerte van 10 juli 2014 vermeldt dat Consument met de kapitalen van de pensioenverzekering en de koopsompolis een pensioen kan aankopen van € 1.154,72 bruto per maand (€ 13.856,64 per jaar). Aangeslotene had uit coulance het eindkapitaal van de koopsompolis verhoogd naar € 112.100,- zodat Consument daarvoor een pensioenuitkering kon aankopen

van hetzelfde bedrag, namelijk € 5.922,- per jaar, als hij gehad zou hebben indien hij de pensioenverzekering bij Generali tot de einddatum had aangehouden

- 2.8. Consument heeft uiteindelijk een direct ingaand pensioen aangekocht bij Nationale Nederlanden, waaruit hij jaarlijks een net iets hogere bruto pensioenuitkering ontvangt dan de door Aangeslotene aangeboden uitkering..

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene zijn levenslange pensioenuitkering aanvult tot minimaal € 20.330,- bruto per jaar.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon mocht worden verwacht, omdat:
- a) Consument van mening is dat Aangeslotene hem een slecht advies heeft gegeven door hem te adviseren zijn waardevast pensioen bij Generali te beëindigen en de opbouw van zijn pensioenkapitaal voort te zetten in twee verzekeringen van Aangeslotene waarbij het aan te kopen pensioen onzeker is.
  - b) de premies die Consument heeft ingelegd niet in verhouding staan tot de uiteindelijke pensioenuitkering.
  - c) Aangeslotene Consument niet op de risico's heeft gewezen van pensioenverzekeringen zonder waardevast pensioen.
  - d) Aangeslotene Consument ten onrechte te hoge pensioenindicaties heeft gegeven in de UPO van 2013 en op de website met het pensioenoverzicht van Consument, waardoor Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op een levenslange jaarlijkse pensioenuitkering van minimaal € 20.330,- bruto per jaar.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft aangevoerd, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1. Consument ontvangt een pensioenuitkering die veel lager is dan hij had verwacht. Dit is, wat de hoogte van de uitkering betreft, een gevolg van de lage rekenrente waartegen het pensioen is aangekocht en, wat de verwachtingen van Consument betreft, van de pensioenindicatie op de UPO van 2013 en op het pensioenoverzicht op mijnpensioenoverzicht.nl. De Commissie heeft te oordelen over de vraag of deze omstandigheden Aangeslotene toerekenbaar zijn.
- 4.2. De Commissie is van oordeel dat uit de stukken blijkt dat de informatievoorziening naar Consument omtrent de risico's van een pensioenverzekering zonder gegarandeerde pensioenuitkering summier is geweest. Echter, het risico op een lagere pensioenuitkering dan verwacht is inherent aan een pensioenproduct op basis van een beschikbarepremieregeling. Niet is gebleken dat Consument, nadat hij in 1995 bij een werkgever in dienst trad die een beschikbarepremieregeling aanbood, elders een pensioenverzekering zou hebben kunnen afsluiten met een gegarandeerde pensioenuitkering.

Evenmin is aannemelijk geworden dat het bij Generali verzekerde pensioen na premievrijmaking door indexatie waardeverast zou zijn gehouden. Consument heeft weliswaar gemotiveerd aangevoerd dat hij zijn pensioen bij Generali individueel had kunnen voortzetten, maar niet aannemelijk is geworden dat dit, anders dan gebruikelijk buiten een collectiviteit, op basis van gegarandeerde (waardevaste) uitkeringen zou hebben gekund. Omdat er geen alternatieven waren op basis van gegarandeerde uitkeringen, ligt het voor de hand dat Consument, ook indien hij van te voren op de hoogte zou zijn gebracht van de risico's van een pensioenverzekering zonder gegarandeerde pensioenuitkering, toch voor de door hem afgesloten verzekeringen zou hebben gekozen. Er is dan ook geen sprake van een advies dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur destijds niet had mogen geven. Daardoor kan in het midden blijven of Aangeslotene Consument heeft geadviseerd (zoals Consument heeft gesteld) of dat advisering door de tussenpersoon heeft plaatsgevonden en Aangeslotene alleen voorlichting heeft gegeven (zoals Aangeslotene heeft betoogd).

- 4.3. Vast staat dat op de UPO van 2013 en op het pensioenoverzicht op mijnpensioenoverzicht.nl van Consument pensioenindicaties staan waarbij niet duidelijk is vermeld dat één van beide indicaties een optelsom is van de pensioenuitkering van beide verzekeringen, waardoor Consument er ten onrechte van is uitgegaan dat dit de pensioenindicatie was van één verzekering. De Commissie is van oordeel dat indien de informatieverstrekking over de pensioenindicatie wel juist zou zijn geweest, Consument, gelet op de destijds nog korte looptijd van de verzekering en de lage rentestand, onvoldoende maatregelen had kunnen treffen om een substantieel hoger pensioen te krijgen. Consument heeft tijdens de zitting aangevoerd dat hij in dat geval een jaar langer was blijven werken. Dit had echter ook geen substantieel hogere pensioenvoorziening voor hem opgeleverd.
- 4.4. Hoewel Consument gedurende ruim 37 jaar veel premie heeft betaald voor zijn pensioenuitkering, altijd goed op zijn pensioenvoorziening heeft gelet, en in het eindstadium door Aangeslotene verkeerd is voorgelicht, is de uiteindelijk lage pensioenuitkering het gevolg van de relatief zeer lage rekenrente in de afgelopen periode. Uit het voorgaande volgt echter dat dit nadeel niet is toe te rekenen aan fouten van Aangeslotene. Aangeslotene heeft coulantehalve het eindkapitaal van de koopsompolis verhoogd van € 102.386,- naar € 112.100,-. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de teleurstelling van Consument, ziet zij geen gronden waarop Aangeslotene gehouden is om Consument nader tegemoet te komen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

