

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-243  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 februari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 6 juni 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Knipconstructie bij pensioen. Bijzondere zorgplicht verzekeraar op basis van artikel 52 van de Pensioenwet. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar zich actief - niet reactief - had moet opstellen nadat Consument zich rechtstreeks tot Verzekeraar had gewend met het verzoek om bij een gunstige beurskoers tot omzetting van het resterende kapitaal over te gaan temeer daar een van de doelstellingen van de Pensioenknip nu juist gelegen is in het kunnen profiteren van stijgende beurskoersen. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht. De Commissie stelt vast dat de vraag wat Consument zou hebben gedaan indien hij door Verzekeraar wel juist zou zijn geïnformeerd achteraf niet met zekerheid is te beantwoorden. De Commissie schat de kans dat Consument bij een juiste voorlichting tot omzetting zou zijn overgegaan op 50%. De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond en wijst 50% van de vordering van Consument toe.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 15 februari 2016;
- de brief van Verzekeraar van 14 april 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft via zijn tussenpersoon bij (een voorganger van) Verzekeraar een pensioenverzekering gesloten met polisnummer [..polis 1..] welke tot uitkering zou komen op de 60 jarige leeftijd van Consument.
- 2.2 Uit een ongedateerd e-mailbericht van Consument aan medewerker A van Verzekeraar blijkt dat Consument besloten heeft de leeftijd waarop de pensioenuitkering zou ingaan, te wijzigen middels een zogeheten ‘Pensioenknip’. Consument schrijft onder meer: “Geachte [medewerker A],  
Hierbij bevestig ik graag mijn telefonische toezegging om akkoord te gaan met het voorgestelde knip-pensioen van het per 1.01.2012 beschikbare pensioenkapitaal van € 148.407.00 te knippen naar een resterend pensioenkapitaal van € 126.107.00 en te blijven beleggen in ING-aandeel tot einddatum van 1.01.2015. Het tijdelijk ouderdomspensioen zal dan tot uitkering komen met uiteraard terugwerkende kracht ook vanaf 1.01.2012.”
- 2.3 In de door Verzekeraar verstrekte informatie over de Pensioenknip is op pagina vier onder meer het volgende te lezen:  
“Gedurende de periode waarin het tijdelijke pensioen wordt uitgekeerd kunt u op elk door u gewenst moment het beschikbare kapitaal (de afkoopwaarde) omzetten in een uitgesteld levenslang pensioen. Dit levenslange pensioen wordt uitgekeerd nadat de looptijd van het tijdelijk pensioen is verstreken. Indien u voor het eindigen van het tijdelijke pensioen geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om tussentijds een uitgesteld pensioen aan te kopen, koopt AEGON op de einddatum tegen de dan geldende rentestand een levenslang pensioen aan. (...)”.
- 2.4 Verzekeraar heeft op 4 september 2012 aan Consument een verzekeringsopgave toegezonden waarop een nieuw polisnummer, [..polis 2..], vermeld staat en waarop tevens te lezen is: “AFKOMSTIG VAN [..polis 1..]”.
- 2.5 Op 13 september 2012 bericht medewerker A van Verzekeraar onder meer aan Consument:  
“(...) U heeft inderdaad de mogelijkheid om eerder dan drie jaar een uitgesteld levenslang pensioen aan te kopen van het niet uitgekeerde kapitaal uit polis [..polis 1..] (...)”.
- 2.4 In een e-mailbericht van 24 februari 2014 schrijft Consument aan medewerker A van Verzekeraar onder meer het volgende:  
“Geachte [medewerker A],  
Inmiddels is er weer een hele tijd verstreken en is gelukkig voor mij het koers aandeel ING-Groep nu op €10,50 aangeland. Op het eind van dit jaar zal de z.g. pensioenknip lopende t/m 31-12-2014 voor 3 jaar zijn afgelopen. Nu wens ik in de loop van dit jaar deze polis onder No: [..polis 2..] te beëindigen als de koers aandeel ING-Groep gestegen is boven € 12.00. Ben ik met dit verzoek op het juiste adres of dien ik een van Uw collega’s daarvoor te benaderen ? (...)”.
- 2.5 Medewerker B van Verzekeraar reageert per e-mailbericht van 24 maart 2014 als volgt:  
“(...) Dank voor uw mail. U geeft aan dat u polis [..polis 2..]wil beëindigen als het aandeel ING boven de € 12, - stijgt. In deze mail geef ik u mijn reactie.  
(...)

**Een ingegaan pensioen kan niet worden beëindigd.**

U heeft in het verleden gekozen om gebruik te maken van de pensioenknp. U heeft hiervoor een tijdelijk pensioen verzekerd van 1 januari 2012 tot 1 januari 2015. Dit pensioen (uit de pensioenknp) kan niet tussentijds worden beëindigd.

**De AEGON Van Nierop polis met nummer [..polis I..] expireert per 1 januari 2015.**

U heeft met het pensioenkapitaal de keuze om bij Aegon een garantiepensioen aan te kopen. Wij zullen u drie maanden voor uw pensioendatum een indicatieve offerte uitbrengen. De definitieve offerte ontvangt u in de maand waarin het kapitaal vrijkomt.”

- 2.6 Op 24 maart 2014 dag antwoordt Consument aan medewerker B:  
“Met dank voor het antwoord op mijn oproep van 24.02.2014 wens ik u op het volgende [te] attenderen. Hiertoe verwijs ik naar de eerdere correspondentie (zie bijlage vertrouwelijk) met duidelijke vermelding en toezegging van AEGON bij monde van [naam medewerker A]. Dit is in volledige tegenspraak met Uw bewering: Een ingegaan pensioen kan niet worden beëindigd (zie bijlage RE pensioen). Uiteraard zijn wij op de condities van [naam medewerker A] tot een besluit gekomen voor een pensioenknp te kiezen. Ik verzoek U dan ook mijn wens in eerdere mail van dd. maandag 24 februari te rechtvaardigen.  
(...)”.
- 2.7 Medewerker B van Verzekeraar stelt op 28 maart 2014 per e-mail de volgende vragen aan Consument:  
“(…) Begrijp ik goed dat het tijdelijk ouderdomspersoon uit polis 345106981 ongewijzigd wil laten ? De maandelijkse uitkering van € 615,36 blijft daarmee in stand tot 1-1-2015. Begrijp ik daarnaast goed [dat] u met de huidige beleggingswaarde (€ 240.665, 53) uit AVN-polis [..polis I..] een direct ingaand pensioen wil aankopen ? Zoja, wat dient de ingangsdatum te zijn ? .....1-1-2015 is wellicht logisch als aansluiting op uw tijdelijk ouderdomspensioen. (...)”.
- 2.8 Consument reageert dezelfde dag (28 maart 2014) als volgt:  
“Kennelijk mag ik mij tot U richten om een en ander te wijzigen. Mijn tijdelijk knippensioenpolis onder polisnr [..polis 2..] tnv E.P.V.M. Buijs wil ik niet eerder beëindigen dan tot het enige aandeel nl. ING in de polis is gestegen tot €12,00 per aandeel of tot einddatum 31.12.2014. Hiertoe, als het ING-aandeel inderdaad tot € 12,00 is gestegen, kan ik mij tot U wenden om deze omzetting te verwezenlijken. Op dat moment wens ik met de dan geldende beleggingswaarde een direkt ingaand pensioen aan[te]kopen. De maandelijkse uitkering blijft daarmee in stand tot einddatum 1.01.2015 en loopt mijns inziens naast de nieuw aangekochte pensioenpolis. Hopende duidelijkheid te hebben verkregen groet ik U (...)”.
- 2.9 De tussenpersoon van Consument vraagt op 26 november 2014 bij Verzekeraar naar het toezenden van offertes voor het per 1 januari 2015 aan te kopen pensioen. Tevens schrijft hij in zijn e-mailbericht:  
“Tevens gaf [naam Consument] aan dat hij graag zou zien dat zodra de koers van het ING-aandeel hoger of gelijk is aan € 12,- de aandelen verkocht/polis [..polis I..] wordt beëindigd zodat hij geen risico meer loopt. Behoort dit tot de mogelijkheden ?”  
Eveneens op 26 november 2014 antwoordt Verzekeraar als volgt:  
“(…) Helaas is het niet mogelijk de polis te beëindigen als het ING-aandeel €12,- bereikt. Een wijziging kan alleen worden opgegeven met het daarvoor bestemde formulier. Een

aangevraagde wijziging wordt uitgevoerd aan het eind van de kalendermaand waarin Aegon Van Nierop dit formulier ontvangt.”

- 2.10 Op 28 november 2014 zendt Verzekeraar aan Consument een offerte inzake een direct ingaand pensioen. In de offerte wordt uitgegaan van een beschikbaar bedrag van € 258.278,50. Tevens wordt vermeld dat aan de tussenpersoon van Consument eveneens een exemplaar van de offerte is toegezonden en Consument wordt aangeraden contact op te nemen met de tussenpersoon.
- 2.11 Op 12 januari 2015 heeft Consument een klacht bij de directie van Verzekeraar ingediend waarin hij zijn ongenoegen en bevreemding uitspreekt over de wijze waarop met zijn aan medewerker A gericht verzoek van 24 februari 2014 is omgegaan. Bij brief van 28 januari 2015 heeft Consument de klacht als volgt aangevuld:  
“(…) Ons pensioenvermogen is geheel afhankelijk van de ING-koers. Wij zijn dan ook akkoord gegaan met de toezegging van [medewerker A] en het gearceerde gedeelte in de voorwaarden van [naam Verzekeraar] op pagina 4, welke het mogelijk maakt voortijdig het pensioenvermogen om te zetten. Dit had op eind november 2014 een pensioen vermogen van ca. € 278.000,00 kunnen zijn en volgens opgave [naam Verzekeraar] (zie bijlage) op 01/01/2015 € 258.728,50 en met een wel uiterst merkwaardig koersverlies op 12/01/2015 naar € 246.095,74. Dit is dan het uiteindelijke beschikbaar pensioenkapitaal. Wij mochten niet vroegtijdig omzetten, waarom mag AEGON wel laattijdig tegen een voor ons zeer ongunstige koers omzetten ?”.
- 2.12 Bij brief van 9 februari 2015 heeft Verzekeraar als volgt gereageerd op de klacht:  
**“De expiratedatum van uw pensioenpolis is 1 januari 2015**  
Op 31 december 2014 verkochten wij uw participaties tegen de koers van dat moment. Dat is de gebruikelijke handelswijze bij het bereiken van de pensioendatum. Op dat moment zat u met uw beleggingen in het aandeel ING. De koers stond op het moment van expiratie inderdaad lager dan een maand daarvoor. De offerte die u in november 2014 ontving was op basis van de koers van dat moment. Een beleggingsverzekering is een produkt met beleggingsrisico. Het kapitaal had ook hoger kunnen zijn. Dit is de aard van een beleggingsproduct.  
**Aegon heeft de participaties niet te laat omgezet**  
Op 31 december 2014 zijn de participaties tegen de koers van dat moment verkocht. Dit leidt tot een expiratiewaarde van € 246.095,74.  
**U kon uw beleggingskeuze tijdens de looptijd wijzigen**  
Op verzoek van een deelnemer kan de beleggingskeuze tijdens de looptijd gewijzigd worden. Een dergelijk verzoek ontvingen wij niet van u.”  
Bovenaan de brief staat als kenmerk vermeld: [..kenmerk..].

## 2. Vordering, klacht en verweer

### Vordering

- 3.1 Consument vordert het verschil, door hem geraamd op een bedrag van ca. € 22.000,00, tussen het te ontvangen pensioenkapitaal per 28 november 2014 (ca. € 268.000,00) bij een koers per aandeel ING-Groep van € 11,78 en een pensioenkapitaal van € 246.095,74 op basis van de koers van het aandeel ING-Groep per eind december 2014 (€ 10,83). Daarnaast vordert Consument € 8.000,00 in verband met overige geleden schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor. Consument voert onder meer het volgende aan.

- Verzekeraar heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden door hem desgevraagd niet tijdig en ook niet op eenduidige wijze te informeren over de mogelijkheden voor Consument om tussentijds tot omzetting van het resterende pensioenkapitaal (polisnummer [..polis 1..]) over te gaan.
- Indien Verzekeraar op de juiste wijze invulling had gegeven aan de op haar rustende zorgplicht jegens Consument, dan zou Consument op basis van de juiste informatie - te weten dat hij tussentijds tot wijziging van zijn beleggingskeuze had kunnen overgaan - medio september of eind november 2014 bij een gunstige ING koers zijn pensioenpolis hebben omgezet.
- Verzekeraar heeft een nieuw polisnummer geïntroduceerd, louter voor eigen/intern gebruik. Consument kan niet worden tegengeworpen dat hij bij zijn verzoek om de pensioenuitkering te laten ingaan op het moment dat de koers van het aandeel ING-Groep € 12,00 of hoger is, niet dit nieuwe nummer heeft genoemd, maar heeft verwezen naar het oorspronkelijk bij hem bekende nummer, te weten [..polis 1..]. Verzekeraar had bovendien uit de redactie van het verzoek van Consument moeten afleiden dat het verzoek vanzelfsprekend betrekking had op het resterend pensioenkapitaal, vooral ook gezien het onder 2.5 genoemde e-mailbericht van medewerker A.
- Consument heeft nimmer de onder 2.10 genoemde indicatieve offerte ontvangen. Evenmin heeft zijn tussenpersoon deze offerte ontvangen.

Verweer aangeslotene

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

- Ten onrechte verwijt Consument Verzekeraar dat deze Consument zou hebben verboden om het resterende kapitaal om te zetten. Verzekeraar heeft correct gereageerd op het verzoek van Consument van 24 februari 2014 waarin is gevraagd om tussentijdse beëindiging van de polis met nummer [..polis 2..]. Deze polis kon immers niet tussentijds worden beëindigd.
- Consument heeft zelf verwarring doen ontstaan door in zijn verzoek van 24 februari 2014 te verwijzen naar polisnummer [..polis 2..], dat betrekking heeft op het reeds ingegane ouderdomspensioen. Consument was op de hoogte althans had op de hoogte moeten zijn van de verschillende polisnummers.
- Verzekeraar heeft na het onder 2.6 genoemde antwoord van Consument diverse e-mails aan Consument gezonden op grond waarvan Consument had moeten en kunnen begrijpen dat omzetting van de polis met nummer [..polis 1..] wel mogelijk was en Consument daartoe zelf het initiatief zou moeten nemen.
- Consument onderbouwt zijn schadeclaim ten onrechte door onder meer te verwijzen naar het niet hebben ontvangen van een (indicatieve) offerte. Er is geen causaal verband tussen de beweerdelijke niet ontvangst van deze offerte en de door Consument gestelde schade.
- Verzekeraar is in deze kwestie slechts als aanbieder aan te merken, niet als adviseur. Het behoort dan ook niet tot de verantwoordelijkheid van Verzekeraar om de koers te bewaken, maar tot die van Consument die noch in september 2014 noch in november 2014 opdracht tot omzetting heeft gegeven.

## 4 Beoordeling

4.1 De vraag die voorligt, is of Verzekeraar het onder 2.4 vermelde verzoek van Consument zo heeft mogen opvatten dat Consument het tijdelijke pensioen wenste te beëindigen en zo ja, of Verzekeraar adequaat heeft gereageerd op dit verzoek.

4.2 Bij zijn beoordeling acht de Commissie het volgende relevant.

In de situatie van Consument is het op basis van de zogeheten 'Pensioenknip' mogelijk om het pensioenkapitaal op de pensioendatum te splitsten in een deel dat wordt aangewend voor een direct ingaande, tijdelijke, pensioenuitkering (de "knipperperiode") en in een deel dat later wordt aangewend voor een levenslange uitkering. Dit kan als voordeel hebben voor de Consument dat hij de levenslange uitkeringen (mogelijk) kan aankopen bij een voor hem gunstiger beurskoers en rentestand.

Artikel 52 van de Pensioenwet, waarin is bepaald dat bij verzekeringen als de onderhavige op de Pensioenuitvoerder - in dit geval Verzekeraar - een bijzondere zorgplicht rust, is eveneens relevant bij de beoordeling van de uitvoering van de Pensioenknip door Verzekeraar.

4.3 De Commissie oordeelt dat het onder 2.8 genoemde citaat:

"(...) Dank voor uw mail. U geeft aan dat u polis [..polis 2..]wil beëindigen als het aandeel ING boven de € 12, - stijgt. In deze mail geef ik u mijn reactie.  
(...)

**Een ingegaan pensioen kan niet worden beëindigd.**

U heeft in het verleden gekozen om gebruik te maken van de pensioenknip. U heeft hiervoor een tijdelijk pensioen verzekerd van 1 januari 2012 tot 1 januari 2015. Dit pensioen (uit de pensioenknip) kan niet tussentijds worden beëindigd. (...)"

op zichzelf een inhoudelijk correcte reactie is op het verzoek van Consument van 24 februari 2014 voor zover daarin verwezen wordt naar de polis met nummer [..polis 2..]. Deze informatie van Verzekeraar is juist.

De Commissie is echter van mening dat het onder 2.8 genoemde citaat:

**"De AEGON Van Nierop polis met nummer [..polis 1..] expireert per 1 januari 2015.**

U heeft met het pensioenkapitaal de keuze om bij Aegon een garantiepensioen aan te kopen. Wij zullen u drie maanden voor uw pensioendatum een indicatieve offerte uitbrengen. De definitieve offerte ontvangt u in de maand waarin het kapitaal vrijkomt."

niet als een adequate reactie op het verzoek van Consument kan worden aangemerkt. Gezien de voorgeschiedenis en het concrete verzoek van Consument van 24 februari 2014 aan Verzekeraar had Verzekeraar zonder meer moeten begrijpen dat het verzoek niet zag op het reeds ingegane tijdelijk pensioen maar op het inmiddels onder dat nummer geregistreerde uitgestelde pensioendeel en zij had dus moeten vermelden dat het bij deze verzekering nu juist wel mogelijk was om tot eerdere beëindiging over te gaan, teneinde met het kapitaal een uitgesteld pensioen aan te kopen, al naar gelang de koers van het aandeel ING-Groep. Door dit na te laten, heeft Verzekeraar onzorgvuldig gehandeld.



De onder 3.2 door Verzekeraar als onderdeel van het verweer genoemde nadere berichten van Verzekeraar worden in dit kader onvoldoende duidelijk en soms ook onjuist geacht, nu daarmee ten onrechte de indruk wordt gewekt dat bij omzetting een direct ingaand pensioen zal worden gekocht. Op verzekeraar rustte - gezien de bijzondere zorgplicht ingevolge de Pensioenwet - de verplichting om Consument actief en juist te informeren. Voor Verzekeraar had uit de berichten van Consument zonder meer duidelijk moeten zijn dat hij voor een bij hem gunstige koers van het aandeel ING tot omzetting wilde overgaan, om daarna geen verder koersrisico meer te lopen. De Pensioenknip constructie bood die mogelijkheid, sterker nog zij was deels met dat doel in het leven geroepen. Verzekeraar had Consument daar eenduidig en ondubbelzinnig over moeten informeren teneinde hem in staat te stellen een afgewogen keuze te maken. Verzekeraar heeft dat niet (voldoende) gedaan en zij heeft daarmee bij Consument ten onrechte de indruk doen ontstaan dat hij niet, althans beperkt de mogelijkheid had om bij een voor hem gunstiger koers van het aandeel ING voortijdig te besluiten over te gaan tot omzetting van de belegging van het resterend pensioenkapitaal. Daarmee is Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht en dient zij in beginsel de dientengevolge door Consument geleden schade te vergoeden.

Voor de beantwoording van de vraag wat de door Consument geleden schade is komt het aan op de vraag wat Consument zou hebben gedaan indien hij door Verzekeraar wel juist zou zijn geïnformeerd en of hij dan beter af zou zijn geweest. Verzekeraar heeft in dat kader aangevoerd dat de koers van het aandeel ING voor 1 december 2015 nooit gelijk aan of hoger dan € 12,00 is geweest, zodat ervan moet worden uitgegaan dat Consument hoe dan ook geen verzoek tot omzetting zou hebben gedaan. Consument voert op zijn beurt aan dat hij bij een koers van € 11,95 in september althans € 11,78 in november 2014 tot omzetting zou zijn overgegaan.

De Commissie stelt vast dat de vraag wat Consument zou hebben gedaan achteraf niet meer met zekerheid is te beantwoorden. Dat betekent dat de door Consument geleden schade niet met zekerheid kan worden vastgesteld, en deze dus moet worden geschat. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument door het handelen van Verzekeraar de mogelijkheid is ontnomen om op een eerder moment te kiezen verder koersrisico te beperken. Verder acht de Commissie het zonder meer aannemelijk dat Consument, gelet ook op zijn actieve betrokkenheid bij de opbouw van zijn pensioen, bij een koers van € 11,78 per eind november, in het licht van de nog maar zeer korte resterende looptijd, zeer serieus zou hebben overwogen om tot omzetting over te gaan. Onder die omstandigheden schat de Commissie de kans dat Consument bij een juiste voorlichting door Verzekeraar in november tot omzetting zou zijn overgegaan op 50%.

Dit betekent dat de vordering van Consument, tot een bedrag van 50% van het verschil tussen het te ontvangen pensioenkapitaal bij een omzetting per 28 november 2014 (ca. € 268.000,00) bij een koers per aandeel ING-Groep van € 11,78 en een pensioenkapitaal van € 246.095,74 op basis van de koers van het aandeel ING-Groep per eind december 2014 (€ 10,83), afgerond op € 11.000,00 zal worden toegewezen.

De Commissie oordeelt dat het door Consument gevorderde bedrag van € 8.000,00 wegens geleden schade niet is onderbouwd en het dossier overigens ook geen aanknopingspunten biedt tot toewijzing van dit gedeelte van de vordering. Deze vordering wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 11.000,00 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2015, toevoegt aan het voor de aankoop van het pensioen van Consument bestemde kapitaal.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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)