

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-022
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 december 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering op basis van een beschikbare premiereregeling. De Commissie kan zich goed voorstellen dat Consument onvrede heeft met het feit dat de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars niet in staat zijn gebleken om eerder tot aanpassing van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) over te gaan, maar is van oordeel dat het in ieder geval tot en met het jaar 2015 een *maatschappelijk* probleem was dat deelnemers aan een beschikbare premiereregeling in de jaren voorafgaand aan hun pensionering geen reëel beeld konden ontlenen aan de in de pensioenoverzichten vermelde pensioenindicaties. Zo zijn ook vanuit de overheid geen afdoende maatregelen genomen om tot een snellere wijziging van het UPO over te gaan. In dat licht bezien is het weliswaar te betreuren dat de regelgeving ten aanzien het UPO tot voor kort te weinig rekening hield met de belangen van de aankomend gepensioneerden die deelnamen aan een beschikbare premiereregeling, maar hiervan valt naar het oordeel van de Commissie Verzekeraar in deze situatie geen verwijt te maken. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 31 december 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 21 februari 2017;
- . de repliek van Consument van 27 februari 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 10 april 2017;
- . de brieven van Consument van 20 april en 17 mei 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 18 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument bouwde tijdens zijn dienstverband bij [naam werkgever] pensioen op bij Verzekeraar. Per 1 september 2001 trad Consument uit dienst, waardoor de verdere opbouw werd stopgezet en zijn verzekering premievrij gemaakt.
- 2.2 Het tot het moment van uitdiensttreding opgebouwde kapitaal is nadien met enige regelmaat verhoogd door indexatie. Consument werd echter als gewezen deelnemer hiervan niet rechtstreeks door Verzekeraar geïnformeerd. De pensioenopgaven zijn naar de voormalig werkgever gezonden.
- 2.3 In augustus 2012 ontving Consument voor het eerst van Verzekeraar het "Pensioenoverzicht Gewezen Deelnemer" (PGD). Op dit overzicht stond het kapitaal per 31 december 2011 vermeld, zijnde een bedrag van € 1.043.638,89.
- 2.4 Op dit overzicht gaf Verzekeraar ook een indicatie van het hiervoor mogelijkerwijs aan te kopen ouderdomspensioen vanaf de 62-jarige leeftijd, zijnde € 63.207 per jaar.
- 2.5 Wel werd hierbij het volgende voorbehoud gemaakt:

"De hier vermelde bedragen zijn voorbeelden. We weten nu nog niet hoeveel pensioen u met het kapitaal kunt aankopen. Bij de pensioenindicaties is uitgegaan van de huidige aankoopstarieven en een rentestand van 4% op de pensioendatum."
- 2.7 Het PGD van 2013 vermeldde een niet gewijzigd pensioenkapitaal en een indicatie van het mogelijkerwijs aan te kopen ouderdomspensioen van € 52.260 per jaar vanaf de 62-jarige leeftijd. Ook nu werd een vergelijkbaar voorbehoud gemaakt. In dit PGD werd uitgegaan van een rentestand van 2,40% op de pensioendatum.
- 2.8 Het PGD van juli 2014 ging wederom uit van een niet gewijzigd pensioenkapitaal. De indicatie van het ouderdomspensioen kwam uit op een bedrag van € 54.997 per jaar bij een rentestand van 2,80% op de pensioendatum. Ook dit PGD bevat het voorbehoud als omschreven in 2.5.
- 2.9 Het laatst verstrekte PGD van mei 2015, vermeldde een pensioenkapitaal, opgebouwd per 31 december 2014, van € 1.046.875,53. De indicatie voor het vanaf de 62-jarige leeftijd aan te kopen ouderdomspensioen bedroeg € 51.069 per jaar bij een rentestand van 2,20%. Ook dit PGD bevat het voorbehoud als omschreven in 2.5.
- 2.10 De einddatum van de kapitaalverzekering was 1 januari 2015. Consument ontving op 17 december 2014 van Verzekeraar een voorstel voor de aankoop van een levenslang ouderdomspensioen van € 40.926 per jaar. Consument koos er voor om de pensioendatum met een jaar uit te stellen, waardoor het kapitaal steeg tot een bedrag van € 1.091.313,73.
- 2.11 Partijen voerden nadien gedurende een langere periode een discussie over in de ogen van Consument teleurstellende hoogte van het door hem aan te kopen pensioen.

De geldigheid van de offerte is vervolgens door Verzekeraar verlengd tot 31 december 2016. Consument heeft uiteindelijk zijn pensioen laten ingaan op 1 januari 2017.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar voor het vaststellen van het aan te kopen ouderdomspensioen dezelfde berekeningsmethodiek, tariefgrondslagen en rentestand hanteert, zoals ook zijn toegepast bij de pensioenindicaties in de pensioenoverzichten in de jaren 2012 tot en met 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door bij Consument het vertrouwen op te wekken dat de in de pensioenoverzichten aangegeven pensioenbedragen een goed beeld zouden geven van de hoogte van de toekomstige pensioenuitkeringen. Op geen enkele manier had Consument kunnen weten dat de gehanteerde grondslagen in de overzichten niet aansloten bij de actualiteiten van de markt, waardoor het aan te kopen pensioen substantieel lager was dan hem in de jaren voorafgaand aan zijn pensionering werd voorgehouden. Consument heeft derhalve geen maatregelen kunnen nemen om deze achteruitgang op te kunnen vangen. Consument is uitgaande van de pensioenoverzichten eind december 2015 overgegaan tot de koop van een appartement in Nederland.

Verweer Verzekeraar

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

Het Pensioenoverzicht Gewezen Deelnemer (PGD) is een variant van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO), welke afkorting hierna zal worden gebruikt. Beide overzichten dienen door de pensioenuitvoerder te worden verstrekt. Verzekeraar stelt dat hij gebonden is aan strikte voorschriften. Niet alleen qua lay-out, tekst, maar ook voor wat betreft de te hanteren berekeningsgrondslagen.

Het uitgangspunt van het UPO is om de opgaven van de verschillende uitvoerders vergelijkbaar te maken. Het strakke format leent zich niet om alle specifieke kenmerken van een concrete pensioenregeling weer te geven en kan geen rekening houden met individuele afwijkingen.

Door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars is ook voorgeschreven welke rente gehanteerd wordt bij de bepaling van de pensioenindicaties op de pensioenoverzichten. Dat zijn de door Verzekeraar in de UPO's van Consument gehanteerde rentestanden.

Als de deelnemer op de pensioendatum de mogelijkheid heeft om te shoppen, zoals ook het geval is voor Consument, moest tot 1 januari 2016 worden uitgegaan van de 25-jaars SWAP-rente van september en de geldende overige tarieven die DNB jaarlijks publiceert. Hier wordt geen onderscheid gemaakt naar de leeftijd van de deelnemer en de uitsteluur van de pensioenaankoop.

In de loop der jaren is het UPO steeds aangepast aan veranderde omstandigheden en behoeften. Dat geldt ook voor de pensioenindicatie van een opgebouwd kapitaal. Het UPO 2016 – met als peildatum 31 december 2015 – is daardoor gebaseerd op andere en meer actuele grondslagen.

Het UPO is geen offerte voor de aankoop van individuele pensioenaanspraken. Door de andere doelstelling van het UPO zijn de uitgangspunten verschillend van die van een offerte. De offerte van 17 december 2014 is gebaseerd op toenmalige actuele tarieven van de Verzekeraar.

Het UPO 2015 van Consument met als peildatum 31 december 2014 gaf inzicht in het beschikbare kapitaal. De opgave gaf echter geen zekerheid over het door Consument aan te kopen pensioen. Het verplichte karakter van deze opgave gaf Verzekeraar geen ruimte om het UPO hierop aan te passen of om alternatieve opgaven te verstrekken. Uit de tekst bij de berekeningsgrondslagen bleek duidelijk dat de op het UPO vermelde indicatie hoe dan ook geen zekerheid gaven over de hoogte van het nog aan te kopen pensioen. Hierop kon, anders dan Consument aanvoert, dus ook niet gerechtvaardigd worden vertrouwd.

Er is geen sprake van financiële benadeling. Zelfs al zou Consument gerechtvaardigd erop hebben mogen vertrouwen dat de UPO's zekerheid gaven omtrent het aan te kopen pensioen, dan nog geldt dat dit vanaf 17 december 2014 niet meer het geval was. Met deze offerte werd Consument immers geïnformeerd over de werkelijk aan te kopen pensioenbedragen per 1 januari 2015. Hij wist dus dat in ieder geval de informatie in de daaropvolgende UPO van mei 2015 hiervan afweek en dus geen reële indicatie gaf. Dit toont aan dat deze informatie niet van doorslaggevende betekenis kon zijn voor de aankoop van zijn appartement eind 2015.

Tot slot wenst Verzekeraar te benadrukken dat Consument al ruim tegemoet is gekomen. De geldigheid van de offerte van 17 december 2014 is verlengd tot eind 2016, terwijl de rente in de tussentijd aanzienlijk is gedaald en de levensverwachting is toegenomen. Daarnaast heeft Verzekeraar, door een misverstand over de dekking vanaf 2015, de kosten voor de overlijdensrisicopremie van de verzekering van het partnerpensioen over de daarop volgende twee jaar voor zijn rekening genomen, zijnde ongeveer € 7.000.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt over de wijze waarop Consument is geïnformeerd over de omvang van het op het moment van pensionering aan te kopen ouderdompensioen.

- 4.2 Ter zitting heeft Verzekeraar naar voren gebracht dat pensioenuitvoerders met de voorgeschreven rentenstanden zo goed mogelijk te werkelijkheid proberen te benaderen bij het vaststellen van de pensioenindicaties. De economische omstandigheden van de afgelopen jaren zijn evenwel dusdanig uniek van aard, dat deze ontwikkelingen – waaronder de historische lage marktrente – en de vertaalslag hiervan naar het Uniform Pensioenoverzicht niet snel genoeg geëffectueerd konden worden.

Pas in 2016 is afgestapt van een voorgeschreven rekenrente en is het de pensioenuitvoerders toegestaan om voor de berekeningen van de pensioenindicaties de eigen (maatschappij)rente te gebruiken. Eerder was dit niet mogelijk en zijn jaarlijks door de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de afspraken rondom het UPO officieel vastgesteld.

- 4.3 De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat zich in de afgelopen jaren een spanningsveld heeft voorgedaan tussen de rigide regelgeving rondom de vormgeving van het UPO en het beperkte inzicht dat deze opgave aankomend gepensioneerden bood. De in de UPO opgenomen pensioenindicatie stond door de hoge rekenrente – in 2014 en 2015 werd uitgegaan van 2,8 respectievelijk 2,2 procent – in schril contrast met hetgeen door de pensioenuitvoerders daadwerkelijk kon worden geoffreerd op grond van de actuele tarieven.
- 4.4 Zo ook in de situatie van Consument. In het PGD dat in juli 2014 aan Consument is verstrekt was een pensioenindicatie van een levenslang ouderdomspensioen ter grootte van € 54.997 per jaar vermeld, terwijl Verzekeraar een half jaar later Consument een offerte verstrekte voor een aan te kopen ouderdomspensioen van slechts € 40.926 per jaar.
- 4.5 De Commissie kan zich goed voorstellen dat Consument onvrede heeft met het feit dat de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars niet in staat zijn gebleken om eerder tot aanpassing van het UPO over te gaan, maar is van oordeel dat het in ieder geval tot en met het jaar 2015 een *maatschappelijk* probleem was dat deelnemers aan een beschikbare premiereregeling in de jaren voorafgaand aan hun pensionering geen reëel beeld konden ontlenen aan de in de pensioenoverzichten vermelde pensioenindicaties. Zo zijn ook vanuit de overheid geen afdoende maatregelen genomen om tot een snellere wijziging van het UPO over te gaan.
- 4.6 In dat licht bezien is het weliswaar te betreuren dat de regelgeving ten aanzien het UPO tot voor kort te weinig rekening hield met de belangen van de aankomend gepensioneerden die deelnamen aan een beschikbare premiereregeling, maar hiervan valt naar het oordeel van de Commissie Verzekeraar in deze situatie geen verwijt te maken. Daarbij komt nog dat Verzekeraar Consument gedeeltelijk financieel tegemoet is gekomen door de geldigheidsduur van de offerte met 2 jaar te verlengen ondanks de dalende rente en toegenomen levensverwachting.

Voorts mag niet uit het oog worden verloren dat de door Consument bekritiseerde gang van zaken mede veroorzaakt is door de extreme economische omstandigheden en de al jarenlange zeer lage rentestand. Een situatie waar Verzekeraar geen invloed op uit kon oefenen.

4.7 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.