

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-043
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 april 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. De Commissie staat voor de vraag in hoeverre Verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van de wijze waarop hij Consument heeft geïnformeerd met betrekking tot de kosten die gemoeid zijn met de aankoop van het Actief Pensioen. Deze klacht treft geen doel. Voorts rust naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval waarin sprake is van een volledig gegarandeerde uitkering, op Verzekeraar niet de verplichting om het in de offerte genoemde totaalbedrag aan kosten nader uit te splitsen. De Commissie kan er bovendien niet aan voorbijgaan dat een verzekeraar de beleidsvrijheid heeft om zelf de prijs van zijn product te bepalen. Wat Consument voor deze prijs zou kunnen krijgen was duidelijk. Van misleiding door Verzekeraar is dan ook geen sprake. Daarnaast stond het Consument vrij om – al dan niet door tussenkomst van een adviseur – bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen om op die manier te bepalen welke maatschappij het meest gunstige pensioen kon aanbieden. 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 12 april 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 13 juli 2017;
- . de repliek van Consument van 29 augustus 2017;
- . de dupliek van de Bank van 19 september 2017.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument ontving van Verzekeraar, zonder tussenkomst van een adviseur, op 14 maart 2017 een offerte voor het Actief Pensioen. Dit voorstel was gebaseerd op een gelijkblijvend levenslang ouderdomspensioen en partnerpensioen.

2.2 In dit voorstel zijn onder andere de volgende passages opgenomen:

Hoeveel pensioen ontvangt u straks?

U heeft vanaf 1 april 2017 recht op een bruto pensioen van € 1.605,86 per maand. Vanaf dat moment ontvangt u dit bedrag zo lang u leeft. Na de ingangsdatum wijzigt de hoogte van het pensioen niet meer.

Hoeveel pensioen ontvangt uw partner als u overlijdt?

Uw partner ontvangt een partnerpensioen van € 1.124,10 per maand als u overlijdt. Dit bedrag ontvangt uw partner zo lang zij leeft.

Wat zijn de kosten voor het Actief Pensioen?

U heeft een geldbedrag van € 462.942,96 opgebouwd. Hiervan koopt u het Actief Pensioen.

Op uw geldbedrag houden wij € 5.596,59 aan administratiekosten in. Deze kosten brengen wij in rekening voor onze dienstverlening, zoals het periodiek uitkeren van uw pensioen. Van het bedrag dat overblijft, koopt u het Actief Pensioen. Voor deze kosten ontvangt u dus niet nog een aparte rekening.

Hoe wordt mijn pensioen berekend?

Bij het berekenen van uw pensioen gebruiken wij een tarief dat gebaseerd is op de actuele rentestand. Op basis van dit tarief berekenen wij het maandbedrag dat u elke maand aan pensioen ontvangt. Wilt u meer informatie over hoe dit tarief is opgebouwd? Neem dan contact met ons op.

Ja, ik wil graag mijn pensioen van Nationale-Nederlanden ontvangen.

Bent u akkoord met onze offerte? Stuur dan voor 21 maart 2017 de ondertekende akkoordverklaring bij deze offerte (bij voorkeur digitaal) naar ons terug. U krijgt dan een bevestiging en wij maken alles in orde. Reageert u later dan 21 maart 2017? Dan berekenen wij uw pensioen opnieuw. Dit kan betekenen dat het pensioen dat u later ontvangt verandert.

Nee, ik kies ervoor om mijn pensioen van een andere aanbieder te ontvangen.

Fijn dat u klant bij ons was. Wij vinden het jammer dat u een andere aanbieder kiest voor uw pensioen. De reden van uw keuze horen wij graag van u. Dit helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt dit aan ons laten weten door de akkoordverklaring terug te sturen.

2.3 Na ontvangst van deze offerte ontstaat een discussie tussen Consument en Verzekeraar over de hoogte van de in rekening te brengen kosten. Partijen komen niet dichterbij elkaar, omdat Verzekeraar uit concurrentieoverwegingen niet bereid is om een (meer) gedetailleerde specificatie van de afzonderlijke tariefonderdelen te verstrekken.

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om meer transparantie te verschaffen over de hoogte van de kosten. Voorts dienen deze kosten in verhouding te zijn met de werkelijke werkzaamheden. Consument becijfert zijn financiële schade op een bedrag van € 4.625.

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 onvoldoende openheid te verstrekken over de hoogte van de kosten.

Op die manier is het voor Consument niet mogelijk om in te schatten of de kosten reëel zijn. Daarbij komt nog dat gedurende de periode dat het pensioenkapitaal is opgebouwd ook al aanzienlijke kosten door Verzekeraar in rekening zijn gebracht.

Verweer Verzekeraar

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

Consument is op 7 december 2016 geïnformeerd over de diverse mogelijkheden rondom de pensioenaankoop. In maart 2017 heeft hij op zijn verzoek een aantal offertes ontvangen. In deze voorstellen zijn de pensioenbedragen, de eigenschappen van het product en ook het totaalbedrag aan kosten vermeld.

Bij de offertes was een flyer gevoegd met het onderwerp “Hoe berekenen wij uw pensioen?”. Hierin wordt uitgebreid uitgelegd hoe het tarief is samengesteld. De kosten zijn ook onderdeel van het tarief. Verzekeraar is echter niet bereid om een nadere specificatie te verstrekken van zowel de samenstelling van dat tarief als de in rekening te brengen kosten.

Consument weet met het voorstel direct waar hij aan toe is. Hij weet wat het beschikbare geldbedrag hem aan periodiek pensioen oplevert. Daarnaast is het hem bekend hoeveel kosten Verzekeraar in rekening brengt. Deze kosten worden ook toegelicht. De prijs en de tegenprestatie zijn daarmee dus direct inzichtelijk voor hem. Het staat Consument bovendien vrij om te shoppen met zijn pensioenkapitaal om zo het aanbod te vinden dat het beste aansluit op zijn wensen.

Het feit dat Verzekeraar geen gedetailleerde of cijfermatige informatie over het tarief wenst te verstrekken is uiteraard niet ingegeven omdat er iets te verbergen zou zijn of op deelnemers in het duister te laten. Dit gebeurt uit concurrentieoverwegingen en om de zakelijke belangen van Verzekeraar te beschermen.

Tot slot wenst Verzekeraar te benadrukken dat de kosten die Verzekeraar gedurende de opbouw van het pensioen in rekening heeft gebracht, betrekking hadden op de periode tot aan de pensioendatum. Met het bereiken van deze datum en het ter beschikking komen van het kapitaal is een einde gekomen aan de overeenkomst tussen de werkgever van Consument en Verzekeraar en de daarbij behorende kosten. Met het aankopen van pensioen wordt een nieuwe overeenkomst aangegaan, dit keer tussen Consument en Verzekeraar, waarbij opnieuw kosten worden berekend. Kosten die voortvloeien uit de ontwikkeling van het pensioenproduct alsmede de administratiekosten die met het beheer van het Actief Pensioen te maken hebben. En ondanks dat veel zaken geautomatiseerd zijn, zijn er nog steeds medewerkers nodig voor bepaalde administratieve handelingen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag in hoeverre Verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van de wijze waarop hij Consument heeft geïnformeerd met betrekking tot de kosten die gemoeid zijn met de aankoop van het Actief Pensioen.
- 4.2 Deze klacht treft geen doel. Voorts rust naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval waarin sprake is van een volledig gegarandeerde uitkering, op Verzekeraar niet de verplichting om het in de offerte genoemde totaalbedrag aan kosten nader uit te splitsen.
- 4.3 De Commissie kan er niet aan voorbijgaan dat een verzekeraar de beleidsvrijheid heeft om zelf de prijs van zijn product te bepalen. Wat Consument voor deze prijs zou kunnen krijgen was duidelijk. Van misleiding door Verzekeraar is dan ook geen sprake. Bovendien stond het Consument vrij om – al dan niet door tussenkomst van een adviseur – bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen om op die manier te bepalen welke maatschappij het meest gunstige pensioen kon aanbieden.
- 4.4 De slotsom is derhalve dat Verzekeraar geen verwijt kan worden gemaakt en dat de vordering van Consument dientengevolge zal worden afgewezen.

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

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.