



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 82**

**d.d. 6 april 2011**

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.M. Mendel en prof. mr. C.E. du Perron)

### **Samenvatting:**

Pensioenverzekering met uitkeringen afhankelijk van beleggingen. Consument vindt verlaging als gevolg van periodieke herrekening onredelijk. Commissie: uitgangspunten herrekening staan in offerte. Consument werd bijgestaan door assurantietussenpersoon, deze had hem moeten informeren over de in de offerte gehanteerde uitgangspunten. Op grond van toepasselijke verzekeringsvoorwaarden had Consument ook de beleggingen kunnen aanpassen.

### **1. 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 door Consument ingevulde en op 12 mei 2010 ondertekende Vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 juli 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 29 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 augustus 2010.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 7 maart 2011.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 november 1998 door tussenkomst van een assurantietussenpersoon bij (een gevolmachtigd agent van) Aangeslotene op zijn leven een pensioenverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten. De uitkeringen, oorspronkelijk ingaande 1 november 1998, geschieden op kwartaalbasis achteraf gedurende het leven van de verzekerde en de hoogte van de uitkeringen is afhankelijk van de tegenwaarde van een vast aantal eenheden in een beleggingsfonds.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 In de aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte (hierna: de "Offerte") gedateerd 28 oktober 1998 wordt uitgegaan van gelijkblijvende kwartaaluitkeringen bij een voorbeeldpercentage van 8% rendement. Tevens wordt in deze Offerte uitgegaan van een uitkeringsduur van 44 jaar.
- 2.3 Artikel 1 van de op de Verzekering toepasselijke Clausule 30 luidt voor zover hier van belang:  
**"Artikel 1** Uitkeringseenheden  
(...)  
2. De waarde van de uitkeringseenheid wordt telkens na vijf jaar aangepast aan de waarde-ontwikkeling van de fondseenheden. Indien de continuïteit van de uitkeringen dit vereist kan de maatschappij de waarde van de uitkeringseenheid ook tussentijds aanpassen."
- 2.4 Artikel 3 van de op de Verzekering toepasselijke Clausule 30 bepaalt voor zover hier van belang:  
**"Artikel 3** Belegging  
(...)  
2. De verzekeringnemer heeft tijdens de verzekeringsduur de bevoegdheid een andere belegging van de premiereserve te kiezen binnen de door de maatschappij geboden mogelijkheden. Een dergelijke keuze moet schriftelijk aan de maatschappij worden opgegeven. De maatschappij zal de verandering zo mogelijk effectueren aan het eind van de kalendermaand waarin de schriftelijke opgave door de maatschappij is ontvangen."
- 2.5 In maart/april 2003 heeft Aangeslotene bij brief Consument verzocht een vragenlijst in te vullen ter bepaling van zijn Risicoprofiel en zijn beleggingen eventueel daarop aan te passen. Aangeslotene gaf daarbij aan dat Consument op dat moment als Risicoprofiel "offensief" had. In de bijbehorende documentatie zegt Aangeslotene het Risicoprofiel in haar systemen op te slaan en Consument ieder kwartaal te zullen informeren over afwijkingen tussen zijn Risicoprofiel en de mate van risico van de beleggingen in de Verzekering. Verder zou Consument ieder jaar van Aangeslotene zijn vastgelegde Risicoprofiel ontvangen alsmede zou Aangeslotene hem jaarlijks informeren over de mate van risico van zijn beleggingen. Als zijn Risicoprofiel zou afwijken van het risico van zijn beleggingen zou Aangeslotene hem verzoeken een nieuwe vragenlijst in te vullen of de beleggingen van de Verzekering aan te passen. In mei 2003 heeft Consument deze vragenlijst ingevuld waarbij als aangewezen Risicoprofiel "defensief" naar voren kwam en heeft dit Aangeslotene doen toekomen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.6 De hoogte van de kwartaaluitkeringen is gedurende de looptijd van de Verzekering als volgt vastgesteld:

- per 1 november 1998: € 872,16;
- per 1 november 2003: € 676,80;
- per 1 november 2008: € 525,81;
- per 1 oktober 2009: € 515,61.

### 3. **Geschil**

3.1 Consument vordert verhoging van de kwartaaluitkering naar € 676,80 met terugwerkende kracht vanaf 1 november 2008 en nabetaling door Aangeslotene van het te weinig betaalde over de periode vanaf 1 november 2008.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Consument acht de tussentijdse verlagingen van de kwartaaluitkeringen door Aangeslotene onredelijk. Consument wijst er in dit verband op dat Aangeslotene bij de herrekening uitgaat van de leeftijd van de langstlevende Nederlander in 1998, te weten 110 jaar. Tevens worden de doorgevoerde verlagingen niet gerechtvaardigd door het op de beleggingen gerealiseerde rendement. Verder is Consument bij het sluiten van de Verzekering niet geïnformeerd dat de beleggingen met 8% zouden moeten renderen teneinde de kwartaaluitkeringen op hetzelfde niveau te kunnen handhaven. Ook is Consument er van uitgegaan dat Aangeslotene tussentijds de beleggingsvorm zou aanpassen, hetgeen niet is geschied. Tenslotte is Consument van mening dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht omdat zij hem niet tussentijds heeft geïnformeerd over afwijkingen tussen zijn Risicoprofiel en de mate van risico van de beleggingen in de Verzekering.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat de verlagingen van de kwartaaluitkeringen onredelijk zijn. Dat Aangeslotene bij de herrekening uitgaat van een zeer hoge leeftijd had Consument uit de Offerte kunnen afleiden. Aangeslotene gaat bij de herrekening tevens uit van een verondersteld rendement op de beleggingen van 8%. Dit is conform het in de Offerte gebruikte percentage. Aangeslotene doet dit om fiscale redenen, namelijk het fiscale vereiste van een vaste en gelijkmatige uitkering. Aangeslotene is bereid bij herrekening gebruik te maken van een lager percentage mits de belastinginspecteur daarmee instemt. Aangeslotene erkent dat zij Consument na mei 2003 niet meer heeft geïnformeerd over afwijkingen tussen zijn Risicoprofiel en de mate van risico van de beleggingen in de Verzekering. Aangeslotene wijst er echter op dat Consument op grond van artikel 3 lid 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zelf zijn beleggingen had moeten wijzigen. Dit is ook in



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

maart/april 2003 aan Consument gecommuniceerd. Aangeslotene wijst in dit verband ook op de rol van de assurantietussenpersoon van Consument.

#### **4. Zitting**

4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht

#### **5. Beoordeling**

5.1 Consument heeft de Commissie de vraag voorgelegd of de verlagingen van de kwartaaluitkeringen als gevolg van de herrekening door Aangeslotene als onredelijk moeten worden beschouwd.

5.2 Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie de bij de feiten genoemde elementen in aanmerking. Kort gezegd: de Offerte; de Verzekering, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, het Risicoprofiel van Consument en het gegeven dat Consument zowel bij de totstandkoming van de Verzekering als gedurende de looptijd daarvan is bijgestaan door een assurantietussenpersoon.

5.3 Op grond van de onder 5.2 genoemde elementen en de beoordeling van de door partijen in deze kwestie toegezonden documenten is de Commissie van oordeel dat de verlagingen van de kwartaaluitkeringen als gevolg van de herrekening door Aangeslotene niet als onredelijk zijn te beschouwen.  
De Commissie wijst er op dat de door Aangeslotene bij de herrekening gebruikte uitgangspunten te weten een rendement van 8% en een lange uitkeringsduur, duidelijk kenbaar zijn uit de Offerte.

Verder vloeit de herrekening voort uit artikel 1 lid 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en uit het feit dat het gemiddeld behaalde rendement op de beleggingen minder dan 8% bedraagt. Tenslotte is Consument bij de totstandkoming van de Verzekering geadviseerd door een assurantietussenpersoon. Een assurantietussenpersoon is op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1). Naar het oordeel van de Commissie mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht worden dat zij een offerte en de daarin gebruikte uitgangspunten bespreekt met haar cliënt.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 5.4 Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene jegens hem tekort is geschoten in haar zorgplicht omdat zij hem geen kwartaal- respectievelijk jaar-rapportage over zijn Risicoprofiel heeft toegezonden oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie constateert dat Aangeslotene haar toezegging tot het toezenden van kwartaal- respectievelijk jaarrapportages ten onrechte niet is nagekomen. Naar het oordeel van de Commissie kan dit echter niet leiden tot toewijzing van de vordering van Consument. In haar brief van maart/april 2003 heeft Aangeslotene immers duidelijk aan Consument gecommuniceerd dat indien zijn Risicoprofiel zou afwijken van de mate van risico van zijn beleggingen hij *zelf* de beleggingen uit hoofde van de Verzekering zou moeten aanpassen. Dit vloeit ook voort uit artikel 3 lid 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Ondanks het feit dat het voor Consument na invulling van de vragenlijst kenbaar was dat zijn Risicoprofiel afweek van de mate van risico van de beleggingen is hij niet tot wijziging van de beleggingen overgegaan. De Commissie merkt in dit verband tevens op dat het ook op de weg van de assurantietussenpersoon van Consument had gelegen hem er op te wijzen dat zijn Risicoprofiel afweek van de mate van risico van zijn beleggingen en hem te adviseren om de beleggingen aan te passen.
- 5.5 Uit het voorgaande vloeit voort dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, 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.