Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-279
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de waardevermindering van het pensioenkapitaal in de laatste drie maanden voor de pensioendatum. De Commissie merkt op dat een waardedaling van € 10.000,- weliswaar aanzienlijk is, doch Verzekeraar heeft aangegeven dat hij het beleggingsrisico – conform de pensioenwet en in lijn met zijn zorgplicht – heeft afgebouwd naarmate de pensioendatum naderde en de Commissie – op basis van het dossier – geen reden heeft om aan te nemen dat Verzekeraar in deze te risicovol heeft belegd dan wel op andere wijze tekort is geschoten. Daar komt bij dat het aan te kopen pensioen – als gevolg van de stijgende rente – tussen 15 september 2016 en 1 februari 2017 juist is gestegen van € 852,- per maand naar € 883,68 per maand. Consument had op 1 februari 2017 – ondanks de daling van het pensioenkapitaal – een hoger maandelijks pensioen kunnen aankopen dan op 15 september 2016, waardoor van enig nadeel geen sprake is. Dat Consument destijds heeft besloten om vooralsnog geen pensioen aan te kopen en nadien – door de daling van de rente – is geconfronteerd met een daling van het geoffreerde maandelijks pensioen, is een omstandigheid die voor rekening van Consument dient te blijven. Dit geldt te meer, daar Verzekeraar heeft aangeboden de offerte van 1 februari 2017 gestand te doen, welk aanbod Consument heeft afgewezen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende brief van Consument van 23 februari 2018;
- de dupliek van Verzekeraar.
- de brief van Consument van 24 april 2018.

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

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft een pensioenverzekering afgesloten bij Verzekeraar. De einddatum van deze verzekering is 1 februari 2017. Het kapitaal dat op de einddatum beschikbaar komt, dient Consument aan te wenden voor de aankoop van een pensioen.

2.2. Bij brief van 15 september 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de waarde van zijn verzekering op dat moment € 269.922,71 bedroeg. Op basis van de destijds geldende rentestand had Consument hiervoor een levenslang ouderdomspensioen van € 852,- (bruto) per maand kunnen aankopen. Bij overlijden van Consument had zijn partner recht gehad op een partnerpensioen van € 596,40 (bruto) per maand.

2.3. Op 4 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument een offerte toegestuurd voor een levenslang ouderdomspensioen/partnerpensioen van respectievelijk € 877,04 en € 613,93 (bruto) per maand. De waarde van de verzekering was op dat moment € 265.682,37. In de offerte staat voorts het volgende:

> ***"Hoogte van pensioen kan nog veranderen***
> *De hoogte van uw beschikbare geldbedrag is pas bekend op het moment dat u daadwerkelijk met pensioen gaat. Hierdoor kan de uiteindelijke hoogte van het maandelijkse bedrag dat u straks van ons ontvangt nog veranderen.*
>
> *Heeft u de offerte voor 11 januari 2017 geaccepteerd en verandert de hoogte van uw beschikbare geldbedrag? Dan maken wij een nieuwe berekening. Zodra de hoogte van uw beschikbare geldbedrag definitief is, geven wij zo snel mogelijk het maandelijkse bedrag dat u straks van ons ontvangt aan u door."*

De offerte is niet door Consument geaccepteerd.

2.4. Op 1 februari 2017 is de verzekering van Consument geëxpireerd. Het eindkapitaal is vastgesteld op € 258.765,85. Op basis van de destijds geldende rente had Consument hiervoor een levenslang ouderdomspensioen/partnerpensioen van respectievelijk € 883,68 en € 618,57 (bruto) per maand kunnen aankopen.

2.5. Op 13 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument een offerte verstrekt. Hierin wordt uitgegaan van een levenslang ouderdomspensioen van € 860,70 (bruto) per maand en een partnerpensioen van € 602,49 (bruto) per maand.

2.6. Op 7 februari 2018 heeft Verzekeraar aangeboden om de offerte van 1 februari 2017 gestand te doen en Consument een ouderdomspensioen/partnerpensioen van respectievelijk € 883,68 en € 618,57 (bruto) per maand aangeboden. Consument heeft dit voorstel afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden hem te compenseren voor het door hem geleden nadeel, dat hij op € 10.000,- begroot.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar heeft verzuimd Consument binnen redelijke termijn te voorzien van deugdelijke antwoorden op zijn vragen. Hierdoor heeft Consument tot op heden geen afgewogen besluit kunnen nemen over de bestemming van zijn pensioenkapitaal.
- Een waardevermindering van € 10.000,- in de laatste drie maanden van de looptijd kan en mag redelijkerwijs niet voorkomen. Het betekent dat Verzekeraar buitensporig risico heeft genomen met de fondsen, terwijl juist verwacht mag worden dat het risico bij nadering van de einddatum wordt teruggebracht tot zeer minimaal.
- Verzekeraar brengt hoge kosten in rekening voor de aankoop van het levenslange ouderdomspensioen.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument is op verschillende momenten geïnformeerd dat de waarde van de beleggingen kan wijzigingen en dat het aan te kopen pensioen afhankelijk is van de beleggingswaarde, de rentestand en de op dat moment geldende tarieven. Tot op heden heeft Consument niet aangegeven wat zijn bedoeling is met het pensioenkapitaal.
- De lifecycles van het NN Prestatie Pensioen zijn ontworpen om het pensioenresultaat voor de deelnemer zoveel mogelijk zeker te stellen naarmate de pensioendatum dichterbij komt door het pensioenrisico af te bouwen. De impact van de rente op het aan te kopen pensioen is groot: een verschil van 1% in rente kan leiden tot een verschil van 10 tot 15% in pensioenresultaat. Dit is precies de reden dat Verzekeraar in de laatste jaren voor de pensioenleeftijd relatief veel in een zogeheten ‘Long Duration Bond Fund’ belegt, een fonds met langlopende obligaties. Op deze manier dekt Verzekeraar het renterisico af door de

impact van een rentebeweging op het pensioenresultaat voor een groot deel te neutraliseren. Dit betekent een beperkende werking van een rentewijziging: enerzijds een beperkende negatieve werking van een rentedaling en anderzijds een beperkende positieve werking van een rentestijging. Alhoewel het beleggingskapitaal van Consument is gedaald van € 269.992,71 per 15 september 2016 naar € 258.765,85 per 1 februari 2017, is het pensioenresultaat gestegen van € 852,- per 15 september 2016 naar € 883,68 per 1 februari 2017. Hieruit blijkt de werking van het afdekken van het renterisico: alhoewel het beleggingskapitaal is afgenomen, is het pensioenresultaat toch gestegen en heeft Consument geen schade geleden.

4. Beoordeling

4.1. Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden Consument in deze een vergoeding toe te kennen.

4.2. Allereerst merkt de Commissie op dat het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen risico's met zich brengt. Consument had dan ook kunnen en moeten weten dat de waarde van de beleggingen aan koersschommelingen onderhevig is en dat dit derhalve kan leiden tot een hoger dan wel lager pensioenkapitaal op de einddatum van de verzekering.

4.3. Voor zover Consument stelt dat een waardevermindering van € 10.000,- in de laatste drie maanden voor de pensioendatum niet mag voorkomen en Verzekeraar buitensporig veel risico heeft genomen, merkt de Commissie op dat een waardedaling van € 10.000,- weliswaar aanzienlijk is, doch Verzekeraar heeft aangegeven dat hij het beleggingsrisico – conform de pensioenwet en in lijn met zijn zorgplicht – heeft afgebouwd naarmate de pensioendatum naderde en de Commissie – op basis van het dossier – geen reden heeft om aan te nemen dat Verzekeraar in deze te risicovol heeft belegd dan wel op andere wijze tekort is geschoten. Tegenover de gemotiveerde betwisting door Verzekeraar heeft Consument zijn stelling niet nader onderbouwd.

4.4. Daar komt bij dat het aan te kopen pensioen – als gevolg van de stijgende rente – tussen 15 september 2016 en 1 februari 2017 juist is gestegen van € 852,- per maand naar € 883,68 per maand. Consument had op 1 februari 2017 – ondanks de daling van het pensioenkapitaal – een hoger maandelijks pensioen kunnen aankopen dan op 15 september 2016 , waardoor van enig nadeel geen sprake is. Dat Consument destijds heeft besloten om vooralsnog geen pensioen aan te kopen en nadien – door de daling van de rente – is geconfronteerd met een daling van het geoffreerde maandelijks pensioen, is een omstandigheid die voor rekening van Consument dient te blijven.

Dit geldt te meer, daar Verzekeraar heeft aangeboden de offerte van 1 februari 2017 gestand te doen, welk aanbod Consument heeft afgewezen.

4.5. Voor zover Consument stelt dat Verzekeraar heeft verzuimd hem binnen redelijke termijn te voorzien van deugdelijke antwoorden en hij derhalve niet tijdig een besluit heeft kunnen nemen over de bestemming van zijn pensioenkapitaal, merkt de Commissie op dat zij in het dossier verscheidene e-mailberichten van Verzekeraar heeft aangetroffen waarin hij ingaat op de vragen van Consument. Gelet hierop en gelet op het feit dat het zorgvuldig beantwoorden van vragen redelijkerwijs enige tijd in beslag neemt, ziet de Commissie niet in op welke wijze Verzekeraar in deze tekort is geschoten. Ook deze stelling heeft Consument niet nader onderbouwd.

4.6. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Verzekeraar hoge kosten in rekening brengt voor de aankoop van een levenslang ouderdomspensioen, merkt de Commissie op dat het Verzekeraar vrijstaat de prijsstelling van zijn producten te bepalen, mits geen sprake is van verborgen kosten. Daar staat tegenover dat het Consument vrijstaat om elders een pensioen aan te kopen.

4.7. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar in deze tekort is geschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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 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.

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 40 van het Reglement.