

Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0162B

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. M.E.J. Bracco Gartner, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de financieel dienstverlener
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de financieel dienstverlener zijn zorgplicht heeft geschonden. Partijen hebben zich hierna nader uitgelaten over de omvang van de schade. De commissie oordeelt dat de financieel dienstverlener de consument in de situatie moet brengen alsof er geen waardeoverdracht heeft plaatsgevonden. Naast een eenmalige bruto nabetaling over de reeds uitgekeerde termijnen dient de financieel dienstverlener met ingang van 1 januari 2025 het ouderdomspensioen van de consument aan te vullen tot een brutobedrag van € 14.948,- per jaar.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de tussenuitspraak van de commissie op 25 februari 2025; 2) de reactie van de consument en 3) de reactie van de financieel dienstverlener.
- 1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak al vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.3 De commissie heeft bij tussenuitspraak 2025-0162A van 25 februari 2025 de eindbeslissing aangehouden. De inhoud van de tussenuitspraak moet als hier ingevoegd worden beschouwd.

2. De verdere beoordeling

Waar het om gaat

- 2.1 De commissie heeft in de tussenuitspraak geoordeeld dat de financieel dienstverlener jegens de consument is tekortgeschoten in de zorg die redelijkerwijs van hem verwacht mocht worden.

De financieel dienstverlener heeft de consument niet gewaarschuwd voor de risico's die hij met de pensioenverzekeringen op beleggingsbasis zou lopen bij een fors dalende rente. Verder heeft hij tijdens de looptijd van deze verzekeringen niet gewaakt voor de belangen van de consument. De klacht van de consument is daarom gegrond verklaard.

- 2.2 De financieel dienstverlener moet de schade die hierdoor is ontstaan vergoeden. In deze einduitspraak neemt de commissie een beslissing over de vergoeding die de financieel dienstverlener aan de consument dient te betalen.

Omvang van de schade

- 2.3 In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat in het hypothetische geval zonder de zorgplichtschending de consument het door de financieel dienstverlener aangeboden financiële product niet zou hebben aanvaard. Zijn eerdere pensioenvoorziening zou dan ongewijzigd hebben doorgelopen.
- 2.4 De commissie heeft partijen na de tussenuitspraak in de gelegenheid gesteld om zich uit te laten over de omvang van de schade. Vervolgens hebben partijen een reactie ingediend. De lezingen van partijen over de omvang van de schade lopen erg uiteen.
- 2.5 De consument heeft een schatting gemaakt van de som van de misgelopen uitkeringen in de afgelopen en de toekomstige jaren. Hij komt uit op een bedrag van € 139.740,- te vermeerderen met de kosten van de bijstand van zijn vertegenwoordiger van € 2.250,-.
- 2.6 De financieel dienstverlener is geen voorstander van een eenmalige vergoeding als lumpsum, óók omdat bij een pensioenverzekering het fiscaal en juridisch niet is toegestaan om alle toekomstige uitkeringen als een bedrag ineens uit te keren. In de optiek van de financieel dienstverlener is het meest zuivere scenario om de consument in de situatie te brengen alsof er geen waardeoverdracht heeft plaatsgevonden. Het bedrag van € 24.000,- netto, dat in februari 2020 aan de consument is uitgekeerd als coulancevergoeding voor het kostenaspect in zijn pensioenverzekering, moet hierop in mindering worden gebracht.
- 2.7 De commissie maakt de schadeberekening van de financieel dienstverlener grotendeels tot de hare. Deze berekening past namelijk het beste bij de strekking van de tussenuitspraak. Anders dan de financieel dienstverlener stelt, laat de commissie de coulancevergoeding bij de berekening buiten beschouwing.

Deze vergoeding heeft namelijk betrekking op de te hoge kostbelading in de pensioen-verzekering, wat een andere zelfstandige tekortkoming is van de financieel dienstverlener.

3. De beslissing

De commissie beslist:

- dat de financieel dienstverlener binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de consument over de periode van het moment van zijn pensionering tot 1 januari 2025 een brutobedrag van € 65.926,- betaalt.
- dat de financieel dienstverlener met ingang van 1 januari 2025 het levenslang ouderdomspensioen van de consument aanvult tot een bedrag van € 14.948,- bruto per jaar.
- dat de financieel dienstverlener binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consument als tegemoetkoming in de kosten van bijstand een bedrag vergoedt van € 2.250,-.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl