Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0044

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	14 januari 2022
Ingediend door	de consument
Wederpartij	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	12 september 2022

Samenvatting

Pensioenovereenkomst op basis van beleggen. De consument klaagt dat hij vanwege de lage rentestand en hogere levensverwachting met het eindkapitaal van de beleggingen minder pensioen kan inkopen dan de prognose die destijds in de offerte stond. Hij beroept zich erop dat hij heeft gedwaald. De Commissie van Beroep oordeelt dat Kifid in een eerdere procedure al op deze klacht heeft beslist. De Geschillencommissie heeft dan ook terecht geoordeeld dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 14 januari 2022 gedateerd pro forma beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 17 december 2021 (dossiernummer [nummer 1], gepubliceerd onder nummer 2021-1066).

1.2 Bij een op 22 januari 2022 ontvangen aanvullend beroepschrift heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.

1.3 De verzekeraar heeft een op 21 februari 2022 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 30 mei 2022. De consument is daar verschenen vergezeld door zijn gemachtigde A. Esser. De verzekeraar werd vertegenwoordigd [naam 1] en [naam 2], beiden werkzaam bij de verzekeraar. De consument heeft een pleitnota overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 17 december 2021.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.4. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument heeft bij de verzekeraar in de jaren 2000 en 2001 twee pensioen-verzekeringen op beleggingsbasis afgesloten. Bij de eerste verzekering heeft de consument een bedrag van € 93.862,17 (fl. 206.845,-) ingelegd. Bij de tweede verzekering bedroeg de inleg € 11.344,52 (fl. 25.500,03). De verzekeringen eindigden op 1 september 2017 met een gezamenlijk eindkapitaal van € 161.427,30, wat aanzienlijk lager was dan de in de contractdocumentatie genoemde voorbeeldkapitalen. Met dit bedrag moest een pensioenuitkering worden aangekocht.

3.3 De consument heeft ervoor gekozen om de aankoop van zijn pensioen uit te stellen. Op 1 maart 2019 heeft de verzekeraar het pensioenkapitaal omgezet in een levenslange uitkering op basis van een offerte van1 januari 2019. Dit pensioen was aanzienlijk lager dan het voorbeeldpensioen dat in de offerte was vermeld.

3.4 De consument heeft op 9 november 2018 een klacht tegen de verzekeraar bij Kifid ingediend over de beide pensioenverzekeringen (dossiernummer [nummer 2]). De Geschillencommissie heeft in die zaak op 21 januari 2020 een uitspraak gedaan waarin zij de klacht heeft afgewezen. De consument is tegen die uitspraak van de Geschillencommissie in beroep gegaan. De Commissie van Beroep heeft op 4 juni 2020 uitspraak gedaan en heeft daarbij het oordeel van de Geschillencommissie bevestigd. Deze procedure wordt hieronder aangeduid als ‘de eerste procedure’.

3.5 Op 18 augustus 2021 heeft de consument bij Kifid opnieuw geklaagd over de pensioenverzekeringen. Deze klachten vormen het onderwerp van de onderhavige procedure.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 In deze procedure heeft de consument bij de Geschillencommissie onder meer - en voorzover in beroep van belang - betaling van een bedrag van € 72.144,- gevorderd. Aan deze vordering heeft hij ten grondslag gelegd dat hij heeft gedwaald over de invloed van de rentestand op de aankoop van zijn pensioen. De verzekeraar had de consument moeten waarschuwen voor de mogelijkheid dat hij een (veel) lager pensioen zou ontvangen als de marktrente aan het eind van de looptijd van de verzekeringen lager zou zijn dan de 6% die in de offerte is vermeld, aldus de consument.

4.2 De verzekeraar heeft aangevoerd dat het beroep op dwaling niet opgaat. Hij stelt zich bovendien op het standpunt dat de consument in de eerste procedure ook al geklaagd heeft over de invloed van de rente op het aan te kopen pensioen en er niet twee keer over hetzelfde kan worden geklaagd.

4.3 De Geschillencommissie heeft over de klacht van de consument geoordeeld dat de feiten en omstandigheden die de consument in deze procedure als onderbouwing aanvoert, in de kern gelijk zijn aan die in de eerste procedure. De juridische grondslag in beide procedures verschilt, maar dat maakt de kern van de klacht niet anders. De Geschillencommissie is dus van oordeel dat de consument de klacht al eerder heeft ingediend en dat zij deze klacht heeft behandeld in haar uitspraak van 21 januari 2020. Een klacht kan niet worden behandeld als deze al eens eerder is behandeld (art. 2.1 onder a Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017). De Geschillencommissie heeft de klacht daarom niet behandelbaar verklaard.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 De consument klaagt over het hiervoor onder 4.3 weergegeven oordeel van de Geschillencommissie. Volgens hem ging het er in de eerste procedure om dat de beleggingen niet het verwachte eindkapitaal hebben bereikt. Dat is een wezenlijk andere klacht dan de klacht die nu voorligt. De consument klaagt nu over het feit dat hij een veel lagere pensioenuitkering heeft ontvangen dan in de offertes voorgespiegeld, omdat de rentestand zo is gedaald. De offertes vermelden uitsluitend dat er een rentestand wordt verondersteld van 6%, maar niet wat de gevolgen zouden zijn bij een veel lagere rentestand. De consument heeft in de eerste procedure ook niet geklaagd over het feit dat hij niet is geïnformeerd over de invloed van de stijgende levensverwachting op de hoogte van het pensioen.

5.2 Ten behoeve van de beoordeling van deze klacht zal de Commissie van Beroep hieronder eerst weergeven hoe het verloop van de eerste procedure is geweest.

5.2.1 In de eerste procedure heeft de Geschillencommissie in haar uitspraak van 21 januari 2020 de klacht van de consument als volgt omschreven:

"3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door uiteindelijk slechts 10% van het kapitaal te realiseren dat Consument in de beide offertes is voorgehouden. Consument stelt dat dit verschil onaanvaardbaar groot is en daarmee onacceptabel. Het uiteindelijk aan te kopen pensioen komt namelijk uit op slechts 5,18% van het bedrag dat Consument destijds in het vooruitzicht is gesteld. Verder staat de factor waarmee toen bij de aankoop van de aanspraken is gerekend in geen verhouding tot de actuele factor."

5.2.2 De verzekeraar is in de eerste procedure in haar verweerschrift ingegaan op het (grote) verschil tussen de factoren in de offerte en de daadwerkelijk aan te kopen uitkering. De verzekeraar schrijft daarover:

"*De offertes voor de 2 koopsompolissen die [de consument] in 2000 en 2001 heeft getekend gaan uit van veronderstelde rendementen en voorbeeldkapitalen. Met de ingebrachte koopsommen (voor de 2 polissen) wordt belegd in het Topaas Fonds en met het beschikbare eindsaldo wordt vervolgens op pensioendatum een uitkering aangekocht. Daarbij is de rentestand op moment van aankoop van belang en de gehanteerde tarieven.*

Al deze elementen hebben nu het effect dat de daadwerkelijk aan te kopen pensioenuitkering op dit moment tegenvalt voor [de consument]. Dit vinden wij spijtig maar dit heeft te maken met verschillende marktomstandigheden ten tijde van 2000/2002 en nu in 2019. De rente staat historisch laag, de beleggingsrendementen zijn anders dan verwacht en de levensverwachting van mensen is toegenomen waardoor langlopende periodieke uitkeringen duurder zijn geworden. [De consument] haalt eigenhandig factoren uit de offerte en eist deze onvoorwaardelijk als te hanteren factor voor de aan te kopen pensioenuitkering. Dit is echter geen vaste garantie. Er is sprake van een beleggingsverzekering."

5.2.3 De Geschillencommissie heeft in de eerste procedure het volgende geoordeeld:

"4.5 De Commissie begrijpt dat de aanleiding voor deze klacht is geweest dat het aanbod van Verzekeraar voor een door Consument aan te kopen levenslang jaarlijks ouderdomspensioen door Consument als teleurstellend is ervaren. Teleurstelling over het resultaat van beschikbare premieregelingen en de hoogte van het daarmee uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen komt in de huidige tijd meer voor en is daarmee ook tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Ten tijde van het sluiten waren de verwachtingen over de uitkomst van een dergelijke pensioenregeling positief gestemd, maar die verwachtingen zijn niet altijd uitgekomen. De hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rente hebben nu een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. De Commissie kan niet om deze economische werkelijkheid heen. (…)

4.6 Ten aanzien van de klacht van Consument overweegt de Commissie meer specifiek het volgende. De pensioenregeling waar Consument indertijd naar is overgestapt, houdt – kort gezegd – in dat hij met het op de pensioendatum vrijkomend beschikbare bedrag bij een verzekeraar van zijn eigen keuze een levenslang ouderdoms- en nabestaandenpensioen kan aankopen. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument daarvoor per de pensioendatum een aanbod te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. Verzekeraars mogen zelf de prijs van hun producten bepalen. Tegenover de vrijheid van verzekeraars staat de vrijheid van Consument om bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen, om op die manier te onderzoeken welke maatschappij het meest gunstige pensioen kan aanbieden."

5.2.4 In beroep in de eerste procedure heeft de consument zijn klachten aanzienlijk uitgebreid. In 5.2 van de uitspraak van de Commissie van Beroep zijn de klachten opgesomd. In die rechtsoverweging zijn onder meer de volgende klachten vermeld:

"Verzekeraar heeft Consument niet duidelijk gemaakt wat de mogelijke gevolgen zouden zijn als de rentestand lager zou zijn.
(…)
Verzekeraar heeft Consument er niet op gewezen dat het te behalen rendement voor het grootste deel afhankelijk zou zijn van de rentestand en daarnaast van de levensverwachting. Indien Consument voldoende zou zijn voorgelicht, zou hij de verzekeringen niet hebben afgesloten, althans niet op dezelfde voorwaarden."

5.2.5 De verzekeraar heeft bezwaar gemaakt tegen de wijziging van de vordering. Dit verweer heeft de Commissie van Beroep in haar uitspraak van 4 juni 2020 in de eerste procedure gegrond verklaard. De Commissie van Beroep overweegt:

"5.4 (…) In beroep heeft Consument zijn vordering grotendeels gebaseerd op klachten die niet eerst aan Verzekeraar zijn voorgelegd. De Commissie van Beroep kan die klachten daarom thans niet in behandeling nemen. (…) De Commissie van Beroep zal wel acht slaan op hetgeen Consument in beroep heeft aangevoerd, voor zover dat beschouwd kan worden als een nadere uitwerking van de door de Geschillencommissie beoordeelde klacht."

5.2.6 Vervolgens heeft de Commissie van Beroep in die uitspraak klachten van de consument behandeld. In nr. 5.6 is de Commissie van Beroep ingegaan op de klacht over de rentestand:

"5.6 Voor zover de klacht behelst dat Verzekeraar met het per 1 september 2017 gerealiseerde kapitaal als beschikbare koopsom een levenslang pensioen moest aanbieden op basis van dezelfde uitgangspunten als gehanteerd werden in de offertes van 2000 en 2001, slaagt de klacht evenmin. In beide offertes staat uitdrukkelijk vermeld dat de daar berekende jaarlijkse uitkeringen zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat de rentestand op 1 september 2017 6% zou zijn. Consument moest redelijkerwijs begrijpen dat hij het risico liep dat met het kapitaal minder pensioen zou kunnen worden ingekocht als de rentestand op 1 september 2017 anders zou zijn. (…)"

5.3 Uit het vorenstaande volgt dat in de eerste procedure bij de Geschillencommissie niet uitsluitend het tegenvallende eindkapitaal van de beleggingen aan de orde is geweest, maar ook de tegenvallende omvang van het aan te kopen pensioen. De Geschillencommissie heeft daarop overwogen dat zij niet voorbij kan gaan aan de economische werkelijkheid dat de hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rentestand een negatieve invloed hebben op de hoogte van het aan te kopen pensioen. In beroep heeft de consument daarop een klacht geformuleerd over de invloed van de rentestand en de levensverwachting op de omvang van het aan te kopen pensioen. Uit de hiervoor geciteerde overwegingen van de Commissie van Beroep in de eerste procedure, gelezen in samenhang met de geciteerde overwegingen van de Geschillencommissie in die procedure, moet worden afgeleid dat de klachten van de consument over de hogere levensverwachting en de lagere rentestand *niet* behoorden tot de aanvullende klachten die de Commissie van Beroep in haar uitspraak van 4 juni 2020 niet behandelbaar heeft geacht. Op de klachten van de consument over de hogere levensverwachting en de lagere rentestand heeft de Commissie van Beroep in de uitspraak van 4 juni 2020 dus beslist. Anders dan de consument heeft aangevoerd, gaat het in die uitspraak om een bindend oordeel van de Commissie van Beroep en niet slechts om een "mening" die geen bindend karakter heeft.

5.4 De conclusie is dat de Geschillencommissie in de onderhavige procedure terecht heeft geoordeeld dat de klacht over de rentestand en de levensverwachting en de daarop gebaseerde dwalingsvordering niet in behandeling kan worden genomen.

5.5 De uitspraak van de Geschillencommissie is dus juist. De Commissie van Beroep zal deze beslissing dan ook bevestigen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.