Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0936

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht pensioenuitvoerder. Bindend advies. Vordering afgewezen.
Voor de consument is bij de pensioenuitvoerder een pensioenverzekering gesloten op basis van een beschikbare premie. Onderdeel van deze verzekering is een gegarandeerd rendement over een deel van de beschikbaar gestelde premie. De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze over een te laag bedrag het garantierendement berekent. De commissie oordeelt dat de communicatie over de gehanteerde rekenmethodiek beter had gekund, maar dat dit op zichzelf niet leidt tot recht op een hogere waarde van de verzekering. De uitkomst is in lijn met het pensioenreglement. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 juni 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig: mr. [naam 1] en [naam 2].

1.3 De consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Naar aanleiding van een vraag van de commissie is de pensioenuitvoerder na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld aanvullende informatie toe te zenden. Deze informatie is op 25 augustus 2022 door de commissie ontvangen. De consument heeft hierop op 14 september 2022 gereageerd.

1.5 Op 25 januari 2023 heeft een tweede (digitale) hoorzitting plaatsgevonden met dezelfde aanwezigen als op de zitting van 29 juni 2022, waarbij opnieuw is besloten om aanvullende informatie op te vragen. De pensioenuitvoerder heeft deze informatie op 28 april 2023 toegezonden en de consument heeft op 7 juni 2023 als laatste gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft van 1 januari 2005 tot 1 januari 2015 deelgenomen aan de pensioenregeling van zijn toenmalige werkgever. Het betreft een beschikbare premieregeling, het zogeheten REAAL Groeps Individueel Pensioenplan.

2.2 Via de tussenpersoon van de werkgever is in het kader van deze regeling op 29 april 2005 een offerte aan de werkgever uitgebracht. In deze offerte wordt verwezen naar de algemene- en aanvullende voorwaarden van het Groeps Individueel PensioenPlan (GIP) en een brochure GIP.

2.3 In artikel B.2 van het pensioenreglement is onder meer het volgende bepaald:
"1. De totale premie wordt, ten behoeve van de deelnemer, door de verzekeraar in maandelijkse termijnen aangewend voor een beleggingsverzekering met pensioenclausule
2. De door de verzekeraar voor de beleggingsverzekering ontvangen beschikbare premie wordt na aftrek van kosten belegd in fondsen
(…)…
4. De beleggingsverzekering voorziet
(…)
b. vóór de pensioendatum in de financiering van een of meer risicodekkingen."

2.4 De consument heeft een partner- en wezenpensioen en recht op vrijstelling bij arbeidsongeschiktheid meeverzekerd. In artikel B.5 van het pensioenreglement is bepaald dat de verschuldigde risicopremie voor het mee te verzekeren partner- en/of wezenpensioen volledig voor rekening van de werkgever komt.

2.5 In artikel 4 van de toepasselijke aanvullende voorwaarden is onder meer vastgelegd dat de risicopremie voor het nabestaandenpensioen maandelijks wordt vastgesteld en wordt onttrokken aan de waarde van de participaties van de verzekering in de verhouding waarin op dat moment in de fondsen is belegd, aan de hand van de actuele leeftijd van de verzekerde en het risicobedrag.

2.6 Op het polisblad wordt verwezen naar de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Tevens staat op het polisblad vermeld dat op de netto-investering in het Vastrentefonds een minimaal rendement wordt gegarandeerd van 3% samengestelde interest op jaarbasis.

2.7 Bij brief van 23 maart 2021 heeft de consument een klacht aanhangig gemaakt bij de pensioenuitvoerder wegens onduidelijke informatie op het polisblad en hij heeft de pensioenuitvoerder aansprakelijk gesteld voor mogelijk toekomstige schade.

De klacht en de vordering

2.8 Volgens de consument hanteert de pensioenuitvoerder ten onrechte een ander nettobedrag aan investering in het PP Vastrentefonds NL dan waar de consument op grond van het polisblad recht opheeft. Hierdoor wordt over een te laag bedrag het garantierendement van 3% berekend. De consument begroot zijn hierdoor ontstane schade op € 22.193,00 en hij voert ter onderbouwing van zijn klacht de volgende argumenten aan.

Het polisblad is niet voor meerdere uitleg vatbaar. Op het polisblad staan twee bedragen vermeld, te weten een bedrag voor de premiebetaler (bruto) en een bedrag dat zal worden geïnvesteerd (netto). Deze op het polisblad vermelde informatie is bepalend voor het antwoord op de vraag op welke wijze het garantierendement moet worden berekend.
Omdat een verdere toelichting op het polisblad ontbreekt, is de consument van mening dat het op het polisblad omschreven nettobedrag (aangeduid met "de netto-investering") voor 100% zal worden aangewend voor investering in het PP Vastrentefonds NL èn dat op deze netto-investering een minimaal rendement wordt gegarandeerd van 3% samengestelde interest op jaarbasis.

Het verweer

2.9 De pensioenuitvoerder voert als verweer dat op basis van het reglement onderscheid gemaakt moet worden tussen de bruto beschikbare premie, de investeringspremie (de bruto beschikbare premie minus de kosten) en de netto investeringspremie (de investeringspremie minus de onttrekkingen). Omdat in het pensioenreglement (artikel B.5) is bepaald dat de risicopremie voor de overlijdensrisicodekking volledig voor rekening van de werkgever komt, wordt de beschikbare premie hiermee gebruteerd. Ten onrechte meent de consument dat het garantierendement op deze gehele investeringspremie van toepassing is.

Verder gaat de consument ten onrechte voorbij aan artikel B.2 lid 4 sub b van het pensioenreglement, waarin is vastgelegd dat de beleggingsverzekering (vóór de pensioendatum) voorziet in de financiering van één of meer risicodekkingen.
In het geval van de consument gaat het om risicopremies voor de verzekering van het partner-en wezenpensioen en het recht op premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Deze risicopremies worden onttrokken aan de waarde van de beleggingsverzekering evenals de in de artikel 5.2 van de Uitvoeringsovereenkomst genoemde kosten.

Tenslotte meent de consument ten onrechte dat alleen het polisblad bepalend is voor de beantwoording van de vraag op welk netto bedrag precies het garantierendement van toepassing is. Het polisblad kan niet los worden gezien van het pensioenreglement en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, waarin onder meer is bepaald dat het garantierendement wordt berekend over de investeringspremie minus de onttrekkingen.

3. De beoordeling

3.1 Kern van het geschil betreft de vraag welke uitleg aan de begrippen "investeringspremie" en "netto-investering" moet worden gegeven. Volgens de pensioenuitvoerder kan het polisblad niet los worden gezien van de bepalingen in het pensioenreglement en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en blijkt uit deze stukken tezamen op welke wijze het garantierendement moet worden berekend.

De consument stelt dat hij zich jegens de pensioenuitvoerder kan en mag beroepen op de tekst op het polisblad en dat daaruit onomwonden blijkt dat het op het polisblad genoemde (totaal)bedrag voor 100% als netto-investering zal worden belegd in het PP Vastrentefonds, waarbij een minimum rendement van 3 % wordt gegarandeerd.

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling van kwesties als de onderhavige vormt het pensioen-reglement, waarin de verhouding tussen de pensioenuitvoerder en de deelnemer is vastgelegd. [1]De rechtsbetrekking tussen de pensioenuitvoerder en de consument vindt zijn grondslag in de pensioentoezegging van de werkgever aan de werknemer. Die toezegging is in een pensioenregeling vastgelegd. De werkgever besteedt de uitvoering van deze pensioenregeling uit aan een pensioenuitvoerder, die vervolgens een pensioenreglement opstelt.

3.3 In het geval van de consument is door de werkgever gekozen voor het onderbrengen van de pensioentoezegging in een zogeheten REAAL Groeps Individueel Pensioenplan. Omdat deze verzekering zijn grondslag vindt in de pensioentoezegging van de werkgever aan de consument, worden in het pensioenreglement de verplichtingen van de pensioenuitvoerder jegens de deelnemer (de consument) vastgelegd. Het zij benadrukt dat dit reglement de uitwerking behelst van de pensioentoezegging van de werkgever aan de werknemer. Het is dus niet de pensioenuitvoerder die bepaalt waar die toezegging uit bestaat, dat is de werkgever.

3.4 Uit het pensioenreglement blijkt dat de door de werkgever ter beschikking gestelde premie - inclusief de eigen bijdrage van de deelnemer (artikel 1) - wordt aangewend voor een beleggingsverzekering met pensioenclausule en na aftrek van kosten wordt belegd in fondsen (artikel B.2 sub 1 en 2 van het pensioenreglement).

[1] Gerechtshof Den Haag 29 januari 2019 (ECLI;NL;GHFHA;2019:76)

Daarnaast is bepaald dat de beleggingsverzekering voorziet in de financiering van één of meer risicodekkingen (artikel B.2 sub 4b van het pensioenreglement). Uit artikel B.5 van het pensioenreglement blijkt dat de verschuldigde risicopremie voor het mee te verzekeren partner- en/of wezenpensioen door afzonderlijke betaling volledig voor rekening van de werkgever komt. Tevens wordt in dit artikel bepaald dat de risico-premie voor het meeverzekeren van het recht op premievrijstelling bij arbeids-ongeschiktheid ten laste van de waarde van de pensioenverzekering komt.

3.5 Risicopremies vallen niet onder het begrip "kosten" zoals bedoeld in artikel B.2 van het pensioenreglement. Dit betekent in de onderhavige situatie dat na aftrek van de in artikel B.2 genoemde kosten de ter beschikking gestelde premie wordt belegd in fondsen en dat vervolgens de voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid verschuldigde risicopremies (maandelijks) aan de opgebouwde waarde van de verzekering worden onttrokken.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument wist althans kon weten dat op de totale premie niet alleen kosten in mindering werden gebracht, maar dat ook de risicopremies voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid ten laste van de verzekering zouden komen en de daarmee gepaard gaande bedragen geen onderdeel uitmaken van de netto-investering die onder het garantierendement valt.

3.7 Voor zover de consument zich erop beroept dat de pensioenuitvoerder in de precontractuele fase heeft nagelaten de werkgever van de consument te informeren over de gehanteerde systematiek met betrekking tot het in rekening brengen van de risicopremies voor het nabestaandenpensioen en de consument daardoor zelf ook op het verkeerde been is gezet, slaagt dit beroep niet. Uit de door de pensioenuitvoerder (na de zitting) overgelegde informatie blijkt dat de werkgever in de precontractuele is geïnformeerd aan de hand van de offerte en de algemene-en aanvullende voorwaarden. De werkgever is hiermee akkoord gegaan.

3.8 Op het polisblad wordt vermeld welke bedragen bij tijdige premiebetaling "*worden geïnvesteerd*". Vervolgens is te lezen dat de netto-investering zal plaatsvinden in het PP Vastrentefonds NL en dat op de netto-investering in dit fonds een minimaal rendement wordt gegarandeerd van 3% samengestelde interest op jaarbasis.

3.9 De consument stelt dat hij moet kunnen afgaan op het polisblad en dat de inhoud daarvan doorslaggevend is voor het antwoord op de vraag over welk bedrag het garantierendement verschuldigd is. Nu uit het polisblad volgt dat het garantie-rendement moet worden berekend over de bruto premie minus de kosten is, aldus de consument, een verdere aftrek van risicopremies en/of andere bedragen van de waarde van de verzekering niet aan de orde. De commissie volgt de consument niet in deze opvatting.

3.10 Het polisblad kan niet los worden gezien van de pensioentoezegging van de werkgever, de door de pensioenuitvoerder verstrekte algemene- en aanvullende voorwaarden GIP en het pensioenreglement. Uit deze documenten tezamen blijkt waaruit de toezegging van de (voormalige) werkgever aan de consument bestaat en welke verplichting de pensioenuitvoerder in dat kader op zich heeft genomen. De werkgever heeft in deze situatie gekozen voor een beschikbare premieregeling, waarbij hij ten behoeve van de pensioenopbouw van de consument een bepaalde premie beschikbaar heeft gesteld èn waarvoor geldt dat voor een deel daarvan een garantierendement van toepassing is.

3.11 In de situatie van de consument komt de verschuldigde risicopremie voor de verzekering van het partner-en/of wezenpensioen voor rekening van de werkgever. De commissie is van oordeel dat de communicatie over de praktische uitvoering daarvan beter had gekund. Zo staat in het pensioenreglement (artikel B.5) dat de overlijdensrisicopremie door afzonderlijke betaling volledig voor rekening van de werkgever komt. In werkelijkheid is de overlijdensrisicopremie niet afzonderlijk betaald aan de verzekeraar, maar meegenomen bij het vaststellen van de te betalen maandpremie.

3.12 De risicopremie is vervolgens ten laste van de waarde van de verzekering gebracht, waarbij, zo is gebleken, jaarlijks deze risicopremie per saldo neutraal was. Op basis daarvan is de garantiewaarde vastgesteld. Deze uitkomst is in lijn met het pensioen-reglement. De commissie stelt vast dat de op deze wijze berekende garantiewaarde acceptabel is.

3.13 De commissie komt hiermee tot het oordeel dat de pensioenuitvoerder zijn verplichtingen jegens de consument op zichzelf correct is nagekomen en de consument de uitkering ontvangt waar hij op grond van het pensioenreglement recht op heeft. Een eventuele teleurstelling over de waarde van de verzekering valt niet binnen de risicosfeer van de pensioenuitvoerder, maar betreft een mogelijk verwijt aan de (voormalige) werkgever van de consument. De commissie benadrukt dat hij geen uitspraak doet over de handelwijze van de werkgever, uitsluitend over de pensioenuitvoerder.

3.14 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl