Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0070

mr. S.C.H Molin, voorzitter, prof.mr. D. Busch, F.R. Valkenburg AAG RBA, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röel, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	12 november 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	SRLEV N.V., h.o.d.n. Zwitserleven, verweerster in beroep, verder de noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Pensioenverzekering. Lifecycle beleggen. De consument heeft erover geklaagd dat de pensioenuitvoerder hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de dalende rendementen vlak voor de pensioendatum. De Commissie van Beroep is van oordeel dat er geen wettelijke of contractuele (zorg)plicht is waaruit volgt dat de pensioenuitvoerder de consument in dit geval meer of anders had moeten informeren dan hij heeft gedaan. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij beroepschrift van 12 maart 2025 (met bijlagen) heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 26 februari 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0171).

1.2 De pensioenuitvoerder heeft een op 15 april 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 30 juni 2025. De consument was daarbij aanwezig samen met de heer [naam], oud-collega van de consument. Namens de pensioenuitvoerder waren de heer [naam] [hoedanigheid], en de heer mr. A. den Thije, pensioenjurist, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft een pleitnota overgelegd.

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 26 februari 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten, waarover tussen partijen geen geschil bestaat.

3.2 De consument heeft deelgenomen aan de pensioenregeling van zijn voormalig werkgever. Dit betreft een regeling op basis van beschikbare premie. De ingelegde premie wordt in fondsen belegd om een pensioenkapitaal op te bouwen. De wijze van beleggen wordt genoemd HorizonBeleggen, waarbij belegd wordt op basis van het 'lifecycle model'. De pensioenuitvoerder is verantwoordelijk voor het beleggen van de premie.

3.3 In de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 is de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal gedaald van € 164.793,91 naar € 138.028,12 (een waardedaling van ongeveer 16%). De verwachte waarde van het aan te kopen pensioen steeg in dezelfde periode van € 8.004 naar € 10.542 (een waardestijging van ongeveer 31%).

3.4 De consument heeft over de daling van de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal geklaagd bij de pensioenuitvoerder. Partijen zijn hierin niet nader tot elkaar gekomen, waarna de consument zicht tot het Kifid heeft gewend.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

De consument heeft erover geklaagd dat de pensioenuitvoerder de premies onvoldoende zorgvuldig heeft belegd waardoor de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal in korte tijd sterk is gedaald. Daarnaast heeft de consument geklaagd over gebrekkige informatieverstrekking door de pensioenuitvoerder. Hierdoor is hem de kans ontnomen zijn beleggersprofiel tijdig aan te passen. De consument heeft schadevergoeding gevorderd. De Geschillencommissie heeft de klachten verworpen en de vordering tot schadevergoeding afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consument is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie en heeft beroep ingesteld. In het beroep klaagt de consument enkel nog over gebrekkige informatieverstrekking. Volgens de consument is de Geschillencommissie onvoldoende ingegaan op de informatieplicht van de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder had hem (de consument) actief moeten informeren over het (sterk) dalende rendement in 2022 en over de beleidskeuzes die de pensioenuitvoerder heeft gemaakt, bijvoorbeeld door hem hierover een e-mail te sturen. De consument stelt dat dit had gemoeten op grond van de artikelen 38 en 48 van de Pensioenwet, artikel 4:20 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Beleidsregel Informatieverstrekking van de AFM en de zorgplicht. Als de consument juist was geïnformeerd, had hij andere keuzes kunnen maken. Als voorbeeld noemt de consument de mogelijkheid om voor een ander profiel te kiezen, bijvoorbeeld VrijBeleggen, waarbij minder belegd wordt in vastrentende waarden.

5.2 De pensioenuitvoerder stelt dat hij aan alle informatieplichten heeft voldaan. De pensioenuitvoerder heeft de consument jaarlijks geïnformeerd over onder andere de waardeontwikkeling van het opgebouwde pensioenkapitaal en de ingehouden kosten door middel van het verstrekken van uniforme pensioenoverzichten (UPO's).
De rendementen van HorizonBeleggen worden maandelijks gepubliceerd op de website, en dat geldt ook voor de rendementen van elk individueel fonds waarin wordt belegd. Op de website wordt tevens uitleg gegeven over het afbouwen van het renterisico. Daarnaast heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd via de online portal. Op de portal verschijnt ieder kwartaal een beleggingsupdate inclusief toelichtend filmpje. Op de portal is de dagelijkse beleggingswaarde van het opgebouwde pensioenkapitaal in te zien, alsmede de verwachte waarde van het aan te kopen pensioen. Tevens is op de portal een overzicht zichtbaar met beginstand, hoeveel premie er is toegevoegd, hoeveel kosten er zijn onttrokken en hoeveel rendement er is gemaakt. Dit is per maand en per jaar beschikbaar, zowel grafisch als in tabelvorm.

5.3 De pensioenuitvoerder heeft in zijn verweerschrift in het beroep uitgelegd dat hij ter zake van de niet-wettelijke informatieverstrekking telkens een balans moet zien te vinden in het spanningsveld tussen het bieden van aanvullende informatie aan deelnemers en het bewaken van hun vertrouwen in het langetermijnproces van pensioenopbouw. In tijden van grote volatiliteit op de financiële markten verstrekt de pensioenuitvoerder via verschillende kanalen aanvullende informatie zonder onrust te creëren of te stimuleren. Tegen deze achtergrond heeft de pensioenuitvoerder in 2022 onverplicht informatie aan de deelnemers verstrekt via de website en LinkedIn over de dip op de beurs. Dat de pensioenuitvoerder eerder heeft erkend dat de informatievoorziening achteraf bezien altijd beter kan, is volgens de pensioenuitvoerder geen erkenning van een zorgplichtschending.

5.4 De Commissie van Beroep is van oordeel dat er geen wettelijke of contractuele (zorg)plicht is waaruit volgt dat de pensioenuitvoerder de consument in dit geval meer of anders had moeten informeren dan hij heeft gedaan. De Commissie van Beroep motiveert dit oordeel als volgt.

5.5 De stelling van de consument dat in de UPO's enkel informatie achteraf wordt verstrekt is weliswaar juist, maar daar staat tegenover dat de consument de dagelijkse beleggingswaarde van het opgebouwde pensioenkapitaal en de verwachte waarde van het aan te kopen pensioen via de online portal kon bekijken. Anders dan de consument stelt, is de pensioenuitvoerder niet wettelijk verplicht om de consument actief te informeren over (sterke) rendementsdalingen, bijvoorbeeld via een e-mail, zodat de consument eventueel voor een ander profiel had kunnen kiezen. Een dergelijke plicht vloeit in dit geval evenmin voort uit de door de pensioenuitvoerder jegens de consument in acht te nemen zorg, te minder waar de marktomstandigheden die tot een lagere beleggingswaarde leiden van positieve invloed zijn op de hoogte van het aan te kopen pensioen (vgl. in dit verband hierboven nr. 3.3).

5.6 Dat de pensioenuitvoerder heeft erkend dat de informatievoorziening altijd beter kan, maakt het voorgaande niet anders. De pensioenuitvoerder heeft hiermee niet erkend dat in het geval van de consument een fout is gemaakt in de informatievoorziening.

5.7 De slotsom is dat het beroep van de consument niet slaagt. De vordering van de consument wordt afgewezen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.