Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0919

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	1 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de offerte "voorstel voor een pensioen op basis van beleggen"

Samenvatting

Pensioenverzekering. Variabele uitkering. De consument is van mening dat de wijziging van de uitkering in 2020 en 2021 niet in verhouding staat tot het in de voorgaande jaren behaalde rendement op de beleggingen. Hij stelt dat de verzekeraar niet voldoende informatie heeft gegeven over de werking van het product en de invloed van de door de verzekeraar gehanteerde rekenrente op de uitkering. De commissie concludeert dat de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument bij het afsluiten van het product, maar dat de klacht moet worden afgewezen, omdat huidige dwingende wetgeving hieraan in de weg staat en omdat niet is komen vast te staan dat de consument als gevolg van de tekortkoming schade heeft geleden.

1. Procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 oktober 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2017 met een deel van zijn opgebouwde pensioenkapitaal een variabel pensioen aangekocht, dat wordt uitgekeerd door de verzekeraar: het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen.

2.2 Bij dit pensioen wordt de pensioenuitkering ieder jaar op 1 januari herrekend, waarbij de hoogte van de uitkering afhankelijk is van:
(1) het resultaat over de beleggingen over het daaraan voorafgaande jaar,
(2) de marktrentestand en
(3) de toe- of afname van de levensverwachting.
Ook wordt een bedrag verrekend voor de kosten die de verzekeraar in rekening brengt.

2.3 Voorafgaand aan het omzetten van zijn pensioenkapitaal heeft de consument een "voorstel voor een pensioen op basis van beleggen" ontvangen. De relevante passages uit dit voorstel zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 De verzekering keert maandelijks uit. Per 31 december 2018 was het pensioenkapitaal van de consument € 1.014.390,78. In 2019 is € 60.910,92 uitgekeerd en een rendement behaald van € 217.901,60. De maandelijkse uitkering is na herrekening per 1 januari 2020 verhoogd van € 5.075,91 naar € 5.392,01.

2.5 De consument heeft zowel in 2020 als in 2021 een klacht bij de verzekeraar ingediend, over de door de verzekeraar berekende pensioenen voor die jaren.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de verzekeraar in de productinformatie, op basis waarvan hij besloot over te gaan op het Uitkerend Beleggingspensioen, niet voldoende informatie heeft gegeven over de werking van het product. In de beschrijving van de marktrente is onvoldoende duidelijk dat de verzekeraar de rekenrente (ultimate forward rate of UFR) hanteert om de pensioenuitkering te berekenen. De rekenrente is afhankelijk van de risicovrije rekenrente en een lange termijneffect van de statistisch nog resterende jaren tot overlijden. Een iets lagere rekenrente kan een beleggingsresultaat op het kapitaal van 21% doen slinken tot een verhoging van de pensioenuitkering van maar 6%. Daarmee doet de verzekeraar het voordeel van het door hem aangeprezen product, namelijk het profiteren van doorbeleggen in de uitkeringsfase van het pensioen, voor een groot deel teniet, zonder dit te communiceren aan de klant. Het hanteren van een dergelijke rekenrente ligt gezien het accent dat in de productdocumentatie wordt gelegd op beleggingsresultaten en -risico's, niet voor de hand.

2.7 De verzekeraar beroept zich op een zorgplicht ter rechtvaardiging van het hanteren van de UFR, maar geeft geen garantie voor de uitkering. Hij benadrukt juist dat deze ook nihil kan worden. Als er een dergelijke zorgplicht op de verzekeraar zou rusten, dan had deze dit in de productdocumentatie moeten melden.

2.8 De door de verzekeraar gehanteerde UFR gaat uit van een risicovrije rentevoet terwijl hij geen garantie geeft voor de hoogte van het pensioen. De verzekeraar had dit beter moeten toelichten, nu na jarenlang overleg met het afgesloten pensioenakkoord juist is overgegaan tot een rekenrente gebaseerd op een te verwachten rendement. Dit verwacht rendement is niet op een risicovrije rekenrente gebaseerd en heeft ook tot doel dat een pensioen jaarlijks kan variëren.

2.9 Door de gehanteerde berekeningswijze worden uitkeringen verschoven naar het einde van de statistische levensduur van de uitkeringsgerechtigde, terwijl deze dan minder belang heeft bij een hoger pensioen. De verzekeraar wekt de indruk baat te hebben bij deze berekeningswijze en de kans op een hogere sterftewinst in haar voordeel.

2.10 De verzekeraar is niet bereid twee rekenvoorbeelden te geven van verschillende scenario's voor de te hanteren rekenrentes en de ontwikkelingen van de kapitaal-hoogte in de portefeuille.

2.11 De consument vordert dat de verzekeraar een rekenrente hanteert gebaseerd op een projectierendement dat aansluit bij de samenstelling van het pensioenkapitaal. Aan zijn klacht kan ook tegemoet gekomen worden als hij naar een ander product kan overstappen. Ten slotte vordert hij dat de verzekeraar de gevraagde rekenvoorbeelden verstrekt. De consument berekent de door hem geleden schade aan de hand van wat de uitkering geweest zou zijn als niet de risicovrije rente was gehanteerd, maar een oprenting aan de hand van een projectierendement dat aansluit bij de samenstelling van het pensioenkapitaal. Hij vordert wettelijke rente over een bedrag van € 25.000,- vanaf 1 januari 2018.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de uitkering van de consument op alternatieve wijze moet berekenen zodat deze meer in lijn is met de beleggingsresultaten over een bepaald jaar. Ook is de vraag aan de orde of de verzekeraar de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door de consument onvoldoende voor te lichten over de werking van het Aegon Uitkerend Beleggings-pensioen.

Werking direct uitkerend beleggingspensioen

3.2 Artikel 63a van de Pensioenwet staat toe dat een pensioenuitkering varieert als gevolg van de resultaten op beleggingen, de ontwikkeling van het sterfteresultaat of de ontwikkeling van de levensverwachting. Bij het individueel toedelen van de mee- of tegenvallers op de beleggingen naar een pensioenuitkering is het wettelijk verplicht om een projectierente te gebruiken, die gebaseerd is op de risicovrije rente.[1] De risicovrije rente wordt vastgesteld door De Nederlandsche Bank (DNB). Het resultaat op de beleggingen wordt ten minste één keer per jaar vastgesteld en verwerkt. Bij de periodieke aanpassing van de uitkeringshoogte wordt rekening gehouden met de verwachte resterende levensverwachting van de pensioengerechtigde.

3.3 De toepasselijke voorwaarden van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen sluiten aan bij deze wettelijk verplichte regels. De voorwaarden bepalen dat de verzekeraar ieder jaar op 1 januari bepaalt hoe hoog de uitkering wordt aan de hand van het beleggings-rendement, de levensverwachting en de marktrente. De verzekeraar heeft in februari 2020 en in februari 2021 aan de consument uitgelegd dat de marktrente is afgeleid van de projectierente.

3.4 De commissie stelt vast dat de door de verzekeraar gehanteerde berekeningswijze van de uitkering in overeenstemming is met wettelijke bepalingen van dwingend recht. De wet schrijft aan de verzekeraar voor dat deze de projectierente gebruikt bij de toedeling van het beleggingsresultaat aan de pensioenuitkering. De hoogte van deze rente is afhankelijk van de risicovrije rente die DNB voor alle pensioenuitvoerders publiceert. De verzekeraar kan deze factor dus niet naar eigen inzicht invullen of zelfstandig aanpassen op basis van afspraken in het pensioenakkoord. Voor dit laatste is een wetswijziging nodig. Het is daarom niet mogelijk om - zoals de consument wenst - een andere rekenrente (of projectierendement) voor de berekening van de uitkering te hanteren. De commissie zal deze vordering dan ook afwijzen.

Informatieverstrekking door de verzekeraar

3.5 De consument klaagt eveneens over de informatieverstrekking door de verzekeraar. Kort gezegd stelt de consument dat de verzekeraar hem had moeten informeren over de (grote) invloed van de marktrente bij het verwerken van het beleggingsresultaat in de uitkering. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de consument bij het aangaan van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen hierover onvoldoende heeft geïnformeerd en licht hieronder toe waarom.

3.6 De verzekeraar heeft in zijn rol als pensioenuitvoerder een zwaarwegende zorgplicht, zo volgt uit de conclusie van de Advocaat-Generaal bij het parket van de Hoge Raad.[2]

[1] Artikel 63a, lid 8 Pensioenwet
[2] Zie r.o. 4.25 van de conclusie (ECLI:NL:PHR:2019:954) bij Hoge Raad 20 december 2019 (ECLI:NL:HR:2019:2035), te vinden op rechtspraak.nl

Deze zorgplicht is onder meer gebaseerd op artikel 6:2 van het Burgerlijk Wetboek (de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid). De omvang van deze zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en kan vanwege de maatschappelijke functie van een pensioenuitvoerder verder gaan dan wat louter op grond van de Pensioenwet wordt vereist. Nu de Hoge Raad er niet op een andere wijze over heeft geoordeeld en nu het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen een pensioenproduct is dat onder de Pensioenwet valt, zal de commissie deze maatstaf gebruiken voor het bepalen van de omvang van de informatie die de verzekeraar aan de consument moet verstrekken over het product. De volgende omstandigheden zijn naar het oordeel van de commissie van belang.

3.7 Allereerst geldt dat de verzekeraar het beleggingspensioen heeft aangeboden via execution only. De consument kon het product aangaan bij de verzekeraar zonder dat hij hierover advies hoefde in te winnen. Dit legt op de verzekeraar de verplichting de consument van zodanige informatie te voorzien dat de consument zelfstandig in staat is om het product te doorgronden en de consequenties hiervan op de lange termijn te voorzien. De consument heeft ter zitting verklaard advies te hebben ingewonnen, maar dat maakt deze eerste omstandigheid niet anders. Een verzekeraar laat het immers aan de consument over deze keuze te maken. Verder is het van belang dat een beleggings-pensioen een complex product is waarvan de werking niet eenvoudig door de consument te doorgronden is. Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen draagt de consument niet alleen het beleggingsrisico, maar ook het renterisico en het macro-langlevenrisico. De verzekeraar draagt alleen het micro-langlevenrisico. Het product bevat dus diverse risico's die alle een impact kunnen hebben op de hoogte van de pensioenuitkering. Ten slotte is van belang dat een consument in het algemeen weinig ervaring heeft met het afsluiten van pensioenproducten. De consument heeft slechts één keer de gelegenheid om een goede keuze te maken voor zijn uitkerend pensioen en kan daarna zijn keuze nauwelijks meer wijzigen. Daar staat tegenover dat de verzekeraar als pensioenuitvoerder de werking en de risico's van het product kent.

3.8 Deze omstandigheden vormen in onderlinge samenhang aanleiding om aan te nemen dat op de verzekeraar een zwaarwegende informatieverplichting rust ten aanzien van de risico's in de diverse vormen van pensioenuitkering. De verzekeraar moet zich ervan vergewissen dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen over welke vorm van pensioenuitkering hij wil afnemen en de consument waar nodig waarschuwen voor de in het product besloten risico's.

3.9 In de offerte voor het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen heeft de verzekeraar toegelicht welke factoren de hoogte van de uitkering beïnvloeden en wat de invloed van ieder van deze factoren is. De verzekeraar heeft echter niet uiteengezet hoe deze factoren *in onderlinge samenhang* de hoogte van de uitkering kunnen beïnvloeden terwijl de verzekeraar wel over deze kennis beschikt. Het enige scenario dat de verzekeraar voor de consument heeft doorgerekend, ziet op het beleggingsrendement.

Wat er met de uitkering gebeurt als daarbij de rente en/of de levensverwachting wijzigt, kan de consument niet uit de verstrekte documentatie opmaken. De verzekeraar heeft de consument dus geen volledig inzicht gegeven in het mechanisme van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen en in de daarmee samenhangende risico's voor de hoogte van zijn pensioenuitkering. Dit mechanisme vormt nu juist de kern van het product. De commissie is daarom van oordeel dat de verzekeraar daarmee toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument. De klacht van de consument is in zoverre gegrond.

Belang verzekeraar bij lagere uitkering

3.10 De consument stelt dat het er op lijkt dat de verzekeraar een belang heeft bij het berekenen van een lagere uitkering, zodat de verzekeraar bij het overlijden van de consument en zijn partner voor de einddatum, sterftewinst ontvangt. De verzekeraar heeft uiteengezet dat wanneer een deelnemer aan het Aegon Uitkerend Beleggings-pensioen of diens partner overlijdt, de waarde van de beleggingen (volgens een bepaalde verdeelsleutel) wordt toegevoegd aan het pensioenkapitaal van de deelnemers die nog in leven zijn. Dit is de leventoeslag. Deze toekenning geschiedt echter niet voor de daadwerkelijke sterfte, maar aan de hand van de te verwachten sterfte volgens de sterftetafel van de verzekeraar. De verzekeraar loopt risico voor het verschil tussen de werkelijke overlijdensgevallen ten opzichte van de te verwachten overlijdensgevallen volgens de sterftetafel. Dit is het micro-langlevenrisico.

3.11 Verder gaat het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen uit van een jaarlijks dalende uitkering, zodat in de eerste jaren een (relatief) hoger bedrag wordt uitgekeerd en de uitkering dus voor een deel naar voren is gehaald. De daling in de uitkering die als gevolg daarvan in de daaropvolgende jaren plaatsvindt, kan worden gecompenseerd door de beleggingsrendementen. De verzekeraar heeft met deze toelichting naar het oordeel van de commissie afdoende uiteengezet dat zij geen belang heeft bij het berekenen van een lagere uitkering voor de consument.

Rekenvoorbeelden scenario's

3.12 Ter zitting heeft de verzekeraar toegezegd dat hij een beperkt aantal scenario's zal kunnen doorrekenen die de consument inzicht geven in wat hij in de toekomst van de verzekering kan verwachten. De commissie vertrouwt erop dat de verzekeraar op deze wijze en na afstemming met de consument het gewenste inzicht zal kunnen verstrekken.

Schade

3.13 De consument stelt schade te lijden als gevolg van de omstandigheid dat de verzekeraar de op de projectierente gebaseerde marktrente hanteert bij de jaarlijkse herrekening van zijn uitkering.

Deze dient volgens de consument berekend te worden aan de hand van wat de uitkering geweest zou zijn als een oprenting was gehanteerd, die – kort gezegd – beter aansluit bij de samenstelling van het pensioenkapitaal.

3.14 Onder nummer 3.4 van deze uitspraak heeft de commissie vastgesteld dat de wet aan de verzekeraar voorschrijft dat de projectierente wordt gebruikt bij de toedeling van het beleggingsresultaat aan de pensioenuitkering en dat het niet mogelijk is om hiervoor een andere rekenrente te hanteren. Een schadevergoeding gebaseerd op het hanteren van een andere rekenrente dan de projectierente of prognoserendementen, is daarom niet toewijsbaar. De wet staat een dergelijke berekening van de uitkering immers (nog) niet toe. Een alternatief pensioenproduct, waarin de uitkering op dergelijke wijze wordt berekend, is bovendien (nog) niet beschikbaar. Tenslotte is naar het oordeel van de commissie onvoldoende vast komen te staan dat de consument daadwerkelijk voor een ander pensioen zou hebben gekozen als hij wel duidelijk en evenwichtig zou zijn geïnformeerd.

3.15 De conclusie is dat de verzekeraar zijn zorgplicht jegens de consument geschonden heeft, maar dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante passages uit de offerte

Wij schatten hoe hoog uw pensioen over tien jaar is

Hoe hoog uw pensioen in de toekomst is? Dat hangt onder meer af van de beleggingsresultaten. Niemand weet wat de toekomst brengt. Om u toch een idee te geven, tonen we u hieronder drie bedragen. Een bedrag voor als het goed gaat met de beleggingen, een bedrag voor als het slecht gaat en een voor als het resultaat gemiddeld is. Dit zijn bruto bedragen per maand. (…)

Welke factoren beïnvloeden de hoogte van uw pensioen?

De volgende factoren hebben invloed op de hoogte van uw pensioen als u kiest voor beleggen:

- Hoe het gaat met uw beleggingen;
- Wat er gebeurt met de marktrente;
- Wat er gebeurt met de gemiddelde levensverwachting van inwoners van Nederland die dezelfde leeftijd hebben als u.

Daarnaast speelt de manier mee waarop we uw pensioen berekenen.

Wat gebeurt er bij een stijging of daling van beleggingen, rente of levensverwachting?

Het is koffiedik kijken. Want de factoren hebben ook onderling invloed op elkaar. Zo kan een stijging van de marktrente gevolgen hebben voor de waarde van uw beleggingen. In het algemeen kunnen we zeggen dat u meer pensioen krijgt als uw beleggingen het goed doen, en er niets gebeurt met de marktrente en levensverwachting. Stijgt de levensverwachting? Dan krijgt u minder pensioen.

	Beleggingen		Marktrente		Levensverwachting	
	Waarde neemt toe	Waarde neemt af	Stijgt	Daalt	Stijgt	Daalt
Gevolgen voor pensioen	Stijgt	Daalt	Stijgt	Daalt	Daalt	Stijgt

In het schema staat wat er gebeurt met uw pensioen als één van de drie factoren stijgt of daalt. Maar meestal veranderen ze alle drie tegelijk. Het is dan niet duidelijk wat er gebeurt.

Wij schatten in hoe uw pensioen er over tien jaar uitziet

De mogelijkheid om te kiezen voor een pensioen op basis van beleggen is tegenwoordig in de wet geregeld. In de wet staat ook dat we laten zien hoe hoog uw pensioen kan zijn onder verschillende omstandigheden. Bijvoorbeeld als het goed gaat met het rendement op uw pensioenkapitaal. Maar ook als het rendement gemiddeld is of alshet rendement tegenvalt. Die bedragen ziet u in het voorstel. Belangrijk om te weten: die bedragen zijn geschat.

We weten niet wat de toekomst brengt. Maar de bedragen geven u wel een idee van wat er met uw pensioen kan gebeuren. Uw werkelijke pensioen kan nog hoger of nog lager zijn. Ook belangrijk: uw pensioen is niet alleen afhankelijk van het rendement op uw pensioenkapitaal. Een hogere of lagere marktrente en de ontwikkeling van de levensverwachting spelen een grote rol. Bij de schattingen houden we geen rekening met deze onzekerheden. („)

Wij gaan uit van een dalende pensioenuitkering

Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen gaan we uit van een dalende uitkering. De daling is ongeveer 2%. We doen dus in de berekening net alsof uw pensioen ieder jaar iets afneemt. Het voordeel hiervan is dat u in het begin een hoger pensioen krijgt dan wanneer we uitgaan van een gelijkblijvend pensioen. Waarom we dit doen? We nemen een voorschot op uw toekomstig rendement. Want zo heeft u kans op een hoger pensioen. Dat is toch te reden waarom u kiest voor het Uitkerend Beleggingspensioen? (…)