# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0531

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 7 juli 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Pensioenverzekering. De consument stelt dat de pensioenuitvoerder zijn informatieplicht heeft geschonden doordat voor hem pas in 2024 de feitelijke omvang van de inhouding van 5% aan- en verkoopkosten aan het licht kwam bij het doornemen van het document “Mijn Aegon, Mijn Pensioen af- en bijschrijvingen”, waarin het verschil zichtbaar is tussen de gestorte premie en het belegde bedrag. De commissie volgt de consument hier niet in. De offerte van 29 juli en de offerte/toelichting van 13 augustus 1997 zijn naar het oordeel van de commissie meer dan voldoende duidelijk over het karakter, de inhoud en de strekking van de verzekeringsovereenkomst. Vordering is afgewezen.

## 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) het klachtformulier van de consument 2) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de pensioen-uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist

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

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Op verzoek van de consument heeft de pensioenuitvoerder zowel op 29 juli als op 13 augustus 1997 een offerte opgemaakt voor een pensioenverzekering op beleggingsbasis.

2.2 Door de pensioenuitvoerder is op 26 augustus 1998 een polis afgegeven. Daarin is opgenomen dat bij in leven zijn van de consument op 1 oktober 2020 een bedrag ter grootte van ten minste € 38.650,28 wordt uitgekeerd. Terstond na overlijden van de consument vóór 1 oktober 2020 bedraagt de uitkering minimaal € 15.937,47.

2.3 In 2017 heeft de consument voor de eerste keer navraag gedaan naar de aankoopkosten, waarna door de pensioenuitvoerder een afschrift is verstrekt van de offerte van 13 augustus 1997.

2.4 In het najaar van 2024 heeft de consument voor de tweede keer aan de pensioenuitvoerder vragen gestelde over de aankoopkosten.

2.5 Partijen zijn ondanks een uitwisseling van standpunten niet dichter tot elkaar gekomen. De consument stelt dat de pensioenuitvoerder hem bij het sluiten van de pensioenverzekering onvoldoende duidelijkheid heeft verschaft over de in rekening gebrachte kosten en niet genegen is om hem voor het rendementsverlies te compenseren. Ook de interne klachten-procedure heeft geen oplossing geboden, waarna de consument zich tot Kifid wendt.

*De klacht en de vordering*

*2.6* De consument stelt dat voor hem pas in 2024 de feitelijke omvang van de inhouding van 5% aan- en verkoopkosten aan het licht kwam bij het doornemen van het document “Mijn Aegon, Mijn Pensioen af- en bijschrijvingen”, waarin het verschil zichtbaar is tussen de gestorte premie en het belegde bedrag. Voorts geeft de pensioenuitvoerder geen enkele onderbouwing waarom de aankoopkosten noodzakelijk zijn en hoe dit percentage tot stand is gekomen. De consument stelt de schade op een bedrag van € 779,23 – het verschil tussen de bruto-inleg van € 15.584,44 en de netto premie van € 14.805,21 – vermeerderd met het daaruit voortvloeiende rendementsverlies en de wettelijke rente sinds 1 augustus 1997.

*Het verweer*

2.7 De pensioenuitvoerder 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 er voldoende gronden zijn om tot het oordeel te komen dat de pensioenuitvoerder onvoldoende duidelijk zou zijn geweest over de bij aanvang op de koopsom in mindering gebrachte aankoopkosten. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 De commissie stelt vast dat de pensioenuitvoerder in de eerste offerte van 29 juli 1997 weliswaar geen melding maakt van de (aankoop)kosten, maar dat het voor de consument meer dan voldoende duidelijk kon zijn welk kapitaal – ondanks het feit dat het een pensioenverzekering op beleggingsbasis betreft – minimaal tot uitkering zou komen wanneer hij op 1 oktober 2020 in leven zou zijn of bij onverhoopt eerder overlijden. De consument wist daarom, wanneer hij de overeenkomst met de pensioenuitvoerder aan zou gaan, welke koopsom hij moest betalen om de gegarandeerde uitkeringen te ontvangen en om daarnaast, afhankelijk van het beleggingsrendement, kans te maken op een hoger kapitaal.

3.3 Deze offerte leidde klaarblijkelijk tot nader contact met de pensioenuitvoerder die de consument bij brief van 13 augustus 1997 een aanvraagformulier toestuurde en daarbij tevens een toelichting verstrekte over de kosten die in rekening zouden worden gebracht bij het sluiten van de pensioenverzekering:

> *"In de koopsom zit een spaarpremie begrepen van ƒ 32.615,57. Deze spaarpremie is de contante waarde (4%) van het kapitaal groot ƒ 85.174,- waarbij tevens 5,00% aan- en verkoopkosten verrekend zijn. Indien de spaarpremie wordt opgerent met 10,06% (10,50% minus beheerskosten 0,44%) gedurende 23 jaar en 2 maanden is de uitkomst ƒ 300.727,-."*

3.4 Dit aanbod en de daarbij behorende toelichting was blijkbaar voor de consument voldoende aantrekkelijk om de pensioenuitvoerder te verzoeken een polis te laten opmaken, die vervolgens op 26 augustus 1998 aan de consument is verstuurd. Daarin is opgenomen dat bij in leven zijn van de consument op 1 oktober 2020 een bedrag ter grootte van ten minste € 38.650,28 wordt uitgekeerd. Terstond na overlijden van de consument vóór 1 oktober 2020 bedraagt de uitkering minimaal € 15.937,47.

3.5 De commissie volgt de consument niet in zijn stellingname dat hij pas in 2024 kon weten welke kosten gemoeid waren bij het sluiten en beheren van zijn pensioenverzekering. De offerte van 29 juli en de offerte/toelichting van 13 augustus 1997 zijn naar het oordeel van de commissie meer dan voldoende duidelijk over het karakter, de inhoud en de strekking van de verzekeringsovereenkomst.

3.6 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare documentatie geen gronden aanwezig acht om te kunnen stellen dat de pensioenuitvoerder niet aan zijn informatie-verplichtingen zou hebben voldaan. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*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 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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