Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0281

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

Datum uitspraak	28 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht pensioenuitvoerder. Op de oorspronkelijke pensioendatum is de garantie voor het beleggingsrendement vervallen. De pensioenuitvoerder heeft na dit uitstel het pensioenkapitaal volgens de lifecycle belegd om het renterisico te beperken. Daartoe is de pensioenuitvoerder gehouden gezien de prudent person regel. Volgens de consument heeft de pensioenuitvoerder onvoldoende rekening gehouden met de wens van de consument om niet te beleggen. Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder de consument wel geïnformeerd over de keuzemogelijkheden die er waren na het vervallen van het garantierendement, maar had het vervolgens op de weg van de pensioenuitvoerder gelegen daar meer uitleg bij te geven, met name over de standaard-keuze van de pensioenuitvoerder voor de lifecycle. De commissie oordeelt dat deze omissie echter geen grondslag biedt voor het toekennen van het door de consument geclaimde schadebedrag. De vordering van de consument wordt 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) 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 19 juli 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder was mevrouw mr. [naam] aanwezig.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid, met de leden mr. M.E.J. Bracco Gartner en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd. De commissie heeft de zaak vervolgens op stukken beoordeeld.

1.4 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 Via zijn voormalige werkgever is voor de consument een pensioenverzekering, het zogeheten Persoonlijk Rentenierspan, afgesloten bij de pensioenuitvoerder. In verband met beëindiging van zijn dienstverband is de polis van de consument in 1992 premievrij gemaakt. Per 1 mei 2015 is deze overgegaan in het zogeheten Flexibel Pensioen (polisnummer [nummer]). De oorspronkelijke pensioendatum was 1 januari 2022. Tot aan deze datum gold een garantierente van 4 %.

2.2 Op 26 september 2019 heeft de pensioenuitvoerder de consument een brief gezonden, waarin onder meer het volgende is vermeld:
"(...)
De vernieuwde voorwaarden kregen de naam Flexibel Pensioen FP-19. We deden de volgende aanpassingen:
(...)
- We namen de nieuwe 'Stallingsrekening'op (artikel 10, bladzijde 7):
- ✓Koopt u op de pensioendatum uw pensioenuitkering aan bij ons? Dan kunt het pensioenkapitaal in de life cycle vanaf dat moment op de Stallingsrekening zetten. Het kapitaal kan dan niet meer dalen.
- ✓wij informeren u hierover als u met pensioen gaat.
(...)"

2.3 De pensioenuitvoerder heeft op 19 juli 2021 aan de consument een brief gezonden in verband met de aankomende pensioendatum van 1 januari 2022 en de mogelijkheid van uitstel van pensioen. In de toelichting daarop meldt de pensioenuitvoerder dat bij uitstel het opgebouwde kapitaal zal worden belegd volgens het risicoprofiel dat de consument kiest, ook in het geval van een garantiekapitaal. Hierbij wordt vermeld dat de garantie per 1 januari 2022 stopt. In de toelichting staat verder het volgende:
"(...)
Gaf u geen keuze door? Dan beleggen wij volgens het risicoprofiel gemiddeld. Wilt u dit niet, dan bepaalt u via uw persoonlijke website (...) eerst uw risicoprofiel.
(...)
Wilt u niet beleggen volgens een risicoprofiel? Dan heeft u 2 mogelijkheden:
(...)

- U kiest zelf ervoor om niet te beleggen. U kiest dan voor een Basisgarantrekening.

2.4 Met een brief van 1 december 2021 heeft de pensioenuitvoerder opnieuw aan de consument bericht dat de garantie per 1 januari 2022 stopt en dat de consument er onder meer voor kan kiezen om het opgebouwde kapitaal op de Basisgarantrekening te plaatsen.

Er wordt dan niet belegd en de consument ontvangt maandelijks rente. Verwezen wordt naar de website om de keuze door te geven.

2.5 Op 13 december 2021 heeft de pensioenuitvoerder schriftelijk aan de consument bericht dat het opgebouwde kapitaal vanaf 2 december 2021 wordt belegd volgens het risicoprofiel voorzichtig.

2.6 De consument heeft gekozen voor uitstel van zijn pensioendatum naar 1 oktober 2023.

2.7 Op 14 april 2022 heeft de pensioenuitvoerder een rekeningoverzicht aan de consument gezonden, waarop als saldo per 31 december 2021 een bedrag van € 56.702,82 staat vermeld.

2.8 Op 20 mei 2022 heeft de pensioenuitvoerder de consument een brief gezonden met daarin een nieuwe code voor de toegang tot de portal van de consument. Het pensioen-kapitaal bedroeg per die datum € 44.894,44.

2.9 Naar aanleiding van de daling van het pensioenkapitaal heeft de consument op 24 mei 2022 een klacht ingediend bij de pensioenuitvoerder. Dit heeft niet tot een oplossing geleid. Daarom heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en de vordering

2.10 De consument verwijt de pensioenuitvoerder te hebben gehandeld in strijd met zijn zorgplicht jegens de consument. De pensioenuitvoerder heeft hem niet althans onvoldoende middelen aangereikt om te voorkomen dat het door hem opgebouwde kapitaal per 1 januari 2022 zou worden belegd. De pensioenuitvoerder wist immers dat de consument niet wilde beleggen. De consument heeft hierover begin december 2021 telefonisch contact opgenomen met de pensioenuitvoerder en hij heeft toen gemeld dat het hem niet lukte om digitaal voor de Basisgarantrekening te kiezen. De pensioen-uitvoerder heeft geantwoord dat zijn keuze voor de Basisgarantrekening pas in januari 2022 zou kunnen worden verwerkt. Vervolgens heeft de pensioenuitvoerder het pensioenkapitaal op 1 januari 2022 belegd zonder instemming van de consument. Hierdoor heeft de consument schade geleden, die hij heeft geraamd op € 11.907,88 bruto.

Het verweer

2.11 De pensioenuitvoerder verweert zich en voert aan dat hij heeft gehandeld conform de op hem rustende (wettelijke) verplichting tot prudent beleggen. Het verwijt van de consument dat de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht jegens hem niet (geheel) is nagekomen, vindt geen steun in het dossier. De consument heeft besloten om zijn pensioendatum uit te stellen, waardoor de garantieregeling kwam te vervallen. De pensioenuitvoerder heeft de consument meermaals uitgebreid en voldoende geïnformeerd over zijn keuze-mogelijkheden na het vervallen van de garantieregeling én over het feit dat bij het uitblijven van een keuze de pensioenuitvoerder het pensioenkapitaal zou inbrengen in de lifecycle.

Dit moest de pensioenuitvoerder doen met het oog op het afdekken van het renterisico naarmate de pensioendatum nadert.

3. De beoordeling

3.1 De consument klaagt erover dat de pensioenuitvoerder zonder zijn toestemming per 1 januari 2022 is gaan beleggen in de lifecycle. Aan de commissie ligt de vraag voor of de pensioenuitvoerder hiermee in strijd heeft gehandeld met zijn zorgplicht jegens de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht haar oordeel hierna toe.

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is de pensioenwetgeving op grond waarvan op de pensioenuitvoerder bepaalde verplichtingen rusten als het gaat om het te voeren beleggingsbeleid. Ingevolge artikel 52a van de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het beleggingsbeleid en is artikel 135 van de Pensioenwet van toepassing, waarin is bepaald dat waarden worden belegd in het belang van aanspraak- en pensioengerechtigden (de zogeheten prudent person regel).
Voor de consument gold tot aan 1 januari 2022 een garantie voor het beleggingsrendement op de in zijn verzekering gestorte premies. Per die datum verviel het garantierendement en heeft de pensioenuitvoerder, bij gebrek aan keuze van de consument voor de Basis-garantrekening of anderszins, het opgebouwde pensioenkapitaal volgens de lifecycle belegd. Dit moest de pensioenuitvoerder doen, omdat hij volgens de genoemde wetgeving het renterisico moest beperken. De hoogte van de pensioenuitkering is immers niet alleen afhankelijk van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar evenzeer van de rentestand op het moment van aankoop van het pensioen, in het geval van de consument 1 oktober 2023. Door het renterisico uit te sluiten, wordt een zo stabiel mogelijke uitkering voor de consument bewerkstelligd.

3.3 Deze handelwijze van de pensioenuitvoerder is geheel overeenkomstig de op hem rustende verplichtingen op grond van de prudent person regel. De commissie oordeelt dat de pensioenuitvoerder hier dan ook geen verwijt treft.

3.4 De consument stelt verder dat hij door de pensioenuitvoerder niet althans niet voldoende in de gelegenheid is gesteld om per 1 januari 2022 het voor hem opgebouwde pensioen-kapitaal op een Basisgarantrekening te plaatsen. De pensioenuitvoerder had zich volgens de consument in dat kader actief moeten opstellen nu de pensioenuitvoerder wist dat de consument niet wilde beleggen.
De commissie is van oordeel dat de pensioenuitvoerder op zichzelf zorgvuldig handelt door standaard te kiezen voor de lifecycle na beëindiging van de garantie, maar is van oordeel dat de pensioenuitvoerder de consument hierover meer uitleg had moeten geven. Door dit na te laten, heeft de pensioenuitvoerder onvoldoende inzicht geboden aan de consument om een voor hem passende keuze te maken.

Zo zou de pensioenuitvoerder voor de consument inzichtelijk hebben moeten maken waarom de standaardkeuze een belegging in de lifecycle is, wat het renterisico inhoudt en wat het belang is van het zoveel mogelijk afdekken van dit renterisico. Zie ook GC Kifid 2024-0167.

3.5 De consument stelt dat hij door de handelwijze van de pensioenuitvoerder schade heeft geleden. De commissie volgt de consument hierin niet. Weliswaar had de informatie-voorziening en met name de keuzebegeleiding van de kant van de pensioenuitvoerder beter gekund en gemoeten, maar deze omissie rechtvaardigt niet de conclusie dat door de handelwijze van de pensioenuitvoerder schade is ontstaan waarvoor zij moet opkomen.

Zoals de pensioenuitvoerder terecht stelt, is de consument op zichzelf wel op meerdere momenten op de hoogte gebracht van het feit dat hij een keuze moest gaan maken en dat één van de opties de Basisgarantrekening betrof, onder meer op 19 juli, 26 september en 1 december 2021.

3.6 De consument stelt dat hij begin december 2021 telefonisch contact heeft opgenomen met de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder verweert zich op dit punt en stelt dat hij geen telefoonnotitie van dit gesprek in het dossier heeft. Omdat de consument geen (aanvullend) bewijs heeft van dit gesprek heeft overgelegd, kan de commissie niet vaststellen dat dit telefoongesprek heeft plaatsgevonden op de wijze zoals door de consument gesteld.

3.7 Volgens de consument heeft hij er na 1 januari 2022 niet meer aan gedacht om de door hem gewenste keuze door te voeren c.q. na te gaan of deze inmiddels was doorgevoerd. De commissie kan zich voorstellen dat dit punt aan de aandacht van de consument is ontsnapt, maar dit is geen omstandigheid die binnen de risicosfeer van de pensioenuitvoerder valt.

3.8 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument zal worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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