Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0167

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
drs. S. Windt RBA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen B.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en relevante passages uit gevoerde correspondentie

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht pensioenuitvoerder. De consument heeft gekozen voor uitstel van de pensioendatum. Op de oorspronkelijk 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. Daarmee heeft de pensioenuitvoerder geen onjuiste invulling gegeven aan de prudent person regel. Volgens de consument heeft de pensioenuitvoerder onvoldoende rekening gehouden met haar voorkeur om niet te beleggen. Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende inzicht geboden in de keuzemogelijkheden om een passende keuze te kunnen maken. Dit heeft echter niet tot schade geleid.

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 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 De consument heeft uit hoofde van haar dienstverband deelgenomen aan de pensioenregeling Flexibel Pensioen, die haar werkgever bij de pensioenuitvoerder heeft ondergebracht. De regeling was op basis van beschikbare premie. Op de regeling zijn de Voorwaarden Flexibel Pensioen van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft gekozen voor de mogelijkheid in de pensioenregeling om het pensioenkapitaal binnen een garantieregeling aan te laten groeien. Het pensioenkapitaal stond in dat kader op een garantierekening, waarop jaarlijks een rente van 4% werd bijgeschreven.

2.3 Bij brief van 3 februari 2015 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd dat haar pensioenregeling is gewijzigd. De relevante passages uit deze brief zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 Volgens de pensioenregeling zou het pensioen ingaan op 1 september 2021 in verband met het bereikten van de 65-jarige leeftijd. Bij brief van 13 april 2021 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd over het naderen van haar pensioendatum en wat haar mogelijkheden zijn. Deze zijn uitgewerkt in 2 bijlagen. De relevante passages uit deze brief en de daarbij behorende bijlagen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.5 De consument heeft de pensioendatum uitgesteld tot 1 juli 2023. Bij brief 26 mei 2021 heeft de pensioenuitvoerder deze keuze bevestigd. Verder schrijft de pensioenuitvoerder dat de garantie stopt op de oorspronkelijke pensioendatum. In een tabel is opgenomen wat er na de oorspronkelijke pensioendatum met het pensioenkapitaal gebeurt. De relevante passage uit deze tabel is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.6 Per 1 september 2021 is het pensioenkapitaal ondergebracht in de lifecycle gemiddeld. Op 31 december 2021 bedroeg het pensioenkapitaal € 78.495,73. Op 31 december 2022 bedroeg het € 58.181,95.

2.7 De pensioenuitvoerder heeft bij e-mail van 2 juni 2023 de consument aangeboden het pensioenkapitaal met terugwerkende kracht, per 2 mei 2023, bij te schrijven op de Basisgarantrekening. De consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. In de e-mail van 2 juni 2023 heeft de pensioenuitvoerder de consument eveneens geïnformeerd dat een deel van haar pensioenkapitaal ten onrechte enige tijd op de Rentegarant rekening was ondergebracht in plaats van op de Rentegarant rekening 4%. Bij de overdracht van het kapitaal naar de Basisgarantrekening heeft de pensioenuitvoerder dit hersteld, door de waarde te verhogen van € 60.436,62 naar € 69.884,07.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de pensioenuitvoerder zonder haar toestemming haar pensioenkapitaal heeft belegd. Zij heeft altijd gekozen voor een garantiepensioen met vaste aangroei op basis van 3% en 4%. Elke keer als de pensioenuitvoerder voorstelde het pensioenkapitaal te gaan beleggen, heeft de consument laten weten dat zij niet wilde beleggen. De pensioenuitvoerder wist dit dus. Bij het uitstellen van haar pensioendatum heeft de consument telefonisch contact gehad met de pensioenuitvoerder en aangegeven dat zij niet wil beleggen met haar pensioenkapitaal. Die heeft haar toen laten weten dat de pensioenuitvoerder niet zou gaan beleggen als consument dat niet wil. Toch is het pensioenkapitaal belegd, waarbij € 20.000,- van het kapitaal verloren is gegaan. De consument wil dat de beslissing om te gaan beleggen wordt teruggedraaid.

Het verweer

2.9 De pensioenuitvoerder heeft aangevoerd dat de garantieregeling voor de consument is vervallen bij het vrijvallen van het pensioenkapitaal op 65-jarige leeftijd, volgens de afspraken in de pensioenregeling tussen de consument en de werkgever. In 2015 heeft de pensioenuitvoerder onder meer de beleggingsmogelijkheden gewijzigd en vanaf dat moment was nieuwe inleg op de garantierekening niet meer mogelijk. De bestaande inleg heeft de pensioenuitvoerder geëerbiedigd tot de oorspronkelijke pensioenleeftijd. De beslissing om de pensioendatum uit te stellen is een beslissing van de verzekerde zelf, waarbij voorwaarden worden overeengekomen tussen deze verzekerde en de pensioenuitvoerder. Op dat moment kan niet meer worden gekozen voor een belegging in de garantiefondsen. Bij uitstel van de pensioendatum wordt het kapitaal ingebracht in een lifecycle, omdat de verantwoordelijkheid voor de beleggingen standaard bij de pensioenuitvoerder ligt. De pensioenuitvoerder handelt zo in overeenstemming met de wet- en regelgeving en belegt prudent. In de lifecycle wordt het risico richting de pensioendatum namelijk afgebouwd en wordt gestreefd naar een zoveel mogelijk stabiele uitkering. Daarbij wordt het renterisico afgedekt. Bij een belegging op de Basisgarantrekening is dit laatste niet het geval. Het pensioenkapitaal zou weliswaar stabiel blijven, maar de uitkering niet. Wanneer de rente zou dalen zou dit betekenen dat met het pensioenkapitaal een (fors) lagere levenslange pensioenuitkering zou kunnen worden aangekocht. Bij een belegging in de lifecycle wordt dit risico zoveel mogelijk beperkt.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder na het uitstellen van de pensioendatum door de consument het pensioenkapitaal, dat tot aan de pensioendatum via een garantieregeling werd opgebouwd, heeft mogen onderbrengen in een lifecycle.

Beoordelingskader

3.2 De pensioenregeling van de consument is een zogenoemde beschikbare premieregeling, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (de eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden op een beleggingsrekening die in beheer is gegeven bij de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder is op basis van artikel 48 Pensioenwet gehouden om informatie te verstrekken, die onder meer inzicht geeft in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen. Op basis van artikel 52a van de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het beleggingsbeleid. De pensioen-uitvoerder is gehouden om een beleggingsbeleid te voeren dat in overeenstemming is met de prudent-person regel op grond van artikel 135 van de Pensioenwet. Artikel 135 Pensioenwet bepaalt onder meer dat de waarden worden belegd in het belang van de aanspraak- en pensioengerechtigden. In lagere regelgeving is uitgewerkt waar het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder aan moet voldoen. Artikel 14a lid 2 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling bepaalt dat de pensioenuitvoerder de waarden belegt op een wijze die past bij de aard en duur van de verwachte toekomstige pensioenuitkeringen. Artikel 14d lid 2 van dit besluit bepaalt dat de pensioenuitvoerder het beleggingsbeleid in de opbouwfase van het pensioen baseert op een vaste of variabele pensioenuitkering.

Verval garantieregeling en prudent person

3.3 In de pensioenregeling van de consument is overeengekomen dat de pensioenuitvoerder (een deel van) het beleggingsrisico overneemt door een garantie te stellen voor het beleggingsrendement. Deze garantie is echter komen te vervallen op de oorspronkelijke pensioendatum, toen geen pensioen meer werd opgebouwd. De consument heeft gekozen voor uitstel van de pensioendatum. Dat betekent dat de pensioenuitkering op een latere datum ingaat en het pensioenkapitaal nog niet wordt omgezet in een uitkering.

3.4 De pensioenuitvoerder meent dat in die tussenliggende periode volgens de lifecycle moet worden belegd om het renterisico te beperken. Op dit moment staat de pensioenuitkering namelijk nog niet vast. De hoogte daarvan is niet alleen afhankelijk van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar ook in sterke mate afhankelijk van de rentestand op het moment van aankoop van het pensioen (de nieuwe pensioendatum).

Door het renterisico te beperken, heeft de pensioenuitvoerder een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering willen bewerkstelligen. Dit is conform de Pensioenwet, die bepaalt dat de uitvoerder zich in het beleggingsbeleid richt op de pensioen*uitkering*.[1] Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder met haar keuze het pensioenkapitaal onder te brengen in de lifecycle dan ook geen onjuiste invulling gegeven aan de prudent person regel.

Verval garantieregeling en begeleiding

3.5 De pensioenregeling geeft de consument keuzemogelijkheden om naar eigen voorkeur het pensioenkapitaal te investeren. De consument is dus niet verplicht het pensioenkapitaal onder te brengen in de lifecycle, maar kan dit bijvoorbeeld ook zelf beleggen of op een Basisgarantrekening zetten. In deze klacht stelt de consument dat de pensioenuitvoerder onvoldoende rekening heeft gehouden met haar voorkeur om niet te beleggen. Van de pensioenuitvoerder mag worden verwacht dat de consument op adequate wijze wordt begeleid bij haar keuze en de gevolgen daarvan. In dit geval is daarbij van belang dat de consument steeds heeft gekozen om het pensioenkapitaal op te bouwen via een garantie-regeling. De commissie merkt op dat in een dergelijke regeling het renterisico op de reglementaire pensioendatum niet is afgedekt. Indien de pensioenuitvoerder meent dat bij uitstel van de pensioendatum het toch verstandig is om het renterisico af te dekken, dan moet de pensioenuitvoerder aan de consument uitleggen waarom de standaardkeuze een belegging in de lifecycle is, wat het renterisico inhoudt en wat het betekent dat dit risico zoveel mogelijk wordt afgedekt. De genoemde informatie moet op zodanige wijze worden verstrekt dat de consument zich ervan bewust is dat zij bij uitstel van de pensioendatum óók een keuze moet maken voor het beleggen van het pensioenkapitaal (al dan via de lifecycle) of voor het plaatsen van dit pensioenkapitaal op de Basisgarantrekening als zij niet wil beleggen.

3.6 Bij brief van 16 april 2021 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd over het einde van de garantieregeling, over haar mogelijkheden en over wat er zou gebeuren als zij niet actief een keuze zou maken. De pensioenuitvoerder heeft de consument echter niet geïnformeerd over de gevolgen van een keuze voor één van deze mogelijkheden. De pensioenuitvoerder heeft ook niet toegelicht *waarom* zij het pensioenkapitaal in de lifecycle belegt als de consument geen keuze maakt of over het belang van het afdekken van het rentererisico. Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder daarmee onvoldoende inzicht geboden aan de consument om een passende keuze te kunnen maken.

3.7 Deze tekortkoming van de pensioenuitvoerder heeft echter niet tot schade geleid. De verzekeraar heeft de consument namelijk wel geïnformeerd dat zij voor de Basisgarantrekening kon kiezen als zij niet wilde beleggen.

[1] Zie hiervoor GC Kifid 2023-0576 en recentelijk CvB Kifid 2024-0005

De consument had verder kunnen weten dat zij een keuze moést maken, omdat het pensioenkapitaal anders in de lifecycle gemiddeld zou worden geplaatst. Ten slotte heeft de pensioenuitvoerder bij brief van 26 mei 2021 bevestigd dat zij de pensioendatum had uitgesteld. In deze brief heeft de pensioenuitvoerder haar nogmaals geïnformeerd dat als zij niets zou doen, het pensioenkapitaal zou worden belegd volgens de lifecycle gemiddeld. De commissie acht de door de verzekeraar verzonden brieven op dit punt voldoende duidelijk. Als de consument na het lezen van de brieven vragen had gehad over hoe zij het kapitaal op de Basisgarantrekening moest plaatsen, dan had zij daarover contact kunnen opnemen met de pensioenuitvoerder.

3.8 De consument heeft aangevoerd dat zij telefonisch contact heeft gehad met de pensioenuitvoerder en dat deze haar heeft laten weten dat niet zou worden belegd. De pensioenuitvoerder heeft echter aangevoerd dat zij geen aantekening van dit gesprek terug heeft kunnen vinden. Gezien deze gemotiveerde betwisting door de pensioenuitvoerder moet de consument aanvullend bewijs leveren dat het telefoongesprek heeft plaatsgevonden. Nu zij dit niet heeft gedaan, is dit niet komen vast te staan. De commissie zal dan ook aan deze stelling van de consument voorbij gaan.

3.9 De commissie zal overgaan tot afwijzing van de vordering.

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 april 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en relevante passages uit gevoerde correspondentie

Voorwaarden Flexibel Pensioen
Voorwaarden voor de wijze van beleggen

Artikel 7 Basisgarant rekening
lid 1 Het pensioenkapitaal kan door de verzekerde worden ingelegd op de Basisgarant rekening. Op deze rekening wordt maandelijks rente vergoed. De rentevergoeding is gebaseerd op het gemiddeld u-rendement van de afgelopen 10 jaar. Het gemiddelde u-rendement wordt bepaald op de 20ste van de maand voor de daarop volgende maand. (...)

Brief 3 februari 2015

"(...) Uw pensioenregeling veranderde per 1 januari 2015 (...)

Wat voor u belangrijk is om te doen
Wij raden u aan om het volgende te doen.

1 Meld u aan voor uw pensioeninformatie op internet
(...)

2 Bepaal wat wij doen met uw beleggingen of garanties

U kunt uw garantie houden of beleggen
Bekijk in onderstaande tabel uw mogelijkheden.

Wij beleggen verstandig in 3 nieuwe life cycles
Wij ontwikkelden 3 nieuwe life cycles: 'ambitieus', 'gemiddeld' en 'voorzichtig'. Door te beleggen in life cycles kunnen wij het risico van beleggen afstemmen op uw levensfase. Zo beleggen wij naarmate uw pensioendatum dichterbij komt steeds minder risicovol. U loopt dan minder risico als u bijna met pensioen gaat.

U kunt ook kiezen in welke fondsen wij voor u beleggen
U kunt kiezen uit 9 nieuwe fondsen.

U kunt naast onze fondsen ook kiezen voor de Basisgarant rekening
Dan schrijven wij elke maand rente bij.

Meer informatie over beleggen staat op www.centraalbeheer.nl/voorlater
(...)

U doet	Wij doen
U doet niets.	Wij beleggen uw pensioenkapitaal volgens de life cycle gemiddeld. De life cycle gemiddeld is in de meeste gevallen het meest geschikt. De nieuwe life cycles hebben geen garantie op een minimale rente of rendement
U vult uw risicoprofiel is. (...)	Wij beleggen uw pensioenkapitaal volgens een life cycle die past bij uw risicoprofiel. De nieuwe life cycles hebben geen garantie op een minimale rente of rendement
U verzoekt schriftelijk om uw garantie te behouden via pensioenonline@achmea.nl	U houdt garantie op uw pensioenkapitaal tot u 65 jaar bent. Daarna beleggen wij uw pensioenkapitaal volgens de life cycle gemiddeld. De life cycle gemiddeld is in de meeste gevallen het meest geschikt.
(...)	(...)
U verzoekt schriftelijk om uw garantie te behouden via pensioenonline@achmea.nl én u vult uw risicoprofiel in én u kiest daarna voor de Basisgarant rekening	U houdt uw garantie op uw pensioenkapitaal tot u 65 jaar bent. Daarna storten wij uw pensioenkapitaal op de Basisgarant rekening en schrijven elke maand rente bij.

Brief 16 april 2021

"Uw pensioendatum komt dichterbij. Uw pensioenverzekering [...] loopt tot 1 september 2021.

Kies wat u wilt doen met uw pensioen
Dit zijn uw mogelijkheden:
1. U gaat per 1 september 2021 met pensioen.
2. U stelt uw pensioen uit.
(...)

Keuze 2: Stel uw pensioen vóór 1 september 2021 uit met het uitstelformulier
In de bijlage 'U wilt uw pensioen uitstellen' leest u wat u moet weten over het uitstellen van uw pensioen. Ook vindt u hier het formulier waarmee u uw pensioen kunt uitstellen. Heeft uw pensioenverzekering eenmaal de einddatum bereikt?

Dan kunt u uw pensioen niet meer uitstellen. Geef uw pensioenuitstel daarom op tijd aan ons door.

Heeft u vragen? Mail ons: [...]
U kunt ons ook bellen: [...] (...)"

Bijlage "U wilt uw pensioen uitstellen":

"U wilt uw pensioen uitstellen
Wat moet u weten?

U kunt uw pensioen uitstellen tot maximaal 5 jaar na uw 1e AOW-uitkering.

Wat gebeurt er als u uw pensioen uitstelt?

Uw pensioenverzekering loopt door tot de nieuwe pensioendatum
U krijgt 6 maanden voor de nieuwe pensioendatum weer informatie van ons over de mogelijkheden rond uw pensioen. Wilt u toch eerder met pensioen dan op de nieuwe pensioendatum? Dan kan. Neem hiervoor contact met ons op via [...] of mail naar [...].

Wij beleggen uw pensioenkapitaal voor u volgens het risicoprofiel dat u koos
Ook als u garantie had op (een deel van) uw pensioenkapitaal. De garantie stopt op 1 september 2021. Gaf u geen keuze door? Dan beleggen wij voor u volgens het risicoprofiel gemiddeld. Wilt u dit niet, dan bepaalt u via uw persoonlijke website [...] eerst uw risicoprofiel. Daarna kiest u ervoor om volgens dit risicoprofiel te beleggen.
Wilt u niet beleggen volgens een risicoprofiel? Dan heeft u 2 mogelijkheden:
- U kiest zelf de fondsen waarin u wilt beleggen.
- U kiest ervoor om niet te beleggen. U kiest dan voor de Basisgarantrekening.
(...)"

Formulier voor uitstel van de pensioendatum

Ja, ik stel mijn pensioen uit

Ik wil mijn pensioen met polisnummer [...] uitstellen tot:
1-..... (maand)- ..... (jaar)

Mijn gegevens

naam	[...]
geboortedatum	[...]
adres	[...]

(...)

Ondertekening
(...)

Uw gegevens in vertrouwde handen
(...)

Wilt u weten welke gegevens wij verwerken en waarvoor?
(...)"

Fragment uit tabel in de brief van 26 mei 2021

	u doet niets	U kunt ook
Uw volledige pensioenkapitaal staat op een garantierekening.	We beleggen uw totale pensioenkapitaal volgens het risicoprofiel gemiddeld.	...kiezen om volgens een ander risicoprofiel te beleggen. Ga hiervoor naar uw persoonlijke website. ... zelf verantwoordelijk zijn voor uw beleggingen. Ga dan naar uw persoonlijke website en geef uw keuze door.