Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0440

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse,
mr. E. van Zadelhoff, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Aegon Cappital B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioen op beleggingsbasis. Transparantie kosten. De commissie is van oordeel dat van de pensioenuitvoerder niet kan worden verlangd om een zogeheten 'custom made' kosten-overzicht aan de consument te verstrekken. Er zijn geen wettelijke bepalingen die de pensioenuitvoerder tot een zo vergaande transparantie dwingen. Het pensioenreglement en het deelnemersportaal bieden de consument een overzicht van de kosten die met het beheer van de pensioenrekening van de consument gemoeid zijn. Tot meer is de pensioen-uitvoerder wettelijk niet verplicht. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 12 september 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de pensioenuitvoerder namen deel de heer mr. [naam 1], pensioenjurist, de heer [naam 2], accountmanager vermogensbeheer en mevrouw mr. [naam 3], advocaat.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie met de leden prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. E. van Zadelhoff. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

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 De consument heeft tot en met 31 december 2006 deelgenomen aan de pensioenregeling van zijn voormalig werkgever. Het betreft een beschikbare premieregeling, waarbij de premies op een beleggingsrekening worden gestort. Per 1 januari 2015 is het pensioen-kapitaal van de consument na een collectieve waardeoverdracht bij de pensioenuitvoerder ondergebracht.

2.2 De consument heeft een aantal malen de vraag bij de pensioenuitvoerder neergelegd wat de totale kosten zijn die op zijn pensioenkapitaal in mindering worden gebracht. Hij heeft sterke twijfels of de pensioenuitvoerder wel alle kostencomponenten aan hem heeft gecommuniceerd.

2.3 Partijen zijn hierover met elkaar in gesprek gegaan, maar in de ogen van de consument heeft dit onvoldoende duidelijkheid gebracht.. De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichter tot elkaar gebracht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de pensioenuitvoerder slechts een overzicht van de kosten verstrekt van de bovenste laag van zijn producten. Maar het totaal van de kosten in euro's van alle lagen met daarin de onderliggende financiële producten waarin de premies worden belegd wordt niet verstrekt. De consument is van mening dat van een professionele financieel dienstverlener mag worden verwacht dat deze op een transparante wijze inzicht verstrekt in de totale kosten in euro's van alle financiële producten waarin de pensioen-premies worden belegd. Door het gebrek aan transparantie is het voor de consument niet of nauwelijks mogelijk om zijn schade te berekenen, maar in zijn optiek gaat het om het mislopen van rendement doordat de pensioenuitvoerder meer kosten in rekening brengt dan hij met de consument communiceert. De schade begroot de consument op een bedrag van € 50.000,-.

Het verweer

2.5 De pensioenuitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument.

2.6 De pensioenuitvoerder heeft de consument geïnformeerd over de kosten die hij in rekening brengt. Ook heeft hij de consument bericht dat de door de vermogensbeheerder gemaakte kosten worden verrekend met de koers oftewel het rendement van de beleggingen.

2.7 De kosten worden nader toegelicht in artikel 4.5.1 van het pensioenreglement:

"Bij zowel Life Cycle beleggen als Vrij beleggen wordt de beschikbare premie aangewend voor het aankopen van beleggingseenheden van beleggingsfondsen. De ontwikkeling van uw pensioenkapitaal kunt u volgen op een voor u geopende deelnemersrekening. Het aantal beleggingseenheden vermenigvuldigd met de dagkoers, vormt uw pensioenkapitaal op de deelnemersrekening op dat moment.

Voor de aan- en verkoop van beleggingseenheden worden aan- en verkoopkosten in mindering gebracht. De aan- en verkoopkosten worden twee keer per jaar door de vermogensbeheerder (TKP Investments) beoordeeld en aangepast aan de actuele marktsituatie.

U kunt uw risicoprofiel en beleggingsmix maandelijks aanpassen. Als Aegon Cappital uw keuze voor de 20e van de maand heeft ontvangen, wordt die per de eerste van de volgende maand uitgevoerd zowel voor de toekomstige premie inleg als voor al uw beleggingen (opgebouwd kapitaal uit eerder premie inleg). Hiervoor worden aan- en verkoopkosten in rekening gebracht.

Op het deelnemersportaal van de pensioenuitvoerder staan de beleggingsfondsen waarvan beleggingseenheden kunnen worden aangekocht en wat de aan- en verkoopkosten daarvan zijn. De pensioenuitvoerder onttrekt daarnaast per maand 0,01% aan de waarde van de beleggingen. Dit zijn de kosten die hij maakt voor het beheer van de beleggingen. Tevens vindt u op het deelnemersportaal de kosten die de vermogensbeheerder voor het beheer van de diverse fondsen maakt (de TER). De vermogensbeheerder verrekent de TER met het rendement op de beleggingen."

2.8 De verwijten van de consument treffen volgens de pensioenuitvoerder geen doel. De pensioenuitvoerder heeft in lijn gehandeld met het pensioenreglement en de informatie die hij heeft verstrekt. Een verdergaande of diepgaander inzicht in de kosten die met het beheer van de ingelegde pensioengelden zijn gemoeid hoeft de pensioenuitvoerder niet te geven. Hij tekent hierbij aan dat de door de consument verlangde informatie openbaar beschikbaar is in de betreffende prospectussen. Het is niet aan de pensioenuitvoerder om verantwoording af te leggen over de kosten die de vermogensbeheerder in rekening brengt.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder de consument meer informatie moet verstrekken over de kosten die op zijn pensioenkapitaal in mindering worden gebracht dan hij tot nu toe heeft gedaan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 Allereerst merkt de commissie op dat tijdens de hoorzitting beide partijen in staat zijn gesteld om hun standpunten mondeling toe te lichten en het gesprek samen aan te gaan.

Vervolgens is de afspraak gemaakt dat de consument zijn berekeningen verder zou uitwerken en dat de pensioenuitvoerder zijn visie hierop zou mogen geven, hetgeen vervolgens de basis zou moeten zijn om tot een nader overleg te komen. Helaas heeft ook deze uitwisseling van standpunten partijen niet dichter tot elkaar gebracht.

3.3 De commissie is van oordeel dat van de pensioenuitvoerder niet kan worden verlangd om een zogeheten 'custom made' kostenoverzicht aan de consument te verstrekken. Er zijn geen wettelijke bepalingen die pensioenuitvoerder tot een zo vergaande transparantie dwingen. Het pensioenreglement en het deelnemersportaal bieden de consument een overzicht van de kosten die met het beheer van de pensioenrekening van de consument gemoeid zijn. Tot meer is de pensioenuitvoerder wettelijk niet verplicht.

3.4 Het is de commissie echter wel gebleken dat de pensioenuitvoerder aanvankelijk een lopende kosten factor van 0,33% heeft genoemd, terwijl tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen dat dit op een misverstand berust en deze factor in werkelijkheid 0,78% bedraagt. Deze feitelijke vergissing van de pensioenuitvoerder heeft echter niet tot schade voor de consument geleid, omdat de consument dit hogere kostenpercentage nu eenmaal voor de werkzaamheden van de pensioenuitvoerder en de vermogensbeheerder verschuldigd is.

3.5 De slotsom is dat op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen gronden aanwezig zijn om te oordelen dat de pensioenuitvoerder meer informatie aan de consument moet verstrekken over kosten die op zijn pensioenkapitaal in mindering worden gebracht dan hij tot nu toe heeft gedaan. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering 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