Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0143 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, drs. J.W. Janse, actuaris (deskundig lid) en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 23 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Bindend advies. Klacht ongegrond. De consument heeft bij de verzekeraar verschillende pensioenverzekeringen lopen. De consument is teleurgesteld in de hoogte van het uiteindelijk aan te kopen pensioen en vindt dat de verzekeraar bij hem een gunstiger verwachting heeft gewekt. De consument stelt dat de verzekeraar zijn zorgplicht niet is nagekomen en vordert een bedrag van € 113.314,04 van de verzekeraar. De commissie oordeelt dat een positief rendement is behaald op de diverse verzekeringen, maar dat dit rendement teniet wordt gedaan door de stijgende tarieven voor aankoop van pensioen. Hieraan doet een duidelijk van de trend van dalende uitkeringen afwijkende pensioenuitkering in het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) - 2020 niet af. Uit alles blijkt van een dalende trend. Bovendien is steeds benadrukt dat de in de UPO's genoemde bedragen indicatief zijn en daar geen rechten aan kunnen worden ontleend. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende informatie van de verzekeraar van 24 september 2021.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 september 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting. De verzekeraar nam eveneens deel aan de hoorzitting.

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

1.4 Na de hoorzitting van 9 september 2021 heeft de actuaris van de commissie de verzekeraar om aanvullende informatie gevraagd, uitsluitend ten behoeve van de oordeelsvorming door de commissie. Deze aanvullende informatie is op 24 september 2021 door de commissie ontvangen.

1.5 Op 9 november 2021 heeft de commissie partijen schriftelijk geïnformeerd over zijn eindoordeel, dit omdat de consument toen op korte termijn beslissingen moest nemen over (de aankoop van) zijn pensioen. De commissie legt dit oordeel hierna in de vorm van een uitspraak vast.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar verschillende soorten verzekeringen afgesloten:

1. Verzekeringen op beleggingsbasis ([nummer 1] en [nummer 2]). Voor deze verzekeringen staat het op de pensioendatum beschikbare kapitaal niet vast. Wel is sprake van een (minimaal beschikbaar) garantiekapitaal. De hoogte van het pensioen is afhankelijk van de aankooptarieven op de pensioendatum;
2. Verzekeringen op kapitaalbasis ([nummer 3] en [nummer 4]**)** met een gegarandeerd kapitaal. Het kapitaal en de premie staan vast, de hoogte van het pensioen is afhankelijk van de aankooptarieven op pensioendatum en staat dus niet vast.
3. Verzekering met een uitkeringsgarantie ([nummer 5]) en een garantiekapitaal. De hoogte van het pensioen heeft een minimale garantie;
4. De verzekeringen zijn (minstens tien jaar) premievrij.

De klacht en vordering

2.2 De consument verwijt de verzekeraar dat deze hem desgevraagd geen cijfermatig onderbouwd antwoord kan geven op de vraag waarom het geprognosticeerde jaarlijks bedrag dat hij tegemoet zou kunnen zien bij het ingaan van zijn pensioen in tien jaar tijd is gedaald van € 14.074,- naar € 10.515,-. Volgens de consument handelt de verzekeraar hiermee in strijd met zijn zorgplicht. De consument vordert een bedrag van € 113.314,04.

2.3 Dit klemt te meer nu duidelijk werd bij ingang van het prepensioen in 2018 dat een kapitaal beschikbaar was dat overeenkomt met een positief rendement van gemiddeld 5,25% over de voor dit prepensioen betaalde inleg. Eenzelfde rendement op de overige inleg zou een aanzienlijk hoger kapitaal geven op de pensioendatum.

2.4 De consument mocht ervan uitgaan dat de ingelegde bedragen in de diverse polissen zouden renderen naar hogere kapitalen. De verzekeraar heeft bij de consument de verwachting gewekt dat het gegarandeerde kapitalen zijn.

Het verweer

2.5 De verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de verzekeraar is tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is. De commissie licht zijn oordeel hierna toe.

3.1 Er zijn drie verschillende soorten verzekeringen afgesloten. Voor de verzekering op rentebasis staat de hoogte van het te ontvangen pensioen vanaf aanvang vast. Voor de verzekeringen op kapitaalbasis is er vanaf aanvang duidelijkheid over de hoogte van het kapitaal dat beschikbaar is voor inkoop van pensioen. Dit blijkt ook uit de UPO's. Bijvoorbeeld de UPO-2012 waarin hetzelfde opgebouwd pensioenkapitaal op 65-jarige leeftijd staat als in de UPO-2020.

3.2 Voor de verzekering ten behoeve van de aankoop van een prepensioen was sprake van een gunstige ontwikkeling. Uit de door partijen overlegde UPO's blijkt dat de prognose van het kapitaal dat beschikbaar zal zijn voor aankoop van het prepensioen vooral stijgt. In de UPO-2012 is nog sprake van een kapitaal van € 27.590-, in de UPO-2017 is de verwachting gestegen naar € 34.313,- en uiteindelijk was € 33.637,- beschikbaar op 1 november 2018 voor de aankoop van het tijdelijke pensioen (uit te keren vanaf leeftijd 62 voor een periode van drie jaren).

3.3 De commissie constateert dat de beleggingspolissen een positieve waardeontwikkeling hebben gekend. In de UPO's is de waardeontwikkeling van 1 januari tot 31 december weergegeven en hieruit blijkt een jaarlijks positieve toename van de belegde waarde. Deze waardeontwikkeling is voor het deel dat betrekking heeft op het pensioen ingaand op 65-jarige leeftijd nagenoeg even groot als voor het deel dat betrekking heeft op het pre-pensioen. Dit is naar verwachting, want beide delen zijn gekoppeld aan dezelfde koers, namelijk de koers van het AEGON Mix Fund. De toegevoegde 'bonus bij leven' veroorzaakt nog kleine verschillen. Ook de voorbeeldkapitalen van de beleggingsverzekeringen waarvan het kapitaal beschikbaar is op 65-jarige leeftijd stijgen in lijn met het prepensioen.

3.4 Uit de jaarlijks ontvangen UPO's blijkt globaal dat de verwachting van het op 65-jarige leeftijd aan te kopen pensioen een dalende trend vertoont.

De commissie constateert dat de gebruikte aankooptarieven in de UPO's en de overzichten 'Informatie over uw pensioenbeleggingsverzekeringen' stijgend zijn, waardoor steeds minder pensioen kon worden aangekocht voor hetzelfde kapitaal. Gezien de ontwikkeling van de marktrente is deze trend niet verrassend. Voor bijvoorbeeld een beleggingspolis was de verhouding 21,467 in 2014, 24,929 in de UPO-2019 en 26,670 in de UPO-2020. Voor een kapitaalbasispolis was de verhouding 16,999 in UPO-2012 en 25.912 in de UPO-2018.

3.5 Tevens constateert de commissie dat voor de kapitaalbasis polissen - voorzover het gaat om de UPO's-2019/2020 - sprake is van een stijging van het pensioen vanwege een dalend aankooptarief en dit is verrassend. Hierdoor is weliswaar voor de kapitaalbasispolissen in 2019/2020 een (te) gunstige verwachting gewekt ten aanzien van het aan te kopen pensioen, maar de consument kan hier geen rechten aan ontlenen. Overigens is in het jaarlijks aan de consument gezonden UPO steeds uitdrukkelijk vermeld dat de genoemde bedragen indicatief zijn.

3.6 De stelling van de consument dat bij hem door toedoen van de verzekeraar de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat de met betrekking tot de kapitaalbasis-verzekeringen genoemde gegarandeerde kapitalen minimale bedragen zouden zijn, vindt geen steun in het dossier. De consument is er niet in geslaagd deze stelling te onderbouwen.

3.7 De commissie heeft tenslotte geen redenen om te twijfelen aan de juistheid van de door de verzekeraar genoemde pensioenbedragen. Overigens is consument vrij te gaan 'shoppen' op het moment dat de pensioenkapitalen beschikbaar zijn.

3.8 Het voorgaande brengt de commissie tot het oordeel dat de consument geen recht heeft op een vergoeding. De 'trend' was duidelijk dalend, een enkele afwijking is eerder verrassend dan bepalend. En daarbij zijn de UPO's altijd indicatief en onder voorbehoud.

3.9 De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.