Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0176

(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	29 februari 2024
Klacht van	de consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	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 pensioen-kapitaal 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 hem onvoldoende begeleiding geboden door hem bij uitstel van de pensioendatum niet op persoonlijke wijze te benaderen over de keuze die hij moest maken ten aanzien van het pensioenkapitaal. Deze klacht is ongegrond. Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende adequate informatie geboden over 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de pensioenuitvoerder was mevrouw mr. [naam 2] aanwezig. Zij nam digitaal deel aan de hoorzitting.

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 deelgenomen aan een pensioenregeling die was ondergebracht bij de pensioenuitvoerder, met de naam Flexibel Renteniers Plan. De regeling was op basis van beschikbare premie..

2.2 Binnen de pensioenregeling had de consument gekozen voor de mogelijkheid het pensioenkapitaal onder te brengen in een garantieregeling. Het pensioenkapitaal stond in dat kader op een garantierekening waarop jaarlijks een rente van 4% werd bijgeschreven.

2.3 Bij brief van 25 juli 2016 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd dat de pensioenregeling is gewijzigd. Daarbij heeft de pensioenuitvoerder hem geïnformeerd dat de garantie van 4% geldt tot de consument 65 jaar is. De relevante passages uit deze brief zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 Bij brief van 12 mei 2020 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd over de verschillen tussen het beleggen via een garantierekening of via de lifecycle en hem daarbij de mogelijkheid voorgelegd om een keuze te maken. Daarbij schreef de pensioenuitvoerder:

"U kunt uw keuze aangeven op uw persoonlijke website
U kunt ervoor kiezen uw pensioenkapitaal volledig te beleggen volgens onze life cycle. Kiest u daarvoor? Dan kunt u daarna niet meer terug naar de garantierekening. Log in op uw persoonlijke website via [...]."

2.5 Het pensioen van de consument zou ingaan op 1 juni 2020, in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Bij brief van 19 mei 2020 heeft de pensioenuitvoerder de consument bevestigd dat hij de einddatum van zijn pensioen wil wijzigen en de consument verzocht daartoe een formulier in te vullen. De relevante passages uit deze brief zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.6 De consument heeft de pensioendatum aanvankelijk uitgesteld tot 1 oktober 2021. Bij brief van 13 april 2021 is hij geïnformeerd over het naderen van zijn uitgestelde pensioendatum en over wat zijn mogelijkheden zijn. De consument heeft zijn pensioen wederom uitgesteld tot 1 december 2022. Ook bij het naderen van deze pensioendatum is hij bij brief van 7 juni 2022 geïnformeerd over zijn mogelijkheden. De consument heeft zijn pensioendatum ten slotte uitgesteld tot 1 december 2023. In de brief van 7 juni 2022 is vergelijkbare informatie opgenomen als in de brief van 13 april 2021.

2.7 De pensioenuitvoerder heeft de consument op 25 februari 2021 en 15 april 2022 rekeningoverzichten gestuurd van zijn pensioenkapitaal.

2.8 Per 1 juni 2020 is het pensioenkapitaal ondergebracht in de lifecycle gemiddeld. Op 1 juni 2020 bedroeg het € 511.297,-. Op 1 januari 2023 bedroeg het € 415.978,-.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de pensioenuitvoerder de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door hem niet op persoonlijke wijze te benaderen voor het maken van belangrijke keuzes over zijn pensioenkapitaal. In plaats daarvan heeft de pensioenuitvoerder lijvige en generieke brieven gestuurd. De communicatie was verwarrend. Gezien de omvang van het pensioenkapitaal en het financiële belang van de consument had de consument van een direct writer mogen verwachten dat deze hem op een meer persoonlijke wijze had benaderd.

2.10 De pensioenuitvoerder liet de consument als bijna 65-jarige bij pensioenuitstel beleggen, als default keuze als de consument zelf geen andersluidende keuze maakte. Dit is onzorgvuldig en onpersoonlijk, omdat de consument bij zijn pensioenopbouw voor een garantie-rendement had gekozen. Dit zou dus een breuk betekenen in zijn risico. Het pensioenuitstel vond ook maar voor enkele jaren plaats, wat beleggen sowieso riskant maakt. Het uitstel-formulier dat ondertekend moet worden, zegt vervolgens niets over beleggen, wat ook een illustratie is van een zorgplichtschending. Uitstel van het pensioen hield immers tegelijkertijd een verandering van de wijze van kapitaalopbouw in.

2.11 De consument vordert compensatie die recht doet aan de geschonden zorgplicht en het door hem ervaren kapitaalverlies van € 95.319,-

Het verweer

2.12 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

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. Daarbij moet de commissie de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder de consument voldoende begeleiding heeft geboden op de verschillende momenten van uitstel van de pensioendatum.

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 pensioenuitvoerder 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 beroeps-pensioenregeling 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 oorspronkelijk 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 moest worden belegd om het renterisico te beperken. Op dat moment stond 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.

3.5 Van een breuk in de wijze van kapitaalopbouw zoals de consument stelt is dan ook geen sprake. Zoals de pensioenuitvoerder heeft toegelicht heeft deze zich op het moment van uitstel van de pensioendatum gericht op het zo stabiel mogelijk houden van de aan te kopen uitkering.

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

Verval garantieregeling en begeleiding

3.6 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 hem onvoldoende begeleiding heeft geboden door hem bij uitstel van de pensioendatum niet op persoonlijke wijze te benaderen over de keuze die hij moest maken ten aanzien van het pensioenkapitaal. Van de pensioenuitvoerder mag worden verwacht dat de consument op adequate wijze wordt begeleid bij zijn 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 garantieregeling. De commissie merkt op dat in een dergelijke regeling het renterisico op de reglementaire pensioendatum niet is afgedekt. Indien de pensioen-uitvoerder 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 hij 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 hij niet wil beleggen.

3.7 Bij brief van 19 mei 2020 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd over het einde van de garantieregeling, over zijn mogelijkheden en over wat er zou gebeuren als hij 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 adequate informatie geboden aan de consument om een passende keuze te kunnen maken

3.8 Deze tekortkoming van de pensioenuitvoerder heeft echter niet tot schade geleid. De verzekeraar heeft de consument namelijk wel geïnformeerd dat hij voor de Basis-garantrekening kon kiezen als hij niet wilde beleggen. De consument had verder kunnen weten dat hij een keuze moést maken, omdat het pensioenkapitaal anders in de lifecycle gemiddeld zou worden geplaatst. De commissie acht de door de verzekeraar verzonden brieven op dit punt voldoende duidelijk. De consument stelt dat sprake was van onduidelijke en generieke communicatie. De commissie overweegt dat als de consument na het lezen van de brief van 19 mei 2020 vragen had gehad over wat er precies met zijn pensioenkapitaal zou gebeuren bij uitstel van de pensioendatum of over zijn mogelijkheden, hij daarover contact had kunnen opnemen met de pensioenuitvoerder.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de pensioenuitvoerder hem gezien de omvang van zijn pensioenkapitaal en zijn financiële belang op een meer persoonlijke wijze had moeten benaderen. Deze stelling faalt. De pensioenuitvoerder heeft echter terecht aangevoerd dat iedere deelnemer zelf een weloverwogen keuze moet maken en dat dit een persoonlijke keuze van de deelnemer is waarvoor de deelnemer zelf actie moet ondernemen. De commissie onderkent dat het misschien een goede service was geweest als de pensioen-uitvoerder op het formulier voor uitstel van de pensioendatum ook had vermeld dat als de deelnemer geen keuze zou maken over de manier waarop het pensioenkapitaal zou worden belegd, het kapitaal in de lifecycle gemiddeld zou worden belegd. Zoals hierboven onder nummer 3.7 reeds is overwogen heeft de pensioenuitvoerder deze informatie wel elders in zijn communicatie aan de consument verstrekt. Van een zorgplichtschendig is dan ook geen sprake.

3.10 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 2022, 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 passages uit gevoerde correspondentie

Brief 25 juli 2016

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

Wat voor u belangrijk is om te doen
Wij raden u aan onderstaande stappen te nemen. Dan blijft u goed op de hoogte van uw persoonlijke situatie. En maakt u de keuzes die bij u passen.

1 Meld u aan voor uw persoonlijke website (...)
(...)

2 Bepaal wat u wilt: uw garantie houden of beleggen

U kunt uw garantie houden of ervoor kiezen om uw pensioenkapitaal te beleggen. Let op!
Als u voor beleggen kiest, kunt u niet op een later moment weer terug naar de garantie.

A U houdt 4% gegarandeerde minimale rente op uw pensioenkapitaal.
De garantie van minimaal 4% rendement per jaar op het opgebouwde pensioenkapitaal loopt, net als nu, door tot u 65 jaar wordt. U hoeft hiervoor niets te doen.

B U kunt ook uw opgebouwde pensioenkapitaal beleggen via onze 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. Uw risicoprofiel bepaalt welke life cycle het best bij u past (...)

C U kunt ook kiezen in welke fondsen wij voor u beleggen
U kunt kiezen uit 9 nieuwe fondsen. U kunt hiervoor kiezen nadat u uw risicoprofiel heeft ingevuld. (...)

D U kunt naast onze fondsen ook kiezen voor de Basisgarant rekening
Dan schrijven wij elke maand rente bij. U kunt hiervoor kiezen nadat u uw risicoprofiel heeft ingevuld. (...)

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

In onderstaande tabel vatten wij de situaties A, B, C en D voor uw samen:
(...)

U doet	Wij doen
A. U doet niets.	U houdt 4% garantie per jaar op uw pensioenkapitaal. Ook op het pensioenkapitaal dat u nog opbouwt met de toekomstige premies. Wij betalen de premies voor uw pensioen omdat u arbeidsongeschikt bent. Dit doen wij tot uiterlijk 65 jaar of zolang u arbeidsongeschikt bent. De garantie geldt tot u 65 jaar bent. Stelt u uw pensioen uit? Dan beleggen wij uw pensioenkapitaal volgens de life cycle gemiddeld totdat u met pensioen gaat.
(...)	(...)

Brief 19 mei 2020

U heeft aangegeven dat u de uitkering uit uw pensioenpolis met polisnummer [...] nog niet wenst te ontvangen.

U verzocht ons de einddatum van de polis te wijzigen
Wij verzoeken u bijgaande formulier in te vullen en voor 1 juni 2020 aan ons terug te zenden. Na ontvangst zullen wij de einddatum van uw polis aanpassen tot de door u gewenste einddatum. (...)

Belangrijke informatie als u uw pensioendatum uitstelt
Staat (een deel van) uw pensioenkapitaal op een garantierekening? Uw garantie stopt op de oorspronkelijke pensioendatum. Uw pensioenkapitaal gaat naar de life cycle die u eerder koos. Gaf u geen keuze door? Dan gaat u naar de life cycle 'gemiddeld'. U kunt voor een andere life cycle kiezen. Of ervoor kiezen om niet te beleggen. U kiest dan voor de Basisgarant rekening. U bepaalt via uw persoonlijke website eerst uw risicoprofiel, daarna kunt u uw keuze doorgeven. (...)

Vragen? Mail ons gerust: (...)
U kunt ons ook bellen: (...)

Formulier pensioen uitstellen

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

Gegevens verzekerde:

Naam	[...]
Geboortedatum	[...]
Adres	[...]
(...)	
Hantekening	[...]

Alles ingevuld? Stuur het formulier dan terug
(...)

Uw gegevens in vertrouwde handen
(...)

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