Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0226

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff secretaris)

Datum uitspraak	13 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-bindend advies. Vordering afgewezen.
Voor de consument is bij der pensioenuitvoerder een pensioenkapitaal opgebouwd op basis van een beschikbare premieregeling. Met het opgebouwde pensioenkapitaal moet de consument een pensioenuitkering aankopen. De consument kan zich niet verenigen met de door de pensioenuitvoerder uitgebrachte offertes in verband met de in zijn ogen te hoge in rekening gebrachte kosten en de volgens hem onjuist gehanteerde levensverwachting.
De commissie oordeelt dat het aanbieden van bepaalde producten tegen een bepaalde prijs tot het vrije beleid van de pensioenuitvoerder behoort en de consument niet verplicht is om bij deze pensioenuitvoerder een uitkering aan te kopen. De in rekening gebrachte kosten vallen bij beide uitgebrachte offertes binnen het in de voorwaarden van de verzekering genoemde maximum percentage van 15%. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering 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 27 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn broer. Namens de pensioenuitvoerder was mr. [naam 1] aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting heeft de pensioenuitvoerder op 13 oktober 2023 op verzoek van de commissie vertrouwelijke actuariële informatie toegezonden. Deze informatie is door de commissie bij haar oordeelsvorming betrokken.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Voor de consument is bij de pensioenuitvoerder een pensioenkapitaal opgebouwd op basis van een beschikbare premieregeling.

2.2 De oorspronkelijke pensioeningangsdatum was 1 maart 2021, op 65-jarige leeftijd van de consument. Op verzoek van de consument is de pensioeningangsdatum gewijzigd in 1 oktober 2022.

2.3 Op 20 september 2022 heeft de pensioenuitvoerder aan de consument een offerte (met nummer [nummer 1]) gestuurd voor een zogeheten Aegon Uitkerend Garantiepensioen. De offerte was geldig tot 18 oktober 2022. Daarop staat vermeld staat dat het beschikbare kapitaal € 15.935,65 bedraagt, op grond waarvan de consument een bruto pensioen-uitkering van € 67,77 per maand kan verwachten.

2.4 De consument heeft niet op de offerte van 20 september 2022 gereageerd.

2.5 Op 3 november 2022 heeft de consument bij de pensioenuitvoerder een klacht ingediend over de in zijn ogen te hoge in rekening gebrachte kosten en een door de pensioen-uitvoerder onjuist gehanteerde levensverwachting bij het opstellen van de offerte. De kosten bestaan uit instapkosten ter hoogte van € 990,00 (eenmalig) en € 86,88 op jaarbasis zolang er wordt uitgekeerd.

2.6 De consument heeft op 6 november 2022 een brief gestuurd aan de pensioenuitvoerder, waarin hij laat weten dat hij bij een nieuwe offerte ook de door de pensioenuitvoerder gebruikte parameters wil ontvangen.

2.7 Met een e-mailbericht van 28 november 2022 heeft de pensioenuitvoerder gereageerd op de klacht van de consument en hij heeft daarbij een toelichting gegeven op de (hoogte van de) in rekening gebrachte instap- en administratiekosten. Ook wordt toegelicht op welke wijze de levensverwachting van invloed is op de door de pensioenuitvoerder gehanteerde sterftetabel. Daarbij wordt verwezen naar concurrentiegevoelige gegevens van de pensioenuitvoerder, die niet openbaar worden gemaakt.

2.8 De pensioenuitvoerder heeft op die datum tevens een nieuwe offerte meegestuurd (nummer [nummer 2]. Vervaldatum 17 december 2022). In de toelichting staat, evenals bij de eerste offerte, vermeld dat de pensioenuitvoerder automatisch een gelijkblijvend Aegon Uitkerend Garantiepensioen aankoopt voor de consument als deze meer dan zes maanden niets laat horen aan de pensioenuitvoerder. Ook heeft de pensioenuitvoerder de consument gewezen op zijn shoprecht, dat inhoudt dat het de consument vrijstaat om met het voor hem opgebouwde pensioenkapitaal bij een andere pensioenuitvoerder pensioen aan te kopen.

2.9 Op 29 november 2022 heeft de consument de pensioenuitvoerder schriftelijk laten weten dat hij het niet eens is met de offerte en duidelijkheid wil over de totstandkoming daarvan. Volgens eigen berekening zou de consument, zo schrijft hij, recht hebben op een maandbedrag van € 77,35 bruto.

2.10 De pensioenuitvoerder heeft hierop schriftelijk geantwoord dat het verzoek voor een maandbedrag van € 77,35 bruto wordt afgewezen en het de consument(nogmaals) vrijstaat om elders pensioen aan te kopen.

Op 11 april 2023 heeft de pensioenuitvoerder schriftelijk aan de consument laten weten dat hij voor de consument een gelijkblijvend Aegon Uitkerend Garantiepensioen heeft aangekocht om te voorkomen dat over het per 1 april 2023 vrijgekomen pensioenkapitaal extra belasting wordt geheven. Op basis van het op dat moment beschikbare kapitaal van € 14.986,42 is de uitkering vastgesteld op € 69,44 bruto per maand.

De klacht en vordering

2.11 De consument verwijt de pensioenuitvoerder gebrek aan transparantie bij de aan de consument verstrekte offertes voor een levenslange pensioenuitkering. Volgens de consument worden door de pensioenuitvoerder buitensporig hoge kosten in rekening gebracht en wordt een onrealistische levensverwachting gehanteerd.

De consument vordert van de pensioenuitvoerder dat deze een rekenkundige onderbouwing geeft van de berekende maandelijkse uitkering en een andere levensverwachting hanteert, die - aldus de consument – meer overeenkomt met de realiteit.

Het verweer

2.12 De pensioenuitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument en hij voert daarbij onder meer aan dat het opstellen van een offerte en het aanbieden van een levenslange pensioenuitkering tot zijn vrije maatschappijbeleid behoort en er geen verplichting jegens de consument bestaat om bedrijfsgevoelige gegevens over te leggen. De consument is, aldus de pensioenuitvoerder, niet verplicht om van de door de pensioenuitvoerder aangeboden offerte(s) gebruik te maken. Integendeel, hij kan met het beschikbare kapitaal ook bij andere pensioenuitvoerders een pensioenuitkering aankopen. De in rekening gebrachte kosten zijn overeenkomstig de voorwaarden Aegon Uitkerend Garantiepensioen nr. 20222. Daarin is onder meer bepaald dat bij een pensioenkapitaal van € 20.000,00 of minder de kosten niet meer dan 15% van het totaal zijn.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder jegens de consument de verplichting heeft om de aan zijn offerte ten grondslag liggende tarieven bekend te maken èn of de door de pensioenuitvoerder in rekening gebrachte kosten buitensporig zijn. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 Het al of niet aanbieden van bepaalde producten behoort, zoals de pensioenuitvoerder terecht stelt, tot diens vrije maatschappijbeleid. Dit betekent dat het de pensioenuitvoerder vrij staat om op basis van eigen, concurrentiegevoelige en daardoor niet openbare, parameters de prijs, de kosten en de voorwaarden vast te stellen van het product. Dit zou slechts anders kunnen zijn als de pensioenuitvoerder misbruik zou maken van zijn positie als aanbieder van pensioenuitkeringen. Het is de commissie niet gebleken dat het voor de consument niet mogelijk was om desgewenst bij een andere pensioenuitvoerder een ander product af te nemen dat wellicht beter bij zijn wensen zou passen. Hierbij is van belang dat de consument de mogelijkheid heeft een soortgelijk product bij een andere aanbieder af te nemen.

3.3 Op beide aan de consument toegezonden offertes worden de in rekening gebrachte kosten op gelijke wijze benoemd. Op basis van de door de pensioenuitvoerder naderhand toegezonden (actuariële) gegevens heeft de commissie kunnen vaststellen dat deze kosten, overeenkomstig de voorwaarden, het maximum van 15% van het pensioenkapitaal niet overschrijden.

3.4 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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