**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-297 (mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. W. Dullemond, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 8 december 2016 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak | : 23 april 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Bindend advies. Pensioenverzekering. Klacht ongegrond. Via zijn werkgever is ten behoeve van Consument een pensioenverzekering gesloten in de vorm van een beschikbare premieregeling. Kenmerk van een dergelijke regeling is de beschikbaarstelling van een bepaalde premie ten behoeve van de opbouw van een pensioenkapitaal. De hoogte van het uiteindelijk aan te kopen pensioen is niet vooraf bepaald en is onder meer afhankelijk van het rendement tijdens de opbouwfase en de rentstand op de pensioendatum. Consument heeft Verzekeraar meerdere keren gevraagd om inzicht te verstrekken in de wijze waarop de voor Consument als deelnemer ingelegde premies zijn belegd en beheerd. Verzekeraar heeft de vragen van Consument steeds beantwoord, maar volgens Consument op onjuiste c.q. onvoldoende wijze. Consument meent dat de bewijslast ter zake op Verzekeraar rust. Nu Verzekeraar hierin niet is geslaagd, is Verzekeraar, aldus Consument, tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verbintenissen uit een overeenkomst met Consument en zijn zorgplicht jegens Consument. Consument heeft om die reden recht op een aanvulling op de eindwaarde van zijn pensioenkapitaal tot een bedrag van € 144.500,--.

De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument is terug te voeren op de tegenvallende omvang van het door Consument met het opgebouwde kapitaal aan te kopen pensioen. Deze situatie is enerzijds het gevolg van de keuze van de werkgever van Consument destijds (in 2001) om ten behoeve van Consument een pensioenregeling op basis van een beschikbare premie-regeling te sluiten en anderzijds van de lage rentestand op de pensioendatum. Deze omstandig-heden vallen niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar. De Commissie volgt Consument niet in zijn opvatting dat op Verzekeraar de verplichting rust om aan te tonen dat hij op verantwoorde wijze de premies heeft beheerd. Van Verzekeraar kan niet verlangd worden dat hij gedetailleerd rekening en verantwoording aflegt ter zake van beheer van de specifiek ten behoeve van Consument door de werkgever betaalde premies. De Commissie concludeert dat Verzekeraar niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen jegens Consument. Evenmin heeft Verzekeraar in strijd met zijn zorgplicht jegens Consument gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- De klacht van Consument;
- De aanvullende stukken van Consument;
- Het verweerschrift van Verzekeraar;
- De repliek van Consument;
- De dupliek van Verzekeraar;
- De reactie op de dupliek van Consument;
- De aanvullende informatie van Consument van 14 januari 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Op 21 januari 2019 is de zaak op stukken behandeld door de Geschillencommissie.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Via zijn werkgever is ten behoeve van Consument per 1 september 1997 een zogeheten "Persoonlijk Rentenierspplan" gesloten, een beschikbare premieregeling.

2.2 Per 1 juni 2001 is het Persoonlijk Rentenierspplan omgezet in een Flexibel Management Pensioen, eveneens een beschikbare premieregeling.

2.3 Op 1 januari 2015 is het Flexibel Management Pensioen beëindigd en vervangen door het "Individueel Werknemers Pensioen".

2.4 Aan Consument is op 8 maart 2015 een vergoeding toegekend in het kader van de met de Stichting van de Arbeid overeengekomen compensatieregeling voor beleggingspensioenen.

2.5 Met een brief van 9 juni 2016 heeft Consument bij Verzekeraar een klacht ingediend. Consument heeft daarbij onder meer vragen gesteld over de kosten c.q. het deel van de premie dat voor de opbouw van het pensioen beschikbaar is.

Consument heeft verder gevraagd of Verzekeraar de verplichting heeft om een indicatie te geven van het op de pensioendatum te verwachten pensioen en of daarbij gecorrigeerd zal worden voor inflatie.

2.6 Per e-mail heeft Verzekeraar op 30 juni 2016 onder meer geantwoord dat:

- Consument ten onrechte in de veronderstelling verkeert dat risicopremies moeten worden aangemerkt als kosten van pensioen. Consument kan desgewenst de verhouding tussen risicopremie en beschikbare premie wijzigen;
- Verzekeraar beleggingskosten mag inhouden;
- Verzekeraar een uitvoeringsovereenkomst heeft met de werkgever van Consument op grond waarvan uitvoering wordt gegeven aan de tussen de werkgever en Consument bestaande pensioenregeling. Een deel van de bij Consument levende vragen heeft betrekking op deze pensioenregeling, die de contractuele relatie tussen de werkgever en de werknemer (Consument) betreft. Ten onrechte spreekt Consument Verzekeraar aan in verband met vragen/klachten die zijn terug te voeren op deze relatie.
- Consument ten onrechte aan Verzekeraar vragen stelt over het te zijner tijd aan te kopen pensioen, Consument is geheel vrij in de keuze bij wie en onder welke voorwaarden hij dit wenst te doen. Verzekeraar kan daarover niet op voorhand allerlei vragen van Consument beantwoorden. Per de pensioendatum eindigt de bestaande rechtsverhouding tussen Verzekeraar en Consument en zal Consument zelfstandig pensioen moeten aankopen.

2.7 Consument en Verzekeraar hebben in de maanden september tot en met december 2016 gecorrespondeerd. Daaruit blijkt dat Verzekeraar van mening is dat Consument zijn klachten over onvoldoende c.q. gebrekkige informatie over zijn verzekering onvoldoende onderbouwt en hij van mening is dat Verzekeraar ten onrechte geen inzage geeft in de opbouw van zijn pensioenkapitaal èn bij herhaling terechte vragen zijnerzijds onbeantwoord laat.

2.8 Bij brief van 28 december 2016 heeft Verzekeraar Consument onder meer het volgende bericht:

"(…)

U heeft een pensioenverzekering bij ons. U krijgt extra informatie over uw pensioen omdat de einddatum van deze verzekering binnen 5 jaar is. We laten u zien wat de invloed van de rentestand is op de hoogte van uw pensioen.

**De lage rente heeft gevolgen voor uw pensioen**
U ziet in de tabel wat u nu kunt aankopen met de mogelijke (beleggings)waarde op 67 jaar: €92.533,00*. We laten u zien welk pensioen u zou krijgen als u per 14 november 2016 een pensioen zou aankopen:

1. Als de rente 0,5 procentpunt verder daalt dan de rente op 14 november 2016;
2. Op basis van de rente van 14 november 2016;
3. Als de rente 0,5 procentpunt verder stijgt dan de rente op 14 november 2016;
4. Wij geven u deze 3 mogelijke uitkomsten omdat de rente regelmatig verandert.

**Wij laten u zien van de invloed van de rente op uw pensioen is:**

| **Rentestand op de pensioendatum** | **Rente per 14 november 2016 min 0,5%** | **Rente per 14 november 2016** | **Rente per 14 november 2016 plus 0,5%** |
|---|---|---|---|
| Vanaf 67 jaar zolang u leeft | € 3.249,00 | € 3.501,00 | € 3.761,00 |

Wij zijn bij de berekeningen uitgegaan van de waarde van uw polis per 1 september 2016. Bij de bepaling van het voorbeeldkapitaal zijn wij uitgegaan van de situatie per 1 september 2016. Eventuele wijzigingen die op uw polis na deze datum zijn doorgevoerd zijn niet in de berekening meegenomen.

Wanneer u uw pensioenkapitaal opbouwt met een garantie van minder dan 4%, dan is het genoemde voorbeeldkapitaal op de pensioendatum waarschijnlijk te hoog.

**Let op:** Alle vermelde uitkeringen zijn **bruto bedragen per jaar.** Hierover moeten dus nog premies en belasting worden betaald. Helaas kunnen we u geen netto bedragen geven.
**Wij kunnen nu niet aangeven hoe hoog uw uitkering op 1 juli 2018 zal zijn**
Niet alleen de rente heeft invloed op uw pensioen. Uw pensioenkapitaal en de tarieven kunnen ook nog veranderen omdat:

- u de komende tijd nog pensioenkapitaal opbouwt.
- de waarde van de beleggingen kunnen schommelen.
- de levensverwachting van invloed is op de tarieven. Een hogere levensverwachting betekent een lager pensioen.

**U leest in de bijlage welke mogelijkheden u heeft**
(…)"

*We rekenden hiervoor met een voorbeeldrendement van 4% op uw (beleggings(waarde).

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert van Verzekeraar aanvulling van de eindwaarde van zijn pensioenkapitaal tot een bedrag van € 144.500,--.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een pensioenovereenkomst en zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Ondanks herhaalde verzoeken van Consument heeft Verzekeraar geen duidelijkheid kunnen verschaffen over de opbouw en het beheer van het in de pensioenverzekering aanwezige pensioenkapitaal.
- Verzekeraar moet aantonen dat de ten behoeve van het pensioen voor Consument ingelegde premies goed worden belegd/beheerd. Verzekeraar is niet geslaagd in dit bewijs.
- Ten onrechte brengt Verzekeraar 0,5 % beheerkosten in rekening; dit gaat ten koste van de pensioenopbouw.
- Verzekeraar geeft geen concrete antwoorden op herhaalde vragen van Consument over het te verwachten aan te kopen pensioen.

*Verweer*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft, ondanks herhaald verzoek van Verzekeraar, geen concrete en onderbouwde klachten voorgelegd anders dan algemene vragen over de tegenvallende eindwaarde van het pensioenkapitaal. Verzekeraar heeft hierop steeds zo goed mogelijk gereageerd en daarbij voldoende informatie overgelegd. Van schending van de zorgplicht jegens Consument is dan ook geen sprake.
- Ten onrechte meent Consument dat risicopremies dienen te worden beschouwd als "kosten".
- De door Verzekeraar in rekening gebrachte kosten, zoals de administratie- en polisbeheerkosten, zijn redelijk te noemen. Consument kan niet aannemelijk maken op grond waarvan deze kosten niet in rekening zouden kunnen of mogen worden gebracht.
- Verzekeraar heeft op correcte wijze uitvoering gegeven aan de met de werkgever van Consument gemaakte afspraken. Voor zover de klachten van Consument zijn terug te voeren op de pensioenafspraken die hij als werknemer met zijn werkgever heeft, vallen deze niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar.
  Alle overige vragen die Consument aan Verzekeraar heeft gesteld, zijn door Verzekeraar (bij herhaling) correct beantwoord.

- Consument kan niet van Verzekeraar verlangen dat deze op voorhand vragen over het aan te kopen pensioen met zekerheid kan beantwoorden. Op de pensioendatum zal Consument een pensioenuitkering kunnen aankopen bij een door Consument gekozen pensioen-uitvoerder tegen bij deze uitvoerder dan geldende tarieven en onder de daarbij behorende voorwaarden. Dit is geheel overeenkomstig het karakter van een beschikbare premie-regeling.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat het hier gaat om een door de werkgever ten behoeve van Consument gesloten pensioenovereenkomst. Ter uitvoering van die pensioen-overeenkomst is een pensioenreglement opgesteld en is ten behoeve van Consument een pensioenverzekering tot stand gekomen waarbij hij als verzekeringnemer optreedt. In deze zaak speelt alleen de verhouding tussen Verzekeraar en Consument een rol. De Commissie is niet bevoegd om te oordelen ter zake van klachten die betrekking hebben op de verhouding die tussen de werkgever en Verzekeraar en/of die tussen de werkgever en Consument.

4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling van de handelwijze van Verzekeraar vormt vervolgens de pensioenovereenkomst. Anders dan bij de rechtstreekse totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst is het niet de deelnemer, Consument, die als contractspartij betrokken is geweest bij de vaststelling van de inhoud van het reglement, maar vloeit de inhoud van het reglement voort uit de pensioenovereenkomst en wordt deze vorm-gegeven op basis van de uitvoeringsovereenkomst. Op grond daarvan bestaat tussen Consument en Verzekeraar een rechtsbetrekking en heeft Consument als verzekerde en - in dit geval als verzekeringnemer op de C-polis - een rechtstreeks vorderingsrecht op Verzekeraar. Deze rechtsbetrekking tussen Consument en Verzekeraar vindt derhalve zijn grondslag in de pensioentoezegging van de werkgever aan de werknemer.

4.3 De werkgever van Consument heeft besloten de pensioentoezegging vorm te geven aan de hand van een beschikbare premieregeling: het Flexibel Management Pensioen (later: Individueel Werknemers Pensioen). Kenmerk van een beschikbare premieregeling is de beschikbaarstelling van een bepaalde premie ten behoeve van de opbouw van een pensioenkapitaal. De hoogte van het uiteindelijk aan te kopen pensioen is niet vooraf bepaald en is onder meer afhankelijk van het rendement tijdens de opbouwfase (welk kapitaal wordt er opgebouwd) en de rentestand op de pensioendatum (wat kan ik daarvoor op de pensioendatum kopen). Aan de klacht van Consument ligt kennelijk de opvatting ten grondslag dat op Verzekeraar de verplichting rust om aan te tonen dat hij op verantwoorde wijze de ingelegde premies heeft beheerd. De Commissie volgt Consument daarin niet.

De op Verzekeraar rustende zorgplicht brengt mee dat hij in beginsel gehouden is om vragen van deelnemers omtrent de opbouw van het kapitaal bij verzekeringen als de onderhavige te beantwoorden. Het gaat daarbij - kort gezegd - om het verstrekken van specifieke informatie over de omvang van het opgebouwde kapitaal en meer algemene informatie over de aard en werking van de gekozen beleggingen. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, kan van Verzekeraar niet verlangd worden dat hij gedetailleerd rekening en verantwoording aflegt ter zake van de aanwending en de wijze van beheer van de specifiek ten behoeve van Consument door de werkgever betaalde premies. De Commissie oordeelt tegen deze achtergrond dat Verzekeraar zich in dit geval voldoende heeft ingespannen om Consument te informeren en zijn vragen te beantwoorden.

4.4 Verzekeraar heeft Consument daarbij ook steeds gewezen op het feit dat zowel het op de pensioendatum beschikbare kapitaal als het daarmee aan te kopen pensioen afhankelijk is van de rentestand en van de tarieven die gelden op de pensioendatum. Consument heeft overigens ook niet concreet gesteld of aannemelijk gemaakt dat Verzekeraar de voor Consument als werknemer ter beschikking gestelde premies niet prudent heeft beheerd.

4.5 De klacht van Consument is verder in de kern terug te voeren op de tegenvallende omvang van het door Consument met het opgebouwde pensioenkapitaal op de pensioendatum aan te kopen pensioen. Dit is echter enerzijds een gevolg van de door de werkgever in 2001 gemaakte keuze om ten behoeve van Consument een pensioenregeling op basis van een beschikbare premieregeling te sluiten en anderzijds van de (naar verwachting) lage rentestand op de pensioendatum. Daarvan kan Verzekeraar geen verwijt worden gemaakt.

4.6 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen jegens Consument of heeft gehandeld in strijd met zijn zorg-plicht jegens Consument.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*