RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/30 Le

i n d e k l a c h t nr. 2003.3836 (114.03)

ingediend door:

hierna te noemen ‘klager’,

tegen:

hierna te noemen ‘verzekeraar’.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

De werkgever van klager heeft ter uitvoering van zijn pensioentoezegging met verzekeraar met ingang van 1 april 1980 een collectieve pensioenovereenkomst gesloten. Deze overeenkomst voorziet in een eindloonregeling. Klager is deelnemer vanaf 1 april 1981. In 2000 heeft de werkgever met verzekeraar een nieuwe pensioenovereenkomst gesloten die voorziet in een zogenoemde ‘beschikbare premieregeling’. In verband hiermee is per 1 april 2000 een nieuw reglement van kracht geworden. Klager en zijn partner hebben voor de nieuwe regeling gekozen.

De klacht

Bestudering van de nieuwe pensioenregeling aan de hand van de per 1 januari 2001 en 2002 ontvangen polisaanhangsels en van de opgaven van mutaties in het door klager gekozen beleggingsfonds leerde klager dat zijn werkgever zich had ontdaan van de (stijgende) verplichting tot het storten van inhaalpremies. Het vermoeden van klager dat de werkgever niet de waarheid had gesproken over zijn financiële belang bij de stelselwijziging werd zekerheid met een eind maart 2000 aan het personeel uitgereikte notitie. Klager heeft overwogen dat hij zich tot de rechter kan wenden op grond van misleiding en op grond van het feit dat de nieuwe pensioentoezegging niet is vastgelegd in een schriftelijke wijziging van de arbeidsovereenkomst. Een procedure tegen de werkgever zet echter de arbeidsverhouding onder druk. Klager geeft daarom de voorkeur aan een tuchtprocedure tegen verzekeraar. Ook verzekeraar heeft zich

schuldig gemaakt aan misleiding, nu hij wist dat klager door invoering per 1 april 2000 van het nieuwe pensioenstelsel zou worden benadeeld. Klager heeft daartoe - samengevat weergegeven - het volgende aangevoerd:

- De afkoop door verzekeraar van de door klager onder de oude (eindloon)regeling opgebouwde rechten is geschied in strijd met de Nadere regelgeving krachtens de Pensioen- en spaarfondsenwet. Bij de berekening van de afkoopsom van het door klager opgebouwde pensioen is door verzekeraar een korting van ruim 23% toegepast. Ook indien afkoop in verband met overgang naar een nieuw pensioenstelsel zou zijn toegestaan, is het nieuwe pensioenstelsel slechts van toepassing op de volgende jaren.
- Verzekeraar is ernstig tekortgeschoten in het verstrekken van informatie over de werking van het nieuwe pensioenstelsel. Het nieuwe, door verzekeraar geredigeerde reglement werd pas in februari 2003 bekend tegelijk met een overzicht waaruit de door de werkgever in de toekomst te storten beschikbare premies bleken. Van de werknemers mag niet worden verwacht dat zij, zelfs als zij beschikken over alle relevante informatie, een zodanige kennis van de pensioenmaterie bezitten dat zij een verantwoorde keuze kunnen doen. Dit tekort aan kennis kon slechts door verzekeraar worden opgevuld, zeker als het gaat om correct onderbouwde cijfermatige informatie. Verzekeraar dient alsnog een volledige onderbouwing van zijn prognose te geven die is opgenomen in de door klager op 17 november 2000 voor akkoord getekende notitie.
- Nadat klager het nieuwe pensioenreglement en het hiervoor genoemde overzicht had ontvangen, nam verzekeraar drie en een halve maand de tijd voor het beantwoorden van de door klager bij brief van 9 maart 2003 gestelde vragen. Voorts heeft verzekeraar de vragen onvolledig en ontwijkend beantwoord.
- Verzekeraar had (evenals de werkgever en de tussenpersoon) financieel belang bij de invoering van het nieuwe stelsel. Voorzienbaar was immers dat verzekeraar een eenmalig voordeel zou behalen door de toekomstige winst in te houden op de afkoopsom, alsmede dat op de uit hoofde van de nieuwe regeling te verkopen producten aanzienlijke verkoopkosten zouden drukken en dat ook de uitvoeringskosten van het nieuwe stelsel (de som van de risico(jaar)premies en de beheerskosten) aanzienlijk hoger zouden uitvallen dan onder de oude regeling het geval was.

De conclusie van het voorgaande is dat verzekeraar niet heeft gehandeld zoals van een goed levensverzekeraar mag worden verlangd.

Het standpunt van verzekeraar

Mede in verband met de wettelijke maatregelen per 1 januari 2000, met name ter zake van het verbod van uitstelfinanciering en de Wet Fiscale behandeling Pensioenen is aan de werkgever van klager een verlengingsvoorstel gedaan voor de pensioenovereenkomst. Dit verlengingvoorstel is op 22 oktober 1999 in de vorm van een offerte voor een prepensioen plan aan de verzekeringsadviseur van de werkgever gezonden. Besprekingen tussen de werkgever en de verzekeringsadviseur hebben geleid tot een herziene offerte die is uitgebracht op 12 juli 2000. De werkgever en de verzekeringsadviseur hebben een aantal informatieavonden georganiseerd voor de werknemers en een uiteenzetting gegeven over de nieuwe situatie. De verzekeringsadviseur heeft vervolgens voor de werknemers vergelijkende overzichten gemaakt. Dit heeft geleid tot instemming van klager en zijn partner. Beiden hebben zich op 17 november 2000 schriftelijk akkoord verklaard.

2004/30 Le

Een deel van de klacht bevat kritiek op de werkgever. In het licht van de genoemde aangekondigde wetswijziging en van het einde van de met de werkgever overeengekomen contractstermijn stond het de werkgever vrij een andere vorm van pensioenvoorziening te treffen. Verzekeraar staat daar buiten.
Met betrekking tot de klacht over de lage afkoopsom en de daarmee gepaard gaande korting heeft verzekeraar bij brief van 9 september 2003 een verklaring gegeven. Er is een gangbare en actuarieel geaccepteerde methode van berekening van de afkoopsom gevolgd en er is geen vrijval in het voordeel van verzekeraar geweest.
Verzekeraar betwist dat hij en de verzekeringsadviseur een financieel voordeel bij de wijziging van de pensioenregeling hebben ondervonden. De provisiestructuur werd niet wezenlijk gewijzigd. Er was een doorlopende provisie en nieuwe afsluitkosten zijn niet in rekening gebracht. Volgens verzekeraar is met de offertes van 22 oktober 1999 en van 12 juli 2000 een solide advies gegeven aan de werkgever en diens verzekeringsadviseur. Op basis van deze offertes waren alle relevante gegevens beschikbaar ter kennisgeving aan de betrokkenen. De verzekeringsadviseur heeft vervolgens het adviestraject begeleid.
Verzekeraar begrijpt de klacht over de late beantwoording. Klager heeft zich bij brief van 9 maart 2003 tot verzekeraar gewend. Verzekeraar heeft op een wat lange termijn, te weten op 23 juni 2003 geantwoord. De gegeven uitleg was echter degelijk en betrouwbaar. De berekende afkoopwaarde van de oude pensioenaanspraken waarover klager klaagt, is niet in strijd met de Pensioen- en spaarfondsenwet. Het betreft hier een afkoop als omschreven in artikel 16 van de Regelen in het kader van waardeoverdracht ter verwerving van pensioen-aanspraken in een nieuwe pensioenregeling. Toestemming is door klager en zijn partner gegeven. De prognose is gebaseerd op een rendement van 7%. Ten tijde van de wijziging was dit een reëel rendement. Steeds moet worden bedacht dat klager niet genoodzaakt was om tot wijziging over te gaan. In een intern memorandum van de werkgever van 27 maart 2000 staat dat degene die niet wil, volgens de oude regeling verzekerd kan blijven.
Verzekeraar spreekt tegen dat door hem handelingen zijn verricht die niet van een goed verzekeraar mogen worden verwacht. De (nieuwe) prepensioenregeling voorziet in aantal keuzemogelijkheden. Klager had de keuze om niet mee te doen, hij kon kiezen voor een beleggingspakket, maar had ook kunnen kiezen voor een spaarvariant waarbij de oude situatie zoveel mogelijk geëvenaard zou zijn. Het was de verantwoordelijkheid van de werkgever en de verzekeringsadviseur om de verschillende mogelijkheden duidelijk te maken. In aanmerking moet worden genomen dat ook de keuze (van klager) voor een beleggingspakket op termijn een juiste kan zijn. Het is niet onmogelijk dat op de ingangsdatum van het pensioen een hoger rendement wordt bereikt dan met een traditionele pensioenvoorziening wordt bereikt.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en verder toegelicht. Volgens klager kenmerkt het verweer van verzekeraar zich door een voortdurend beroep op de wettigheid van zijn handelen. De onderhavige tuchtprocedure reikt echter verder en uit de niet in het

2004/30 Le

verweer weersproken feiten en omstandigheden blijkt dat verzekeraar wist of moest weten dat de belangen van klager als consument ernstig werden geschaad. Klager meent dat verzekeraar zijn afgekochte pensioenverzekering in kracht dient te herstellen en dat de kosten die klager tot dusverre heeft gemaakt, door verzekeraar dienen te worden vergoed.

Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft zich, zo blijkt uit de aan de Raad overgelegde stukken, bij brief van 9 maart 2003 tot verzekeraar gewend met vragen over de per 1 april 2000 ingevoerde nieuwe pensioenregeling. Verzekeraar heeft de vragen bij brief van 26 juni 2003 beantwoord. Klager verwijt verzekeraar dat zijn vragen niet binnen een redelijke termijn zijn beantwoord. Verzekeraar heeft de vertraagde beantwoording erkend.
De Raad acht de termijn van drie maanden waarop verzekeraar heeft geantwoord, mede gelet op het grote aantal door klager gestelde vragen en het gedetailleerde karakter daarvan, niet getuigen van een zodanig gebrek aan voortvarendheid dat het oordeel gerechtvaardigd zou zijn dat verzekeraar in dezen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
2. De overige onderdelen van de klacht houden - kort gezegd - in dat verzekeraar de afkoopwaarde van de onder de oude regeling door klager opgebouwde pensioenrechten in strijd met de daarvoor geldende Nadere regelgeving heeft vastgesteld, dat verzekeraar in het algemeen is tekortgeschoten in het verstrekken van informatie en in het bijzonder in het onderbouwen van de prognose van de onder de nieuwe regeling op te bouwen rechten, alsmede dat verzekeraar een eenmalig voordeel heeft behaald bij het invoeren van de nieuwe pensioenregeling en aldus een levensverzekeraar niet passend financieel belang heeft gehad bij de invoering van die regeling.
Deze klachten richten zich tegen de wijze van totstandkoming en de inhoud van de per 1 april 2000 door de werkgever van klager ingevoerde nieuwe pensioenregeling. Daarmee zijn de klachten in de kern zo zeer verweven met de wijze waarop de werkgever en diens tussenpersoon zich in dezen van hun taak hebben gekweten en met de inhoud van de door de werkgever gewijzigde pensioentoezegging dat voor een afzonderlijk onderzoek door de Raad naar de vraag of verzekeraar bij de totstandkoming of de uitvoering van de nieuwe met de werkgever gesloten overeenkomst van (pensioen) verzekering jegens klager al dan niet zorgvuldig heeft gehandeld, geen plaats is.
3. De Raad komt tot de slotsom dat de klacht ongegrond moet worden verklaard voor zover het betreft het overwogene onder 1 en dat klager voor het overige niet-ontvankelijk moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond en verklaart klager voor het overige niet-ontvankelijk, zoals hiervoor onder 3 overwogen.

Aldus is beslist op 19 april 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)