Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0209A

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, mr. M.E.J. Bracco Gartner en drs. S. Windt RBA, leden en mr. S.J.A. Koster CPL, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante passages uit de brief van 6 januari 2022 en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Tussenuitspraak. Pensioenverzekering. De commissie stelt vast dat de pensioenuitvoerder niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht waardoor de consument geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken voor de overstap van vrij beleggen naar lifecycle beleggen. De commissie moet beoordelen of de consument schade heeft geleden en zo ja, hoe hoog die schade is. De commissie stelt partijen daarom in de gelegenheid om zich nader uit te laten over de schade.

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) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de aanvulling op het verweerschrift van pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling op de repliek van de consument; 6) de dupliek van de pensioenuitvoer en 7) de aanvulling op de dupliek van de pensioenuitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met [naam 1]. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig mr. [naam 2], [naam 3] en mr. [naam 4].

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

1.4 Na de hoorzitting is de commissie met de leden prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en drs. J.W. Janse uitgebreid met de leden mr. M.E.J. Bracco Gartner en drs. S. Windt RBA, naar een meervoudige commissie met vijf leden. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via zijn voormalig werkgever [naam werkgever] tot 1 januari 1999 deelgenomen aan een pensioenregeling die zijn voormalige werkgever bij de pensioen-uitvoerder had ondergebracht. Deze regeling is op basis van een beschikbare premie. De consument heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om vrij te beleggen in de PwC Profiel Funds. De risicoscore van zijn beleggingen paste bij een neutraal dan wel defensieve belegger.

2.2 Per brief van 6 januari 2022[1] heeft de pensioenuitvoerder medegedeeld dat de PwC Profiel Funds op 14 februari 2022 Funds worden opgeheven. De pensioenuitvoerder heeft in dit kader de consument verzocht voor 10 februari 2022 een keuze te maken voor andere fondsen dan wel te kiezen voor lifecycle beleggen in plaats van vrij beleggen. Indien de consument niet tijdig een keuze zou maken, zou de pensioenuitvoerder de beleggingen in PwC Profiel Funds omzetten naar een mix van verschillende fondsen, die genoemd waren in de brief en passen bij het risicoprofiel.

2.3 Op 7 februari 2022 heeft de consument de vragen van Profielwijzer van de pensioen-uitvoerder ingevuld. Op basis van zijn antwoorden is zijn beleggingsprofiel gewijzigd in een offensief beleggingsprofiel. De consument heeft ook aangegeven te kiezen voor lifecycle beleggen. Op basis van deze keuze heeft Aegon het pensioenvermogen belegd in de offensieve lifecycle.

2.4 In augustus 2022 heeft de consument geconstateerd dat het beleggingskapitaal in vergelijking met de waarde benoemd op het Uniform Pensioenoverzicht 2022 is gedaald van € 540.343,- naar € 391.740,-. Hierover heeft de consument een klacht bij de pensioenuitvoerder ingediend. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet tot een oplossing gekomen, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat hij de keuze voor lifecycle beleggen heeft gemaakt op basis van de informatie in de brief van 6 januari 2022. Op basis van deze informatie ging hij ervan uit dat de pensioenuitvoerder het beleggingsrisico, gelet op zijn leeftijd, zou afbouwen. Hij vindt dat hij er dan ook vanuit mocht gaan dat de pensioen-uitvoerder niet een enorm risico met het beleggingskapitaal zou nemen door te beleggen in het Aegon Liability Matching Fund dat juist als zeer risicovol te boek staat.

[1] De relevante passages uit deze brief zijn opgenomen in de bijlagen.

2.6 Verder is de consument van mening dat de pensioenuitvoerder zijn risicoprofiel niet had mogen wijzigen van defensief naar offensief. Het door de consument ingevulde profiel gaf duidelijk aan dat de consument zeer risicomijdend was. Omdat de consument van de pensioenuitvoerder geen bevestiging heeft ontvangen dat zijn risicoprofiel voortaan offensief zou zijn, mocht hij ervan uitgaan dat er geen aanpassing van risicoprofiel had plaatsgevonden. Bovendien heeft de pensioenuitvoerder zijn echtgenote niet om instemming voor het wijzigen van het beleggingsprofiel verzocht. Bij eerdere wijzigingen heeft de pensioenuitvoerder haar uitdrukkelijke wel om instemming verzocht.

2.7 Ten slotte stelt de consument dat de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht heeft geschonden door binnen de lifecycle niet prudent te beleggen nadat hij in 2022, toen de consument 63 jaar oud was, het beheer over de beleggingen heeft overgenomen. De keuze om een aanzienlijk deel van de beleggingen (circa 37%) om te zetten in een obligatiefonds en het Aegon Liability Matching Fund was gelet op de te verwachte ingangsdatum van het pensioen namelijk niet passend. Beide fondsen zijn namelijk uitermate gevoelig voor stijgende rente.

2.8 De consument maakt aanspraak op een vergoeding van € 140.000,-. Dit is de daling van het beleggingskapitaal. Dit schadebedrag moet worden vermeerderd met de wettelijke rente per 1 maart 2022.

Het verweer

2.9 De pensioenuitvoerder voert de volgende verweren.

2.10 Het beleggingsprofiel is volgens de pensioenuitvoerder met toestemming van de consument gewijzigd van defensief naar offensief. Naar aanleiding van de antwoorden die de consument op 7 februari 2022 heeft gegeven op de vragen in de Profielwijzer heeft de pensioenuitvoerder bepaald dat het beleggingsprofiel voortaan offensief was en dat hij heeft gekozen voor beleggen via lifecycle beleggen in de offensieve lifecycle. De consument heeft deze uitkomst geaccordeerd.

2.11 Verder voert de pensioenuitvoerder aan dat Aegon Liability Matching Fund wel een verantwoorde belegging voor een ouderdomspensioen is. De opzet van lifecycle beleggen is om naarmate de pensioendatum nadert niet alleen het beleggingsrisico af te bouwen maar ook het risico van een dalende marktrente (het renterisico). De pensioenuitvoerder gebruikt het Aegon Liability Matching Fund om het risico van een daling van de marktrente (in grote mate) af te dekken. De waarde van het Aegon Liability Matching Fund (en daarmee de waarde van het pensioenkapitaal) neemt toe als de marktrente daalt.

2.12 Ten slotte vindt de pensioenuitvoerder dat de consument geen schade, althans niet de door hem gestelde schade, heeft geleden. Op het moment van aanpassing van de beleggings-portefeuille van de consument in februari 2022 was de waarde van het beleggingskapitaal van de consument € 516.000,-.

Het kapitaal was dus al met € 24.000,- geslonken onder de verantwoordelijkheid van de consument als Vrij Belegger. Voor zover al sprake zou zijn van schade bedraagt deze maximaal € 116.000,-.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Vast staat dat de pensioenuitvoerder in februari 2022 de beleggingsfondsen heeft gewijzigd en de consument heeft gevraagd een keuze te maken voor nieuwe fondsen. In deze zaak moet de commissie beoordelen of de pensioenuitvoerder daarbij zijn zorgplicht heeft geschonden. Allereerst zal de commissie ingaan op het klachtonderdeel rondom de informatieverstrekking in de brief van 6 januari 2022.

Beoordelingskader

3.2 De pensioenuitvoerder is op basis van artikel 48 van de Pensioenwet[2] gehouden om informatie te verstrekken, die correct, duidelijk en evenwichtig is en aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Ook moet de pensioenuitvoerder inzicht geven in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.

De pensioenuitvoerder heeft de consument onvoldoende geïnformeerd

3.3 De consument geeft aan dat hij op basis van de informatie in de brief van 6 januari 2022 de keuze heeft gemaakt om de verantwoordelijkheid van de beleggingen over te dragen aan de pensioenuitvoerder. Voor hem was hierbij van belang dat de pensioenuitvoerder het beleggingsrisico zou afbouwen gelet op zijn leeftijd en zijn naderende pensioen. In plaats daarvan is de pensioenuitvoerder ter afdekking van het renterisico voor een substantieel deel gaan beleggen in het Aegon Liability Matching Fund, dat de hoogste risicoscore kent.

3.4 De commissie begrijpt deze klacht van de consument zo dat hij vindt dat de pensioen-uitvoerder hem onvoldoende informatie heeft gegeven om een passende keuze te kunnen maken. Hij was namelijk in de veronderstelling dat de pensioenuitvoerder naarmate de pensioendatum naderde uitsluitend het beleggingsrisico zou afbouwen en niet óók het renterisico. Het afdekken van het renterisico heeft in dit geval onder invloed van een stijgende rente gezorgd voor een sterke daling van het pensioenkapitaal.

3.5 In de brief van 6 februari 2022 schrijft de pensioenuitvoerder dat hoe ouder de consument wordt, hoe meer het beleggingsrisico wordt afgebouwd. Dat de pensioenuitvoerder richting de pensioendatum tevens het renterisico (verder) afdekt, staat niet vermeld in de brief.

[2] De relevante leden van dit artikel zoals van kracht tot 1 juli 2023 zijn opgenomen in de bijlagen.

De commissie oordeelt dat door uitsluitend het afbouwen van het beleggingsrisico te noemen en niet ook het afdekken van het renterisico deze informatie onvolledig is. Hiermee heeft de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende inzicht gegeven in de keuze-mogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling zoals zij op grond van artikel 48 lid 3 van de Pensioenwet behoort te doen.

3.6 De commissie is van oordeel dat het voldoende aannemelijk is dat de consument niet had gekozen voor lifecycle beleggen, als de pensioenuitvoerder had voldaan aan zijn wettelijke informatieplichten en de consument duidelijk had gemaakt dat de lifecycle ook het renterisico afdekt. De consument had, anders dan de pensioenuitvoerder, namelijk een duidelijke rentevisie. Hij was van mening dat geen verdere rentedaling te verwachten viel met als gevolg dat het renterisico niet hoefde te worden afgedekt. Dit brengt mee dat aangenomen mag worden dat de consument gekozen zou hebben om geen actie te ondernemen naar aanleiding van de brief van 6 januari 2022. De pensioenuitvoerder zou in dit geval zijn beleggingen omgezet hebben in de in de brief genoemde vergelijkbare fondsen binnen het op dat moment geldende defensieve beleggingsprofiel.

Conclusie

3.7 De commissie concludeert dat de klacht slaagt op het punt dat de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de werking van renteafdekking binnen de lifecycle. Daardoor heeft de consument onvoldoende inzicht gekregen om een passende keuze te maken. Het is voldoende aannemelijk dat de consument niet had gekozen voor lifecycle beleggen, als de pensioenuitvoerder had voldaan aan zijn wettelijke informatie-plichten en hij de consument voldoende duidelijk had gemaakt dat de lifecycle ook het renterisico afdekte.

Andere klachtonderdelen blijven onbesproken

3.8 Omdat de commissie heeft vastgesteld dat de consument niet zou hebben gekozen voor lifecyle beleggen kunnen de andere twee klachtonderdelen onbesproken blijven.

Partijen mogen zich nog uitlaten over de schade

3.9 De commissie dient nog te oordelen over de (mogelijke) schade die de consument heeft geleden door het schenden van de informatieplicht door de pensioenuitvoerder. Voordat de commissie dat doet, nodigt zij partijen uit om zich hierover uit te laten. De commissie tekent hierbij aan dat een vergelijking moet worden gemaakt tussen de financiële situatie van de consument na de schending van de informatieplicht en die waarin de schending van de informatieplicht achterwege was gebleven en de consument per 14 februari 2022 vrij was gaan beleggen in de defensieve fondsen die in de brief van 6 januari 2022 waren genoemd. Daarbij geeft de commissie partijen in serieuze overweging mee om in de tussentijd in onderling overleg de vergoeding van de schade te regelen.

4. De beslissing

De commissie geeft eerst de consument de gelegenheid om zich binnen vier weken uit te laten over de omvang van de schade, zoals genoemd in rechtsoverweging 3.9. Zodra de consument heeft gereageerd, mag de pensioenuitvoerder zich binnen vier weken hierover uitlaten.

In de tussentijd houdt de commissie iedere verdere beslissing aan.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening – voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

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 tekst uit de brief van de pensioenuitvoerder van 6 januari 2022

Blijft u zelf bepalen hoe uw pensioenkapitaal wordt belegd?
U bent een Vrij Belegger: tot nu toe heeft u zelf bepaald in welke fondsen uw pensioenkapitaal wordt belegd. Wilt u dat blijven doen? Dan zijn er twee mogelijkheden:

1. *Vul de Profielwijzer in op www.aegon.nl/pensioenbeleggenPwC en geef aan in welke beleggingsfondsen die binnen Vrij Beleggen in uw pensioenregeling beschikbaar zijn u uw pensioenkapitaal vanaf 14 februari 2022 wilt beleggen.*
2. *Wij zetten op 14 februari 2022 de beleggingswaarde van de PwC Profiel Funds om naar een gelijkwaardige combinatie van beleggingsfondsen. Dit betekent dat het verwachte resultaat van uw beleggingen beter of gelijk is aan*

Of wilt u dat wij bepalen hoe we uw pensioenkapitaal voor u beleggen?
Dan kunt u kiezen voor Life Cycle beleggen. Dit is een vorm van beleggen waarbij we u een aantal zorgen uit handen nemen. En hoe ouder u wordt, hoe meer we uw beleggingsrisico afbouwen. Dit kan nare verrassingen vlak voor uw pensioendatum voorkomen. U kunt uw keuze in de Profielwijzer aangeven. Wij zetten dan op 14 februari 2022 uw volledige pensioenkapitaal om naar Life Cycle beleggen.

Maak uw keuze vóór 10 februari 2022
We vragen u een keuze te maken hoe wij uw pensioenkapitaal vanaf 14 februari 2022 gaan beleggen. (...)

Maakt u geen keuze?
Dan vervangen wij de PwC Profiel Funds door onze combinatie van fondsen Vult u de Profielwijzer niet in vóór 10 februari 2022? Dan zetten wij uw beleggingen in PwC Profiel Funds op 14 februari 2022 om naar de combinatie van beleggingsfondsen die u op de volgende pagina kunt vinden. (...)

Bijlage - Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Art. 48 Pensioenwet - Eisen aan informatieverstrekking

1. *De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt is correct, duidelijk en evenwichtig. De informatie wordt tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld.*

2. *De pensioenuitvoerder bevordert dat persoonlijke informatie aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.*

3. *De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde inzicht geeft in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.*