

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0010

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. dr. S.B. van Baalen,
J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten
Cate, secretaris

Datum uitspraak	5 februari 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Klacht over achterwege blijven van indexatie van pensioenuitkering. Dezelfde klacht is al in 2008 behandeld door Kifid. De Geschillencommissie had de klacht daarom niet mogen behandelen. De Commissie van Beroep vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie en verklaart de klacht alsnog niet-behandelbaar.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 15 mei 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 23 april 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0352).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de aanvullende beroepsgronden van de consument van 15 juni 2024,
 - de brief van de pensioenuitvoerder van 30 juli 2024,
 - de e-mail van de consument van 31 juli 2024,
 - de beslissing van 3 september 2024, gepubliceerd onder nummer 2024-0065, van de voorzitter van de Commissie van Beroep,
 - het verweerschrift van de pensioenuitvoerder van 15 oktober 2024.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 2 december 2024. De consument heeft op afstand hieraan deelgenomen via een telefoonverbinding. Namens de pensioenuitvoerder waren in de zittingszaal aanwezig: mr. [naam 1], jurist, mr. [naam 2], jurist, en [naam 3], productmanager. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 april 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.3. Partijen betwisten niet dat deze feiten vaststaan. Voor zover nodig vult de Commissie van Beroep de feiten aan met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument heeft vanaf 1 oktober 1993 bij de pensioenuitvoerder deelgenomen aan een collectieve pensioenregeling, het zogeheten Renteniersplan. Artikel 1.8 van de toepasselijke Voorwaarden Renteniersbeleggingsfonds luidt onder meer:

‘Aan het eind van elk jaar bepaalt de verzekeraar welk deel van de netto vermogensopbrengsten en technische resultaten ten goede dienen te komen aan de polishouders van de in artikel 1, lid 1, genoemde verzekeringen. Toerekening vindt plaats middels twee toerekeningsmaatstaven, te weten:

a. het percentage renteniersrendement, waarmee alle kapitalen van de pensioenopbouwrekening worden verhoogd, en

b. de renteniersindex, waarmee alle pensioenen en lijfrenten worden verhoogd (...).

Het percentage renteniersrendement wordt als volgt vastgesteld. Het over het betreffende jaar vastgestelde fondsrendement wordt verminderd met een half procentpunt en vervolgens verhoogd met een – eveneens in procentpunten* uit te drukken – aandeel in het technische resultaat. (...)

Het percentage renteniersrendement bedraagt nooit minder dan 4.

De renteniersindex wordt als volgt vastgesteld. Het over het betreffende jaar vastgestelde percentage fondsrendement wordt verminderd met één en met de technische benodigde interest van 4%. Dit percentage wordt vervolgens verhoogd met een – eveneens in de percentage uit te drukken – aandeel in het technisch resultaat. De renteniersindex kan nooit negatief worden.’

3.3 Bij brief van 11 april 2006 heeft de pensioenuitvoerder aan de consument de pensioenaankoop in het Renteniersplan bevestigd en hem meegedeeld dat hij vanaf 1 april 2006 recht heeft op een uitkering van € 23.765,16 bruto per jaar. In deze brief is verder onder meer vermeld dat pensioenen jaarlijks per 1 januari worden aangepast met de Renteniersindex. De pensioenuitkering is sindsdien niet of nauwelijks verhoogd. De reden is dat het rendement in het Renteniersplan steeds lager was dan 5,1% en, na wijziging van de systematiek, het gemiddelde u-rendement op staatsleningen niet boven 4,5% lag.

3.4 Bij brief van 14 maart 2008 heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend over het niet indexeren van de pensioenuitkering. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft bij brief van 19 juni 2008 over deze klacht definitief beslist.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De klacht van de consument betreft het feit dat zijn pensioenuitkering sinds 1 april 2006 nagenoeg niet is geïndexeerd. De consument wijst er daarbij op dat de inflatie de laatste jaren hoog is. De consument verlangt vergoeding van zijn nadeel.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de klacht behandeld. Volgens de Geschillencommissie is er voor de pensioenuitvoerder geen verplichting om de pensioenuitkering van de consument aan te passen aan de inflatie. De Geschillencommissie heeft ook overwogen dat de consument geen nadeel heeft van de overgang in 2015 van het Renteniersplan naar het berekenen van indexatie op basis van het u-rendement. De vordering van de consument is afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De klacht van de consument betreft ook in beroep kort gezegd het achterwege blijven van indexatie van de pensioenuitkering. De pensioenuitvoerder brengt hiertegen in dat het kapitaal waarmee het pensioen is aangekocht, is opgebouwd met een gegarandeerd rendement van 4% per jaar en dat alleen recht op verhoging van de pensioenuitkering bestaat voor zover het gemiddelde u-rendement hoger is dan 4,5% op jaarbasis.
- 5.2 De pensioenuitvoerder heeft echter bij de Geschillencommissie ook aangevoerd dat de consument dezelfde klacht al eerder aan Kifid heeft voorgelegd en dat op deze klacht is beslist. Volgens de pensioenuitvoerder kan de klacht niet opnieuw worden behandeld. In beroep heeft de pensioenuitvoerder dit verweer gehandhaafd. De Commissie van Beroep zal eerst dit verweer bespreken. Indien het verweer slaagt, is de conclusie immers dat de Geschillencommissie de klacht niet inhoudelijk had mogen behandelen en dat ook de Commissie van Beroep dit niet mag doen.
- 5.3 Het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie (dat gold vanaf 1 april 2022 tot 1 oktober 2023) luidt, voor zover hier van belang:

‘3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

1. (...)
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.’

- 5.4 De consument heeft bij brief van 14 maart 2008 een klacht bij Kifid ingediend. Deze klacht luidt onder meer:

‘Betreft: onvrede met de renteniersindex.

(...)

Onder het begrip ‘renteniersindex’ heb ik steeds verstaan dat daarmee de inflatie zou worden gecompenseerd. Ik verwachtte een verhoging zoals bij andere pensioenuitkeringen of bij de AOW.

Dit jaar bleek de renteniersindex slechts 0,1% te bedragen. Een verhoging van vrijwel niets!

(...)

Ik schreef 2 brieven naar Centraal Beheer om uitleg c.q. een aangepaste indexering.

(...)

Het (schriftelijke) antwoord van Centraal Beheer is weliswaar duidelijk, maar dat betekent niet dat ik het ermee eens ben.

(...)

Ik verzoek u zodanige maatregelen te nemen, dat de ondergrens van de door Centraal Beheer gehanteerde renteniersindex gelijk wordt aan het inflatiepercentage, en niet gelijk wordt gesteld aan nul.'

De pensioenuitvoerder heeft in het verweer tegen deze klacht onder meer verwezen naar de systematiek van de Voorwaarden Renteniersbeleggingsfonds.

- 5.5 Bij brief van 19 juni 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening op de klacht van de consument beslist. Deze beslissing luidt onder meer:

'Met uw brieven van 14 en 28 maart 2008 hebt u mij een klacht voorgelegd tegen Centraal Beheer Achmea over de hoogte van de op uw pensioen toegepaste indexering. U gaat er blijkbaar van uit dat de maatschappij verplicht zou zijn om een dusdanige indexering toe te passen dat de prijsindex gevolgd wordt. (...)

Tot mijn spijt moet ik u meedelen dat ik voor de door u veronderstelde garanties geen enkele aanwijzing heb gevonden. (...)

Tenzij u mij aanvullende gegevens kunt leveren die uw stelling dat u een waardevaste pensioenuitkering is toegezegd, zal ik moeten concluderen dat het onderhavige geschil onbemiddelbaar is. Ingevolge art. 6h van mijn Reglement nodig ik u uit mij van zulke gegevens te voorzien. De termijn om te reageren is ingevolge art. 6e van mijn Reglement gesteld op 1 maand na dagtekening van deze brief.'

- 5.6 Uit de klacht van de consument van 14 maart 2008 en de beslissing van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 19 juni 2008 blijkt dat die klacht inderdaad dezelfde is als de klacht die de consument in 2023 heeft ingediend en die het onderwerp is van de onderhavige procedure. De consument weersprekt dit overigens ook niet. De omstandigheid dat de consument nu een beroep doet op brochures waarvan hij stelt dat hij die destijds niet ter beschikking had, maakt niet dat sprake is van een andere klacht. Het is overigens niet gebleken dat de verzekeraar ervan een verwijt valt te maken dat de consument destijds niet over deze brochures beschikte.
- 5.7 Aan het feit dat de klacht al in 2008 door Kifid is behandeld, verbindt 3.2 van het toepasselijke reglement van de Geschillencommissie het gevolg dat Kifid deze klacht niet meer mag behandelen. De Geschillencommissie had de klacht dus niet mogen behandelen en ook de Commissie van Beroep mag dit niet doen. De Commissie van Beroep moet de uitspraak van de Geschillencommissie daarom vernietigen en alsnog bepalen dat de klacht niet behandelbaar is.
- 5.8 Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat zij begrip heeft voor de onvrede van de consument, mede gezien de inflatie en verwachtingen die de consument kennelijk had, al dan niet op basis van de inhoud van de genoemde brochures. Anderzijds heeft de Commissie van Beroep ook begrip voor het standpunt van de pensioenuitvoerder dat de consument het gegarandeerde rendement heeft gekregen dat hem in de voorwaarden is toegezegd en dat hem in de achttien jaar na het ingaan van het pensioen al € 100.000,- méér aan pensioen is uitgekeerd dan het kapitaal waarmee het pensioen is aangekocht.
- 5.9 Er zijn geen gronden om aan de consument een vergoeding voor proceskosten toe te kennen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie;
- 6.2 verklaart dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat deze al eerder door het Kifid is behandeld.