Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0073

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter en F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	18 november 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Cappital B.V., verweerster in beroep, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Ongegrond

Samenvatting

Pensioenverzekering. Lifecycles. Zorgplicht pensioenuitvoerder in het kader van prudent beleggen. Onder controle brengen van het renterisico door de stabiliseringsmechanisme en het streven naar een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. Niet gebleken is dat de pensioenuitvoerder niet prudent heeft belegd of op andere wijze te kort is geschoten.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 12 augustus 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 5 juli 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0559).

1.2 Bij een op 27 augustus 2024 ontvangen email met bijlagen heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.

1.3 De bank heeft een op 23 oktober 2024 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 16 juni 2025. De consument was daarbij aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig de heer [naam 1] manager JZ Pensioenen ASR en de heer [naam 2], accountmanager ASR Vermogensbeheer. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Consument heeft een pleitnota overlegd.

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 5 juli 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.2 tot en met 2.9. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument [geboortedatum] 1956 heeft van 1 januari 2014 tot 1 november 2021 uit hoofde van de arbeidsovereenkomst met zijn werkgever pensioen opgebouwd bij de pensioenuitvoerder. Op 1 juni 2016 heeft de pensioenuitvoerder de consument een brief gestuurd waarin hij de consument onder verwijzing naar de UPO 2015 informeert over de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal op 1 januari 2015, die op dat moment € 6.663,- bedroeg. Ook informeerde de pensioenuitvoerder over het indicatief pensioenkapitaal op 67-jarige leeftijd [datum]. De pensioenuitvoerder heeft hierover aangegeven:

> *"(...) De mogelijke beleggingswaarde op 67-jarige leeftijd (weergegeven in het UPO 2015) is € 82.067. Wij komen tot deze beleggingswaarde door te rekenen met alle toekomstige premie inleg tot uw 67e inclusief een voorgeschreven verwacht rendement van 4%. Hieronder vindt u de formules voor het (...) te bereiken pensioenkapitaal.*
> *(...)*
> *formule te bereiken kapitaal*
>
> *(Beginsaldo 2015 * fictief maandrendement januari) + premie februari) * fictief maandrendement februari) + premie maart) * fictief maandrendement maart) enz.)*
> *(...)"*

3.3 Bij e-mail van 18 maart 2021 heeft de consument om een opgave van zijn pensioen verzocht. De pensioenuitvoerder heeft hem bij brief van 1 april 2021 een opgave gestuurd, waarin een bedrag van € 72.872,- als mogelijke beleggingswaarde van het pensioenkapitaal per 1 november 2022 is genoemd. Dit bedrag was gebaseerd op het voortzetten van het dienstverband tot 1 november 2022 en ging uit van de pensioendatum op 68-jarige leeftijd [datum].

3.4 De consument en de pensioenuitvoerder hebben daarna gecorrespondeerd over de daling van het indicatieve pensioenkapitaal tussen 2015 en 2021 en over de vraag of de pensioenuitvoerder de consument enige zekerheid kan geven over het pensioenkapitaal op 67-jarige leeftijd. De pensioenuitvoerder heeft de consument bericht dat het niet mogelijk is te bevestigen wat de waarde van het pensioenkapitaal gaat worden. Op de opmerking van de consument dat hij hoopt dat de pensioenuitvoerder de belegging van zijn pensioen niet klakkeloos aan automatismen overlaat, heeft de pensioenuitvoerder bij e-mail van 9 augustus 2021 bericht:

> *"(...) Op 4 augustus 2021 heeft u ons een e-mail gestuurd. U vraagt hierin om de bevestiging dat Aegon Cappital uw beleggingswaarde zo optimaal mogelijk inzet voor het beste eindresultaat voor uw pensioen. Hieronder leest u onze reactie.*

Uw pensioenkapitaal

Aegon Cappital heeft als taak en verantwoordelijkheid om uw pensioenkapitaal zo goed mogelijk te beleggen. Hiervoor dragen wij dagelijks de zorg. Bij beleggen gaat het erom de juiste balans te vinden tussen rendement en risico. Hierbij houden we steeds rekening met het doel u op pensioen datum een zo groot mogelijke kans te geven op een goed pensioen. Dit schrijft de wet ons ook voor. We noemen dit het toepassen van de prudent person regel. Deze regel houdt in dat wij de veiligheid, liquiditeit en het rendement van uw beleggingen zo goed mogelijk waarborgen. Alsof het ons eigen pensioen is. Wij hopen u hiermee voldoende bevestiging te hebben gegeven, dat wij uw pensioen tot uw pensioendatum zo goed mogelijk beheren. Op onze website via (...) vindt u meer informatie over ons beleggingsbeleid. (...)"

3.5 Per 1 november 2021 is het dienstverband van de consument geëindigd en is het pensioen dat was opgebouwd bij de pensioenuitvoerder premievrij gemaakt.

3.6 Bij e-mail van 16 maart 2022 heeft de consument de pensioenuitvoerder een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op het te verwachten kapitaal op 1 november 2022, de maand waarin de consument AOW zou gaan ontvangen. Naar aanleiding van deze vragen is een discussie ontstaan tussen partijen over (onder meer) het pensioenkapitaal op 1 november 2022. Tijdens deze discussie per e-mail heeft de consument geconstateerd dat het pensioenkapitaal daalde. De consument is gaan twijfelen aan het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder en heeft zijn rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld.

3.7 Bij brief van 19 augustus 2022 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar vragen gesteld over het beleggingsbeleid en heeft daarover informatie opgevraagd. Bij brief van 15 september 2022 heeft de pensioenuitvoerder het beleggingsbeleid toegelicht:

"(...) Het beleggingsbeleid van [pensioenuitvoerder] richt zich daarmee niet enkel op het behalen van groei van de pensioenuitkeringen, maar ook op het bereiken van stabiliteit van de pensioenuitkeringen naarmate de pensioendatum dichterbij komt. De aankooptarieven van verzekeraars en de marktrente spelen daarbij een belangrijke rol. Bij een dalende rente is meer pensioenkapitaal nodig om dezelfde pensioenuitkering te doen. Omgekeerd is bij een stijgende rente minder pensioenkapitaal nodig voor dezelfde pensioenuitkering.
(...)
Om dit inzichtelijk te maken hebben wij een berekening gemaakt, waarbij we het pensioenkapitaal van 29 oktober 2021 € 66.944 en van 16 mei 2022 € 58.231 gebruiken. Hieruit blijkt dat, wanneer we het aan te kopen pensioen op basis van de waarde en aankooptarieven per 29 oktober 2021 vergelijken met het pensioen op basis van de waarde en aankooptarieven per 16 mei 2022, de te verwachten pensioenuitkering bij benadering ongeveer 10% is gestegen. Dit ondanks dat de waarde van de beleggingen gelijktijdig met ongeveer 13% is afgenomen. (...)"

3.8 Verder heeft de pensioenuitvoerder informatie ter beschikking gesteld, zoals het prospectus van de beleggingsfondsen en de door de pensioenuitvoerder gehanteerde Verklaring inzake beleggingsbeginselen.

De rechtsbijstandsverzekeraar van de consument heeft de stukken laten beoordelen door een pensioenconsultant. Naar aanleiding daarvan heeft de rechtsbijstandsverzekeraar nog enige vragen gesteld en informatie opgevraagd. Partijen hebben daarna nog enige tijd gecorrespondeerd over de door de pensioenuitvoerder wel en niet verstrekte informatie. Ook heeft de rechtsbijstandsverzekeraar nog een aantal berekeningen opgevraagd. Partijen zijn niet nader tot elkaar gekomen.

3.9 Op 1 december 2022 heeft de pensioenuitvoerder het pensioenkapitaal overgedragen aan Atos Pensioenfonds zodat de consument een pensioenuitkering kon aankopen. De waarde van het pensioenkapitaal bedroeg op dat moment € 56.107,13.

3.10 In de periode dat de pensioenuitvoerder het pensioenkapitaal heeft belegd, heeft deze aan de consument Uniforme Pensioen Overzichten (UPO's) verstrekt. Ook heeft de pensioenuitvoerder informatie beschikbaar gesteld in een online portaal, zoals overzichten van kwartaalresultaten voor 'maatmanbeleggers'. Met een app kon de consument indicatieve kapitalen en een indicatieve uitkering op de einddatum laten berekenen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft bij de Geschillencommissie – samengevat – gesteld dat de pensioenuitvoerder niet heeft gewaakt voor de veiligheid, liquiditeit en beleggingsresultaten van zijn pensioenkapitaal. De pensioenuitvoerder heeft daarmee niet voldaan aan het prudent person-beginsel. Verder legt de pensioenuitvoerder volgens de consument onjuiste en onduidelijke berekeningen over. Al met al heeft de pensioenuitvoerder gehandeld in strijd met de belofte in de e-mail van 9 augustus 2021 (zie nr. 3.4, hierboven).

4.2 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd en aangegeven dat zij juist wel aan het prudent person beginsel heeft voldaan. Daarbij heeft zij berekeningen overgelegd die – vanwege het vertrouwelijke karakter ervan – getoetst zijn door actuaris van de Geschillencommissie en niet ter hand zijn gesteld aan de consument. De Commissie van Beroep beschikt evenmin over deze berekeningen.

4.3 De Geschillencommissie komt tot de conclusie dat de klachten ongegrond zijn. Volgens de Geschillencommissie is niet komen vast te staan dat de pensioenuitvoerder in strijd heeft gehandeld met het prudent person-beginsel of enige andere op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de klachten in beroep niet slagen. In de kern ziet de klacht van de consument erop dat de waarde van het door hem opgebouwde pensioenkapitaal, ten onrechte is achtergebleven bij het geprognosticeerde kapitaal omdat de pensioenuitvoerder onzorgvuldig zou hebben belegd. Op die grond vordert de consument een schadevergoeding. De andere klachten (over de informatieverstrekking, het aantonen van de pensioenuitvoerder dat voldaan is het 'prudent person' principe en de aan de waarde opbouw ten grondslag liggende berekeningen e.d.) hangen allemaal samen met die stelling.

5.2 De onderhavige pensioenpremies werden – overeenkomstig het risicoprofiel – deels belegd, waardoor zij onderhevig waren aan risico's die behoren bij beleggen. De Geschillencommissie heeft in dat verband uitvoerig en met juistheid het wettelijk kader uiteengezet op basis waarvan een pensioenuitvoerder als een goed huisvader de gelden in een dergelijk geval moet beleggen. Terecht ook heeft de Geschillencommissie daarbij vooropgesteld dat de consument geacht wordt de risico's verbonden aan beleggen te beseffen. De consument heeft gedurende vele jaren overzichten ontvangen waarin de opbouw van het pensioen (inclusief de soort beleggingen) en de waarde opbouw was weergegeven. Alleen daaruit had de consument al kunnen en moeten afleiden dat er belegd werd en er een zeker risico was dat de geprognosticeerde eindwaarde niet gehaald zou worden. Voor zover de stelling van de consument is dat hij zich niet bewust was van de risico's, is die stelling dus niet terecht.

5.3 De Geschillencommissie heeft ook uitgelegd hoe de opbouwfase en afbouwfase van dergelijke pensioenbeleggingen werkt. De Commissie van Beroep is het eens met die de uiteenzetting van de Geschillencommissie, die daarbij ook is ingegaan op het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder en de Commissie van Beroep heeft geen reden om aan te nemen dat de berekeningen die door de pensioenuitvoerder zijn overgelegd niet zouden kloppen. De consument heeft in beroep onvoldoende concreet gemaakt waarom de berekeningen niet kloppen. Daarbij zij erop gewezen dat de pensioenuitvoerder gemotiveerd heeft dat en waarom de door de consument gehanteerde uitgangspunten voor zijn berekeningen niet juist zijn (want dat is gebaseerd op een eerder overzicht waarvan de uitgangspunten zijn veranderd).

5.4 De Geschillencommissie is op basis van het voorgaande – kort gezegd – tot het oordeel gekomen dat de pensioenuitvoerder, inclusief het gebruikte stabiliteitsmechanisme – aan haar zorgplicht heeft voldaan (prudent person-beginsel). Verwezen zij naar de overwegingen 3.3 – 3.15. De Commissie van Beroep kan aan deze overwegingen van de Geschillencommissie niet veel toevoegen. De Commissie van Beroep deelt dat oordeel, neemt deze overwegingen over en maakt deze tot de hare. Gelet daarop is dus niet gebleken dat de pensioenuitvoerder de pensioenuitkeringen niet als een prudent person (goed huisvader) heeft belegd. De klachten zijn ook in beroep ongegrond. Alle overige klachten van de consument hangen daarmee samen, behalve de klacht die ziet op de

publicatie van de uitspraak van de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep heeft geconstateerd dat de datum van de publicatie eerder is dan de datum van de uitspraak zelf. Dat is niet zorgvuldig. Evenmin zorgvuldig is dat de naam van de consument in de uitspraak was te lezen. Daarvan valt overigens de pensioenuitvoerder geen verwijt te maken. Wel is dat niet goed gegaan bij het Kifid, waarvoor excuses op zijn plaats zijn.

5.5 De Commissie van Beroep voegt tot slot nog de volgende toelichting toe, om zo hopelijk (nogmaals) te proberen het misverstand bij de consument weg te nemen dat de pensioenuitvoerder onzorgvuldig heeft belegd en dat hij daardoor schade heeft geleden.

5.6 De klachten van de consument zijn in de kern het gevolg van de complexiteit van de wijze waarop de pensioengelden worden belegd. De pensioenuitvoerder heeft daarbij niet als enig doel een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal op te bouwen, maar vooral (ook) als doel om zo hoog en stabiel mogelijke pensioenuitkeringen te borgen voor de toekomst. De consument heeft (alleen) naar het pensioenkapitaal gekeken, dat volgens hem niet goed is beschermd en daarom sterk in waarde is gedaald, terwijl de pensioenuitvoerder zich in de afbouwfase – waarin de consument zich bevond – juist heeft gericht op de toekomstige pensioenuitkeringen die uit dat kapitaal kunnen worden aangekocht. In de opbouwfase is het de bedoeling om (deels) met zakelijke waarden pensioenkapitaal op te bouwen en naarmate de pensioengerechtigde leeftijd nadert, worden de risicodragende zakelijke waarden in de beleggingsportefeuille afgebouwd, ten faveure van vastrentende waarden.

5.7 Van belang is daarbij dat met het opgebouwde pensioenkapitaal op het moment dat de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt, pensioen moet worden aangekocht. De tarieven van het aan te kopen pensioen zijn voornamelijk afhankelijk van de rentestand. Hoe hoger de rente, hoe meer pensioen kan worden aangekocht omdat de aankoopkosten ervan lager zijn. Hoe lager de rente, hoe minder pensioen kan worden aangekocht omdat de aankoopkosten hoger worden. Om te voorkomen dat de kosten van het aan te kopen pensioen sterk stijgen als gevolg van een sterke rentedaling op het moment van aankoop, heeft de pensioenuitvoerder een stabiliteitsmechanisme ingebouwd. Dat werkt zo dat de beleggingen (in het pensioenkapitaal) meebewegen met de rentestand. Daardoor ontstaan communicerende vaten: stijgt de rente, dan dalen de kosten voor het aankopen van het pensioen en kan dus tegen lagere kosten meer pensioen worden aangekocht. Daalt de rente, dan nemen de kosten van het aan te kopen pensioen toe, maar neemt ook de waarde van het pensioenkapitaal toe. Er is dus meer kapitaal voorhanden om het duurder geworden pensioen aan te kopen. Zo wordt dus zoveel mogelijk bereikt dat de consument in beide scenario's (rentedaling en rentestijging) een zo hoog mogelijke en stabiele pensioenuitkering krijgt.

5.8 In de situatie waarbij de beleggingen sterk in waarde zijn gedaald, hetgeen de directe aanleiding is geweest voor de klachten van de consument, heeft het stabiliteitsmechanisme er dus voor gezorgd dat de pensioenuitkering aan de consument stabiel is gebleven (en zelfs iets hoger is geworden), ook al is de waarde van het pensioenkapitaal achtergebleven bij de verwachtingen. Zo was het pensioenkapitaal van de consument op 29 oktober 2021 nog € 66.944,- en op 16 mei 2022 € 58.231,-, voornamelijk als gevolg van de scherpe rentestijging in die periode. Desondanks kon met dat lagere kapitaal volgens de pensioenuitvoerder een pensioen worden aangekocht dat circa 10% hoger was dan eind oktober 2021 mogelijk zou zijn geweest. Daarmee heeft de consument dus ook geen schade geleden.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

wijst het beroep af.