Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0741

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Garantieregeling. De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder het juiste kapitaal heeft overgedragen. Op grond van het pensioen-reglement had de consument een gegarandeerd 4% rendement op de som van de tot de pensioendatum ingelegde premies na aftrek van een risicopremie voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en kosten. De consument heeft dit rendement ook gekregen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder en 6) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 20 juni 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de pensioenuitvoerder namen deel de heer [naam 1], manager Juridische Zaken Pensioenen en de heer mr. [naam 2], jurist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft deelgenomen aan de pensioenregeling van zijn (voormalig) werkgever. Deze regeling is op basis van een beschikbare premie, welke in fondsen wordt belegd om een pensioenkapitaal op te bouwen.

2.2 In 2015 is de consument de keuze voorgelegd om het alsdan opgebouwde kapitaal over te hevelen naar de pensioenregeling van zijn nieuwe werkgever. Nadat de consument hierover verschillende keren (telefonisch) contact heeft gehad met medewerkers van de pensioen-uitvoerder, is hij niet tot de waardeoverdracht overgegaan omdat hij de uitkeringsgarantie niet prijs wilt geven.

2.3 In aanloop van zijn aanstaande pensionering heeft de consument met zijn adviseur contact opgenomen om een inventarisatie te maken van de aankoop van zijn pensioen. Toen bleek dat in de portal van de pensioenuitvoerder een pensioenkapitaal van € 233.184,- stond.

2.4 Naar de mening van de consument is dit bedrag te laag. De consument heeft tekst en uitleg gevraagd aan de pensioenuitvoerder. De antwoorden van de pensioenuitvoerder vond de consument onvoldoende, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.5 De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat hij in 2023 een te laag bedrag aan pensioenkapitaal aan Nationale-Nederlanden heeft overgedragen. Er is namelijk een bedrag van € 230.309,96 overgedragen, terwijl dit een hoger bedrag moet zijn. De pensioen-uitvoerder heeft de consument in de periode 2015-2016 er namelijk van verzekerd dat 'hij niets hoeft te doen' als hij de garantieregeling wilt behouden, mits zijn beleggingen in het Aegon Mix Fund en/of het Aegon Rente Fund zullen blijven. En de consument heeft toen niets gedaan.

2.6 De waarde van zijn pensioenverzekering was in 2014 ongeveer € 180.000,- en een oprenting van dit bedrag met 4% over een periode van ruim 8 jaar leidt tot een eindkapitaal van ongeveer € 254.000,-. De consument stelt zijn schade vast op een bedrag van in totaal € 23.874,- en hij vordert dit bedrag van de pensioenuitvoerder.

Het verweer

2.7 De pensioenuitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. De garantie van 4%, die onder voorwaarden in de pensioenverzekering is opgebouwd, wordt gegeven op de netto ingelegde spaarpremie per jaar. Er wordt nergens in het pensioenreglement, in de uitvoeringsovereenkomst of in de overige communicatie gesproken over een gegarandeerd rendement op het beleggingskapitaal. De berekening van de consument is daarom onjuist.

2.8 Wel erkent de pensioenuitvoerder dat hij bij de afwikkeling van de expiratie spijtig genoeg fouten heeft gemaakt, maar uiteindelijk is het juiste bedrag aan Nationale-Nederlanden overgemaakt. De reden dat dit bedrag lager is dan het op het UPO van 2016 vermelde garantiebedrag heeft ermee te maken dat de consument zijn pensioendatum 2 maanden heeft vervroegd. De slotsom is dat de consument het pensioenkapitaal heeft gekregen waar hij recht op heeft.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder het juiste kapitaal heeft overgedragen aan de nieuwe pensioenuitvoerder van de consument. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 Vooropgesteld moet worden dat niet meer kan worden achterhaald welke vragen de consument indertijd heeft gesteld in zijn telefonische contacten met de pensioenuitvoerder. De antwoorden van de pensioenuitvoerder, zoals verwoord in de e-mail van 6 juli 2015 en de brief van 7 april 2016, zijn niet per se onjuist. De toegezegde garantieregeling bleef van kracht mits de consument in het Aegon Rente Fund en Aegon Mix Fund zou blijven beleggen.

3.3 Voor de beoordeling is verder van belang dat volgens de vaste lijn van de commissie het pensioenreglement leidend is. Hierin is nader uitgewerkt hoe het garantiekapitaal wordt vastgesteld. Hierin staat dat het gegarandeerde 4% rendement niet wordt gegeven op de beleggingskapitalen, maar op de som van de tot de pensioendatum ingelegde premies na aftrek van een risicopremie voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en kosten. Dit blijkt ook uit de UPO's (Uniforme Pensioenoverzichten).

3.4 De actuaris van Kifid heeft de berekeningen van het pensioenkapitaal die de pensioen-uitvoerder had overgelegd marginaal getoetst. Uit de toetsing volgt dat er geen reden is om aan te nemen dat er fouten zijn gemaakt. De ontwikkeling van het garantiekapitaal is logisch te noemen en omdat er vanaf 2015 geen nieuwe premies meer zijn gestort is de garantie gefixeerd op een bedrag van ruim € 230.000,-. Hieruit kan worden afgeleid dat de pensioenuitvoerder het juiste bedrag aan de nieuwe pensioenuitvoerder heeft overgemaakt.

3.5 Wel had de communicatie vanuit de pensioenuitvoerder op sommige momenten beter gekund, maar niet is vast komen te staan dat de pensioenuitvoerder in een vroegtijdig stadium had kunnen afleiden wat de visie van de consument was ten aanzien van de wijze waarop het garantiekapitaal wordt bepaald. De consument heeft dit namelijk niet eerder met de pensioenuitvoerder gecommuniceerd. Bovendien valt niet in te zien welk financieel nadeel de consument door de suboptimale communicatie van de pensioenuitvoerder heeft geleden.

Conclusie

3.6 Op grond van het pensioenreglement had de consument een gegarandeerd 4% rendement op de som van de tot de pensioendatum ingelegde premies na aftrek van een risicopremie voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en kosten. De consument heeft dit rendement ook gekregen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl