Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0299

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. M.L.. Hendrikse, drs. S. Windt RBA, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Geerts Adviesgroep, gevestigd te Gemonde, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument verwijt de tussenpersoon een te weinig actieve houding tot de pensioenverzekering van de consument, waardoor de consument nu een veel lagere pensioenuitkering heeft dan waarop hij had mogen rekenen. De commissie oordeelt dat de lagere pensioenuitkering niet is terug te voeren op schending van de zorgplicht van de tussenpersoon, maar in belangrijke mate op persoonlijke omstandigheden van de consument die niet binnen de invloedssfeer van de tussenpersoon liggen. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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 tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: [naam 1], [naam 2] en [naam 3].

1.3 De consument en de tussenpersoon 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 Met ingang van 1 maart 1998 heeft de consument een zogeheten Unicorn Beleggings-verzekering gesloten (polisnummer [nummer] met oorspronkelijke pensioendatum 1 augustus 2018) via een voorganger van de tussenpersoon. Meeverzekerd is een maandelijks dalende overlijdensrisicodekking met bij aanvang een verzekerd bedrag bij overlijden van de consument voor de einddatum van de verzekering van ƒ 1.126.700,00. Ook is premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid verzekerd.

Van toepassing is een pensioenclausule:
"***Clausuleblad 270***
Unicorn
PENSIOENVOORZIENING
Deze bepaling regelt dat de verzekering is gebaseerd op een pensioentoezegging van de werkgever aan de werknemer".

2.2 Met een e-mailbericht van 10 december 2007 heeft de voorganger van de tussenpersoon aan de consument laten weten dat de verzekering (met polisnummer [nummer]) per 1 januari 2008 niet meer onder de werking van de Pensioenwet valt. Deze wijziging is conform de keuze van de consument in zijn hoedanigheid van directeur-grootaandeelhouder (DGA).

2.3 Per 1 oktober 2010 heeft de tussenpersoon de portefeuille overgenomen van zijn voorganger.

2.4 In 2014 heeft, een conversie plaatsgevonden op basis van een negatieve optie (brief van 14 oktober 2014 van de pensioenuitvoerder), en is de verzekering omgezet naar een zogeheten Premiepensioen Polis. De pensioenuitvoerder heeft dit met een brief van 24 maart 2015 bevestigd. Deze brief is rechtstreeks aan het zakenadres van de consument gezonden en een afschrift is aan de tussenpersoon gezonden. In de brief wordt onder meer uitleg gegeven over het online beheren van de pensioenregeling.

2.5 Sinds 2014 is geen premie meer betaald in verband met premievrijstelling bij arbeids-ongeschiktheid.

2.6 Op 14 juni 2017 heeft de tussenpersoon per e-mail een brief aan de consument gestuurd. In de brief is onder meer het volgende te lezen:
"(...)
Heb jij een BV of een BV in het verleden gehad dan is het verstandig om deze brief aandachtig te lezen.
(...)
Wat verandert er in de wetgeving?
Per 1 april 2017 wordt de "Wet uitfasering pensioen in eigen beheer en overige fiscale pensioenmaatregelen" van kracht. Vanaf 1 juli 2017 is het voor directeur-grootaandeelhouders wettelijk niet meer toegestaan om pensioen op te bouwen in de eigen onderneming.
(...)
In deze brief vertellen wij welke mogelijkheden er zijn voor de opbouw van het pensioen.
(...)
Daar wij ons kunnen voorstellen dat het bovenstaande de nodige vragen oproept, zijn wij graag bereid om verdere begeleiding te verzorgen zodat de juiste keuzes gemaakt kunnen worden.
Het tarief dat wij hiervoor berekenen bedraagt € 900,00 excl. BTW."

2.7 De oorspronkelijke einddatum van de verzekering is 1 augustus 2018. De pensioenuitvoerder heeft de consument hierover rechtstreeks per brief van 26 april 2018 geïnformeerd en daarbij laten weten dat het pensioenkapitaal in april 2018 € 248.969,44 bedroeg.

Op verzoek van de consument is de pensioeningangsdatum daarna meerdere keren uitgesteld. Het nabestaandenpensioen (op risicobasis) is in stand gebleven. De risicopremie voor dit nabestaandenpensioen is onttrokken aan het in de verzekering opgebouwde kapitaal.

2.8 Uit een e-mailbericht van de pensioenuitvoerder aan de tussenpersoon van 9 juni 2020 blijkt dat de communicatie over de expiratie van de verzekering rechtstreeks verliep van de pensioenuitvoerder naar de deelnemer. De pensioenuitvoerder heeft daarbij de brieven gevoegd die de pensioenuitvoerder op 2 februari, 24 april en 4 juni 2018 rechtstreeks aan de consument heeft gestuurd.

2.9 De waarde van de verzekering (inclusief garantiewaarde) bedroeg per 31 december 2021 € 299.317,95. Uit door de consument ontvangen Uniform Pensioenoverzichten blijkt dat bij overlijden van de consument voor ingang van het ouderdomspensioen zijn echtgenote een jaarlijks partnerpensioen van € 5.804,81 zal ontvangen.

2.10 Op 1 augustus 2023 heeft de pensioenuitvoerder aan de consument schriftelijk laten weten dat het pensioenkapitaal per die datum beschikbaar is gekomen en het kapitaal op een niet-rentedragende rekening wordt gereserveerd. In de brief schrijft de pensioenuitvoerder onder meer:
"Wij schreven u eerder dat wij graag een pensioen voor u regelen dat bij u past en vroegen ons te laten weten wat u wilt. Helaas heeft u niet gereageerd op onze brieven.
(...)
Reageert u niet op tijd? Dan kiezen wij voor u
Hebben wij vóór 1 februari 2024 geen keuze ontvangen? Dan kopen wij met uw pensioenkapitaal voor u een vast pensioen aan bij a.s.r. U kunt dan zelf geen keuzes meer maken voor uw pensioen. (...)."

Het pensioen van de consument is in 2024 ingegaan.

De klacht en vordering

2.11 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door niet - althans onvoldoende - actief op te treden in het kader van de financiële belangen van de consument en zijn echtgenote. De consument vordert van de pensioenuitvoerder betaling van een bedrag van € 600.000,00. Daarnaast vordert de consument de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 augustus 2018.

De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. De tussenpersoon heeft nagelaten om tussentijds met de consument af te stemmen of het product nog overeenkwam met de wensen en de situatie van de consument en zijn echtgenote en het behoorde tot de taak van de tussenpersoon om de consument te begeleiden bij de beleggingen nu de onderhavige verzekering de voornaamste pensioenvoorziening is voor de consument.

De tussenpersoon was verantwoordelijk voor de opbouw en het beheer van het pensioenkapitaal en hij had de consument moeten behoeden voor een onverantwoord groot beleggingsrisico.

De consument is ontevreden over het behaalde beleggingsrendement. Op de einddatum zou een kapitaal vrijkomen van minimaal € 780.000,00. In 2023 bedroeg het vrijgekomen pensioenkapitaal een bedrag van € 226.000,00. De beleggingsverliezen in de laatste jaren komen niet overeen met een laag beleggingsrisico, dat de consumenten hadden geaccepteerd.

Bij de consument is de verwachting gewekt dat het op te bouwen pensioenkapitaal op enig moment ter vrije besteding beschikbaar zou komen. Zo is dit ook met de voorganger van de tussenpersoon besproken: er zou dan sprake zijn van pensioen in eigen beheer. De tussenpersoon heeft nagelaten de consument erop te attenderen dat dit vanwege een wetswijziging niet meer mogelijk was.

De consument heeft steeds in de veronderstelling geleefd dat indien zijn echtgenote bij zijn overlijden als nabestaande aanspraak kon maken op een uitkering van € 1.000.000,00. Nu blijkt dat er bij zijn overlijden slechts dekking is voor een veel lager bedrag aan nabestaandenpensioen.

Wegens persoonlijke omstandigheden is de consument in de periode van 2014-2019 niet goed in staat geweest om zijn belangen te behartigen. De tussenpersoon was hiervan op de hoogte en had daardoor meer moeten doen dan hij gedaan heeft.

Het verweer

2.12 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument.

Het beheer van de beleggingsportefeuille van het pensioenkapitaal valt niet binnen de adviessfeer van de tussenpersoon. Het kapitaal wordt door de verzekeraar belegd in een fonds.

Uit een door de tussenpersoon overgelegd overzicht van contacten met de consument in de periode 2011 tot begin 2024, blijkt dat al in 2011 met de consument is besproken dat de waardeontwikkeling van het kapitaal tegenviel. Bij die gelegenheid zijn de risicodekkingen en de daarmee gepaard gaande kosten ook aan de orde geweest. Uit het overzicht blijkt verder dat nadien meerdere malen tevergeefs is geprobeerd contact te krijgen met de consument dan wel om een afspraak voor een gesprek te maken.

De consument heeft de tussenpersoon bij meerdere gelegenheden laten weten dat hij zelf rechtstreeks contact onderhield met de pensioenuitvoerder en geadviseerd werd door een fiscalist. De tussenpersoon mocht er hierdoor dan ook op vertrouwen dat de consument goed op de hoogte was van zijn financiële situatie, goed geïnformeerd was en geen verder (betaald) advies nodig had ondanks uitnodigingen daartoe van de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft tot heden nimmer een financiële vergoeding ontvangen voor de door hem aan de consument verleende hulp.

De tussenpersoon heeft de consument schriftelijk gewaarschuwd voor de gevolgen van wijzigingen in het pensioenregime voor directeur-grootaandeelhouders. Op 14 juni 2017 heeft de tussenpersoon aan de consument een brief gezonden in verband met de Wet uitfasering pensioen in eigen beheer. Hierdoor wist de consument dat het niet meer mogelijk was om met het vrij te komen kapitaal pensioen in eigen beheer op te bouwen.

Het ontbreekt aan een grondslag voor de vordering van de consument, de claim van de consument is niet onderbouwd. Bovendien gaat de consument er ten onrechte vanuit dat de gehele betaalde premie zou worden belegd in de fondsen ten behoeve van het ouderdomspensioen. Dat is niet zo. Er werd immers ook premie betaald voor de overlijdensrisicodekking en premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

Het verzekerde kapitaal op de oorspronkelijke overlijdensrisicoverzekering was niet een bedrag van 1.000.000,00 in euro's maar een bedrag van 1.000.000,00 in guldens. Het betrof een maandelijks dalende risicoverzekering met als einddatum 1 september 2018. Bij de conversie in 2014 is de dekking omgezet in een gegarandeerde uitkering. Dit is de huidige dekking bij overlijden. De consument is hierover destijds meerdere keren geïnformeerd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie komt tot de conclusie dat de zorgplicht niet is geschonden en licht dit als volgt toe.

Beoordelingskader

3.2 Overeenkomstig artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de tussenpersoon verplicht de zorg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot te betrachten. Dit betekent onder meer dat de tussenpersoon moet waken over de belangen van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringnemers. Daarbij hoort dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten kunnen hebben voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid onder nummer 2023-0252). De uitkomst van de beoordeling wordt mede bepaald door de omstandigheden van het geval.

Zorgplicht

3.3 Het antwoord op de vraag of de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden jegens de consument wordt, zoals hierboven al aangehaald, mede bepaald door de omstandigheden van het geval. De voorganger van de tussenpersoon heeft zijn portefeuille in 2010 overgedragen aan de tussenpersoon. Van de tussenpersoon mag dan worden verlangd dat hij zich op de hoogte stelt van de (financiële) situatie van de overgenomen klanten, in dit geval de consument. Uit het dossier blijkt dat de adviseur van de voorganger van de tussenpersoon na de portefeuilleoverdracht in ieder geval tot 2015 adviseur en contactpersoon is gebleven voor de portefeuille van de consument. Deze adviseur heeft meermaals contact gezocht met de consument. Er zijn ook afspraken gemaakt, maar ook afgezegd door de consument vanwege zijn persoonlijke omstandigheden in de periode 2014 tot 2019. Het valt de tussenpersoon dan ook niet te verwijten dat hij heeft nagelaten om tussentijds met de consument af te stemmen of het pensioenproduct nog aan zijn behoefte voldeed.

3.4 De consument stelt dat nu juist zijn persoonlijke omstandigheden in de periode van 2014 tot 2019 van invloed zijn geweest op zijn financiële situatie, waardoor van de tussenpersoon een veel actievere houding mocht worden verwacht. Op zichzelf kunnen dergelijke omstandigheden – mits deze ook bij de tussenpersoon bekend zijn – inderdaad een reden zijn voor de tussenpersoon om extra alert te zijn en meer moeite te doen om in contact te komen met de consument, maar de reikwijdte van de zorgplicht van de tussenpersoon gaat naar het oordeel van de commissie niet zover dat deze, in dit geval, de consument had moeten dwingen tot een reactie op verzoeken van de tussenpersoon en tot het maken van afspraken over te gaan, daar waar deze desgevraagd uitbleef/uitbleven of werden afgezegd.

Beleggingsrendement

3.5 Voor zover de consument de tussenpersoon slecht beleggingsbeleid en slecht beheer over het (op te bouwen) pensioenkapitaal verwijt, is dit verwijt onterecht. Het fondsbeheer valt niet onder de verantwoordelijkheid van de tussenpersoon.

3.6 Zoals de tussenpersoon terecht stelt, wist de consument althans behoorde hij te weten dat een gedeelte van de ingelegde totaalpremie werd aangewend voor de verzekering van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en voor het nabestaandenpensioen op risicobasis. Deze premies konden dus niet worden aangewend voor de opbouw van het kapitaal. Dit heeft het beleggingsrendement negatief beïnvloed.

3.7 Los daarvan stelt de commissie vast dat de hoogte van het eindkapitaal past binnen de verplichtingen c.q. garanties die uit de verzekeringsovereenkomst (omgerekend in euro's) voortkomen, alhoewel de consument daar andere verwachtingen van had. De commissie merkt voorts op dat, naast de te betalen premies voor de risicodekkingen, een tussentijdse premieachterstand ook van invloed is geweest op de waarde van het kapitaal.

Pensioen in eigen beheer

3.8 Gedurende de looptijd van de verzekering is het fiscale regime gewijzigd en was op enig moment het verzekeren van pensioen in eigen beheer niet meer mogelijk. Dit is voor de consument teleurstellend, maar is geen omstandigheid die aan de tussenpersoon kan worden tegengeworpen. Wijzigingen in regelgeving van overheidswege vallen niet binnen de risicosfeer van de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft de consument schriftelijk op de hoogte gesteld van deze wijziging, zo blijkt uit het dossier. Daarmee heeft de tussenpersoon voldaan aan zijn zorgplicht.

Conclusie

3.9 De commissie heeft er begrip voor dat de consument een andere verwachting had van het door hem opgebouwde pensioenkapitaal en ook van de wijze waarop hij dat kon aanwenden, maar de stelling van de consument dat dit te de tussenpersoon te verwijten valt en hij door de handelwijze van de tussenpersoon financieel nadeel heeft ondervonden, vindt geen steun in het dossier. Dat het pensioenkapitaal lager is dan bij aanvang verwacht, is onder andere te herleiden tot een ongelukkige samenloop in de persoonlijke omstandigheden van de consument die niet binnen de invloedssfeer van de tussenpersoon liggen.

3.10 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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