

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-334
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf,
drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 oktober 2017
Ingediend door : de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II],
verder te noemen Consumenten
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 10 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Beschikbare premieregeling. Consument is verbaasd over het feit dat ondanks het jarenlange defensieve beleggingsprofiel het kapitaal in de maanden voorafgaand aan haar pensionering met meer dan 10% kon dalen. De Commissie stelt vast dat het lopen van een vorm van beleggingsrisico – ook in deze periode waarin de risico's al zijn verlaagd – inherent is aan een beschikbare premieregeling in de vorm van een beleggingsverzekering, dat zij hier slechts een zeer beperkte invloed op uit kan oefenen en dat een wijziging van de rente in de aanloop tot haar pensioendatum – ondanks de door Verzekeraar genomen maatregelen tot compensatie – gevolgen kan hebben voor de hoogte van de in te kopen pensioenaanspraken. Zorgplichtschending Verzekeraar met betrekking tot informatieverstrekking over overbruggingspensioen. Geen schade.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- de klachtbrief van Consumenten;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Mevrouw [naam Consument II] (hierna: '[Consument II]') is van 1 januari 2001 tot en met 31 december 2011 werkzaam geweest bij [naam werkgever] en heeft uit hoofde van dit dienstverband deelgenomen aan een collectieve pensioenregeling, het 'Flexibel Management Pensioen', die is ondergebracht bij Verzekeraar in zijn rol als uitvoerder.
- 2.2 Volgens het toepasselijke pensioenreglement geeft de regeling een "aanspraak op een beschikbare premie ter verzekering van een pensioenkapitaal ter dekking van een levenslang ouderdomspensioen en een levenslang partnerpensioen." De pensioenrichtdatum is gesteld op 1 maart 2017.
- 2.3 In de offerte van 26 september 2001 wordt een aantal uitgangspunten voor het pensioen genoemd, waaronder het uitgangspunt dat sprake zal zijn van een levenslang oudedagspensioen en partnerpensioen.
- 2.4 Bij brief van 27 mei 2015 heeft Verzekeraar [Consument II] geïnformeerd dat haar pensioenverzekering per 6 mei 2015 is gewijzigd. In de bijlage "wat voor u belangrijk is om te doen" die bij deze brief is gevoegd, staat onder meer te lezen:

"Bepaal hoe wij uw pensioenkapitaal beleggen

Wij beleggen in 3 nieuwe life cycles

Wij ontwikkelden 3 nieuwe life cycles: 'ambitieuw', 'gemiddeld' en 'voorzichtig'. Door te beleggen in life cycles kunnen wij het risico van beleggen afstemmen op uw levensfase. Zo beleggen wij naarmate uw pensioendatum dichterbij komt steeds minder risicovol. U loopt dan minder risico als u bijna met pensioen gaat. (...)"

Verzekeraar schrijft in de bijlage dat indien [Consument II] geen risicoprofiel invult, haar pensioenkapitaal volgens de life cycle gemiddeld zal worden belegd en dat deze in de meeste gevallen het meest geschikt is.

- 2.5 [Consument II] heeft Verzekeraar naar aanleiding van de brief van 27 mei 2015 niet bericht en Verzekeraar heeft haar pensioengelden volgens de life cycle gemiddeld belegd.

2.6 Bij brief van 12 november 2015 heeft Verzekeraar [Consument II] bericht dat Verzekeraar de life cycles per 1 december 2015 zal aanpassen en dat het pensioenkapitaal, als zij niet reageert, zal worden omgezet van de life cycle gemiddeld naar de life cycle voorzichtig, zodat er voor [Consument II] zo weinig mogelijk verandert. Verzekeraar heeft bij de brief een bijlage gesloten waarop de life cycles en de veranderingen per 1 december 2015 worden toegelicht. De life cycle voorzichtig is als volgt omschreven:

“we beleggen vanaf het begin minder risicovol dan in de life cycle ‘gemiddeld’. Bovendien beginnen we 5 jaar eerder met het afbouwen van het beleggingsrisico. Dat levert een lager verwacht pensioen op dan in de life cycle ‘gemiddeld’. Maar tijdens de looptijd zijn er naar verwachting minder grote schommelingen in het beleggingstegoed.”

2.7 Bij brief van 8 september 2016 heeft Verzekeraar [Consument II] geïnformeerd dat haar pensioenverzekering op 1 maart 2017 de einddatum bereikt en dat haar pensioenkapitaal op 1 augustus 2016 € 43.403,21 is. Zij zal op 1 december 2016 een offerte ontvangen voor aankoop van haar pensioen. Daarbij heeft Verzekeraar erop gewezen dat het pensioenkapitaal nog kan veranderen en dat de waarde van de beleggingen nog kan schommelen. Verzekeraar heeft [Consument II] op 20 december 2016 een offerte verstrekt voor een levenslange uitkering. Op dat moment was het pensioenkapitaal zodanig in waarde gedaald, dat Consumenten zich daarover bij Verzekeraar hebben beklagd.

2.8 Consumenten hebben zich er eveneens bij Verzekeraar over beklagd dat aan [Consument II] geen offerte voor een overbruggingspensioen is aangeboden. Verzekeraar heeft Consumenten bij e-mail van 30 december 2016 en bij e-mail van 11 januari 2017 geïnformeerd dat slechts een deel van het van het levenslange oudedagspensioen kan worden omgezet in een overbruggingspensioen. Bij e-mail van 1 februari 2017 heeft Verzekeraar Consumenten, na aandringen van Consumenten zelf, geïnformeerd dat de eerder verstrekte informatie onjuist is en dat een overbruggingspensioen kan worden aangekocht. Daarbij heeft Verzekeraar zijn excuses aangeboden voor de onjuiste informatieverstrekking. Bij offerte van 22 februari 2017 is aan [Consument II] een overbruggingspensioen aangeboden. Deze offerte heeft zij op 4 maart 2017 geaccepteerd, met het voorbehoud dat de hoogte van het pensioenkapitaal ter toetsing aan het Kifid zal worden voorgelegd.

2.9 Op 1 maart 2017 bedroeg het pensioenkapitaal € 38.713,10. Met dit kapitaal is het overbruggingspensioen aangekocht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 4.690,21 vermeerderd met de sinds 1 maart 2017 vervallen wettelijke rente. Ook vorderen zij immateriële schadevergoeding, in goede justitie te bepalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten bij de uitvoering van de met [Consument II] gesloten overeenkomst en heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consumenten voeren ter onderbouwing hiervan het volgende aan:
- Omdat de verzekering op relatief korte termijn zou expireren, heeft [Consument II] gekozen voor een zeer laag risicoprofiel. Zij wilde niet worden geconfronteerd met een daling van het beschikbare pensioenkapitaal die niet meer kon worden gerepareerd. Tussen 1 augustus 2016 en 1 maart 2017 is het kapitaal echter met € 4.690,21 gedaald, 10,8% in 10 maanden tijd. Dit verlies kan niet meer goed worden gemaakt. [Consument II] is dubbel benadeeld, omdat de uitkeringen ook worden vastgelegd op het lage renteniveau op het moment van aankoop van het pensioen. Verzekeraar stelt dat [Consument II] er qua uitkering niet op achteruit gaat, maar onderbouwt dit niet met een berekening.
 - Ondanks een toezegging om uiterlijk 1 december 2016 een offerte voor het aan te kopen pensioen aan te reiken, is deze pas op 20 december 2016 ontvangen, vlak voor de feestdagen. Daarmee is de beslistermijn effectief een maand verkort. Verder was de offerte niet voor een overbruggingspensioen, terwijl Consumenten tijdens een telefoongesprek met Verzekeraar reeds hadden aangegeven een overbruggingspensioen te wensen. Ook indien Verzekeraar niet van deze wens op de hoogte was geweest, had Verzekeraar [Consument II], als aanbieder van het product, over haar mogelijkheden moeten informeren. Verzekeraar heeft vervolgens ten onrechte volgehouden dat het aankopen van een overbruggingspensioen niet mogelijk was en pas op 1 februari 2017 toegegeven dat deze informatie niet klopte. Om de termijn niet te laten verlopen heeft [Consument II] - onder voorbehoud - ingestemd met de laat afgegeven offerte voor een overbruggingspensioen. Indien Consumenten op de door Verzekeraar verstrekte informatie waren afgegaan, dan had [Consument II] een levenslang pensioen aangekocht.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
- Dat tot het moment van de aankoop van een pensioenuitkering de waarde van het pensioenkapitaal kan schommelen is inherent aan een beleggingsverzekering. Verzekeraar moet het pensioenkapitaal prudent beleggen.

Het renterisico wordt beperkt door in de life cycles naarmate de pensioendatum dichterbij komt, meer te beleggen in obligaties met een langere looptijd. De waarde van deze obligaties verandert sterk als de rente verandert. Als gevolg van een rentedaling kan dan wellicht minder pensioen worden aangekocht, maar dit gevolg van de rentedaling wordt gedempt door het stijgende pensioenkapitaal. Voor Consumenten heeft Verzekeraar een berekening laten maken over de periode van 1 augustus 2016 tot 1 maart 2017. In die periode is de (markt)rente fors gestegen en daardoor het pensioenkapitaal gedaald. Op 1 augustus 2016 was de hoogte van het pensioenkapitaal € 43.403,31. Daartegenover stond een levenslange uitkering van € 1.584,64. Het uiteindelijk opgebouwde pensioenkapitaal bedroeg € 39.542,82, waarmee een levenslange uitkering van € 1.501,22 kon worden aangekocht. De daling van het pensioenkapitaal heeft dus niet tot een evenredige daling van de pensioenuitkering geleid. Hieruit blijkt de dempende werking van de life cycle. Verzekeraar heeft zijn verantwoordelijkheid voor de beleggingen prudent ingevuld.

- Conform de offerte van destijds, de pensioenbrief, het pensioenreglement en de voorwaarden is het pensioenkapitaal belegd om een levenslange pensioenuitkering aan te kopen. Van de verzekering van een overbruggingspensioen is nooit sprake geweest. Door gebruik te maken van flexibiliseringsmogelijkheden bestond voor [Consument II] de mogelijkheid om een tijdelijk ouderdomspensioen aan te kopen. Verzekeraar biedt deze mogelijkheid niet standaard aan. Uit het dossier van Verzekeraar blijkt niet dat Consumenten voor december 2016 hebben aangegeven een overbruggingspensioen te willen aankopen. Verzekeraar betreurt dat de communicatie over het al dan niet mogen aankopen van een overbruggingspensioen niet duidelijk is geweest en dat Verzekeraar niet duidelijk is geweest dat het in feite ging om een simulatie van een overbruggingspensioen. Verzekeraar biedt zijn verontschuldigen aan dat de inhoudelijke reactie op de klacht van Consumenten beter had gekund.
- [Consument II] is bij brief van 8 september 2016 geïnformeerd dat zij ook bij een andere pensioenuitvoerder haar pensioen kon aankopen. Deze brief heeft Verzekeraar 6 maanden voor de pensioendatum verzonden, zodat [Consument II] voldoende gelegenheid had zich te verdiepen in haar mogelijkheden.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor in hoeverre Verzekeraar gehouden is om [Consument II] te compenseren voor de daling van het beoogd pensioenkapitaal in de maanden voorafgaand aan haar pensioendatum. Ook moet de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar in strijd met de op hem rustende zorgplicht heeft gehandeld door [Consument II] niet aanstonds bij het sturen van de pensioenofferte of kort daarna, in reactie op de klacht van Consumenten, de mogelijkheid te bieden een overbruggingspensioen aan te kopen.

Daling pensioenkapitaal

4.2 Allereerst merkt de Commissie op dat het een feit van algemene bekendheid is dat aan beleggen risico's verbonden zijn. [Consument II] had dan ook moeten of kunnen onderkennen dat de waarde van de beleggingen gedurende de gehele looptijd van de verzekering aan koersschommelingen onderhevig is en dat dit kan leiden tot een hoger dan wel lager pensioenkapitaal op de einddatum van de verzekering.

4.3 De pensioenregeling van [Consument II] is een zogenoemde beschikbare premiereregeling, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (de eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden in een beleggingsverzekering, welke in beheer is gegeven bij een pensioenuitvoerder.

4.4 Artikel 52 van de Pensioenwet luidt als volgt:

1. Bij de uitvoering van een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk en handelt daarbij overeenkomstig artikel 135.
2. De pensioenuitvoerder biedt de deelnemer en de gewezen deelnemer de mogelijkheid de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over te nemen.
3. Indien de deelnemer of de gewezen deelnemer de verantwoordelijkheid voor de beleggingen heeft overgenomen, adviseert de pensioenuitvoerder de deelnemer of de gewezen deelnemer over de spreiding van de beleggingen in relatie tot de duur van de periode tot pensioendatum, waarbij het beleggingsrisico kleiner wordt naarmate de pensioendatum nadert.
4. De pensioenuitvoerder onderzoekt ten minste een keer per jaar of de beleggingen van de deelnemer of de gewezen deelnemer zich binnen de op basis van het derde lid gestelde grenzen bevinden en informeert de deelnemer en de gewezen deelnemer hierover.
5. Afdeling 4.2.3. van de Wet op het financieel toezicht is van overeenkomstige toepassing op de in dit artikel bedoelde premieovereenkomsten ingeval de deelnemer of gewezen deelnemer de verantwoordelijkheid over de beleggingen heeft overgenomen.
6. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels gesteld worden met betrekking tot dit artikel.

4.5 De pensioenuitvoerder, in casu Verzekeraar, is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beleggingsbeleid, maar [Consument II] heeft binnen de door de uitvoerder gestelde grenzen de mogelijkheid bepaalde beleggingskeuzes te maken welke met name betrekking hebben op de door de uitvoerder in acht te nemen (beleggings)risicoprofielen. Verzekeraar heeft een overeenkomst met de (voormalig) werkgever van [Consument II] afgesloten waarin de aanwijzingen voor het te voeren beheer over de in de beleggingsverzekering gestorte bedragen zijn vastgelegd. Hierbij is het gebruikelijk dat beleggings- en renterisico's, binnen de afgesproken risicoprofielen, reeds geruime tijd voor het bereiken van de pensioendatum worden verminderd.

Ondanks het feit dat het renterisico verlaagd wordt, door middel van het aanpassen van de duration ofwel de rentegevoeligheid van de beleggingen, kan er echter als gevolg van (rente)marktontwikkelingen nog steeds een positief of negatief effect op de waarde van de beleggingen ontstaan en daarmee op de hoogte van de uitkeringen die op pensioendatum voor het alsdan opgebouwde pensioenkapitaal aangekocht kunnen worden. De rentegevoeligheid van het opgebouwde kapitaal zal op de pensioendatum ongeveer gelijk moeten zijn aan de inkoopfactor waartegen de uitkeringen worden ingekocht. Gebleken is dat partijen hierover niet van mening verschillen.

- 4.6 Voor zover Consumenten stellen dat een waardevermindering van € 4.690,21 in de laatste 10 maanden voor de pensioendatum niet mag voorkomen en Verzekeraar te veel risico heeft genomen c.q. onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van [Consument II], merkt de Commissie op dat deze waardedaling weliswaar aanzienlijk is, doch Verzekeraar heeft aangegeven dat hij het beleggingsrisico – conform de Pensioenwet en in lijn met zijn zorgplicht – heeft afgebouwd naarmate de pensioendatum naderde. De Commissie heeft, op basis van de beschikbare stukken, geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar in dezen te risicovol heeft belegd dan wel op andere wijze tekort is geschoten.
- 4.7 Voorts heeft de Commissie, ook nu weer op basis van de beschikbare stukken, geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar de ingelegde premies niet zou hebben belegd in het belang van de aanspraak- en pensioengerechtigden. Het principe van pensioengericht beleggen in het kader van het zogenoemde life-cycle-systeem heeft als doel in de periode voorafgaand aan de ingangsdatum van het pensioen de risico's te verkleinen teneinde vergaande schommelingen in de beoogde pensioenuitkeringen te beperken, maar dit neemt naar het oordeel van de Commissie niet weg dat marktomstandigheden tot zowel waardestijgingen als waardedalingen van de beleggingen kunnen leiden. Met name (onvoorziene) ontwikkelingen op de rentemarkt kunnen in de laatste fase voor de pensioendatum gevolgen hebben voor de waarde van de beleggingsportefeuille en daarmee voor het pensioenkapitaal.
- 4.8 De Commissie wil overigens niet onopgemerkt laten dat [Consument II] zich diende te realiseren dat het lopen van een vorm van beleggingsrisico – ook in de maanden voorafgaand aan de pensioendatum waarin de risico's al zijn verlaagd – inherent is aan een beschikbare premiereregeling in de vorm van een beleggingsverzekering, dat zij hier slechts een zeer beperkte invloed op uit kan oefenen en dat een wijziging van de rente in de aanloop tot haar pensioendatum – ondanks de door Verzekeraar genomen maatregelen tot compensatie – gevolgen kan hebben voor de hoogte van de in te kopen pensioenaanspraken. Zie voor dit alles eveneens Geschillencommissie 27 maart 2019, GC 2019-217 en GC 2019-218.

4.9 Alle omstandigheden in oenschouw genomen ziet de Commissie dan ook geen aanleiding om Consumenten een vergoeding toe te kennen voor de daling van het pensioenkapitaal. De slotsom is derhalve dat deze vordering zal worden afgewezen.

Overbruggingspensioen

- 4.10 Uit de offerte en het pensioenreglement blijkt dat de met Verzekeraar gesloten overeenkomst aanspraak geeft op een levenslang pensioen. Het door Verzekeraar gevoerde beleggingsbeleid moest dan ook afgestemd zijn op het aankopen van een levenslang pensioen op de pensioendatum. Dat Verzekeraar bij het voor Consumenten maken van de berekening waaruit de dempende werking van het life cycle beleggen blijkt, enkel is uitgegaan van een levenslang pensioen, is dan ook redelijk.
- 4.11 Verzekeraar heeft uiteengezet dat het op grond van artikel 63 van de Pensioenwet en artikel 18d van de Wet op de loonbelasting mogelijk is het levenslange pensioen met variatie in de hoogte van de uitkeringen op zodanige wijze aan te kopen, dat in de praktijk een overbruggingspensioen wordt gesimuleerd. Verzekeraar hoeft deze mogelijkheid echter niet aan te bieden en de zorgplicht van Verzekeraar strekt niet zo ver, dat Verzekeraar [Consument II] op eigen initiatief op deze mogelijkheid had moeten wijzen. Consumenten hebben aangevoerd dat Verzekeraar wist dat [Consument II] een overbruggingspensioen wilde, waarbij zij zich beroepen op een telefoongesprek dat in mei 2016 met Verzekeraar zou zijn gevoerd. Omdat Consumenten zich beroepen op de gevolgen van de stelling dat bij Verzekeraar bekend was dat [Consument II] een overbruggingspensioen wilde, moeten Consumenten dit bewijzen. Een niet met bewijsmiddelen onderbouwd beroep op een telefoongesprek, is daartoe niet voldoende. De Commissie zal daarom voorbijgaan aan de stelling dat Verzekeraar wist dat [Consument II] een overbruggingspensioen wilde.
- 4.12 Consumenten hebben zich erover beklagd dat Verzekeraar [Consument II] geen overbruggingspensioen heeft aangeboden. Daarop heeft Verzekeraar hen tweemaal ten onrechte geïnformeerd dat slechts een deel van het van het levenslange oudedagspensioen kan worden omgezet in een overbruggingspensioen en pas op aandringen van Consumenten de juiste informatie verstrekt. Met deze onjuiste informatieverstrekking heeft Verzekeraar, in de verhouding tot Consumenten de bij uitstek deskundige partij, de op hem rustende en jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consumenten hebben echter geen schade geleden als gevolg van deze zorgplichtschending. Na aandringen van Consumenten heeft Verzekeraar immers zijn fout onderkend en alsnog een overbruggingspensioen geoffreerd. Consumenten verbinden overigens ook zelf geen consequenties aan dit onderdeel van hun klacht. Hoewel de klacht van Consumenten gegrond is, kan deze dan ook niet tot toewijzing van enige schadevergoeding leiden.

Offerte laat verzonden

4.13 Verzekeraar heeft in de brief van 8 september 2016 toegezegd [Consument II] op 1 december 2016 een offerte voor het aan te kopen pensioen te zullen toezenden. Verzekeraar heeft dit echter pas op 20 december 2016 gedaan. Hoewel de beslistermijn ten aanzien voor het aanbod van Verzekeraar – indien het al had aangesloten op de wensen van [Consument II] - met bijna drie weken is verkort, is de Commissie van oordeel dat dit niet noodzakelijkerwijs tot enig negatief gevolg zou hebben geleid. Consumenten wisten dat zij ook bij andere verzekeraars offertes konden opvragen. Hadden zij van deze mogelijkheid gebruik willen maken, dan had het op hun weg gelegen om reeds andere verzekeraars te benaderen. Ook hadden zij contact op kunnen nemen met Verzekeraar om deze aan te sporen de offerte te verzenden of om voor andere verzekeraars benodigde informatie op te vragen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.