

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr.2019-583
(prof. mr. Hendrikse, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA , mr. W.H.G.A. Filott mpf,
leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument verwijt verzekeraar te hebben gehandeld in strijd met zijn zorgplicht. Verzekeraar heeft volgens Consument onvoldoende invulling gegeven aan de life-cycle 'voorzichtig' en ook heeft Verzekeraar hem ten onrechte niet gewaarschuwd voor de grote waardevermindering van het pensioenkapitaal voorafgaand aan de pensionering van Consument. Consument vordert van betaling van een bedrag van € 220.000,00. De Commissie oordeelt dat het lopen van een vorm van beleggingsrisico - ook in een periode waarin de risico's al zijn verlaagd - inherent is aan een beschikbare premieregeling in de vorm van een beleggingsverzekering. De waardedaling van het pensioenkapitaal van Consument is toe te schrijven aan marktontwikkelingen. Dit risico valt niet binnen de invloedssfeer van Verzekeraar. De Commissie ziet geen aanleiding om Consument een vergoeding toe te kennen ter compensatie van de daling van het pensioenkapitaal. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar van 30 mei 2018;
- de aanvullende stukken van Consument van 30 mei 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is via een voorganger van Verzekeraar (hierna: Verzekeraar) deelnemer in twee pensioenverzekeringen op basis van Life-cycle-beleggen met de deelnamenummers [nummer 1] en [nummer 2].
- 2.2 Onder meer op 22 januari 2016 heeft Consument over deze verzekeringen vragen gesteld aan Verzekeraar met betrekking tot de waardeontwikkeling in de verzekeringen, de beleggingsstrategie, de kosten en de mogelijkheden voor compensatie c.q. het bewerkstelligen van een beter rendement.
- 2.3 Verzekeraar heeft op 26 januari 2016 als volgt geantwoord:

“Koers

U heeft geen spaartegoed. U heeft bezittingen. Deze bezittingen zijn eenheden (participaties) in een beleggingsfonds. De waarde van deze eenheden fluctueert.

(...)

Het is aan u om de beleggingsmix aan te passen aan het beleggingsprofiel. Dit is echter geen vereiste. (...)

Zoals aangegeven bent u zelf verantwoordelijk voor uw beleggingskeuze. Een specifieke beleggingsmix kan een beter dan gemiddeld rendement betekenen, maar ook een lager rendement of zelf[s] een daling van de waarde betekenen. [Naam Verzekeraar] is daarvoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk.

(...)

Kosten

Wij sturen u jaarlijks een Waardeoverzicht. Op dit zogenaamde Jaarlijks Waardeoverzicht (JWO) vindt[t] u ook de kosten voor onder andere het beheer van uw beleggingen. Ik vraag u vriendelijk dit JWO te raadplegen.

(...)”.

- 2.4 Artikel 52 van de Pensioenwet luidt:

- “1. Bij de uitvoering van een premieovereenkomst met beleggingsvrijheid is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk en handelt hij 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 pensioenovereenkomsten 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.”

2.5 Bij brief van 19 januari 2017 heeft Verzekeraar met betrekking tot beide deelnamenummers het volgende aan Consument bericht:

“Om u in de toekomst een betere service te geven hebben wij uw pensioenverzekering omgezet naar een nieuw administratiesysteem. In deze brief leest u wat er voor u is veranderd.

Wat zijn uw beleggingsmogelijkheden?

U belegt nu volgens LifeCycleBeleggen. Wij zorgen ervoor dat de risico's van de beleggingen automatisch afnemen als uw pensioendatum dichterbij komt. Uw fonds binnen LifeCycleBeleggen is veranderd. In de bijlage vindt u meer informatie. Kiest u er liever zelf voor in welke fondsen u belegt? Kies dan voor Vrij Beleggen. En geef uw beleggersprofiel aan ons door.

Wilt u uw beleggingen veranderen?

Ga dan naar mijnpensioen.zwitserleven.nl. Hier kunt u de beleggingen veranderen.

Kosten van de beleggingen

Het wisselen van de waarde naar andere fondsen is voortaan twee keer per jaar gratis.

Uw verzekeringsvoorwaarden

Uw voorwaarden veranderen niet door de omzetting van uw verzekering.

(...)”

In bijlage heeft Verzekeraar de hoogte van de kosten en een overzicht van de fondsen vermeld.

2.6 Consument heeft op 23 januari 2017 een klacht ingediend bij Verzekeraar.

2.7 Bij brief van 27 februari 2017 heeft Verzekeraar onder meer als volgt op de klacht gereageerd:

“(…)

Communicatie over uw pensioen

Ik vind het vervelend dat wij u het gevoel hebben gegeven dat uw gegevens door de overnames van verschillende rechtsvoorgangers onvindbaar zijn geweest in onze administratie.

Het is natuurlijk onze taak om helder en duidelijk te communiceren over uw pensioenpolissen en de waardeontwikkeling. Wij hebben van het verleden geleerd en onze processen zijn hierop aangepast.(…)

Switch

Voor polisnummer [nummer B] is de waarde per 25 maart 2016 omgezet in het Reaal Optimaal Blauw Fonds.

Provisie aan de tussenpersoon

Over de inbreng van de overdrachtswaarde is geen provisie uitgekeerd. Wel is er provisie uitgekeerd over de betaalde premies. De doorlooppolis bedroeg 5%. Dit gedeelte van de premie werd niet in de polis geïnvesteerd. Bij de prognoseberekeningen is rekening gehouden met deze provisie.

In het verleden werden doelkapitalen vaak op hogere rekenpercentages vastgesteld. Achteraf is gebleken dat deze rendementen niet gehaald werden.

Conversie van polissen per 1 november 2016

(…)

Met de omzetting naar onze nieuwe administratie is uw fonds binnen Life Cycle Beleggen veranderd. We hebben u hierover op 19 januari 2017 voor beide polissen een brief geschreven met daarin de nieuwe beleggingsfondsen en de waarde op 1 november 2016.

Schommelingen in de waarde van uw polissen

In uw email geeft u aan dat de waarde is gedaald. U heeft geen spaartegoed, u heeft eenheden in een beleggingsfonds. De waarde van deze eenheden schommelt. De waarde van u[w] polis kan door de verandering van de koers dus dalen of stijgen. (...) Elke dag is de koers anders en verandert de waarde van de polis.

(…)”.

2.8 In een brief van 9 juni 2017 heeft Verzekeraar het volgende definitieve standpunt ingenomen:

“(…)

Beleggingswijziging naar het Optimaal Blauw Fonds

Het Optimaal Blauw Fonds is onderdeel van het zogenoemd Lifecycle beleggen. Dat wil zeggen dat polissen, afhankelijk van de leeftijd van de betreffende deelnemer, automatisch worden aangepast. Met als doel om naar mate de pensioendatum nadert minder risico met het kapitaal te lopen. Omtrent de beleggingswijziging naar het Optimaal Blauw Fonds informeer ik u graag dat op uw polissen (...) de fondswijzigingen vóór november 2016 hebben plaatsgevonden.

Uw polis bekend onder nummer [nummer A]

Voor deze polis belegde u vóór maart 2016 nog in een fonds dat geen onderdeel uitmaakte van ons Lifecycle beleggen. Per maart 2016 hebben wij conform uw verzoek een fondswijziging uitgevoerd naar ons Lifecycle beleggen waarmee u in het Optimaal Blauw Fonds bent gaan deelnemen.

Uw polis bekend onder nummer [nummer B]

Voor deze polis nam u al eerder deel aan ons Lifecycle beleggen. De fondswijziging naar het Optimaal Blauw Fonds voor deze polis is daarom in 2014 automatisch op basis van uw leeftijd uitgevoerd.

Daarmee concluderen wij dat de wijzigingen op beide polissen tijdig zijn doorgevoerd en u derhalve hierdoor geen schade heeft geleden.

In november 2016 heeft vervolgens de omzetting plaatsgevonden van beide polissen naar de huidige polisnummers. De beleggingen vanuit het Optimaal Blauw Fonds zijn toen gewijzigd naar het Horizon Beleggen wat eveneens een vorm van Lifecycle beleggen is.

(...)"

Verzekeraar kondigt in dezelfde brief aan Consument nader te informeren binnen 2 maanden na 1 juli 2017 (de expiratedatum van beide verzekeringen is 1 juli 2017).

2.9 Op 30 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument schriftelijk als volgt geïnformeerd:

"(...)

In ons schrijven van 19 april en 9 juni 2017 is afgesproken dat wij uiterlijk twee maanden na de expiratedatum van de polissen zouden informeren over het verloop van de waarde per november 2016 tot aan de oorspronkelijke expiratedatum.

Resultaat analyse waardeontwikkeling

Deelname [nummer 2].

Wij kunnen u berichten dat het Optimaal Blauw Fonds voor deze deelname een hoger rendement heeft gemaakt dan de Lifecycle Horizonbeleggen waarin we u per november 2016 hebben laten beleggen. Dit verschil zullen we compenseren in de deelname [nummer 2]. Het bedrag dat we zullen toevoegen aan uw deelname bedraagt € 10.429,-.

Deelname [nummer 1]

Wij kunnen u berichten dat het Optimaal Blauw Fonds voor deze deelname een lager rendement heeft gemaakt dan de Lifecycle Horizonbeleggen waarin we u per november 2016 hebben laten beleggen. Dit verschil van € 428,- zullen we niet in mindering brengen op de waarde van deelname [nummer 1].

Waardeontwikkeling vanaf 1 juli 2017

Omdat u de pensioendatum heeft uitgesteld belegt u ook vanaf 1 juli 2017 in de Lifecycle Horizonbeleggen. U kunt uiteraard switchen naar Vrij beleggen en hier uw eigen beleggingskeuze maken.

(...).

2.10 Op het pensioenoverzicht per 2 januari 2018 en het daarbij verstrekte totaaloverzicht is met betrekking tot deelnamenummer [nummer 2] het volgende vermeld:

“waardeoverdrachten	€ 402.223,58
(...)	
Resultaat van mijn beleggingen	€ -6.894,31
Voorlopige eindwaarde	€ 395.822,50
(...)”	

Het pensioenoverzicht van 2 januari 2018 laat met betrekking tot deelname nummer [nummer 1] een verlies van € 1.254,17 zien. De voorlopige eindwaarde van deze verzekering is € 72.000,03.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de door hem geleden schade, volgens eigen opgave een bedrag van € 220.000,00, vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door onvoldoende invulling te geven aan de life-cycle ‘voorzichtig’ en Consument niet tijdig te waarschuwen voor de grote waardevermindering van het pensioenkapitaal voorafgaand aan zijn pensionering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft, ondanks verzoeken daartoe van Consument, verzuimd om hem te informeren over het verloop van de onderhavige verzekeringen. Voor zover er wel informatie werd verstrekt, was deze onjuist. Consument heeft vanaf 2014 tevergeefs getracht via Verzekeraar informatie te verkrijgen over onder meer het verloop van zijn pensioenverzekeringen, de door Verzekering in rekening gebrachte kosten en de fondsen waarin werd belegd. Indien Verzekeraar Consument wel tijdig en juist zou hebben geïnformeerd, zou Consument maatregelen hebben genomen om het verlies zoveel mogelijk te beperken.
- Op grond van de tot 2015 door Verzekeraar verstrekte informatie en het feit dat in 2008 artikel 52 van de Pensioenwet van kracht is geworden, heeft Consument zich voor 2015 niet actief beziggehouden met de ontwikkelingen in zijn verzekeringen in de veronderstelling dat Verzekeraar zou waken over de financiële belangen van Consument.
- Verzekeraar heeft onduidelijk gecommuniceerd over de fondsconversie in 2017.

- Consument heeft tussen 1 november 2016 en 2 januari 2018 een beleggingsverlies geleden van in totaal € 8.148,48 (€ 6.894,31 plus € 1.254,17), dit terwijl Verzekeraar geacht wordt het beleggingsrisico bij het naderen van de pensioenleeftijd te minimaliseren. Verzekeraar heeft verkeerd belegd. Als Consument dit had geweten, had hij de pensioendatum niet uitgesteld.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is de werkgever van Consument geweest die heeft besloten om de pensioentoezegging van hem aan Consument als werknemer vorm te geven door middel van een beschikbare premieregeling op basis van beleggingen. Belangrijk kenmerk van een dergelijke verzekering is nu juist het ontbreken van een gegarandeerd bedrag op de pensioendatum en fluctuatie in de waarde. Ten onrechte stelt Consument dat de waardedaling een gevolg is van slecht beleggen door Verzekeraar, de waardedaling is toe te schrijven aan omstandigheden die inherent zijn aan het product. Consument kan de gevolgen van de keuze van zijn werkgever voor dit product niet aan Verzekeraar tegenwerpen.
- Verzekeraar heeft altijd gewaakt over de financiële belangen van Consument maar kan niet optreden als adviseur van Consument. Daartoe zou Consument een pensioenadviseur in de arm moeten hebben moeten nemen, wat hij niet heeft gedaan. De gevolgen hiervan vallen niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar.
- Verzekeraar is zorgvuldig met de beleggingen omgegaan, in november 2016 heeft Verzekeraar deze nog aangepast. Dat achteraf gezien de oude beleggingswijze (aandelen) meer zou hebben opgeleverd voor Consument, laat onverlet dat Verzekeraar in het zicht van de pensioendatum ertoe is overgegaan om het pensioenkapitaal minder risicovol en minder rentegevoelig (in obligaties) te beleggen.
- Verzekeraar heeft Consument tijdig op de hoogte gebracht van de fondsconversie in januari 2017 en aan hem onverplicht een vergoeding toegekend voor het verlies aan rendement na deze conversie.
- Los van het feit dat Verzekeraar geen handelwijze te verwijten valt waardoor hij schadelijktig is, is het door Consument opgegeven schadebedrag niet onderbouwd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de beantwoording van de vraag in hoeverre Verzekeraar gehouden is om Consument te compenseren voor de daling van het beoogd pensioenkapitaal van Consument.
- 4.2 Allereerst merkt de Commissie op dat het een feit van algemene bekendheid is dat aan beleggen risico's verbonden zijn.

Consument 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 is een beschikbare premieregeling in de vorm van een beleggingsverzekering, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden in een beleggingsverzekering, welke in beheer is gegeven bij een pensioenuitvoerder, in dit geval Verzekeraar. Inherent aan deze beleggingsverzekering is het beleggingsrisico, ook in de periode voorafgaand aan de pensioendatum waarin de risico's al zijn verlaagd.
- 4.4 Overeenkomstig artikel 52 van de Pensioenwet is Verzekeraar als pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleggingsbeleid maar binnen de door de uitvoerder gestelde grenzen heeft Consument de mogelijkheid beleggingskeuzes te maken. Naarmate de pensioendatum nadert, rust op Verzekeraar de verplichting om de beleggings- en renterisico's te verminderen door middel van aanpassing van de rentegevoeligheid (duration) van de beleggingen. Het principe van pensioengericht beleggen in het kader van het life-cycle-systeem beperkt het renterisico met als doel zoveel mogelijk stabiele pensioen-uitkeringen te waarborgen in de periode voorafgaand aan de pensioendatum. Dit laat onverlet dat (rente)marktontwikkelingen van invloed kunnen blijven op de waarde van de beleggingen en, in dit geval, een waardedaling plaatsvindt met als resultaat zowel een teleurstellend kapitaal op de pensioendatum als een tegenvallende geoffreerde levenslange uitkering.
- 4.5 Consument heeft, daar waar hij kon kiezen voor vrij beleggen, hiervoor niet gekozen. Daardoor heeft hij het beleggingsbeleid geheel Verzekeraar overgelaten.
- 4.6 Omtrent de door Consument gestelde waardevermindering van in totaal € 8.148,48 heeft de Commissie geen reden om aan te nemen dat Verzekeraar niet heeft gehandeld in het belang van Consument. Er zijn geen omstandigheden waaruit blijkt dat dat Verzekeraar te risicovol heeft belegd of op andere wijze tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht. Daarbij komt dat Verzekeraar coulançe halve tot compensatie is overgegaan van het verlies op de Lifecycle Horizonbeleggen (per november 2016) ten opzichte van het Optimaal Blauw Fonds (deelname [nummer 2]) en vice versa voor deelname [nummer 1]. In totaal heeft Verzekeraar hierdoor € 10.857,00 aan de waarde van de verzekering toegevoegd. Desondanks is het eindresultaat tegengevallen. Zoals gezegd, is de waardedaling van het pensioenkapitaal toe te schrijven aan de marktontwikkelingen.

Dit is een risico, ook in de maanden voorafgaand aan de pensioendatum, dat inherent is aan de beschikbare premieregeling in de vorm van een beleggingsverzekering. Dit risico valt niet binnen de invloedssfeer van Verzekeraar.

- 4.7 De Commissie heeft er begrip voor dat Consument de informatieverstrekking van Verzekeraar en de beantwoording van zijn vragen niet steeds als helder heeft ervaren. Ofschoon de communicatie door Verzekeraar beter had gekund, is het niet zo dat Consument essentiële informatie niet (tijdig) heeft ontvangen. Ook heeft Verzekeraar de vragen van Consument (uiteindelijk) beantwoord en er is, zoals hiervoor aangegeven, reeds een compensatie voor de fondsmutatie verstrekt.
- 4.8 Alle omstandigheden in ogenschouw genomen, ziet de Commissie geen aanleiding om Consument een vergoeding toe te kennen ter compensatie van de daling van het pensioenkapitaal. De slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

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.