

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-596
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. W.G.H.A. Filott mpf, drs. J.W. Janse, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 januari 2018
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Beschikbare premiereregeling. Bindend advies. Klacht ongegrond. Teleurstelling van Consument over de hoogte van het uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument per de pensioendatum een aanbod voor een levenslang ouderdomspensioen te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. Tegenover die vrijheid van verzekeraars staat de vrijheid van Consument om bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen, om op die manier te onderzoeken welke maatschappij het meest gunstige pensioen kan aanbieden. De Commissie is niet bevoegd de duidelijk tussen partijen overeengekomen bedragen te wijzigen, maar kan de teleurstelling van Consument wel begrijpen. Teleurstelling over het resultaat van beschikbare premiereregelingen en de hoogte van het daarmee uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen komt in de huidige tijd meer voor en is daarmee tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 25 januari 2018;
- . de e-mail van Consument van 16 april 2018;
- . het verweer van Verzekeraar van 15 mei 2018;
- . de repliek van Consument van 2 oktober 2018;
- . de aanvullend repliek van Consument van 28 november 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 24 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 De pensioenverzekering van Consument – gebaseerd op een beschikbare premieregeling – bereikte op 1 juli 2017 de einddatum.
- 2.2 Verzekeraar verstrekte Consument op 4 april 2017 een offerte voor de aankoop van een “Garantie Inkomen”.
- 2.3 Bij deze offerte ging Verzekeraar uit van een – voorlopig – beschikbaar bedrag van € 137.919,-. Hiervoor kon Consument met ingang van 1 juli 2017 een levenslang ouderdomspensioen aankopen van € 5.312,61 per jaar. In geval van overlijden van Consument zou zijn echtgenote aanspraak kunnen maken op een nabestaandenpensioen van 70% van deze uitkering.
- 2.4 Consument ontving door tussenkomst van zijn adviseur een overzicht van een mogelijk bij andere verzekeraars aan te kopen levenslang ouderdomspensioen:
- | | |
|---------------------|-----------|
| - Zwitserleven | € 5.763,- |
| - Allianz | € 5.667,- |
| - Aegon | € 5.527,- |
| - ASR Verzekeringen | € 5.449,- |
| - Delta Lloyd | € 5.399,- |
| - De Goudse | € 5.268,- |
- 2.5 Consument besloot om zijn pensioendatum uit te stellen. In 2018 verstrekte Verzekeraar Consument een nieuwe offerte. Onder voorbehoud en in afwachting van de uitspraak van de Commissie in de onderhavige zaak accepteerde Consument op 9 april 2018 de nieuwe offerte van Verzekeraar. Bij een beschikbaar kapitaal van € 143.704,- zou een jaarlijks ouderdomspensioen – ingaande per 1 juli 2018 – kunnen worden aangekocht van € 5.786,23. In geval van overlijden van Consument zou zijn echtgenote aanspraak kunnen maken op een nabestaandenpensioen van 70% van deze uitkering.
- 2.6 Consument en Verzekeraar verschillen met elkaar van mening over de hoogte van het aangeboden jaarlijks ouderdomspensioen en in dat kader met name over de bij de berekening daarvan gehanteerde levensverwachtingen. Alhoewel partijen hierover uitvoerig met elkaar van gedachten wisselden, bereikten zij geen overeenstemming, waarna Consument zich tot het Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 38.250,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door bij de offerte voor een aan te kopen levenslang jaarlijks ouderdomspensioen een levensverwachting te hanteren die niet prudent is en niet aansluit bij de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Koninklijk Actuarieel Genootschap (AG) gehanteerde gegevens. Verzekeraar gaat in zijn berekening voor een in 1952 geboren man uit van een levensverwachting van 90,9 jaar, terwijl het CBS en het AG een substantieel lagere levensverwachting hanteren van 83,7 respectievelijk 83 jaar. De jaarlijkse uitkering uit de offerte van april 2017 vermenigvuldigd met het verschil in levensverwachting (7,2 jaar) leidt tot de vordering van € 38.250,-.

Verweer Verzekeraar

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

Het CBS publiceert de levensverwachting van de *gemiddelde bevolking*. Verzekeraar rekent niet met dit gegeven, maar maakt zelf een inschatting van het langlevensrisico in de door hem verkochte producten. Als uitgangspunt hanteert Verzekeraar de sterftetafel die door het AG wordt gepubliceerd, welke verschilt van het CBS, en houdt daarnaast rekening met de levensverwachting van *zijn eigen verzekerden*, welke hoger is dan het gemiddelde waar het AG vanuit gaat. Daarnaast is Verzekeraar wettelijk verplicht een sekseneutraal tarief te hanteren, waarin de levensverwachting voor zowel mannen als vrouwen is verdisconteerd.

Consument gaat in zijn aanname met betrekking tot de uitgebrachte offerte van 4 april 2017 ten onrechte uit van een verzekering op één leven. Er is echter sprake van een meeverzekerd partnerpensioen van 70% voor de echtgenote van Consument. De gemiddelde verwachte – sekseneutrale – levensduur van de eerste verzekerde is circa 24 jaar, terwijl wanneer rekening wordt gehouden met een verwachte gemiddelde levensduur voor 2 levens, deze circa 28 jaar bedraagt.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een op hem jegens Consument rustende zorgplicht door bij het uitbrengen van de offerte voor een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen ten nadele van Consument uit te gaan van een onjuiste levensverwachting.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de aanleiding voor de klacht is geweest dat het aanbod van Verzekeraar voor een door Consument aan te kopen levenslang jaarlijks ouderdomspensioen door Consument als teleurstellend is ervaren. De Commissie kan die teleurstelling begrijpen. Teleurstelling over het resultaat van beschikbare premieregelingen en de hoogte van het daarmee uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen komt in de huidige tijd meer voor en is daarmee tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Indertijd toen de werkgever van Consument de uitvoeringsovereenkomst sloot, waren de verwachtingen over de uitkomst van een dergelijke pensioenregeling positief gestemd, maar die verwachtingen zijn niet altijd uitgekomen.

De hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rente hebben nu, bij de aankoop van het levenslang jaarlijks ouderdomspensioen, een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. De Commissie kan niet om deze economische werkelijkheid heen.

- 4.3 Ten aanzien van de klacht van Consument overweegt de Commissie meer specifiek het volgende. De pensioenregeling waar Consument aan deelneemt, houdt - kort gezegd - in dat hij met het op de pensioendatum uit een pensioenverzekering vrijkomend beschikbare bedrag bij een verzekeraar van zijn eigen keuze een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen kan aankopen. Verzekeraar treedt in het kader van deze pensioenregeling op als uitvoerder en gaat hiervoor een uitvoeringsovereenkomst aan met de werkgever van Consument. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument daarvoor per de pensioendatum een aanbod voor een levenslang ouderdomspensioen te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. Anders dan Consument kennelijk meent, zijn verzekeraars in dat kader niet gebonden aan de door het CBS of het AG gehanteerde levensverwachtingen. Verzekeraars mogen zelf de prijs van hun producten bepalen. Tegenover die vrijheid van verzekeraars staat de vrijheid van Consument om bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen, om op die manier te onderzoeken welke maatschappij het meest gunstige pensioen kan aanbieden.

- 4.4 In dit geval heeft Consument in 2017 via zijn adviseur een overzicht verkregen van de hoogte van een bij andere verzekeraars aan te kopen ouderdomspensioen voor het beschikbare bedrag. Consument heeft vervolgens in 2018 gekozen om de tweede offerte van Verzekeraar te aanvaarden. Uit die offerte bleek duidelijk welk jaarlijks pensioen Consument met het op dat moment beschikbare kapitaal bij Verzekeraar zou kunnen aankopen. Door de tweede offerte te aanvaarden heeft Consument ingestemd met het door Verzekeraar gedane aanbod voor een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen. Van enig tekortschieten door Verzekeraar is daarbij niet gebleken. De Commissie is overigens ook niet bevoegd de duidelijk tussen partijen overeengekomen bedragen te wijzigen.
- 4.5 De slotsom is dat dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.