

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-063
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, drs. W. Dullemond, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 november 2018
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Naar het oordeel van de Commissie staat het niet ter discussie dat Consument aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte informatie redelijkerwijs kon weten dat hij door de overstap naar een pensioenregeling op basis van beleggingen afstand deed van zijn gegarandeerde aanspraken op een ouderdoms- en nabestaandenpensioen. In dat licht bezien moet het een weloverwogen beslissing zijn geweest. Consument heeft bovendien tijdens de hoorzitting de Commissie meegedeeld dat de overgang met name was ingegeven door de wens om een hoger pensioen op te bouwen. Dat moge dan weliswaar begrijpelijk zijn, maar het feit dat door de veranderde marktomstandigheden deze wens spijtig genoeg niet is verwezenlijkt, kan naar het oordeel van de Commissie Verzekeraar niet worden tegengeworpen. Dit geldt ook voor de beslissing van Consument om zich niet bij te laten staan door een adviseur en nooit een switch te maken naar een minder risicovol beleggingsfonds. 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 9 november 2018;
- . de brief van Consument van 19 november 2018;
- . de e-mails van Consument van 22 november en 14 december 2018;
- . het verweer van Verzekeraar van 21 maart 2019;
- . de repliek van Consument van 15 april 2019;
- . de dupliek van Verzekeraar van 21 mei 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 2 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument ging in 2000 en 2001 een pensioenovereenkomst op beleggingsbasis met Verzekeraar aan. Beide keren bracht Verzekeraar een offerte uit die vervolgens door Consument werd geaccepteerd. Bij een verondersteld jaarlijks rendement van 12 respectievelijk 18,5 procent zou op 65-jarige leeftijd een kapitaal van € 1.546.995,- kunnen worden opgebouwd.
- 2.2 De voor deze pensioenverzekeringen ingelegde koopsommen kwamen voort uit de waardeoverdracht uit hoofde van een drietal eerdere dienstverbanden, zijnde een bedrag van € 107.169,-. De hiermee corresponderende gegarandeerde aanspraak op een levenslang ouderdomspensioen, ingaande op 65-jarige leeftijd, bedroeg € 14.948,- per jaar, met een nabestaandenpensioen, na overlijden van Consument, van 70% van dit bedrag.
- 2.3 In verband met zijn aanstaande pensionering ontving Consument van Verzekeraar op 6 juni 2017 een indicatieve opgave van het voor het beschikbare kapitaal, een bedrag van € 161.427,-, aan te kopen ouderdoms- en nabestaandenpensioen.
- 2.4 Het levenslang ouderdomspensioen per 1 september 2017 werd geprognostiseerd op een bedrag van € 6.351,52 per jaar met een nabestaandenpensioen, na overlijden van Consument, van 70% van dit bedrag.
- 2.5 Consument beklagde zich bij Verzekeraar over de hoogte van het pensioen en zag voornamelijk af van de aankoop. 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 dat Verzekeraar het verschil vergoedt tussen de indertijd geprognostiseerde bedragen en het daadwerkelijk beschikbare kapitaal. Consument becijfert de schade op € 943.573,-.

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 uiteindelijk slechts 10% van het kapitaal te realiseren dat Consument in de beide offertes is voorgehouden. Consument stelt dat dit verschil onaanvaardbaar groot is en daarmee onacceptabel. Het uiteindelijk aan te kopen pensioen komt namelijk uit op slechts 5,18 % van het bedrag dat Consument indertijd in het vooruitzicht is gesteld. Verder staat de factor waarmee toen bij de aankoop van de aanspraken is gerekend in geen verhouding tot de actuele factor.

Verweer Verzekeraar

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

Consument heeft indertijd een tweetal beleggingsverzekeringen gesloten. Met de ingebrachte koopsommen is belegd in het Topaas Fonds en met het beschikbare eindsaldo dient op pensioendatum een uitkering te worden aangekocht. Daarbij is de rentestand op moment van aankoop en de gehanteerde tarieven van belang. Al deze elementen hebben het effect dat de daadwerkelijk aan te kopen pensioenuitkering op dit moment tegenvalt. Dit is weliswaar spijtig, maar heeft te maken met verschillende marktomstandigheden op het moment van het uitbrengen van de offertes en op het moment van aankoop. De rente staat historisch laag, de beleggingsrendementen zijn anders dan verwacht en de levensverwachting van mensen is toegenomen waardoor langlopende periodieke uitkeringen duurder zijn geworden. Dit heeft logischerwijs impact op de door Verzekeraar gehanteerde tarieven. In de indertijd verstrekte offertes is in het blokje met Let Op!-tekst duidelijk vermeld dat er sprake is van beleggen en wordt benadrukt dat er geen sprake is van een garantie. Verder zijn er tussentijds jaarlijks rekeningenoverzichten aan Consument gestuurd. Op basis hiervan kon Consument al in een vroegtijdig stadium een inschatting maken van de waardeontwikkeling van zijn pensioenverzekeringen. Verzekeraar ziet daarom geen reden tot enige compensatie.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument op 22 augustus 2000 en 29 mei 2001 van Verzekeraar een offerte heeft ontvangen, waarin de mogelijke scenario's zijn uitgewerkt indien besloten zou worden om de waarde van toentertijd opgebouwde – en gegarandeerde – pensioenaanspraken in een beleggingsverzekering onder te brengen.

In beide voorstellen heeft Verzekeraar nadrukkelijk vermeld dat de hoogte van het saldo op de pensioendatum afhankelijk is van het op de investeringen behaalde rendement en dat de verzekeringnemer zelf kiest hoe de premie wordt belegd: gekozen kan worden uit een ‘kant-en-klaar’ mixfonds of men stelt zelf een beleggingsmix samen.

- 4.3 Verder is Consument in beide offertes geweest op de bekende “Let-op!” paragraaf, waarbij nogmaals wordt aangehaald dat beleggen financiële risico’s met zich mee brengt en de kans op een hoger, maar ook op een lager dan gemiddeld rendement geeft. Dat risico is te allen tijde voor de verzekeringnemer.
- 4.4 Tijdens de hoorzitting kwam naar voren dat Consument indertijd heeft gekozen voor het zogeheten Topaas fonds, in beide offerten omschreven als een fonds met een hoog risico-profiel: omdat er relatief veel in aandelen wordt belegd, kunnen grote koersschommelingen voorkomen. Bovendien liet Consument de Commissie weten dat hij zich ten tijde van het sluiten van de nieuwe pensioenverzekeringen en gedurende de looptijd niet heeft laten bijstaan door een adviseur en volledig vertrouwd op de beleggingsexpertise van Verzekeraar. In dat licht bezien heeft hij ook niet van de mogelijkheid gebruik gemaakt om op enig moment te switchen naar een minder risicovol fonds.
- 4.5 De Commissie begrijpt dat de aanleiding voor deze klacht is geweest dat het aanbod van Verzekeraar voor een door Consument aan te kopen levenslang jaarlijks ouderdomspensioen door Consument als teleurstellend is ervaren. 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 ook tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Ten tijde van het sluiten 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 een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. De Commissie kan niet om deze economische werkelijkheid heen. Zie ook de eerdere uitspraken van de Commissie: 2019-596 en 2019-597.
- 4.6 Ten aanzien van de klacht van Consument overweegt de Commissie meer specifiek het volgende. De pensioenregeling waar Consument indertijd naar is overgestapt, houdt – kort gezegd – in dat hij met het op de pensioendatum vrijkomend beschikbare bedrag bij een verzekeraar van zijn eigen keuze een levenslang ouderdoms- en nabestaandenpensioen kan aankopen. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument daarvoor per de pensioendatum een aanbod te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. 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. Zie ook de eerdere uitspraken van de Commissie: 2019-596 en 2019-597.

- 4.7 Naar het oordeel van de Commissie staat het niet ter discussie dat Consument aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte informatie redelijkerwijs kon weten dat hij door de overstap naar een pensioenregeling op basis van beleggingen afstand deed van zijn gegarandeerde aanspraken op een ouderdoms- en nabestaandenpensioen. In dat licht bezien moet het een weloverwogen beslissing zijn geweest. Consument heeft bovendien tijdens de hoorzitting de Commissie meegedeeld dat de overgang met name was ingegeven door de wens om een hoger pensioen op te bouwen. Dat moge dan weliswaar begrijpelijk zijn, maar het feit dat door de veranderde marktomstandigheden deze wens spijtig genoeg niet is verwezenlijkt, kan naar het oordeel van de Commissie Verzekeraar niet worden tegengeworpen. Dit geldt ook voor de beslissing van Consument om zich niet bij te laten staan door een adviseur en nooit een switch te maken naar een minder risicovol beleggingsfonds.
- 4.8 De slotsom is dus dat Verzekeraar niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht en dat de vordering van Consument dientengevolge 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.