

Uitspraak Commissie van Beroep financiële dienstverlening 2020-022

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. G.C.C. Lewin, mr. A. Smeeing-van Hees, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op : 2 maart 2020
Ingediend door : Consument
Wederpartij : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 juni 2020

Samenvatting

Pensioenverzekering. Consument heeft in 2000 en 2001 zijn elders opgebouwde pensioenaanspraken ondergebracht in twee pensioenverzekeringen bij Verzekeraar, die gekoppeld waren aan beleggingsfondsen. In de offertes uit 2000 en 2001 staat informatie over de mogelijke hoogte van het pensioen na pensionering in 2017. In 2017 biedt Verzekeraar een veel lager pensioen aan. Commissie van Beroep: 1. Consument heeft zijn vordering in beroep gewijzigd. Het bezwaar van Verzekeraar hiertegen is gegrond. 2. De klachten dat Verzekeraar in 2017 een hoger beleggingsresultaat had moeten realiseren en een hoger pensioen had moeten aanbieden, slagen niet. 3. De klacht dat Verzekeraar in de offertes te hoge verwachtingen heeft gewekt, is op zichzelf gegrond. Dat baat Consument echter niet, omdat aangenomen moet worden dat hij de pensioenverzekeringen ook zou hebben afgesloten als in de offertes verwachtingen waren gewekt die in 2000 en 2001 als realistisch mochten worden beschouwd.

[Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie](#)

I. De procedure in beroep

- I.1 Bij een op 2 maart 2020 gedateerd en ontvangen beroepschrift, met bijlagen, heeft [naam] als gemachtigde van Consument beroep bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 21 januari 2020 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-063).
- I.2 Bij e-mail van 13 maart 2020 heeft Verzekeraar aangevoerd dat Consument zijn vordering in beroep heeft gewijzigd. Verzekeraar heeft daartegen bezwaar gemaakt. Bij e-mail van 22 maart 2020 heeft Consument gereageerd op dat bezwaar.
- I.3 Als gevolg van maatregelen in verband met het coronavirus heeft de Commissie van Beroep bij e-mail van 25 maart 2020 aan partijen enkele mogelijkheden voorgehouden voor het verder behandelen van de zaak. Consument heeft zich bij e-mail van 26 maart 2020 daarover uitgelaten, Verzekeraar bij e-mail van 27 maart 2020. Beide partijen hebben ervoor gekozen dat een uitspraak zou worden gegeven zonder mondelinge behandeling. Bij e-mail van 31 maart 2020 heeft de Commissie dit aan partijen bevestigd en uiteengezet op welke wijze de verdere behandeling zou plaatsvinden.
- I.4 Verzekeraar heeft op 17 april 2020 een verweerschrift ingediend, met bijlagen.

- 1.5 Consument heeft op 29 april 2020 een pleitnotitie ingediend. Op 11 mei 2020 heeft Verzekeraar hierop schriftelijk gereageerd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.5. De feiten zijn niet betwist en worden aangevuld met andere feiten die tussen partijen vaststaan. Het gaat om het volgende.
- 3.2 Consument is in 1952 geboren. In 1999 werkte hij in de automobieliindustrie. Door een reorganisatie bij zijn werkgever werd Consument ontslagen. Consument beschikte toen over pensioenaanspraken bij drie instanties: PMI Bedrijfspensioenfonds voor de Metaalindustrie, Zwitserleven en Stichting Pensioenfonds VCBV. Tijdens het voor Consument ingezette *outplacement*-traject hoorde Consument van de mogelijkheid om zijn pensioenaanspraken onder te brengen bij een pensioenverzekeraar. Consument heeft een offerte aangevraagd bij Centraal Beheer, rechtsvoorgangster van Verzekeraar (verder eveneens aangeduid als Verzekeraar).
- 3.3 Op 22 augustus 2000 heeft Verzekeraar een offerte uitgebracht. Deze offerte vermeldt:

"Aanvangsdatum verzekering	1 oktober 2000
Einddatum verzekering (65 jaar)	1 september 2017

De investering

Beschikbare koopsom per 1 oktober 2000	: f 206.845,00
--	----------------

Verwacht eindsaldo

Indien u uw koopsom belegt in het CB Aandelenfonds, bedraagt het eindsaldo bij leven, bij een jaarlijks gemiddeld historisch fondsrendement van 18,5%: f 3.119.591,00

(...)

Inkomen vanaf de einddatum verzekering

Uitgaande van de huidige AOW-regeling en de rentestand op 1 september 2017 van 6%, kunt u op basis van het verwachte eindsaldo van f 3.119.591,00 de onderstaande uitkeringen verwachten.

Vanaf 65 jaar ontvangt u:

- Van de overheid een AOW-uitkering van jaarlijks	: f 26.311,92
- Van Centraal Beheer een uitkering van jaarlijks	: f 247.672,00

- Totale uitkering	f 273.983,92
(...)"	

Het in deze offerte genoemde CB Aandelenfonds belegt volgens de offerte in aandelen van internationaal werkende en middelgrote Nederlandse bedrijven die aan de Amsterdamse beurs genoteerd staan. Het fonds heeft volgens de offerte een hoog risicoprofiel.

3.4 Op 29 mei 2001 heeft Verzekeraar een tweede offerte uitgebracht. Deze offerte vermeldt:

"Aanvangsdatum verzekering	I juni 2001
Einddatum verzekering (65 jaar)	I september 2017

De investering

Beschikbare koopsom per I juni 2001 : f 25.500,03

Voorbeeld eindsaldo

Indien u uw koopsom belegt in het Topaas Fonds, bedraagt het eindsaldo bij leven, bij een jaarlijks gemiddeld historisch fondsrendement van 12%: f 129.099,00

(...)

Inkomen vanaf de einddatum verzekering

Uitgaande van de huidige AOW-regeling en de rentestand op I september 2017 van 6%, hebben wij op basis van het voorbeeld eindsaldo van f 129.099,00 de onderstaande uitkeringen berekend.

Vanaf 65 jaar kunt u op basis van het bovenstaande rekenvoorbeeld ontvangen:

- Van de overheid een AOW-uitkering van jaarlijks	: f 27.537,12
- Van Centraal Beheer een uitkering van jaarlijks	: f 9.983,00

- Totale uitkering	f 37.520,12

(...)"

In deze offerte is opgenomen dat het Topaas Fonds voor 25-50% belegt in Nederlandse aandelen, voor 25-75% in Nederlandse obligaties, voor 0-10% in Europese obligaties en voor 0-15% in deposito's. Het fonds heeft volgens de offerte een hoog risicoprofiel.

3.5 Het eindsaldo per I september 2017 volgens de berekeningen van de twee offertes samen bedraagt f 3.119.591,00 + f 129.099,00 = f 3.248.690 (€ 1.474.191,00). De van Verzekeraar in totaal te ontvangen pensioenuitkering bedraagt volgens de berekening van de twee offertes f 247.672,00 + f 9.983,00 = f 257.655,00 per jaar (€ 116.919,00 per jaar; € 9.743,25 per maand).

3.6 Beide offertes bevatten in een kader onder het kopje "LET OP!" waarschuwingen over de financiële risico's van beleggingen.

3.7 De voor deze pensioenverzekeringen ingelegde koopsommen kwamen uit de waardeoverdracht van de pensioenaanspraken bij PMI Bedrijfspensioenfonds voor de Metaalindustrie (f 176.825,35), Zwitserleven (f 33.623,75) en Stichting Pensioenfonds VCBV (f 25.721,46). Het totaal hiervan is f 236.170,56 (€ 107.169,00). De hiermee corresponderende gegarandeerde aanspraak op een levenslang ouderdomspensioen, ingaande op 65-jarige leeftijd, bedroeg bij PMI Bedrijfspensioenfonds voor de Metaalindustrie f 24.464,01 per jaar, bij Zwitserleven f 4.888,00 per jaar en bij Stichting Pensioenfonds VCBV f 3.590,37 per jaar. Het totaal hiervan is f 32.942,38 per jaar (€ 14.948,00 per jaar; € 1.245,67 per maand). Verder werd bij alle drie de instanties na

overlijden van Consument een nabestaandenpensioen van 70% van deze bedragen gegarandeerd.

- 3.8 Consument heeft beide offertes geaccepteerd. De pensioenaanspraken bij de drie instanties zijn ingebracht in twee pensioenbeleggingsverzekeringen bij Verzekeraar (corresponderend met de twee offertes).
- 3.9 In de periode 2001-2017 heeft Verzekeraar jaarlijks overzichten aan Consument gestuurd met opgave van de waardeontwikkeling van de beleggingen. Verder heeft Verzekeraar in 2013 en in 2014 aan Consument medegedeeld dat de rekenrente was gewijzigd.
- 3.10 In verband met zijn aanstaande pensionering per 1 september 2017 ontving Consument op 6 juni 2017 een indicatieve opgave van Verzekeraar. Hierin wordt als het op 1 september 2017 beschikbare kapitaal uit de eerste verzekering genoemd: € 144.271,41, en als het op die datum beschikbare kapitaal uit de tweede verzekering: € 17.155,89 (totaal: € 161.427,30). Verder wordt hierin op basis van het in totaal uit beide verzekeringen beschikbare bedrag de aan te bieden levenslange jaaruitkering met ingang van 1 september 2017 geprognoseerd op € 6.351,52 per jaar (€ 529,29 per maand), met een nabestaandenpensioen, na overlijden van Consument, van 70% van dit bedrag.
- 3.11 Het in 2017 geprognoseerde pensioeninkomen van (omgerekend) € 529,29 per maand is veel lager dan het in 2000 en 2001 in totaal berekende pensioeninkomen van (omgerekend) € 9.743,25 per maand. Consument heeft bij Verzekeraar geklaagd over de hoogte van dit pensioeninkomen. Partijen hebben met elkaar van gedachten gewisseld, maar geen overeenstemming bereikt. Daarop heeft Consument zich tot het Kifid gewend.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

- 4.1 Consument heeft gevorderd dat Verzekeraar een deel van het verschil vergoedt tussen de in de offertes in 2000 en 2001 geprognoseerde pensioenuitkering en de daadwerkelijk in 2017 aangeboden pensioenuitkering. Na vermindering van zijn vordering bij de Geschillencommissie heeft Consument zijn schade begroot op € 943.573,00. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door per 1 september 2017 slechts 10% van het kapitaal te realiseren dat Consument in de offertes was voorgehouden en door een pensioen aan te bieden van slechts 5% van het pensioen dat Consument in de offertes in het vooruitzicht was gesteld. Consument acht deze verschillen met de offertes onaanvaardbaar groot.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen. Hiertoe heeft zij, verkort weergegeven, als volgt overwogen. Verzekeraar heeft in de offertes benadrukt dat de hoogte van het kapitaal op de pensioendatum afhankelijk is van het rendement van de beleggingen en dat de verzekeringnemer zelf kiest waarin de premie wordt belegd (zie onder 4.2). Ook is Consument in beide offertes gewaarschuwd tegen de risico's van beleggen (zie onder 4.3). Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te switchen naar een minder risicovol beleggingsfonds (zie onder 4.4). De economische werkelijkheid is

nu eenmaal dat de pensioenuitkeringen dalen door de aanhoudende lage rente en de verhoogde levensverwachting (zie onder 4.5). Verzekeraars hebben de vrijheid om eigen tarieven voor pensioenverzekeringen te hanteren en consumenten hebben de vrijheid om bij verschillende verzekeraars offertes aan te vragen (zie onder 4.6). Consument kon redelijkerwijs weten dat hij afstand deed van zijn eerder gegarandeerde pensioen-aanspraken, maar wenste een hoger pensioen op te bouwen. Consument kan redelijkerwijs niet aan Verzekeraar verwijten dat de marktomstandigheden zijn veranderd, dat de wens van Consument om een hoger pensioen op te bouwen niet is verwezenlijkt, dat Consument zich niet heeft laten bijstaan door een adviseur en dat Consument nooit een switch heeft gemaakt naar een minder risicovol beleggingsfonds (zie onder 4.7). Verzekeraar is niet toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht (zie onder 4.8), aldus de Geschillencommissie.

5. Beoordeling van het beroep

- 5.1 Primair heeft Consument in beroep de begroting van zijn schade gehandhaafd op € 973.573,00. Subsidiair heeft Consument zijn schade begroot op € 311.306,00 en meer subsidiair op € 76.394,00. Daarnaast heeft Consument € 3.500,00 gevorderd aan kosten van bijstand en kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
- 5.2 In beroep heeft Consument, verkort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- Mogelijk is sprake is van oneerlijke bedingen.
- Verzekeraar heeft Consument niet duidelijk gemaakt wat de mogelijke gevolgen zouden zijn als de rentestand lager zou zijn.
- Verzekeraar heeft een offerte opgemaakt op basis van deelname in het CB Aandelenfonds in plaats van in het Topaas Fonds. Verzekeraar heeft voor deelname in het Topaas Fonds niet verschillende voorbeeldrendementen laten zien, geen productrendementen getoond, niet de verplichte LET OP-tekst gebruikt en geen afkoopwaarde verstrekt.
- Verzekeraar heeft de risicobereidheid, de kennis en de ervaring van Consument niet onderzocht, geen vermogenstoets uitgevoerd, geen inventarisatierapport en geen risicoprofiel opgesteld.
- Verzekeraar heeft Consument niet ontraden deze risicovolle beleggingsverzekeringen af te sluiten.
- Verzekeraar is niet alleen als productaanbieder, maar ook als bemiddelaar en als adviseur opgetreden.
- Verzekeraar wist of had moeten weten dat Consument niet veel risico wilde lopen.
- Verzekeraar heeft Consument er niet op gewezen dat het te behalen rendement voor het grootste gedeelte afhankelijk zou zijn van de rentestand en daarnaast van de levensverwachting.
- Indien Consument voldoende zou zijn voorgelicht, zou hij de verzekeringen niet hebben afgesloten, althans niet op dezelfde voorwaarden.
- De jaarlijkse overzichten die Verzekeraar aan Consument heeft gezonden, voldoen niet aan de daaraan te stellen eisen.
- Verzekeraar heeft beloofd dat de beleggingsrisico's beperkt zouden zijn. Verzekeraar heeft die risico's niet beperkt, bijvoorbeeld door die gedeeltelijk af te dekken met putopties.

Verzekeraar heeft in de offertes lagere beleggingskosten opgegeven dan zij in werkelijkheid in rekening heeft gebracht.

Met de verzekeringen werd in aandelen belegd. Dat past niet bij een pensioendoelstelling. Verzekeraar heeft eenzijdig de beleggingsfondsen vervangen en het tarief voor beleggingskosten verhoogd. In 2015 heeft Verzekeraar eenzijdig 0,75% aan polisbeheer kosten opgevoerd. Dat is op basis van een oneerlijk beding gebeurd.

Verzekeraar heeft misleidende offertes uitgebracht en heeft misbruik gemaakt van omstandigheden.

Naast het voorbeeldrendement heeft Verzekeraar ook twee andere rendementen laten zien, maar ook die waren te hoog. Verzekeraar heeft Consument vals voorgelicht.

Verzekeraar heeft niet alle relevante stukken in het geding gebracht.

Op al deze punten is Verzekeraar tekortgeschoten, aldus (de gemachtigde van) Consument.

- 5.3 Artikel 4.4 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening bepaalt dat een consument zijn vordering in beroep kan wijzigen, tenzij de nieuwe vordering verband houdt met een klacht die de consument niet eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd en de financiële dienstverlener zich hierop beroept. Verzekeraar heeft zich hierop beroepen.
- 5.4 Het bezwaar van Verzekeraar tegen de wijziging van de vordering is gegrond. In beroep heeft Consument zijn vordering grotendeels gebaseerd op klachten die niet eerst aan Verzekeraar zijn voorgelegd. De Commissie van Beroep kan die klachten daarom thans niet in behandeling nemen. De Commissie van Beroep kan de zaak ter beoordeling van die klachten ook niet verwijzen naar de interne klachtprocedure van Verzekeraar, omdat het reglement daarvoor geen grondslag biedt. Consument kan die klachten zelf alsnog aan Verzekeraar voorleggen in de interne klachtprocedure, en – desgewenst – daarna aan de Geschillencommissie en eventueel later aan de Commissie van Beroep. De Commissie van Beroep zal wel acht slaan op hetgeen Consument in beroep heeft aangevoerd, voor zover dat beschouwd kan worden als een nadere uitwerking van de door de Geschillencommissie beoordeelde klacht (die hiervoor in 4.1 verkort is weergegeven).
- 5.5 Voor zover de klacht behelst dat Verzekeraar per 1 september 2017 het kapitaal had moeten realiseren dat (in totaal) in de offertes is genoemd, of een kapitaal dat daar dichterbij in de buurt komt dan het kapitaal dat in werkelijkheid is gerealiseerd, slaagt de klacht niet. Verzekeraar heeft nu eenmaal geen garantie gegeven dat hij een kapitaal van welke hoogte dan ook zou realiseren. Verzekeraar heeft dat ook voldoende duidelijk gemaakt aan Consument.
- 5.6 Voor zover de klacht behelst dat Verzekeraar met het per 1 september 2017 gerealiseerde kapitaal als beschikbare koopsom een levenslang pensioen moest aanbieden op basis van dezelfde uitgangspunten als gehanteerd werden in de offertes van 2000 en 2001, slaagt de klacht evenmin. In beide offertes staat uitdrukkelijk vermeld dat de daar berekende jaarlijkse uitkeringen zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat de rentestand op 1 september 2017 6% zou zijn. Consument moest redelijkerwijs begrijpen dat hij het risico liep dat met het kapitaal minder pensioen zou kunnen worden ingekocht als de rentestand op 1 september 2017 anders zou zijn. Voor zover de klacht behelst dat de in 2017 gehanteerde

uitgangspunten dichter bij de in 2000 en 2001 gehanteerde uitgangspunten hadden moeten liggen, geldt daarvoor hetzelfde.

- 5.7 De Commissie van Beroep begrijpt dat de klacht mede behelst dat Verzekeraar niet zulke hoge verwachtingen had mogen wekken in haar offertes van 2000 en 2001. Deze klacht is op zichzelf gegrond. Verzekeraar heeft weliswaar gesteld dat de offertes voldoen aan de destijds geldende regelgeving, maar heeft niet voldoende onderbouwd hoe en waarom dat ook geldt voor de gekozen percentages van respectievelijk 18,5% en 12% bij de berekening van het eindsaldo per 1 september 2017. In de offertes leest de Commissie van Beroep dat deze percentages aangeduid worden als het gemiddeld historisch fondsrendement, maar Verzekeraar heeft over de historische rendementen van het CB Aandelenfonds en het Topaas Fonds niets medegedeeld. Zo heeft Verzekeraar niet meegedeeld over welke periode dit gemiddeld historisch fondsrendement is berekend. In elk geval wekken de offertes de indruk dat het een reële mogelijkheid was dat in de periode vanaf 2000 of 2001 tot 2017 een gemiddeld rendement van 18,5% en 12% zou worden behaald. Die verwachting was echter ook in 2000 en 2001 al niet realistisch. Daarmee is een te hoog gespannen verwachting gewekt.
- 5.8 Het voorgaande baat Consument echter niet, gelet op het volgende.
- 5.9 Beoordeeld dient te worden of kan worden aangenomen dat Consument de onderhavige verzekeringen ook zou hebben afgesloten, indien de in de offertes gepresenteerde berekeningen gebaseerd waren op een gemiddeld rendement in de periode van respectievelijk 2000 en 2001 tot 2017, dat in 2000 en 2001 als realistisch mocht worden beschouwd.
- 5.10 In het beroepschrift heeft Consument aangevoerd dat in de periode van 1900 tot 2000 het gemiddeld rendement op aandelen 8,87% was en het gemiddeld rendement op obligaties 4,37%. Consument heeft deze cijfers ontleend aan Eichholtz, Koedijk en Otten, De Eeuw van het aandeel, ESB, 85e jaargang, nr. 4238, 14 januari 2000, p. 24. Verzekeraar heeft de juistheid van deze cijfers niet betwist. Deze cijfers komen de Commissie van Beroep niet onaannemelijk voor. Daarom kan in dit geval worden aangenomen dat een rendement van rond 6 à 8% als realistisch mocht worden beschouwd en dat de offertes dus aan de maatstaven zouden hebben voldaan, indien de daarin gepresenteerde berekeningen niet op een rendement van respectievelijk 18,5% en 12% zouden zijn gebaseerd, maar op een rendement van 6 à 8%.
- 5.11 In de uitspraak van de Geschillencommissie is overwogen dat Consument voor het Topaas Fonds heeft gekozen (zie onder 4.4), dat hij redelijkerwijs kon weten dat hij afstand deed van zijn gegarandeerde aanspraken op een ouderdoms- en nabestaandenpensioen, dat het een weloverwogen beslissing moet zijn geweest en dat de beslissing mede was ingegeven door de wens om een hoger pensioen op te bouwen (zie onder 4.7). Zoals de Geschillencommissie verder heeft overwogen, waren in 2000 en 2001 de verwachtingen over de uitkomsten van pensioenregelingen als de onderhavige in het algemeen positief gestemd (zie onder 4.5). Gelet op dit alles heeft Consument onvoldoende gesteld om aannemelijk te kunnen achten dat hij de onderhavige verzekeringen niet zou hebben

afgesloten, indien de in de offertes gepresenteerde berekeningen niet op een rendement van respectievelijk 18,5% en 12% zouden zijn gebaseerd, maar op een rendement van 6 à 8%. Daarom wordt aangenomen dat Consument dit in dat geval wel zou hebben gedaan, zoals hij in werkelijkheid ook heeft gedaan. De beleggingen zouden dan na het afsluiten van de verzekeringen hetzelfde verloop en resultaat hebben gehad. Dit brengt mee dat geoordeeld moet worden dat Consument geen schade heeft geleden doordat de offertes een te hoog gespannen verwachting hebben gewekt. Daarom dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5.12 Het voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie.