

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-822  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. S.W.A. Kelterman,  
leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 november 2018  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 14 oktober 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Pensioenverzekering. Streefregeling. Beschikbare premie. Commissie heeft in een tweetal eerdere uitspraken geoordeeld (2020-458 en 2020-567) dat bij het vaststellen van de pensioenaanspraken het pensioenreglement leidend is. Consument heeft geen argumenten aangevoerd die aanleiding geven om van deze lijn af te wijken. De hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rente hebben, bij de aankoop van het jaarlijks ouderdomspensioen, een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. De Commissie kan niet om deze economische werkelijkheid heen. Zie ook uitspraken 2019-596, 2019-597 en 2019-628.

## **1. Procesverloop**

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

- . het klachtformulier van Consument met bijlagen van 29 november 2018;
- . het verweer van Verzekeraar van 16 april 2019;
- . de repliek van Consument van 25 april 2019;
- . de dupliek van Verzekeraar van 7 mei 2019;
- . de e-mail van Consument van 13 mei 2019;
- . de brief van Verzekeraar van 26 juli 2019;
- . de e-mail van Verzekeraar van 16 juni 2020.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

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

- 2.1 Consument ontving op 3 oktober 1992 van Verzekeraar een opgave met daarin opgenomen een premievrij kapitaal van f 133.483,- (€ 60.572,-) dat beschikbaar komt indien hij in leven is op zijn pensioendatum of bij zijn eerder overlijden. Het kapitaal dient te worden aangewend voor de aankoop van een ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen. Op deze opgave stond een jaarlijks ouderdomspensioen van f 9.673,- (€ 4.389,-) en een nabestaandenpensioen van f 6.771,- (€ 3.073,-) vermeld.
- 2.2 Eenzelfde opgave ontving Consument op 2 november 1992 van de betrokken verzekeringsadviseur. In de begeleidende brief was tevens de volgende zinsnede opgenomen: “Tenzij u anders beslist blijft het genoemde premievrije kapitaal bij AEGON verzekerd en wordt ieder jaar verhoogd uit hoofde van de volgens de overeenkomst tussen AEGON en DCE vastgelegde winstdeling.”
- 2.3 Op 4 september 2018 verstrekte Verzekeraar aan Consument in de aanloop naar zijn pensionering een offerte voor de voor het beschikbare kapitaal van € 82.586,08 aan te kopen aanspraken, te weten een jaarlijks ouderdomspensioen van € 3.403,43 en een jaarlijks nabestaandenpensioen van € 2.383,10.
- 2.4 Consument was onaangenaam verrast door deze opgave. De bedragen weken namelijk af van hetgeen in het najaar van 1992 met hem was gecommuniceerd. 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 hem alsnog een passende offerte stuurt voor een geïndexeerd garantiepensioen, gerelateerd aan het kapitaal van € 82.586,- en de uitgangspunten van in de in 1992 verstrekte opgave.

#### *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 Consument pas in 2018 erop te wijzen dat de aankoop van zijn aanspraken negatief wordt beïnvloed door de dalende marktrente. Ondanks dat vanaf 1992 het pensioenkapitaal door winstdeling en bijstortingen is gestegen naar € 82.586,-, is het aan te kopen jaarlijks ouderdomspensioen gedaald van € 4.389,- naar € 3.404,43.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

Het op de verzekering van Consument van toepassing zijnde pensioenreglement is duidelijk. De aanspraken van Consument worden veiliggesteld door middel van een kapitaalverzekering. De ten tijde van zijn uitdiensttreding gecommuniceerde bedragen zijn echter beoogde pensioenaanspraken en kunnen afwijken van de daadwerkelijk bij pensionering aan te kopen bedragen door bijvoorbeeld een wijziging in de prijs van direct ingaande pensioenen. De positieve ontwikkeling van de rentewinstdeling heeft echter de dalende marktrente niet kunnen compenseren.

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie staat voor de beantwoording van de vraag in hoeverre er sprake is van een schending van de zorgplicht door Verzekeraar.

4.2 De Commissie heeft recentelijk in een tweetal uitspraken geoordeeld (2020-458 en 2020-567) dat bij het vaststellen van de pensioenaanspraken het pensioenreglement leidend is. Consument heeft geen argumenten aangevoerd die aanleiding geven om van deze lijn af te wijken.

4.3 In het op de pensioenverzekering van Consument van toepassing zijnde reglement zijn namelijk de volgende artikelen van belang:

#### Artikel 3 lid 2

“De aanspraken worden veilig gesteld door middel van kapitaalverzekeringen (alsmede renteverzekeringen ten behoeve van de aanspraken op wezenpensioen) welke door de werknemer met de verzekeraar worden gesloten en in stand gehouden, daartoe door de werkgever in staat gesteld conform de verplichting volgens artikel 2 van de Pensioen- en spaarfondsenwet in het kader van overeenkomsten van levensverzekering als bedoeld in lid 4, lid C, van deze wetsbepaling.(...)”

#### Artikel 12 lid 1

“Indien het deelnemerschap wordt beëindigd door dienstverlating voor de pensioendatum, verkrijgt de gewezen deelnemer jegens de werkgever een premievrije aanspraak op een deel van de totaal bereikbare pensioenen indien het deelnemerschap tot de pensioendatum zou voortduren.”

Artikel 21 lid 7

“Nadrukkelijk wordt vermeld, dat de verleende pensioenaanspraken beoogde pensioenaanspraken zijn welke zijn verzekerd door middel van kapitaalverzekeringen met pensioenclausule. Dit betekent, dat de daadwerkelijk op de ingangsdatum van het pensioen aan te kopen pensioenen kunnen afwijken van de volgens het pensioenreglement berekende beoogde pensioenen. Dit kan onder andere worden veroorzaakt door een afwijkende winstbijschrijving en/of wijzigingen in de prijs van direct ingaande pensioenen. Afwijkingen ten gunste of ten nadele zijn altijd volledig voor risico en voor rekening van de deelnemer of gewezen deelnemer.”

4.4 De Commissie stelt voorts vast dat Consument na zijn uitdiensttreding in 1992 voor het eerst van Verzekeraar in 2012 een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) heeft ontvangen. Nadien volgden nieuwe overzichten in 2015, 2016 en 2017.

4.5 In het UPO van 2012 stond onderaan op pagina I bij het kopje “Bij pensionering” het volgende vermeld:

“De hier vermelde bedragen zijn voorbeelden. We weten nu nog niet hoeveel pensioen u met het kapitaal kunt aankopen. Bij de pensioenindicaties is uitgegaan van de huidige aankoopstarieven en een rentestand van 4% op de pensioendatum.”

4.6 In de achtereenvolgende pensioenoverzichten zijn de volgende indicatieve bedragen aan ouderdomspensioen vermeld:

UPO 2012	€ 4.856,60 per jaar
UPO 2015	€ 3.848,07 per jaar
UPO 2016	€ 3.382,11 per jaar
UPO 2017	€ 3.497,25 per jaar

4.7 In dat licht gezien hoefde de offerte die Consument in september 2018 ontving – een mogelijk aan te kopen ouderdomspensioen van € 3.404,43 per jaar – naar het oordeel van de Commissie voor hem redelijkerwijs, hoe teleurstellend ook, geen verrassing te zijn nu deze in lijn ligt van hetgeen hem al in de achtereenvolgende pensioenoverzichten in het vooruitzicht was gesteld.

4.8 Tot slot wenst de Commissie op te merken dat het begrijpelijk is dat Consument teleurgesteld is in het aanbod van Verzekeraar in vergelijking met hetgeen hem als beoogde pensioenaanspraak in 1992 is voorgehouden.

- 4.9 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. Zie de eerdere uitspraken onder nummer 2019-596, 2019-597 en 20219-628.
- 4.10 De slotsom is derhalve 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 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](http://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.*