

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1079
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger,
leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 december 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bindend advies. Klacht ongegrond.

De pensioenopbouw van Consument is vanaf 1977 ondergebracht bij Verzekeraar, vanaf 1989 in de vorm van een beschikbare premieregeling. In 2001 heeft Consument ervoor gekozen om 40% van het destijds aanwezige pensioenkapitaal te beleggen in aandelenfondsen. In 2003 heeft Consument van de werkgever een pensioenbrief ontvangen, waarin de toezegging op basis van een beschikbare premie is vastgelegd. De pensioenbrief is door Consument ondertekend. De verzekering is in 2003 premievrij gemaakt. Op 1 februari 2015 is de pensioenverzekering tot uitkering gekomen. Consument heeft van het pensioenkapitaal van € 235,855,15 een levenslang pensioen aangekocht van € 819,00 bruto per maand.

Consument klaagt over de hoogte van de pensioenuitkering en vordert van Verzekeraar compensatie voor de teleurstellende resultaten van zijn pensioenopbouw. Consument meent dat Verzekeraar zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

Vooropgesteld zij, aldus de Commissie, dat het de werkgever van Consument is die heeft gekozen voor een pensioentoezegging in de vorm van een beschikbare premieregeling. Consument heeft hiervoor getekend op basis van voldoende informatie. Los daarvan is het een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico's zijn verbonden. Het was voor Consument duidelijk dat er geen garantie werd gegeven wat betreft de hoogte van het pensioenkapitaal op de einddatum. Consument heeft er in 2001 bewust voor gekozen om een groot deel van de pensioenopbouw via beleggen te laten plaatsvinden. De gevolgen daarvan vallen niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar.

Alhoewel de Commissie er begrip voor heeft dat de hoogte van het pensioenkapitaal op de einddatum van de verzekering en de hoogte van het daarmee aan te kopen pensioen door Consument als teleurstellend zijn ervaren en Consument kennelijk de verwachting had dat Verzekeraar hem daarvoor zou behoeden, rustte op Verzekeraar destijds geen waarschuwingsplicht nu de verzekering reeds in 2003 premievrij was gemaakt.

De Commissie oordeelt dat Verzekeraar niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht en bepaalt dat de klacht van Consument ongegrond. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar na de hoorzitting;
- de reactie van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De pensioenopbouw van Consument is vanaf 1977 via diverse werkgevers ondergebracht bij Verzekeraar, tot 1989 op basis van een eindloonregeling. Bij verandering van werkgever in 1989 is deze regeling gewijzigd in een beschikbare premieregeling in de vorm van een zogeheten “Persoonlijk Renteniërsplan”.
- 2.2 Met een brief van 9 april 2001 heeft Verzekeraar Consument onder meer als volgt geïnformeerd:

“Hierbij ontvangt u het verzekeringsbewijs van uw Renteniërsplan per 01-04-2001. Uit deze opgave volgt dat op basis van ongewijzigde stortingen en een garantierente van 4% een kapitaal ter grootte van f. 722.572,- op de pensioendatum beschikbaar kan zijn voor pensioenaankoop. (...)”
- 2.3 Consument heeft op 22 mei 2001 de keuze gemaakt om 40% van het destijds aanwezige pensioenkapitaal te beleggen in aandelenfondsen.

- 2.4 Op 13 juli 2001 heeft Verzekeraar Consument onder meer als volgt geïnformeerd over de omzetting van het Persoonlijk Renteniersplan naar het zogeheten “Flexibel Management Pensioen” (polisnummer [nummer 1]):

“(...) Uw pensioensaldo is per 1 juni 2001 overgebracht naar Flexibel Management Pensioen. De koers van de renteniersunits per 1 juni 2001 is 1.03.

(...)

Op de polis staat vermeld voor welk deel u participeert in de Pensioenspaarrekening en/of de beleggingsfondsen.

(...)

Zowel in het Persoonlijk Renteniersplan als het Flexibel Management Pensioen spaart u een kapitaal bij elkaar. Op de einddatum kunt u aangeven hoe u dit kapitaal wilt aanwenden.

(...)

Is uw spaarsaldo volledig in de Pensioenspaarrekening ondergebracht? Dan ziet u het eindsaldo op basis van 4% gegarandeerd rendement weergegeven. Dit is vergelijkbaar met wat u in het Persoonlijk Renteniersplan als gegarandeerd eindkapitaal zag.

Daarnaast laten wij u zien hoe uw saldo toeneemt bij een rendement van 5,5% (dit is het huidige rendement van de Pensioenspaarrekening). Uitgaande van dit eindsaldo laten wij u zien welke uitkering u aan kunt kopen.

Indien uw spaarsaldo geheel of gedeeltelijk in een beleggingsfonds is ondergebracht ziet u hoe uw huidig saldo toeneemt op basis van het in het verleden behaalde rendement, met als maximum 8%. Dit is dus afhankelijk van de door u gemaakte beleggingskeuze. (...)

- 2.5 In de pensioenbrief die Consument in 2003 van zijn werkgever heeft ontvangen, heeft de werkgever de voor Consument geldende pensioenregeling opgenomen. In deze regeling is onder meer het volgende opgenomen:

“(...) Uw pensioendatum is gesteld op 1 februari 2015.

Uw dienstbetrekking eindigt uiterlijk op uw pensioendatum, tenzij wij in onderling overleg anders overeenkomen.

BESCHIKBARE PREMIE

Premie gebaseerd op gestaffelde premie

Voor uw pensioenregeling wordt met ingang van 1 februari 2003 jaarlijks een premie beschikbaar gesteld.

(...)

TE FINANCIEREN PENSIOENAANSPRAKEN BIJ UW IN LEVEN ZIJN OP DE PENSIOENDATUM

Levenslang ouderdomspensioen en levenslang nabestaandenpensioen ingeval u overlijdt op of na de pensioendatum (...)

In de pensioenbrief zijn verder de informatieverplichtingen van Verzekeraar beschreven, zoals een jaarlijkse schriftelijke opgave van de hoogte van de verzekerde bedragen en de waardeangroei van de pensioenaanspraken conform de toepasselijke wetgeving voor de inkomstenbelasting.

De pensioenbrief, met als ingangsdatum 1 februari 2003, is op 17 december 2003 ondertekend door Consument en zijn werkgever.

2.6 Op 23 mei 2003 heeft Verzekeraar aan Consument een brief gezonden in verband met uitdiensttreding van Consument bij zijn werkgever. In de brief biedt Verzekeraar Consument aan om desgewenst contact op te nemen met een pensioenadviseur van Verzekeraar teneinde geïnformeerd te worden de mogelijkheden van verdere pensioenopbouw, al dan niet via Verzekeraar.

2.7 De verzekering is in 2003 premievrij gemaakt.

2.8 Met een brief van 11 november 2008 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

*“(...) De invoering van de Pensioenwet heeft ons aanleiding gegeven om onze verzekeringsvoorwaarden van het Flexibel Management Pensioen aan te passen. Hoewel uw Flexibel Management Pensioen niet onder de Pensioenwet valt, zijn er wijzigingen die ook voor uw verzekering gelden. Een overzicht van de meest belangrijke wijzigingen ontvangt u bij deze brief.
(...)”*

Voorwaarden voor de wijze van beleggen

In verband met de wettelijke zorgplicht waaraan verzekeringsmaatschappijen moeten voldoen, hebben wij de voorwaarden aangepast. Hierdoor komt u nu begrippen tegen als lifecycle, execution only, beleggersprofiel en risicoprofiel.*

***Wat wordt bedoeld met zorgplicht?**

Het doel van de wettelijke zorgplicht is de verzekerde te beschermen die, op basis van een pensioenregeling bij zijn werkgever, door het beleggen van premies in beleggingsfondsen voor zijn pensioen investeert. Wij informeren hem over de risico's die het beleggen in beleggingsfondsen met zich meebrengt. Ook begeleiden wij de verzekerde door het aanbieden van producten die, gezien de informatie die hij over zichzelf aan ons geeft, voorzien in bepaalde beleggingen die redelijkerwijs voor hem verantwoord zijn.”

Verzekeraar heeft vervolgens de nieuwe verzekeringsvoorwaarden van het Flexibel Management Pensioen aan Consument toegezonden.

- 2.9 Bij brief van 28 december 2012 heeft Verzekeraar geïnformeerd over de compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen. In de brief is onder meer het volgende te lezen:

“ U heeft een beleggingspensioen bij [Naam Verzekeraar], via werkgever [naam werkgever]. Bij een beleggingspensioen wordt het geld voor uw pensioenopbouw belegd.

(...)

Wij vergeleken de kosten van uw beleggingspensioen met de toetsnorm. Daaruit blijkt dat de kosten lager waren. Uw vergoeding bedraagt daarom: € 0,00”

In het bijgevoegde vergoedingsoverzicht wordt voorts onder 9) vermeld:

*“ **Waarom wordt het geld voor mijn pensioen belegd ?***

Uw werkgever heeft de keuze gemaakt voor een beleggingspensioen en hierover afspraken gemaakt met ons.”

- 2.10 Met een brief van 16 oktober 2013 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het feit dat verzekeraars tot 2013 (verplicht) een rekenrente van 4% hanteerden bij het geven van een indicatie van toekomstig pensioen maar dat in 2013 door verzekeraars wordt gerekend met een rente van 2,4% en het rentepercentage in het vervolg jaarlijks wordt vastgesteld. Verzekeraar bericht daarbij dat de hoogte van het pensioen van Consument afhankelijk is van de (beleggings)waarde, de rentestand en de levensverwachting op de pensioendatum.
- 2.11 Op 1 februari 2015 is de pensioenverzekering (Flexibel Management Pensioen) met polisnummer [nummer 1] tot uitkering gekomen. Het beschikbare kapitaal bedroeg op die datum € 235.855,15.
- 2.12 Consument heeft hiervoor bij Verzekeraar een levenslang pensioen aangekocht van € 819,00 bruto per maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument klaagt over de hoogte van zijn pensioenuitkering. Consument vordert van Verzekeraar compensatie voor de teleurstellende resultaten van zijn pensioenopbouw.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Consument verwijt Verzekeraar in strijd te hebben gehandeld met zijn zorgplicht, onder meer door met zijn beleggingsbeleid geen althans onvoldoende rekening te houden met de belangen van Consument. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Door diverse door Verzekeraar doorgevoerde productwijzigingen is Consument de mogelijkheid ontnomen om volgens de middelloonregeling pensioen op te blijven bouwen. Bij handhaving van een dergelijke regeling zouden de resultaten op de pensioendatum voor Consument veel gunstiger zijn uitgevallen dan nu het geval is zowel qua opgebouwd kapitaal als wat betreft de pensioenuitkering.
- Consument is misleid door de productinformatie van Verzekeraar, waarbij beleggen de basis voor de pensioenopbouw werd met als enig alternatief een pensioenspaarrekening met een gegarandeerde rente van 3%, later 2%.
- Het uiteindelijke beschikbare bedrag van € 235.855,15 en de daarvan aangekochte uitkering staan in geen verhouding tot het laatst verdiende salaris van Consument, terwijl de pensioenpremie wel wordt bepaald aan de hand van het salaris.
- Verzekeraar is niet transparant met betrekking tot de opbouw van het pensioenkapitaal. Zo is het voor Consument onverklaarbaar waarom een, eveneens bij Verzekeraar ondergebrachte, lijfrenteverzekering (polisnummer [nummer 2]) een veel positiever beleggingsresultaat heeft laten zien terwijl in dezelfde fondsen is belegd als in de pensioenverzekering.
- Ter onderbouwing van zijn klacht verwijst Consument Verzekeraar voorts naar het pensioen dat hij heeft opgebouwd bij een pensioenfonds in een veel kortere periode met een naar verhouding veel hogere uitkering.
- Verzekeraar heeft ten onrechte geen rekening gehouden met het klantbelang, daar waar hij dat wel had moeten doen. Zo heeft Verzekeraar nooit eigener beweging contact opgenomen met Consument naar aanleiding van tegenvallende rendementen.
- Verzekeraar kan zich niet verschuilen achter het feit dat Consument jaarlijks aan de hand van overzichten is geïnformeerd. Voor Consument was er geen aanleiding tot ongerustheid, er werd geen waarschuwing gegeven door Verzekeraar.
- Consument had geen reden om een adviseur te raadplegen. Alleen in mei 2003 heeft Consument informatie ingewonnen naar aanleiding van uitdiensttreding bij de toenmalige werkgever.

Verweer

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

- De werkgever van Consument heeft, in ieder geval al sinds 1989, aan Consument een pensioentoezegging gedaan in de vorm van een beschikbare premiereregeling, wat betekent dat de werkgever een pensioenpremie beschikbaar stelt voor de opbouw van een pensioenkapitaal.

Met dit kapitaal, waarvan de hoogte niet op voorhand vaststaat, moet op de einddatum een pensioenuitkering worden aangekocht tegen de dan geldende tarieven, die onder meer worden bepaald door de rentestand en de levensverwachting op het moment van aankoop.

- Ten onrechte verwijt Consument Verzekeraar dat de pensioenuitkering op basis van een dergelijke pensioentoezegging niet gerelateerd is aan zijn laatstverdiende salaris. Deze verwachting is immers niet in overeenstemming met het karakter van een beschikbare premieregeling.
- Het is de werkgever die heeft gekozen voor deze pensioentoezegging in de vorm van een beschikbare premieregeling, niet Verzekeraar. Verzekeraar is hierbij aan te merken als pensioenuitvoerder. Consument had zich wat betreft zijn bezwaren tegen de vorm van de pensioentoezegging tot de werkgever moeten wenden.
- Consument heeft in 2001 een keuze gemaakt voor beleggen in aandelen van 40 % van het destijds beschikbare pensioenkapitaal. Zou Consument het volledige kapitaal op de Pensioenspaarrekening hebben laten staan dan zou de waarde van het pensioenkapitaal op 1 februari 2015 € 35.000,00 hoger zijn geweest. Door de teleurstellende rendementen op de beleggingen is het uiteindelijke pensioenkapitaal tegengevallen. Deze omstandigheid valt - anders dan Consument lijkt te veronderstellen - niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar maar komt voor rekening en risico van Consument.
- Consument vergelijkt de beleggingsresultaten van zijn pensioenverzekering met die van zijn lijfrenteverzekering, maar vergeet daarbij dat voor de lijfrenteverzekering maandelijks premie werd ingelegd terwijl de pensioenverzekering al in 2004 premievrij is gemaakt. Dit verklaart waarom de tegenvallende beleggingsresultaten zo van invloed zijn geweest, helaas in negatieve zin, op het pensioenkapitaal en daarmee ook voor een belangrijk deel op de hoogte van het aangekochte pensioen.
- Voor zover Consument meent dat Verzekeraar als pensioenuitvoerder Consument had moeten adviseren naar aanleiding van de tegenvallende beleggingsresultaten, volgt Verzekeraar Consument niet. Juist omdat Verzekeraar als uitvoerder optreedt, is hij niet in de positie om te adviseren. Hiervoor had Consument desgewenst zelf een adviseur in de arm kunnen nemen. Consument ontving van Verzekeraar jaarlijks informatie over de ontwikkeling van het pensioenkapitaal conform de verplichting van Verzekeraar als pensioenuitvoerder.
- Op Verzekeraar rustte voor de onderhavige verzekering reeds in 2003 premievrijgemaakte verzekering geen waarschuwingplicht.
- Consument kan zijn stelling omtrent zijn geleden schade niet onderbouwen. Zo Verzekeraar al schending van de zorgplicht verweten zou kunnen worden, dan heeft deze niet tot schade geleid. Verzekeraar heeft qua beleggingsresultaten niet minder resultaat geboekt dan andere verzekeraars. Ook heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat hij, zou Verzekeraar hem actief hebben gewaarschuwd, maatregelen zou hebben kunnen nemen teneinde tot een hoger pensioenkapitaal te komen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie beantwoordt de vraag of het tegenvallende beschikbare pensioenkapitaal van Consument is terug te voeren op een schending van de zorgplicht van Verzekeraar en zo ja, in hoeverre deze schending tot schadeplichtigheid van Verzekeraar leidt.
- 4.2 Vooropgesteld zij dat het de werkgever van Consument is die heeft gekozen voor een pensioentoezegging in de vorm van een beschikbare premieregeling. Een dergelijke regeling wordt onder meer gekenmerkt door het ontbreken van een gegarandeerd bedrag op de pensioendatum en door fluctuatie in de waarde.
- 4.3 Consument verwijt Verzekeraar dat deze in de loop der tijd onvoldoende rekening heeft gehouden met de financiële belangen van Consument en - in tegenstelling tot de zorgplicht die volgens Consument op Verzekeraar rustte - Consument onvoldoende heeft geïnformeerd en begeleid bij de gemaakte (beleggings)keuzes voor zijn pensioenopbouw.
- 4.4 De Commissie meent dat deze stelling van Consument geen steun vindt in de feiten. Ten onrechte verwijt Consument Verzekeraar dat deze hem onvoldoende heeft gewaarschuwd voor de risico's van beleggen.
Het mag als een feit van algemene bekendheid worden beschouwd dat aan beleggen risico's verbonden zijn. Verzekeraar heeft vanaf het moment dat de werkgever heeft besloten om zijn pensioentoezegging aan Consument op basis van een beschikbare premieregeling vorm te geven, Consument herhaaldelijk gewezen op het karakter van deze regeling, de risico's, de keuzes die Consument daarbij had en de eventuele gevolgen daarvan. Los van de verschillende benamingen van de producten van Verzekeraar, was voor Consument duidelijk dat zijn werkgever had gekozen voor een regeling waarbij door hem geen garantie werd gegeven wat betreft de hoogte van het pensioenkapitaal van Consument op de einddatum.
- 4.5 Verzekeraar heeft daaraan uitvoering gegeven en in dat kader aan Consument de mogelijkheid geboden om de pensioenopbouw te laten plaatsvinden via een pensioenspaarrekening en/of beleggen en Consument heeft daarbij in 2001 zijn eigen keuze gemaakt. Consument wist reeds toen dat, voor zover door Verzekeraar een prognose werd gegeven met betrekking tot de hoogte van het pensioenkapitaal op de einddatum, daarbij werd uitgegaan van premiebetaling tot de einddatum.
- 4.6 De vergelijking van Consument met de pensioenopbouw bij het pensioenfonds waar hij eveneens thans een pensioenuitkering van ontvangt, gaat - zoals Verzekeraar terecht stelt - niet op evenmin als die met de waarde opbouw in de lijfrenteverzekering van Consument.

Voor de pensioenverzekering met polisnummer [nummer 1] is immers al sinds 2003 geen premie meer ingelegd waardoor tegenvallende beleggingsresultaten niet met reguliere premie inleg konden worden opgevangen. Voorts heeft Consument niet onderbouwd waarom en op welke wijze de vergelijking met de pensioenopbouw bij een pensioenfonds de conclusie zou rechtvaardigen dat Verzekeraar zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

- 4.7 Verzekeraar kon in zijn hoedanigheid als uitvoerder van de pensioenregeling niet optreden als adviseur van Consument. Daartoe had Consument zelf een adviseur kunnen raadplegen, maar hij heeft daar niet voor gekozen. Voor de gevolgen daarvan kan Verzekeraar niet verantwoordelijk worden gesteld nog los van de vraag of Consument andere keuzes zou hebben gemaakt. Daarbij komt dat Consument al in 2001 bewust heeft gekozen voor (gedeeltelijk) beleggen en hem daarbij duidelijk was althans moest zijn dat er geen garantie was voor wat betreft het resultaat.
- 4.8 Alhoewel de Commissie er begrip voor heeft dat de hoogte van het pensioenkapitaal op de einddatum van de verzekering en de hoogte van het daarmee aan te kopen pensioen door Consument als teleurstellend zijn ervaren en Consument kennelijk de verwachting had dat Verzekeraar hem daarvoor zou behoeden, rustte op Verzekeraar destijds geen waarschuwingsplicht nu de verzekering reeds in 2003 premievrij was gemaakt.
- 4.9 De Commissie merkt op dat de communicatie van Verzekeraar wellicht duidelijker had gekund. Zo vermeldt Verzekeraar in zijn brief aan Consument van 11 november 2008 weliswaar dat de Pensioenwet voor de onderhavige verzekering niet van toepassing is, maar hij geeft in de brief wel een toelichting op de zorgplicht die sinds de invoering van de Pensioenwet op Verzekeraar in het algemeen rust. De Commissie acht deze wijze van informatie verstrekken niet gelukkig, maar meent dat Consument aan deze informatie niet de verwachting mocht ontlenen dat Verzekeraar eigener beweging in actie zou komen in verband met een mogelijk tegenvallend pensioenkapitaal en pensioenuitkering. Verzekeraar heeft immers op andere wijze steeds onomwonden laten weten dat met betrekking tot de hoogte van het pensioenkapitaal op de einddatum en de aan te kopen uitkering als gevolg van de keuze van de werkgever van Consument, te weten een beschikbare premieregeling, geen garantie bestond.
- 4.10 De conclusie is dat Verzekeraar niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument. Dit leidt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering van Consument wordt 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.