

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0580
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de offerte en uit de toepasselijke voorwaarden

Samenvatting

Pensioenverzekering. Variabele uitkering. De consument is van mening dat de wijziging van de uitkering voor 2020 niet in verhouding staat tot het in het voorgaande jaar behaalde rendement op de beleggingen. Hij verzoekt de commissie de berekeningen van de verzekeraar te controleren. De consument is bovendien niet tevreden over de communicatie door de verzekeraar. Hij wenst een eerlijk en transparant pensioen, waarbij hij erop kan vertrouwen dat de berekeningen van de verzekeraar juist zijn, dat daarbij de juiste rentes worden gebruikt en de juiste (wettelijke) regels worden gevolgd. De commissie concludeert dat de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument bij het afsluiten van het product, maar dat de klacht moet worden afgewezen omdat niet is komen vast te staan dat de consument als gevolg van de tekortkoming schade heeft geleden.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2022. Op de hoorzitting waren de consument en zijn echtgenote aanwezig. Ook de verzekeraar was aanwezig.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument ontvangt sinds maart 2018 een variabel pensioen uit Aegon Uitkerend Beleggingspensioen van de verzekeraar.
- 2.2 Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen wordt de pensioenuitkering ieder jaar op 1 januari herrekend, waarbij de hoogte van de uitkering afhankelijk is van
- het resultaat over de beleggingen over het daaraan voorafgaande jaar,
 - de marktrentestand, en
 - de toe- of afname van de levensverwachting

Ook wordt een bedrag verrekend voor de kosten die de verzekeraar in rekening brengt. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Aegon Uitkerend Beleggingspensioen van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.3 Voorafgaand aan het aangaan van de verzekering heeft de consument een offerte ontvangen. De relevante passages uit de offerte zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voordat de verzekeraar de offerte uitbracht, heeft de consument een vragenlijst ingevuld zodat de verzekeraar van hem een risicoprofiel kon opmaken. Het risicoprofiel van de consument is offensief.
- 2.4 De verzekering keert maandelijks uit. In maart 2018 heeft de consument zijn eerste uitkering ontvangen. Deze was € 734,70. Per 1 januari 2019 is de uitkering herrekend. Voor 2019 was de uitkering € 671,72.

Van 1 januari 2019 tot 1 januari 2020 was het netto beleggingsresultaat 15,3 procent en ging het pensioenkapitaal van € 138.345 naar € 159.521 (na onttrekking van de uitkeringen over 2019). De uitkering steeg na herrekening per 1 januari 2020 met 6,25 procent naar een bedrag van € 713,74.

- 2.5 De consument heeft op 29 januari 2020 contact opgenomen met verzekeraar, omdat hij van mening is dat de uitkering voor 2020 hoger moet zijn. Ondanks diverse gesprekken zijn partijen niet dichterbij elkaar gekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.6 De herrekende uitkering voor 2020 staat niet in verhouding tot het behaalde rendement op de beleggingen.

2.7 De consument is niet tevreden over de communicatie door de verzekeraar. De verzekeraar was laat met het reageren op zijn klacht en kan hem niet voldoende duidelijkheid verschaffen over de berekening van de uitkering(en). De consument wenst een eerlijk en transparant pensioen en dat is nu niet het geval. Hij wil erop kunnen vertrouwen dat de berekeningen van de verzekeraar juist zijn, dat daarbij de juiste rentes worden gebruikt, niet te veel administratiekosten in rekening worden gebracht en de juiste (wettelijke) regels worden gevolgd.

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De verzekeraar heeft verder informatie verstrekt over de werking van het beleggingspensioen en over de grondslagen voor de berekening van de uitkering. Ook de berekening zelf heeft de verzekeraar overgelegd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op het verweer en de toelichting van de verzekeraar ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de uitkering aan de consument voor het jaar 2020 te laag heeft vastgesteld. Ook is de vraag aan de orde of de verzekeraar de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door de consument onvoldoende voor te lichten over de werking van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen.

Werking direct uitkerend beleggingspensioen

3.2 Artikel 63a van de Pensioenwet staat toe dat een pensioenuitkering varieert als gevolg van de resultaten op beleggingen, de ontwikkeling van het sterfteresultaat of de ontwikkeling van de levensverwachting. Bij het individueel toedelen van de mee- of tegenvallers op de beleggingen naar een pensioenuitkering is het wettelijk verplicht om een projectierente te gebruiken, die gebaseerd is op de risicovrije rente.¹ De risicovrije rente wordt vastgesteld door De Nederlandsche Bank (DNB). Het resultaat op de beleggingen wordt ten minste één keer per jaar vastgesteld en verwerkt. Bij de periodieke aanpassing van de uitkeringshoogte wordt rekening gehouden met de verwachte resterende levensverwachting van de pensioengerechtigde.

3.3 De toepasselijke voorwaarden van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen sluiten aan bij deze wettelijk verplichte regels. De voorwaarden bepalen dat de verzekeraar ieder jaar op 1 januari bepaalt hoe hoog de uitkering wordt aan de hand van het beleggingsrendement, de levensverwachting en de marktrente.

¹ Artikel 63a, lid 8 Pensioenwet

De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage. De verzekeraar heeft uitgelegd dat de marktrente is afgeleid van de projectierente.

- 3.4 In tegenstelling tot wat de consument betoogt, worden de beleggingsresultaten niet rechtstreeks in een één op één verhouding toegedeeld aan de pensioenuitkering. Voor de toedeling wordt een projectierente gebruikt. De hoogte van deze rente is afhankelijk van de risicovrije rente die DNB voor alle pensioenuitvoerders publiceert. De verzekeraar kan deze factor dus niet naar eigen inzicht invullen. Dit volgt zowel uit de toepasselijke voorwaarden als de dwingendrechtelijke regels van de Pensioenwet.
- 3.5 De commissie stelt daarom vast dat de verzekeraar de uitkering voor 2020 in overeenstemming met de wet en de op de verzekering toepasselijke voorwaarden heeft berekend.

Informatieverstrekking door de verzekeraar

- 3.6 Uit de klacht van de consument maakt de commissie op dat de consument bij het aangaan van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen wel bewust het beleggingsrisico en de ontwikkeling van de levensverwachting heeft geaccepteerd, maar niet heeft voorzien dat bij het verwerken van het beleggingsresultaat in de uitkering, de invloed van de rente zo groot zou zijn. De vraag is of de verzekeraar de consument bij het aangaan van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen hierover voldoende heeft geïnformeerd. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht hieronder toe waarom.
- 3.7 De verzekeraar heeft in zijn rol als pensioenuitvoerder een zwaarwegende zorgplicht, zo volgt uit een conclusie van de Advocaat-Generaal bij het parket van de Hoge Raad.² Deze zorgplicht is onder meer gebaseerd op artikel 6:2 van het Burgerlijk Wetboek (aanvullende werking van de redelijkheid en de billijkheid).

De omvang van deze zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en kan vanwege de maatschappelijke functie van een pensioenuitvoerder verder gaan dan wat louter op grond van de Pensioenwet wordt vereist.

Nu de Hoge Raad er niet op een andere wijze over heeft geoordeeld en nu het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen een pensioenproduct is dat onder de Pensioenwet valt, zal de commissie deze maatstaf gebruiken voor het bepalen van de omvang van de informatie die de verzekeraar aan de consument moet verstrekken over het product. In 3.8 zal nader worden uitgewerkt welke omstandigheden in dit geval van belang zijn.

² Zie r.o. 4.25 van de conclusie (ECLI:NL:PHR:2019:954) bij Hoge Raad 20 december 2019 (ECLI:NL:HR:2019:2035), te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.8 Allereerst is van belang dat de verzekeraar het beleggingspensioen heeft aangeboden via execution only. De consument kon het pensioenproduct bij de verzekeraar aangaan zonder dat hij hierover advies hoefde in te winnen. Dit legt op de verzekeraar de verplichting de consument van zodanige informatie te voorzien dat de consument zelfstandig in staat is om het product te doorgronden en de consequenties hiervan op de lange termijn te overzien. Verder is het van belang dat partijen het eens zijn dat een beleggingspensioen een complex product is waarvan de werking niet eenvoudig door de consument te doorgronden is. Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen draagt de consument niet alleen het beleggingsrisico, maar ook het renterisico en het macro-langlevensrisico. De verzekeraar draagt alleen het micro-langlevensrisico. Het product bevat dus diverse risico's die allen een impact kunnen hebben op de hoogte van de pensioenuitkering. Ten slotte is van belang dat de consument weinig ervaring heeft met het afsluiten van pensioenuitkeringsproducten. De consument heeft slechts één keer de gelegenheid om een goede keuze te maken binnen het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen en kan zijn keuze daarna niet meer wijzigen. Daar staat tegenover dat de verzekeraar als pensioenuitvoerder wel de werking en de risico's van het product kent.
- 3.9 Deze omstandigheden vormen in onderlinge samenhang aanleiding om aan te nemen dat op de verzekeraar een zwaarwegende informatieverplichting rust ten aanzien van de risico's in de diverse vormen van pensioenuitkering. De verzekeraar moet zich ervan vergewissen dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen over welke vorm van pensioenuitkering hij wil afnemen en de consument waar nodig waarschuwen voor de in het product besloten risico's.
- 3.10 In de offerte voor het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen heeft de verzekeraar toegelicht welke factoren de hoogte van de uitkering beïnvloeden en wat de invloed van ieder van deze factoren is.

De verzekeraar heeft echter niet uiteengezet hoe deze factoren *in onderlinge samenhang* de hoogte van de uitkering kunnen beïnvloeden terwijl de verzekeraar wel over deze kennis beschikt. Het enige scenario dat de verzekeraar voor de consument heeft doorgerekend, ziet op het beleggingsrendement.

Wat er met de uitkering gebeurt als daarbij de rente en/of de levensverwachting wijzigt, kan de consument niet uit de verstrekte documentatie opmaken.

De verzekeraar heeft de consument dus geen volledig inzicht gegeven in het mechanisme van het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen en in de daarmee samenhangende risico's voor de hoogte van zijn pensioenuitkering.

Dit mechanisme vormt nu juist de kern van het product. De commissie is daarom van oordeel dat de verzekeraar daarmee toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument. De klacht van de consument is in zoverre gegrond.

Berekening uitkering

- 3.11 De consument heeft ter zitting aangevoerd dat hij erop wil kunnen vertrouwen dat de berekeningen van de verzekeraar juist zijn, dat daarbij de juiste rentes worden gebruikt, niet te veel administratiekosten in rekening worden gebracht en dat de juiste (wettelijke) regels worden gevolgd. Hij heeft de commissie verzocht de berekeningen van de verzekeraar te controleren.
- 3.12 Het behoort niet tot de taak van de Geschillencommissie om een volledige controle uit te voeren op de wijze waarop de verzekeraar de uitkeringen vaststelt en berekent. Dit behoort tot de taken van de toezichthouder. Wel heeft de verzekeraar op verzoek van de commissie inzicht gegeven in de grondslagen die de verzekeraar heeft gebruikt bij het opstellen van de offertes en bij de jaarlijkse herberekeningen. Ook heeft de verzekeraar de berekening voor de uitkering van 2020 verstrekt. De commissie heeft deze gegevens gecontroleerd en kan op basis daarvan zeggen dat, uitgaande van de door de verzekeraar gehanteerde uitgangspunten, de berekeningen juist zijn. Voor het toepassen van de juiste wettelijke regels verwijst de commissie naar haar oordeel onder 3.3.

Schade

- 3.13 De consument heeft ter zitting aangevoerd dat hij – ook bij een juiste voorstelling van zaken – niet voor een ander product, zoals bijvoorbeeld een vaste pensioenuitkering, zou hebben gekozen. Consument heeft vertrouwen in het variabel pensioen, maar is alleen ontevreden over de hoogte van de uitkering.
- 3.14 De commissie concludeert dan ook dat de klacht van de consument moet worden afgewezen bij gebrek aan schade hoewel de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument bij het afsluiten van het product.

De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar de consument zal tegemoetkomen voor zover de consument zijn keuzes wil herzien en gebruik wil maken van aanpassingen die de verzekeraar sindsdien in het product heeft aangebracht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante passages uit de offerte en relevante bepalingen uit de Voorwaarden Aegon Uitkerend Beleggingspensioen

Relevante passages uit de offerte

“Hoeveel pensioen u straks krijgt hangt af van verschillende dingen

Uw pensioen is niet alleen afhankelijk van het rendement op uw pensioenkapitaal. Een hogere of lagere rente en de ontwikkeling van onze levensverwachting spelen ook een grotere rol. We geven u ook een schatting wat uw pensioen over tien jaar is. Bij die schatting houden we geen rekening met deze onzekerheden. (...)

Optie 3 Een partnerpensioen op basis van beleggingen

(...)

Pensioen voor u

€ 734,70 bruto per maand (...)

Ieder jaar op 1 januari de hoogte van uw pensioen

Half december berekenen we het pensioen dat u in het jaar daarop krijgt. Dit nieuwe bedrag ontvangt u dan maandelijks vanaf 1 januari van dat jaar. Uw pensioen wijzigt voor het eerst op 1 januari 2019.

Wij schatten hoe hoog uw pensioen over tien jaar is

Hoe hoog uw pensioen in de jaren daarna is, hangt van verschillende factoren af zoals de beleggingsresultaten. Niemand weet wat de toekomst brengt. Om u een toch idee te geven, tonen we u hieronder drie bedragen. Een bedrag voor als het goed gaat met de beleggingen, een bedrag voor als het slecht gaat en eentje voor als het resultaat gemiddeld is. (...)

Als het goed gaat, schatten wij uw ouderdomspensioen in 2028 op € 1.331,32

Als het gemiddeld gaat, schatten wij uw ouderdomspensioen in 2028 op € 634,25

Als het slecht gaat, schatten wij uw ouderdomspensioen in 2028 op € 265,17

(...)

Welke factoren beïnvloeden de hoogte van uw pensioen?

De volgende factoren hebben invloed op de hoogte van uw pensioen:

- Hoe gaat het met uw beleggingen;
- Wat er gebeurt met de marktrente;
- Wat er gebeurt met de gemiddelde levensverwachting van inwoners van Nederland die dezelfde leeftijd hebben als u.

Daarnaast speelt de manier mee waarop we uw pensioen berekenen.

Wat gebeurt er bij een stijging of daling van beleggingen, rente of levensverwachting?

Het is koffiedik kijken. Want de factoren hebben ook onderling invloed op elkaar. Zo kan een stijging van de marktrente gevolgen hebben voor de waarde van uw beleggingen.

In het algemeen kunnen we zeggen dat u meer pensioen krijgt als uw beleggingen het goed doen, en er niets gebeurt met de marktrente en levensverwachting. Stijgt de levensverwachting? Dan krijgt u minder pensioen.

	Beleggingen		Marktrente		levensverwachting	
	Waarde neemt toe	Waarde neemt af	Stijgt	Daalt	Stijgt	Daalt
Gevolgen voor pensioen	Stijgt	Daalt	Stijgt	Daalt	Daalt	Stijgt

In het schema staat wat er gebeurt met uw pensioen als één van de drie factoren stijgt of daalt. Maar meestal veranderen ze alle drie tegelijk. En dan is het niet direct duidelijk wat er gebeurt.

Wij schatten in hoe uw pensioen er over tien jaar uitziet

De mogelijkheid om te kiezen voor een pensioen op basis van beleggen is in de wet geregeld. In de wet staat ook dat we laten zien hoe hoog uw pensioen kan zijn onder verschillende omstandigheden. Bijvoorbeeld als het goed gaat met het rendement op uw pensioenkapitaal. Maar ook als het rendement gemiddeld is of als het rendement tegenvalt. Die bedragen ziet u op het blad van de offerte. Belangrijk om te weten: *die bedragen zijn geschat.*

We weten niet wat de toekomst brengt. Maar de bedragen geven u wel een idee van wat er met uw pensioen kan gebeuren. Uw werkelijke pensioen kan nog hoger of nog lager zijn. Ook belangrijk: uw pensioen is niet alleen afhankelijk van het rendement op uw pensioenkapitaal. Een hogere of lagere marktrente en de ontwikkeling van onze levensverwachting spelen een grote rol. Bij de schattingen houden we geen rekening met deze onzekerheden. (...)

Wij gaan uit van een dalende pensioenuitkering

Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen gaat we uit van een dalende uitkering. De daling is ongeveer 2%. We doen dus in de berekening net alsof uw pensioen ieder jaar iets afneemt. Het voordeel hiervan is dat u in het begin een hoger pensioen krijgt dan wanneer we uitgaan van een gelijkblijvend pensioen. Waarom we dit doen? We nemen een voorschot op uw toekomstig rendement. Want u wilt toch een zo hoog mogelijk pensioen. Dat is toch de reden waarom u kiest voor het Uitkerend beleggingspensioen. Meer weten? Kijk dan op onze website (...)."

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Aegon Uitkerend Beleggingspensioen

“Hoe berekent Aegon mijn pensioen na het eerste jaar?”

Op 1 januari van elk kalenderjaar bepalen we hoe hoog uw ouderdomspensioen en het partnerpensioen in dat kalenderjaar wordt.

Dit doen we zo:

- We nemen de beleggingswaarde van uw pensioenkapitaal op 1 januari. Is de beleggingswaarde het afgelopen jaar gestegen?
Dan heeft dit een positief effect op de hoogte van uw pensioen. Is de beleggingswaarde het afgelopen jaar gedaald? Dan heeft dit een negatief effect op de hoogte van uw pensioen.
- We doen hier een levenstoelage bij omdat u op 1 januari in leven bent. U leest meer over deze leventoelage bij het stukje hieronder over het micro-langlevensrisico.
- We gebruiken de sterftetafel. Is de levensverwachting het afgelopen jaar gestegen? Dan heeft dit een negatief effect op de hoogte van uw pensioen. Is de levensverwachting gedaald? Dan heeft dit een positief effect op de hoogte van uw pensioen.
- We gebruiken de marktrente. Is de marktrente gestegen? Dan heeft dit een positief effect op de hoogte van uw pensioen. Is de marktrente gedaald? Dan heeft dit een negatief effect op de hoogte van uw pensioen.
- We gebruiken het percentage waarmee we uw uitkering laten dalen.

Hoe gaat Aegon om met het langlevensrisico?

Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen zijn er twee vormen van langlevensrisico: het macro-langlevensrisico en het micro-langlevensrisico.

Macro-langlevensrisico

We leven gemiddeld steeds langer. Dit is natuurlijk erg fijn. Maar tegelijkertijd betekent het ook dat we pensioen gemiddeld steeds langer uitbetalen. En dat kost geld. Bij het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen is dit niet meeverzekerd. Op dit moment gaan we ervan uit dat iemand die nu pensioen gaat 87 jaar en 2 maanden wordt. Dat betekent het volgende voor u: zien we dat mensen van uw leeftijd gemiddeld korter leven? Dan heeft dit een positief effect op de hoogte van uw pensioen. Zien we dat mensen van uw leeftijd gemiddeld ouder worden dan 87 jaar en 2 maanden? Dan heeft dit een negatief effect op de hoogte van uw pensioen.

Micro-langlevensrisico

Het micro-langlevensrisico is het risico dat u ouder wordt dan iemand die met u vergelijkbaar is. De ene klant van Aegon overlijdt jong op 70-jarige leeftijd, de andere overlijdt oud op 98-jarige leeftijd.

We willen onnodige veranderingen of verschuivingen tussen generaties deelnemers in de pensioenen voorkomen. Daarom verzekeren wij het micro-langlevensrisico in het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen. Dat betekent dat u uw pensioen levenslang ontvangt, ongeacht hoe oud u wordt.

Zolang u leeft, voegen we ieder jaar een bedrag toe aan uw pensioenkapitaal en kopen we daarvoor beleggingen. Dit noemen we de leventoeslag.

Deze krijgt u omdat we de waarde van de beleggingen van klanten met een Aegon Uitkerend Beleggingspensioen niet uitkeren nadat ze zijn overleden. Hierdoor kunnen we de waarde toevoegen aan uw pensioenkapitaal. De hoogte van de leventoeslag hangt af van uw leeftijd, de hoogte van uw pensioenkapitaal en de gemiddelde levensverwachting.