

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0503

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. J.W. Janse, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Beschrijving Pensioenstabilisator in Bijlage I bij Pensioenreglement

Samenvatting

Pensioenverzekering. Beschikbare premie en lifecycles. Zorgplicht verzekeraar in het kader van prudent beleggen. De verzekeraar gebruikt de Pensioenstabilisator om het renterisico zoveel mogelijk te controleren en zo te streven naar een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. De commissie heeft op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen reden om aan te nemen dat de pensioenuitvoerder niet prudent heeft belegd of dat deze op een andere wijze tekort is geschoten.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig mevrouw [naam 1], jurist, de heer [naam 2], manager en de heer [naam 3], klachtbehandelaar.
- 1.3 De consument en de pensioenuitvoerder 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 Uit hoofde van zijn dienstverband heeft de consument sinds 1 januari 2014 deelgenomen aan een pensioenregeling die zijn werkgever bij (de rechtsvoorganger van) de pensioenuitvoerder heeft ondergebracht.

De regeling is op basis van beschikbare premie. Op 17 mei 2014 heeft de pensioenuitvoerder de consument een pensioenstartbrief gestuurd, waarin de belangrijkste informatie over de pensioenovereenkomst staat. Het pensioenreglement heeft de pensioenuitvoerder online beschikbaar gesteld, via Mijnaonpensioen.nl.

- 2.2 De consument is op 29 september 2018 met pensioen gegaan. Voor het bij de pensioenuitvoerder ondergebrachte pensioen heeft de consument verzocht de pensioendatum uit te stellen tot 1 april 2022. De premies van de consument waren op dat moment belegd in de Neutrale Index Lifecycle.
- 2.3 Bij brief van 26 juli 2021 heeft de pensioenuitvoerder de consument geïnformeerd over een correctie van de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal. Daarbij heeft de pensioenuitvoerder geschreven:

*“(…)
In de laatste periode van deze lifecycles maken we gebruik van de zogenoemde Pensioenstabilisator. Die moet ervoor zorgen dat het risico van een dalende rente en daarmee een lager pensioen zoveel mogelijk wordt beperkt. (…)”*

- 2.4 De consument heeft geconstateerd dat vanaf oktober 2021 de waarde van het voor hem beschikbare pensioenkapitaal is gedaald van € 114.385,- naar € 106.197,- per 1 maart 2022.
- 2.5 De pensioenverzekering is op 1 april 2022 tot uitkering gekomen. De consument heeft het vrijgekomen bedrag van € 102.864,88 laten overboeken naar Allianz om daarmee een direct ingaand pensioen aan te kopen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 11.500,-. Met dit bedrag is zijn pensioenkapitaal binnen een paar maanden tijd afgenomen.
- 2.7 Toen hij met pensioen ging, heeft de consument de pensioenuitvoerder verzocht om de uitkeringsdatum te verschuiven naar 1 april 2022. Daarbij koos hij er bewust voor het beschikbare kapitaal te laten beleggen. Hij heeft de hieraan verbonden risico's geaccepteerd. Hij wist dat zijn pensioen niet alleen van de hoogte van het pensioenkapitaal afhankelijk zou zijn, maar ook van het lang leven-risico en van de rentestand op het moment van uitkering. Bij brief van 26 juli 2021 heeft de pensioenuitvoerder gewezen op het gebruik van de Pensioenstabilisator. Tot dat moment was de consument hier nog niet van op de hoogte en kende hij de werking van de Pensioenstabilisator niet. De pensioenuitvoerder schreef in de brief *“dat die ervoor moet zorgen dat, bij een dalende rente, het risico van een lager pensioen zoveel mogelijk beperkt wordt.”* De pensioenuitvoerder heeft de consument echter niet op de risico's van een stijgende rente gewezen. Daarmee is de consument op eenzijdige wijze voorgelicht en heeft hij geen weloverwogen keuze kunnen maken.

De pensioenuitvoerder heeft gesuggereerd de consument te zullen beschermen. In de praktijk heeft de pensioenuitvoerder de consument met de beschreven handelwijze de kans op een hoger pensioen ontnomen.

- 2.8 Nadat de consument een klacht heeft ingediend, heeft de pensioenuitvoerder hem bij e-mail van 15 april 2022 de werking van de Pensioenstabilisator uitgelegd en dat de beleggingen minder waard worden als de rente stijgt. Daarbij is de consument erop gewezen dat hij voor de optie “zelf beleggen” had moeten kiezen. Dit had de consument kunnen doen als de pensioenuitvoerder hem vóóraf op deze mogelijkheid had gewezen. De consument heeft zich steeds gericht op een zo hoog mogelijk kapitaal en heeft de daarbij behorende, hem bekende risico's voor lief genomen. De pensioenuitvoerder heeft zijn belangen geschaad en is niet als prudent beheerder van de pensioengelden opgetreden.

Het verweer

- 2.9 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door bij de toepassing van de lifecycle uit te gaan van het principe om in de jaren voorafgaand aan de pensionering van de consument niet te streven naar een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal, maar naar het zoveel als mogelijk stabiliseren van de te verwachten aan te kopen pensioenaanspraak. Ook moet de commissie de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder de consument voldoende heeft geïnformeerd over de werking van de Pensioenstabilisator.
- 3.2 Ter zitting heeft de commissie begrepen dat de ontevredenheid van de consument met name voortvloeit uit de pensioentoezegging die hem is gedaan bij de overname door AON van het onderdeel van ABN AMRO Bank waar hij werkte. Hem is toen een ‘gelijkwaardige pensioenregeling’ toegezegd en de consument is van mening dat hiervan geen sprake is. Dit onderdeel van zijn klacht blijft echter buiten deze klachtprocedure nu deze toezegging niet door de pensioenuitvoerder is gedaan maar door de werkgever.

Beoordelingskader

- 3.3 Allereerst merkt de commissie op dat het een feit van algemene bekendheid is dat aan beleggen risico's verbonden zijn. Dat het in deze zaak om het pensioen van de consument gaat, doet hier niets aan af.

De consument heeft zelf ook onderkend dat de waarde van de beleggingen aan koersschommelingen onderhevig is en dat dit kan leiden tot een hoger dan wel lager pensioenkapitaal op de einddatum van de verzekering.

- 3.4 De pensioenregeling van de consument is een zogenoemde beschikbare premie-regeling, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (de eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden op een beleggingsrekening die in beheer is gegeven bij de pensioenuitvoerder. Op basis van artikel 52a van de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het beleggingsbeleid, omdat de pensioenregeling geen beleggingsvrijheid toekent aan de consument. De pensioenuitvoerder is gehouden om een beleggingsbeleid te voeren dat in overeenstemming is met de prudent-person regel op grond van artikel 135 van de Pensioenwet. In lagere regelgeving is uitgewerkt waar het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder aan moet voldoen. Artikel 14d lid 4 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling bepaalt dat de pensioenuitvoerder het beleggingsbeleid in de opbouwfase van het pensioen baseert op een vaste of variabele pensioenuitkering.

Pensioenstabilisator

- 3.5 De pensioenuitvoerder heeft bij verweer aangevoerd dat de consument ervoor heeft gekozen de verantwoordelijkheid voor de beleggingen bij de pensioenuitvoerder te laten. Daarbij geeft de pensioenuitvoerder invulling aan de prudent-person regel door te beleggen volgens lifecycles waarbij de risico's worden afgebouwd naarmate de pensioendatum nadert. In de laatste jaren voor de pensioendatum wordt verder steeds meer gebruik gemaakt van de Pensioenstabilisator. Daarmee wordt grotendeels voorkomen dat de hoogte van het aan te kopen pensioen te veel schommelt. Die hoogte is namelijk voor een belangrijk deel afhankelijk van de marktrente. Bij een hoge marktrente kan een deelnemer een hoger pensioen aankopen dan bij een lage marktrente. Een verschil van 1% in marktrente kan leiden tot een verschil van 10 tot 15% in het aan te kopen pensioen. Dit renterisico dekt de pensioenuitvoerder af met de Pensioenstabilisator, die de impact van een rentebeweging op het pensioenresultaat voor een groot deel neutraliseert. De pensioenuitvoerder heeft daarbij uitgelegd dat dit een beperkende werking van een rentewijziging betekent: enerzijds een beperkende negatieve werking van een rentedaling en anderzijds een beperkende positieve werking van een rentestijging.
- 3.6 Ter zitting heeft de pensioenuitvoerder daaraan toegevoegd dat de omstandigheid dat het pensioenkapitaal daalt een gevolg is van het gevoerde beleggingsbeleid. Het beleid is gericht op het zoveel mogelijk veiligstellen van de uitkering. De consument heeft bezwaar tegen dit aspect van de werking van de Pensioenstabilisator. Het beleggingsbeleid zou volgens hem juist gericht moeten zijn op een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal.

- 3.7 Het standpunt van de consument dat de pensioenuitvoerder zich moet concentreren op het realiseren van een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal in plaats van een stabiele pensioenuitkering, vindt geen steun in de Pensioenwet. De Pensioenwet bepaalt nu juist dat de uitvoerder in het beleggingsbeleid zich moet richten op een (zo hoog mogelijke) pensioenuitkering. De lifecycle systematiek, die de pensioenuitvoerder hanteert, vloeit daarmee voort uit de wettelijke eisen ter bescherming van pensioendeelnemers. Het is daarom niet mogelijk de wens van de consument te honoreren dat het gehele kapitaal op een beleggingsrekening wordt vastgezet, waarbij de pensioenuitvoerder voortaan afziet van het stabiliseren van de te verwachten pensioenuitkering.
- 3.8 Voor zover de consument stelt dat een substantiële waardevermindering van het kapitaal in de laatste fase van zijn deelnemerschap, voorafgaand aan de pensionering, niet voor mag komen en de pensioenuitvoerder de beleggingsrisico's onvoldoende heeft beheerst of onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument, merkt de commissie op dat het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder de consument juist in die fase beschermt tegen de ontwikkelingen op de rentemarkt. Dit doet de pensioenuitvoerder door steeds meer te beleggen in fondsen, waarvan de waarde stijgt als de marktrente daalt en de waarde daalt als de marktrente stijgt, waardoor, conform de Pensioenwet en in lijn met de zorgplicht, een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering wordt bewerkstelligd

Informatieverstrekking

- 3.9 De pensioenuitvoerder heeft aangevoerd dat hij de werking van de Pensioenstabilisator heeft beschreven in de door hem ontvangen pensioenstartbrief en in het pensioenreglement.
- 3.10 In de pensioenstartbrief staat op pagina 10:

“Pensioenstabilisator

Met de Pensioenstabilisator houdt Delta Lloyd rekening met de marktrente. De marktrente heeft namelijk invloed op de hoogte van het pensioen dat u aankoopt met het kapitaal. Daalt de marktrente, dan kunt u minder pensioen aankopen. Stijgt de marktrente, dan kunt u meer pensioen aankopen.

Door de Pensioenstabilisator voorkomt Delta Lloyd dat u veel minder pensioen kunt aankopen als de marktrente daalt. Stijgt de marktrente, dan kunt u door de Pensioenstabilisator ongeveer evenveel pensioen aankopen. Door de Pensioenstabilisator heeft een stijging of daling van de marktrente geen of weinig invloed op de hoogte van het pensioen dat u kunt aankopen.

In het pensioenreglement van Delta Lloyd staat meer informatie. U kunt daarin lezen wat de ‘Neutrale’ Index Lifecycle en de ‘Pensioenstabilisator’ inhouden. Dit reglement kun u bekijken in Mijnaonpensioen.nl.”

- 3.11 In het pensioenreglement staat beschreven dat binnen de lifecycle geleidelijk aan wordt overgestapt op de Pensioenstabilisator en dat in het laatste jaar voorafgaand aan de richtpensioendatum volledig de Pensioenstabilisator wordt gebruikt. Zo wordt voor het reeds opgebouwde kapitaal het te aan te kopen pensioen op de richtpensioendatum in grote mate onafhankelijk van de toekomstige wijzigingen in de marktrente. Daarbij staat op pagina 38 beschreven:

“(…) De koers stijgt bij een dalende rente. Maar ook de prijs van het aan te kopen pensioen stijgt bij een dalende rente, zodat de rentewijziging maar een klein effect heeft op het aan te kopen pensioen. Omgekeerd daalt de koers bij een stijgende rente, maar ook de prijs van het aan te kopen pensioen daalt, zodat ook bij een stijgende rente er slechts een klein effect op de aan te kopen pensioenuitkering is. Op deze wijze heeft een veranderende rentestand nauwelijks invloed op de hoogte van de aan te kopen pensioenuitkeringen.

De Pensioenstabilisator heeft wel als eigenschap dat in de koers grote schommelingen kunnen voorkomen. Maar dit heeft nauwelijks invloed op de hoogte van het aan te kopen pensioen.

- 3.12 De commissie stelt vast dat de consument er kennis van heeft kunnen nemen dat bij een stijgende rente, de koers van de Pensioenstabilisator daalt en dat dit op de aan te kopen pensioenuitkeringen nauwelijks effect heeft. De verzekeraar heeft dit – nadat de consument een klacht had ingediend – ook aan de consument voorgerekend:

Datum ingang pensioen	Beleggingskapitaal	Aan te kopen ouderdomspensioen
1 december 2021	€ 114.680,87	€ 388,05 per maand (bruto)
1 maart 2022	€ 106.093,56	€ 394,36 per maand (bruto)
1 april 2022	€ 102.864,88	€ 400,08 per maand (bruto)

- 3.13 De commissie overweegt ten slotte dat ook al zou komen vast te staan dat de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de werking van de Pensioenstabilisator, dit onverlet laat dat de verzekeraar moet voldoen aan de onder nummer 3.4 beschreven wettelijke normen. De commissie heeft, op basis van de beschikbare informatie en documentatie, geen reden om aan te nemen dat de pensioenuitvoerder niet – in lijn met deze normen – prudent heeft belegd of op andere wijze jegens de consument is tekortgeschoten. De commissie concludeert dan ook dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Beschrijving Pensioenstabilisator in Bijlage I bij Pensioenreglement

Pensioenstabilisator in de Index Lifecycle

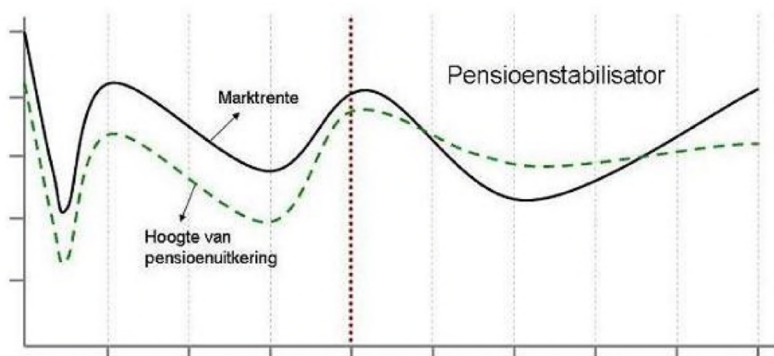
De hoogte van de uitkeringen uit ouderdomspensioen en partnerpensioen is afhankelijk van de prijs van het ouderdomspensioen en partnerpensioen. De prijs is grotendeels afhankelijk van de marktrente die op de richtpensioendatum geldt. Bij een hoge marktrente zal de prijs lager zijn dan bij een lage marktrente. Dus, bij een hoge marktrente kan de (gewezen) deelnemer een hogere pensioenuitkering kopen dan bij een lagere marktrente.

Met de Pensioenstabilisator kan deze onzekere situatie grotendeels worden voorkomen. Binnen de Index Lifecycle wordt geleidelijk overgestapt op de Pensioenstabilisator. De overgang gaat zodanig dat in het laatste jaar voorafgaand aan de richtpensioendatum volledig de Pensioenstabilisator wordt gebruikt. Met de Pensioenstabilisator wordt voor het reeds opgebouwde kapitaal het te verwachten pensioen op de richtpensioendatum in grote mate onafhankelijk van de toekomstige wijzigingen in de marktrente. Ongeacht de ontwikkeling van de marktrente blijft het aan te kopen pensioen met het reeds opgebouwde kapitaal vrijwel constant. Voor toekomstige premies geldt in de Pensioenstabilisator de dan geldende marktrente.

Welk percentage in de Pensioenstabilisator wordt geïnvesteerd, is afhankelijk van de resterende duur tot aan de richtpensioendatum. Per 1 april van elk jaar wordt de resterende duur tot de richtpensioendatum bepaald en de waarde en toekomstige investeringen worden overgeheveld naar de betreffende Pensioenstabilisator.

Werking van de Pensioenstabilisator

Het effect van de Pensioenstabilisator wordt weergegeven in de onderstaande illustratie:



Samenstelling van de Pensioenstabilisator

De Pensioenstabilisator is gebaseerd op verwachte pensioenuitkeringen. De werking lijkt op langlopende obligaties die tot uitkering komen wanneer een pensioenuitkering verwacht wordt. Obligaties zijn leningen aan bedrijven of de staat, waarbij van tevoren bekend is hoeveel interest vergoed wordt en in welk jaar de lening wordt afgelost.

De verzekeraar koopt participaties aan van de Pensioenstabilisator. Deze participaties hebben dagelijks een waarde (een “koers”) die grotendeels afhankelijk is van de rentestand. De koers stijgt bij een dalende rente. Maar ook de prijs van het aan te kopen pensioen stijgt bij een dalende rente, zodat de rentewijziging maar een klein effect heeft op het aan te kopen pensioen. Omgekeerd daalt de koers bij een stijgende rente, maar ook de prijs van het aan te kopen pensioen daalt, zodat ook bij een stijgende rente er slechts een klein effect op de aan te kopen pensioenuitkering is. Op deze wijze heeft een veranderende rentestand nauwelijks invloed op de hoogte van de aan te kopen pensioenuitkeringen.

De Pensioenstabilisator heeft wel als eigenschap dat in de koers grote schommelingen kunnen voorkomen. Maar dit heeft nauwelijks invloed op de hoogte van het aan te kopen pensioen. De waardeschommelingen van de Pensioenstabilisator zijn niet opgenomen in de illustratie. (...)