

## Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0162A

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. M.E.J. Bracco Gartner, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	25 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de financieel dienstverlener
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht van de financieel dienstverlener. Omzetting gegarandeerde aanspraken. De commissie moet de vraag beantwoorden of de financieel dienstverlener als bemiddelaar c.q. adviseur de op hem rustende bijzondere zorgplicht heeft geschonden door de consument niet te waarschuwen voor de risico's die hij met de pensioenverzekeringen op beleggingsbasis zou lopen bij een fors dalende rente en door tijdens de looptijd van de verzekeringen niet te waken voor de belangen van de consument. De conclusie is dat de financieel dienstverlener jegens de consument is tekortgeschoten in de zorg die redelijkerwijs van hem verwacht mocht worden. De consument is door de financieel dienstverlener min of meer aan zijn lot overgelaten. Daardoor is de financieel dienstverlener zodanig ernstig tekortgeschoten dat zijn aansprakelijkheid niet wordt verminderd door een eventuele eigen schuld van de consument. De klacht van de consument is gegrond.

### 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 financieel dienstverlener; 4) de (aanvullend) repliek van de consument en 5) de (aanvullend) dupliek van de financieel dienstverlener.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer A. Esser van Stichting Woekerclaims. Namens de financieel dienstverlener waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], jurist en mevrouw [naam 2], senior productmanager.
- 1.3 Na de hoorzitting is de commissie van 3 leden uitgebreid met de leden mr. M.E.J. Bracco Gartner en prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, naar een commissie van 5 leden. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

- 1.4 De consument en de financieel dienstverlener hebben gekozen voor een bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak bindend is en partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument werkte tot 1999 in de auto-industrie. Gedurende zijn dienstverband heeft de consument gegarandeerde en vaste pensioenaanspraken opgebouwd. Ingaande op 65-jarige leeftijd van de consument, bedroeg het ouderdomspensioen € 14.948,- per jaar. Na overlijden van de consument zou een nabestaandenpensioen van 70% van het ouderdomspensioen tot uitkering komen.
- 2.2 In 1999 is de consument bij een reorganisatie ontslagen en in een outplacementtraject terecht gekomen. Daar hoorde de consument van de mogelijkheid om zijn opgebouwde pensioenaanspraken bij de financieel dienstverlener onder te brengen. De consument heeft in 2000 en 2001 bij de financieel dienstverlener twee pensioenverzekeringen op beleggingsbasis afgesloten. De consument heeft voor deze pensioenverzekeringen koopsommen ingelegd die bestonden uit de waarde van pensioenaanspraken die hij gedurende drie eerdere dienstverbanden had opgebouwd. Het betrof in totaal € 107.169,-.
- 2.3 Bij een verondersteld jaarlijks rendement van 12% respectievelijk 18,5% zou volgens de offerte op 65-jarige leeftijd een kapitaal van in totaal € 1.546.995,- kunnen worden opgebouwd. In de periode van 2001 tot 2017 heeft de consument van de financieel dienstverlener jaarlijks overzichten ontvangen met een opgave van de waardeontwikkelingen van de beleggingen. Daarnaast is de consument in 2013 en 2014 door de financieel dienstverlener geïnformeerd over een wijziging van de rekenrente.
- 2.4 In verband met zijn aanstaande pensionering per 1 september 2017 heeft de consument van de financieel dienstverlener een indicatieve opgave ontvangen. Voor het per die datum beschikbare pensioenkapitaal van € 161.427,30 zou de consument een jaarlijks levenslang ouderdomspensioen van € 6.351,52 kunnen aankopen, met een na zijn overlijden nabestaandenpensioen van 70% van dit bedrag.
- 2.5 De consument was zeer teleurgesteld over de hoogte van zijn pensioeninkomen en heeft klachten bij de financieel dienstverlener ingediend. In eerdere procedures bij Kifid heeft de consument een vordering ingesteld tegen de financieel dienstverlener in zijn rol en positie als pensioenuitvoerder. Zowel de Geschillencommissie (2020-063 en 2021-1066) als de Commissie van Beroep (2020-022 en 2022-0044) heeft de vordering van de consument afgewezen.
- 2.6 De consument heeft in augustus 2020 klachten bij de financieel dienstverlener ingediend in diens hoedanigheid van bemiddelaar en adviseur van de consument.

De hierop volgende interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichterbij elkaar gebracht. Daarom heeft de consument zich met zijn klacht tot Kifid gewend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument is van mening dat de financieel dienstverlener niet alleen is opgetreden als pensioenuitvoerder maar ook als adviseur. In het jaar 2000 is de consument via het hoofd administratie bij zijn toenmalige werkgever in contact gekomen met de accountmanager van de financieel dienstverlener. Dit in het kader van zijn vraag over de mogelijkheden om een pensioenbreuk zoveel als mogelijk te voorkomen. De interesse van de consument ging uit naar een verdere groei van zijn premievrije pensioenaanspraken maar hij was niet op zoek naar een zeer risicovolle beleggingsverzekering. De accountmanager had een oplossing voor de consument in de vorm van een beleggingsproduct met de geruststellende woorden dat hier geen grote risico's aan verbonden waren, omdat de financieel dienstverlener een specialist op het gebied van verzekeren, beheer van pensioenen en het beleggen in aandelen is. De consument had een goed gevoel bij dit beleggingsproduct. De financieel dienstverlener heeft naar aanleiding van het verkoop- en adviesgesprek met de consument de offerte uitgebracht. De bevestigingsbrief is in oktober 2000 ook ondertekend door de manager van de afdeling advies koopsommen.
- 2.8 De consument verwijt de financieel dienstverlener dat hij hem nooit heeft gewaarschuwd dat hij enorme risico's zou lopen bij een fors dalende rente. De financieel dienstverlener had die waarschuwing wel moeten geven vanuit zijn bijzondere zorgplicht: beide verzekeringen waren bedoeld als pensioenvoorziening van de consument en zij zijn bovendien complexe producten. De aankoop van de pensioenuitkering is namelijk voor het grootste deel afhankelijk van de rentestand op het moment van pensionering.
- 2.9 Daarnaast is de financieel dienstverlener tekortgeschoten in zijn zorgplicht omdat hij gedurende de gehele looptijd van de verzekeringen heeft verzuimd te waken voor de belangen van de consument. Nooit heeft de financieel dienstverlener gedurende de looptijd van 18 jaar persoonlijk contact gezocht met de consument.
- 2.10 De consument heeft sinds de ingang van zijn pensioen op 1 januari 2019 een uitkering ontvangen van € 7.285,- per jaar. Dit is een substantieel lager bedrag dan het pensioen dat hij zou hebben ontvangen als de gegarandeerde premievrije aanspraken uit hoofde van de eerdere pensioenregelingen niet zouden zijn overgedragen aan de financieel dienstverlener. De consument schat zijn schade op een bedrag van ten minste € 233.375,-.

#### *Het verweer*

- 2.11 De financieel dienstverlener voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de financieel dienstverlener als bemiddelaar c.q. adviseur de op hem rustende bijzondere zorgplicht heeft geschonden door de consument niet te waarschuwen voor de risico's die hij met de pensioenverzekeringen op beleggingsbasis zou lopen bij een fors dalende rente en door tijdens de looptijd van de verzekeringen niet te waken voor de belangen van de consument.
- 3.2 In deze zaak stelt de commissie vast dat sprake is van de omzetting van de oorspronkelijk voor de consument bestaande gegarandeerde en vaste pensioenuitkeringen op basis van de Pensioen- en spaarfondsenwet (PSW) naar een beleggingsproduct. Het gaat in feite om de omzetting van pensioenaanspraken opgebouwd in het tweede pijler pensioen naar een pensioenvoorziening buiten de tweede pijler. Deze pensioenvoorziening valt niet onder de wettelijke bescherming van de PSW. Een deelnemer in een tweede pijler pensioen wordt verregaand beschermd, wat ook blijkt uit het feit deze pensioenvorm beperkt overdraagbaar is op grond van artikel 32 van de PSW. De omzetting van de pensioenvoorziening van de consument ging daarom met een hoog risico gepaard. Het betreft niet alleen het risico van de onzekere uitkomst van het uiteindelijk te behalen beleggingsrendement, maar de aankoop van het ouderdomspensioen is daarnaast ook afhankelijk van de op het moment van pensionering geldende rentestand en levensverwachtingen. De consument heeft door de omzetting een gegarandeerde vaste pensioenaanspraak omgezet in een onzekere pensioenaanspraak waarbij de risico's geheel voor rekening van de consument zijn.
- 3.3 Hoewel de consument heeft gesteld dat de financieel dienstverlener hem heeft geadviseerd om zijn vaste pensioenaanspraken om te zetten naar een beleggingsverzekering, is de commissie van oordeel dat geen sprake is van een financieel advies in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Wel is de commissie van oordeel dat op de financieel dienstverlener een bijzondere zorgplicht rust bij een dergelijke omzetting. Deze bijzondere zorgplicht<sup>1</sup> strekt ertoe consumenten te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht.
- 3.4 De pensioenverzekeringen op beleggingsbasis zijn bovendien complex en zeer risicovol. De omzetting van de oorspronkelijke voor de consument bestaande gegarandeerde en vaste pensioenuitkeringen naar pensioenverzekeringen is gepaard gegaan met het beleggingsrisico. Dit is het risico van het rendement dat met de beleggingen wordt behaald en dat naar de aard van de zaak onzeker is. Daarnaast speelt ook het renterisico: met het in de pensioenverzekeringen opgebouwde kapitaal moet op de pensioendatum een pensioenuitkering worden aangekocht. De hoogte van die uitkering is mede afhankelijk van de op dat moment van pensionering geldende rentestand. Een lage rentestand heeft een aanzienlijk negatief effect op de hoogte van de aan te kopen pensioenuitkering. De pensioenverzekeringen van de consument kenden ook geen matiging van beide risico's.

---

<sup>1</sup> HR 23 mei 1997, NJ 1998, 192.

Zo kenden zij geen *lifecycle* waarbij het beleggingsrisico geleidelijk werd afgebouwd. Evenmin werd het renterisico tijdens de looptijd afgedekt. Beide risico's van de pensioenverzekeringen kwamen ten volle voor rekening van de consument. De risico's hebben zich kennelijk ook gerealiseerd, want de consument ontvangt een veel lager pensioen dan hij zou hebben gekregen als hij de gedurende zijn dienstverband opgebouwde gegarandeerde en vaste pensioenaanspraken had gehouden. De pensioenverzekeringen zijn daarom ongeschikt voor de consument en de financieel dienstverlener had de consument minimaal moeten waarschuwen voor de risico's.

- 3.5 Gelet op het voorgaande had de financieel dienstverlener voor het afsluiten van de pensioenverzekeringen moeten controleren of de consument zich bij het maken van zijn keuze voor de pensioenverzekeringen liet bijstaan door een adviseur. De financieel dienstverlener heeft dit niet gedaan. Evenmin heeft hij de consument gewaarschuwd dat het onverstandig was om deze pensioenverzekeringen af te sluiten zonder deugdelijk advies in te winnen. Om deze redenen rustte naar het oordeel van de commissie op de financieel dienstverlener de plicht om de consument de pensioenverzekeringen in deze vorm af te raden. De financieel dienstverlener heeft echter verzuimd dit te doen en is daarom tekortgeschoten in de nakoming van zijn bijzondere zorgplicht jegens de consument.
- 3.6 Tot slot heeft de commissie in het dossier geen aanwijzing, laat staan bewijzen gevonden dat de financieel dienstverlener tijdens de looptijd van beide pensioenverzekeringen adequaat beheer of enige nazorg heeft gevoerd. De financieel dienstverlener heeft alleen de jaarlijkse waardeoverzichten aan de consument gestuurd. Ook op dat punt is de financieel dienstverlener tekortgeschoten in zijn zorgplicht.
- 3.7 De conclusie is dat de financieel dienstverlener jegens de consument is tekortgeschoten in de zorg die redelijkerwijs van hem verwacht mocht worden. De consument is door de financieel dienstverlener min of meer aan zijn lot overgelaten. Daardoor is de financieel dienstverlener zodanig ernstig tekortgeschoten dat een eventuele eigen schuld van de consument niet leidt tot een vermindering van de aansprakelijkheid van de financieel dienstverlener. De klacht van de consument is gegrond.
- 3.8 De commissie stelt partijen in de gelegenheid zich schriftelijk uit te laten over de omvang van de door de consument geleden schade. In het hypothetische geval zonder de zorgplichtschending zou de consument naar het oordeel van de commissie het door de financieel dienstverlener aangeboden financiële product niet hebben aanvaard. Zijn eerdere pensioenvoorziening zou ongewijzigd hebben doorgelopen.

*De commissie stelt beroep open tegen het inhoudelijke oordeel in deze tussenuitspraak*

- 3.9 De commissie bepaalt dat, gelet op het belang van de zaak, tegen het inhoudelijke oordeel in deze tussenuitspraak beroep open staat.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de consument binnen 4 weken na de datum van deze uitspraak de commissie de onder 3.8 gevraagde informatie verstrekt, waarna de financieel dienstverlener de gelegenheid heeft om binnen een termijn van 4 weken hierop te reageren. Aansluitend zal de commissie een einduitspraak doen en tot die tijd wordt een beslissing aangehouden.

*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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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 Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022.*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)