

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-277 d.d.

18 juli 2014

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. B.F. Keulen, leden en
mr. M.M.C. Oyen, secretaris)**

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat Consument ten aanzien van zijn klachten over de hoogte van de kosten en de gestelde hefboom- en inteereffecten van zijn pensioenverzekering niet voldoende heeft toegelicht waarom hij met de gesloten collectieve regelingen daarvoor nog onvoldoende zou zijn gecompenseerd. De Commissie stelt verder vast dat de pensioenverzekering tot 2006 min of meer aan de wensen en verwachtingen van Consument voldeed en Aangeslotene aldus de overeenkomst tot 2006 heeft uitgevoerd conform hetgeen is overeengekomen. Dat daaromtrent bij Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft bestaan is niet gebleken. Naar het oordeel van de Commissie stuit het beroep op dwaling reeds daarop af. Voorts oordeelt de Commissie dat de op Aangeslotene als deskundige partij jegens Consument rustende zorgplicht meebrengt dat Aangeslotene Consument had moeten wijzen op het feit dat de pensioenverzekering, na de salaris aanpassingen en de als gevolg daarvan gewijzigde premietoedeling, vanaf 2006 in toenemende mate minder geschikt werd voor het opbouwen van een ouderdomspensioen. Tevens had zij Consument in staat moeten stellen desgewenst te kiezen voor een aanpassing van het nabestaandenpensioen en een andere verdeling van de premies. Aangeslotene heeft dat ten onrechte niet gedaan en is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar jegens Consument rustende zorgplicht. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Achmea Pensioen- en Levensverzekering N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 20 december 2012;
- de aanvulling op het verzoek met bijlagen van 19 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Aangeslotene heeft Consument op 11 juli 2000 een offerte doen toekomen voor een Flexibel Directie Pensioen (hierna: 'pensioenverzekering'). In de offerte is opgenomen dat een premie beschikbaar wordt gesteld van 21,8% van de pensioengrondslag. Voorts is in de offerte een ouderdomspensioen, een nabestaandenpensioen voor de partner en kinderen en premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid opgenomen. Consument heeft het met de offerte meegestuurde deelnameformulier op 31 juli 2000 ondertekend.
- 3.2. Consument heeft zijn pensioenverzekering afgesloten bij Aangeslotene met ingangsdatum 1 september 2000 en pensioendatum 1 oktober 2020. Op het polisblad staat over het verzekerd kapitaal vermeld:
*“Bij in leven zijn van de verzekerde op de pensioendatum: de totale waarde van het spaarsaldo uitgedrukt in guldens op dat moment.
Bij overlijden van de verzekerde voor de pensioendatum: een kapitaal van f 1.563.644,0 dat zal worden aangewend voor de aankoop van nabestaandenpensioen.”*
- 3.3. Als gevolg van salarisaanpassingen is het nabestaandenpensioen in de loop der jaren gestegen. Als gevolg hiervan is ook de premie voor het nabestaandenpensioen gestegen, waardoor een steeds groter deel van de beschikbare premie is aangewend voor het nabestaandenpensioen en steeds minder ouderdomspensioen is opgebouwd. De verhouding tussen het ouderdomspensioen en het nabestaandenpensioen is als gevolg van het voorgaande gewijzigd. In 2000 was de hoogte van het nabestaandenpensioen 28,2% van het ouderdomspensioen, waarna dit is opgelopen tot 169,9% in 2010.
- 3.4. In maart 2011 heeft Consument de overlijdensrisicodekking en de verzekering bij arbeidsongeschiktheid beëindigd.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. De polis is volgens Consument vernietigbaar op grond van dwaling. Consument vordert primair volledige schadeloosstelling door restitutie van de door hem betaalde premies vermeerderd met wettelijke rente tot aan de berekeningsdatum, onder aftrek van de huidige poliswaarde. Subsidiair vordert Consument vernietiging van de overeenkomst waarbij Aangeslotene Consument schadeloos zal moeten stellen voor eventuele nadelige fiscale gevolgen. Meer subsidiair vordert Consument restitutie van

alle betaalde overlijdensrisicopremies alsmede het gederfde beleggingsrendement. Nog meer subsidiair vordert Consument herrekening van de waarde van de polis. Daarnaast vordert Consument vergoeding van zijn juridische kosten ad € 5.000,- alsmede zijn eigen bijdrage van € 50,-.

- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft de pensioenverzekering afgesloten voor de opbouw van ouderdomspensioen. Het nabestaandenpensioen was slechts bijzaak. Uit de precontractuele informatie blijkt dat de verhouding tussen het ouderdoms- en nabestaandenpensioen vast is. Aangeslotene heeft als gevolg van salariswijzigingen vanaf 2006 zonder Consument te informeren de beschikbare premies in toenemende mate aangewend ten behoeve van het nabestaandenpensioen waardoor de omvang van het nabestaandenpensioen in geen verhouding meer staat tot de opbouw van het ouderdomspensioen. Hierdoor is uiteindelijk veel minder ouderdomspensioen opgebouwd dan steeds de bedoeling is geweest en is de pensioenverzekering dus uiteindelijk geen passend product gebleken.
 - Er is sprake geweest van een voor Consument onbekend hefboom- en inteereffect met betrekking tot de leeftijdsafhankelijke risicopremie voor het nabestaandenpensioen bij overlijden vóór de pensioendatum.
 - Aangeslotene heeft Consument gedurende de precontractuele fase en de looptijd van de pensioenverzekering niet voldoende geïnformeerd over de opbouw van het ouderdoms- en nabestaandenpensioen en haar zorgplicht geschonden.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie is ten aanzien van de klachten over de hoogte van de kosten en de gestelde hefboom- en inteereffecten van het product met Aangeslotene van oordeel dat Consument niet voldoende heeft toegelicht waarom hij met de gesloten collectieve regelingen daarvoor nog onvoldoende zou zijn gecompenseerd. Nu de klacht op dat punt dus onvoldoende concreet is toegelicht kan deze in zoverre niet slagen.
- 5.2. De Commissie stelt verder vast dat uit het standpunt van Consument volgt dat de pensioenverzekering tot 2006 min of meer aan zijn wensen en verwachtingen voldeed, te weten een opbouw van ouderdomspensioen en daarnaast nabestaandenpensioen. Aangeslotene heeft aldus de overeenkomst tot 2006 uitgevoerd conform hetgeen is overeengekomen. Dat daaromtrent bij Consument een onjuiste voorstelling van zaken heeft bestaan is niet gebleken. Het beroep op dwaling stuit reeds daar op af.
- 5.3. De klacht van Consument ziet vervolgens veeleer op het feit dat als gevolg van de salariswijzigingen in 2006 de beschikbare premie steeds meer werd aangewend ten behoeve van de overlijdensrisicodekking voor het nabestaandenpensioen waardoor de opbouw van het ouderdomspensioen zeer aanzienlijk is achtergebleven.

- 5.4. De Commissie stelt vast dat na salarisaanpassingen vanaf 2006 de premie in toenemende mate is aangewend voor de overlijdensrisicodekking in plaats van opbouw van het ouderdomspensioen. Uit de in zoverre onweersproken stellingen van Consument blijkt dat tot 2006 gemiddeld ruim 12 % van de beschikbare premie werd aangewend ten behoeve van de overlijdensrisicodekking. Nadien liep dit percentage op van 24 % in 2006 tot bijna 34% in 2011. De opbouw van het ouderdomspensioen is hierdoor aanzienlijk achtergebleven. Consument is van mening dat Aangeslotene hem had moeten wijzen op deze sterke wijziging in de toebedeling van de premie in de verhouding van het nabestaandenpensioen ten opzichte van het ouderdomspensioen en de gevolgen daarvan voor de omvang van het door hem op te bouwen ouderdomspensioen. Aangeslotene stelt dat Consument ook zelf uit de overzichten die hij kreeg had kunnen afleiden dat een groter deel van de beschikbare premie werd aangewend voor het nabestaandenpensioen waardoor de opbouw van het ouderdomspensioen achterbleef.
- 5.5. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene niet voldoende concreet toegelicht hoe Consument op basis van de overzichten had kunnen en moeten begrijpen dat het achterblijven van de opbouw van het ouderdomspensioen het gevolg was van de vanaf 2006 gewijzigde toebedeling van de premies. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument had moeten wijzen op de gevolgen voor de opbouw van het ouderdomspensioen als gevolg van de salarisaanpassingen. Consument mocht er immers van uitgaan dat de verzekeringsovereenkomst primair bedoeld was voor het opbouwen van een oudedagsvoorziening en dat het nabestaandenpensioen een aanvullend karakter had. Dat volgt al uit de naamgeving van het product en de doelgroep waarvoor het bedoeld was, maar ook uit de nadruk die in het informatiemateriaal wordt gelegd op de opbouw van de oudedagsvoorziening. Dit had ook Aangeslotene duidelijk moeten zijn. Aangeslotene had dan ook mede gelet op het feit dat Consument een lager nabestaandenpensioen heeft gekozen dan gebruikelijk is, kunnen en moeten begrijpen dat Consument met de pensioenverzekering primair een ouderdomspensioen wenste op te bouwen en zij had zich moeten realiseren dat de pensioenverzekering na de salarisaanpassingen en de als gevolg daarvan gewijzigde premietoedeling daarvoor vanaf 2006 in toenemende mate minder geschikt werd. De op Aangeslotene als deskundige partij jegens Consument rustende zorgplicht brengt dan mee dat Aangeslotene Consument hierop wijst en dat zij hem in staat stelt desgewenst te kiezen voor een aanpassing van het nabestaandenpensioen en een andere verdeling van de premies. Aangeslotene heeft dat ten onrechte niet gedaan.
- 5.6. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de op haar jegens Consument rustende zorgplicht en dat zij de als gevolg hiervan door Consument geleden schade moet vergoeden. De Commissie stelt vast dat Consument de overlijdensrisicodekking in maart 2011 heeft beëindigd om te voorkomen dat het ouderdomspensioen volledig zou verdampen. De Commissie acht het dan ook aannemelijk dat Consument, indien hij door Aangeslotene in 2006 op de hoogte zou zijn gesteld van de gevolgen van de salarisaanpassingen voor de verdeling van de

premies en daarmee voor de opbouw van zijn ouderdomspensioen, reeds op dat moment de hoogte van de overlijdensrisicodekking zou hebben aangepast. Dit betekent dat, indien Aangeslotene conform de op haar rustende zorgplicht zou hebben gehandeld, er vanaf 2006 maximaal een vergelijkbaar percentage van de premie als daarvoor voor de overlijdensrisicodekking zou zijn betaald. Dat percentage dient naar het oordeel van de Commissie naar billijkheid te worden vastgesteld op gemiddeld 12,5%. De door Consument geleden schade bedraagt dan het verschil in ouderdomspensioen zoals dat nu is en wat dat zou zijn geweest indien vanaf 2006 tot en met maart 2011, maximaal 12,5% van de beschikbare premie zou zijn aangewend voor de overlijdensrisicodekking.

- 5.7. De Commissie zal gelet op het voorgaande bij wijze van bindend advies bepalen dat Aangeslotene het door Consument opgebouwde ouderdomspensioen dienovereenkomstig opnieuw vaststelt.
- 5.8. De door Consument gevorderde kosten van rechtsbijstand zijn toewijsbaar en worden naar redelijkheid vastgesteld op drie punten van het bij rechtbanken gangbare liquidatietarief, zijnde € 2.682,00,00.
- 5.9. Hetgeen partijen over en weer meer en anders hebben aangevoerd leidt niet tot een andere beslissing en zal om die reden onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen 6 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd het door Consument in de pensioenverzekering opgebouwde ouderdomspensioen opnieuw vaststelt op het bedrag dat zou zijn opgebouwd indien tussen 1 januari 2006 en 31 maart 2011 telkens maximaal 12,5% van de beschikbare premie zou zijn aangewend voor de overlijdensrisicodekking. De Commissie bepaalt voorts dat Aangeslotene aan de Consument vergoedt een bedrag van € 2.682,00 aan kosten rechtsbijstand en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.