

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-597  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. H. Janse, mr. B.F. Keulen, mr. W.H.G.A. Filott  
mpf, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te  
Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 15 augustus 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Pensioenverzekering. Beschikbare premieregeling. Bindend advies. Klacht ongegrond. Teleurstelling van Consument over de hoogte van het uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument per de pensioendatum een aanbod voor een levenslang ouderdomspensioen te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. Tegenover die vrijheid van verzekeraars staat de vrijheid van Consument om bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen, om op die manier te onderzoeken welke maatschappij het meest gunstige pensioen kan aanbieden. De Commissie is niet bevoegd de duidelijk tussen partijen overeengekomen bedragen te wijzigen, maar kan de teleurstelling van Consument wel begrijpen. Teleurstelling over het resultaat van beschikbare premieregelingen en de hoogte van het daarmee uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen komt in de huidige tijd meer voor en is daarmee tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Vordering is afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument melden;
- de dupliek van Verzekeraar;
- e-mailbericht van Consument van 8 september 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De pensioenverzekering van Consument – gebaseerd op een beschikbare premiereregeling – bereikte op 1 december 2016 de einddatum.

2.2 Verzekeraar heeft Consument op 10 november 2016 aan Consument een offerte voor de aankoop van een “Actief Pensioen” verstrekt. Hierin is onder meer het volgende te lezen:

“(…) Deze offerte is gebaseerd op een gelijkblijvend levenslang ouderdomspensioen en partnerpensioen (…)

U heeft vanaf 1 december 2016 recht op een bruto pensioen € 70,80 per maand. Vanaf dat moment ontvangt u dit bedrag maandelijks zo lang u leeft. Na de ingangsdatum wijzigt de hoogte van het pensioen niet meer.

(…)

Uw partner ontvangt een partnerpensioen van € 49,56 bruto per maand als u overlijdt. Dit bedrag ontvangt uw partner zolang zij leeft. (…)

Wat zijn de kosten van het Actief Pensioen?

U heeft een geldbedrag van € 26.745,24 opgebouwd. Hiervan koopt u het Actief Pensioen. Op uw geldbedrag houden wij € 2.540,79 aan administratiekosten in. Deze kosten brengen wij in rekening voor onze dienstverlening, zoals het periodiek uitkeren van uw pensioen. (…)

Bij het berekenen van uw pensioen gebruiken wij een tarief dat gebaseerd is op de actuele rentestand. Op basis van dit tarief berekenen wij het maandbedrag dat u elke maand aan pensioen ontvangt. Wilt u meer informatie over hoe dit tarief is opgebouwd? Neem dan contact met ons op. (…)

Bent u akkoord met deze offerte? Stuur dan voor 17 november 2016 de ondertekende akkoordverklaring (…)

(…)”

2.3 In de begeleidende flyer is onder meer de volgende informatie opgenomen:

### “Hoe berekenen wij uw pensioen?

In uw offerte staat welk geldbedrag u heeft opgebouwd. Hierop worden de, ook in uw offerte vermelde, kosten in mindering gebracht. Van het bedrag dat overblijft koopt u vervolgens uw pensioen aan. De hoogte van uw pensioen is afhankelijk van het tarief waarmee uw pensioen berekend wordt. In deze flyer leest u meer over de verschillende onderdelen van dit tarief.

Onderdeel I – Levensverwachting

Voor de berekening van uw pensioen gaan wij uit van een levensverwachting.

De levensverwachting die wij gebruiken, is gebaseerd op de publicaties van het Centraal Bureau voor de Statistiek en wordt aangepast voor het verwachte verschil met de levensverwachting van onze eigen klanten.

Onderdeel 2 – Rendement

Voor de berekening van uw pensioen houden wij rekening met het te verwachten rendement. Dit rendement is opgebouwd uit vijf onderdelen:

(a) Rente, (b) beleggingsrendement, (c) beheerskosten, (d) het offerte risico en (e) de kosten vermogensbeslag.

(...)

U heeft het recht om pensioen aan te kopen bij een andere pensioenuitvoerder dan waar u uw geldbedrag heeft opgebouwd.

(...)"

2.4 Consument heeft geen offertes bij andere verzekeraars opgevraagd.

2.5 Consument heeft de offerte op 16 november 2016 geaccepteerd.

2.6 Verzekeraar heeft op 17 januari 2017 een polis conform de offerte afgegeven.

2.7 Bij brief van 5 februari 2017 heeft Consument bij Verzekeraar een klacht ingediend over de hoogte van de administratiekosten en de hoogte van de maandelijkse pensioenuitkering. Daarbij heeft Consument gevraagd om een berekening van zowel de maandelijkse pensioenuitkering als de administratiekosten c.q. een verhoging van het maandbedrag en een verlaging van de in rekening gebrachte kosten.

2.8 Verzekeraar heeft per e-mailbericht van 15 februari 2017 als volgt geantwoord:

“(...) In zowel onze brief van 17 juni 2016 als onze offerte van 10 november 2016 hebben wij aangegeven dat het u vrij staat om te kiezen voor een andere aanbieder, ook wel ‘shoppen’ genoemd. Van deze optie heeft u geen gebruik gemaakt. In onze offerte gaven wij bovendien informatie over de administratiekosten en noemden wij de hoogte van deze kosten. U heeft de offerte op 16 november 2016 voor akkoord ondertekend en naar ons teruggestuurd. Op basis van deze offerte keren wij nu pensioen aan u uit.

**Specificatie van de bedragen**

U vraagt tevens om een berekening van de kosten van uw pensioen. De samenstelling van het tarief is voor elke verzekeraar uniek. Uit concurrentieoverwegingen geven wij geen gedetailleerde informatie over ons tarief.

(...)"

2.9 De nadien tussen Consument en Verzekeraar gevoerde correspondentie heeft niet geleid tot een oplossing van de klachten over de hoogte van het aangeboden jaarlijks ouderdomspensioen en de in rekening gebrachte kosten.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 7.880,- waarvan € 2.000,- in verband met te hoge administratiekosten en € 5.880,- wegens een te lage maandelijkse pensioen-uitkering gedurende 28 jaar.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument door bij de offerte voor een aan te kopen levenslang pensioen te hoge kosten in rekening te brengen en uit te gaan van een onjuiste, voor Consument nadelige, levensverwachting. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar gaat ten onrechte uit van een eigen inschatting van het langlevensrisico terwijl Verzekeraar bij zijn berekeningen uit zou moeten gaan van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gehanteerde gegevens. Dit zou vijf jaar verschil maken in het voordeel van Consument.
  - Het was Consument niet duidelijk dat hij bij meerdere verzekeraars offertes kon opvragen. De vraag is bovendien of dit voor Consument daadwerkelijk tot een beter aanbod had kunnen leiden.
  - In de door Verzekeraar verstrekte flyer wordt onvoldoende informatie geven over de berekening van het pensioen. Consument heeft hierover contact opgenomen met Verzekeraar maar heeft niet meer informatie gekregen dan al in de flyer staat.
  - Verzekeraar heeft gebruik gemaakt van zijn (machts)positie, er was voor Consument niet veel te kiezen.
  - Verzekeraar weigert inhoudelijk te reageren op de klacht van Consument.

#### *Verweer*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument klaagt over de hoogte van de pensioenuitkering, die tegenvalt als gevolg van de lage rentestand. Dit is een omstandigheid die niet binnen de risicosfeer van Verzekeraar valt.
  - Verzekeraar heeft in zijn brief met bijlage van 10 november 2016 Consument onder meer geattendeerd op het feit dat hij ook bij andere verzekeraars offertes kon opvragen. Er zijn meerdere aanbieders in de markt en Consument had de aanbiedingen desgewenst kunnen vergelijken. Verzekeraar heeft marktconform geoffreerd. Consument heeft geen andere offertes opgevraagd en de offerte van Verzekeraar geaccepteerd.

- Kennelijk was de verhouding tussen het beschikbare pensioenkapitaal en de pensioenuitkering die dit opleverde aantrekkelijk genoeg voor Consument om de offerte van Verzekeraar te accepteren. Verzekeraar is daarbij transparant geweest ten aanzien van de kosten, in de precontractuele fase is aan Consument een flyer uitgereikt waarin is uitgelegd hoe het pensioen wordt berekend en welke kosten daarbij in rekening worden gebracht. Het stond Consument vrij om – al dan niet door tussenkomst van een adviseur – bij meerdere verzekeraars offertes op te vragen en aan de hand daarvan een keuze te maken. Consument heeft zelf gekozen voor de offerte van Verzekeraar. Verzekeraar is niet bereid en ook niet verplicht om een verdergaande onderbouwing (aan de hand van bedrijfsgevoelige informatie) van de tarieven en de hoogte van de kosten aan Consument te verstrekken dan hij heeft gedaan.
- Het CBS publiceert de levensverwachting van de *gemiddelde bevolking*. Verzekeraar rekent niet met dit gegeven, maar maakt zelf een inschatting van het langlevensrisico in de door hem verkochte producten. Als uitgangspunt hanteert Verzekeraar de sterftetafel die door het CBS wordt gepubliceerd en die wordt aangepast voor het verwachte verschil met de levensverwachting van de eigen klanten.
- Niet alleen is een levenslang pensioen voor Consument verzekerd, maar ook een levenslang partnerpensioen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van een op hem jegens Consument rustende zorgplicht door bij het uitbrengen van de offerte voor een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen te hoge kosten in rekening te brengen en/of uit te gaan van een levensverwachting die naar de opvatting van Consument niet realistisch is en die tot een volgens hem onredelijk lage uitkering leidt.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de aanleiding voor de klacht is dat het aanbod van Verzekeraar voor een door Consument aan te kopen levenslang jaarlijks ouderdomspensioen door Consument als teleurstellend is ervaren. De Commissie kan die teleurstelling begrijpen. Teleurstelling over het resultaat van beschikbare premieregelingen en de hoogte van het daarmee uiteindelijk aan te kopen jaarlijks pensioen komt in de huidige tijd meer voor en is daarmee tot op zekere hoogte ook een breder maatschappelijk probleem. Indertijd toen de werkgever van Consument de uitvoeringsovereenkomst sloot, waren de verwachtingen over de uitkomst van een dergelijke pensioenregeling positief gestemd, maar die verwachtingen zijn niet altijd uitgekomen. De hogere levensverwachting en de al langere tijd aanhoudende (zeer) lage rente hebben nu, bij de aankoop van het levenslang jaarlijks ouderdomspensioen, een negatieve invloed op de hoogte van de uiteindelijke uitkeringen. De Commissie kan niet om deze economische werkelijkheid heen.

- 4.3 Ten aanzien van de klacht van Consument overweegt de Commissie meer specifiek het volgende. De pensioenregeling waar Consument aan deelneemt, houdt - kort gezegd - in dat hij met het op de pensioendatum uit een pensioenverzekering vrijkomend beschikbare bedrag bij een verzekeraar van zijn eigen keuze een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen kan aankopen. Verzekeraar treedt in het kader van deze pensioenregeling op als uitvoerder en gaat hiervoor een uitvoeringsovereenkomst aan met de werkgever van Consument. Verzekeraars hebben de vrijheid om Consument per de pensioendatum een aanbod voor een levenslang ouderdomspensioen te doen op basis van hun eigen tarieven en uitgangspunten, waaronder ook de door henzelf gehanteerde levensverwachting. Anders dan Consument kennelijk meent, zijn verzekeraars in dat kader niet gebonden aan de door het CBS gehanteerde levensverwachtingen, maar mogen zij hun aanbod baseren op een eigen inschatting van het langlevensrisico. Verzekeraars mogen zelf de prijs van hun producten bepalen. Tegenover die vrijheid van verzekeraars staat de vrijheid van Consument om bij meerdere verzekeraars een voorstel op te vragen, om op die manier te onderzoeken welke maatschappij het meest gunstige pensioen kan aanbieden.
- 4.4 In dit geval heeft Verzekeraar Consument op 10 november 2016 een offerte toegestuurd. Uit die offerte bleek zonder meer welk jaarlijks pensioen Consument met het beschikbare kapitaal bij Verzekeraar zou kunnen aankopen en welk bedrag aan kosten daarvoor in rekening zou worden gebracht. Verzekeraar heeft Consument er verder op gewezen dat hij het recht had om een pensioen aan te kopen bij een andere pensioenuitvoerder dan Verzekeraar. Consument heeft dat niet gedaan, maar heeft gekozen de offerte van Verzekeraar te accepteren. Door aldus de offerte te aanvaarden heeft Consument ingestemd met het door Verzekeraar gedane aanbod voor een levenslang jaarlijks ouderdomspensioen en daarmee ook met de door Verzekeraar daarvoor gevraagde prijs. Van enig tekortschieten door Verzekeraar is daarbij niet gebleken. De Commissie heeft overigens ook niet de bevoegdheid om achteraf de duidelijk tussen partijen overeengekomen bedragen te wijzigen.
- 4.5 De slotsom is dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument 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](http://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.*