

Uitspraak GCHB 2010-384

Verplichting adequate informatievoorziening door pensioenverzekeraar

[Bekijk de uitspraak in eerste aanleg](#)

Tussenuitspraak van 16 maart 2010

prof. mr. A. S. Hartkamp, voorzitter, mr. A. Bus, mr. C.A. Joustra, drs. P.H.M. Kuijs
AAG en mr. A. Rutten-Roos.

1. De procedure in hoger beroep

- 1.1 [Verzekeringnemer] heeft bij een op 11 september 2009 gedateerd beroepschrift (binnengekomen op 18 september 2009 bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid)), met producties, op de voet van artikel 22.1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening juncto artikel 5 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (het Beroepsreglement), aan deze Commissie (verder: de Beroepscommissie) de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 10 augustus 2009 ter toetsing voorgelegd.
- 1.2 Verweerster in beroep [verzekeraar] heeft bij een op 29 oktober 2009 gedateerd verweerschrift (binnengekomen bij het KiFiD op 31 oktober 2009), met producties, verzocht het beroep af te wijzen.
- 1.3 De Beroepscommissie heeft de zaak mondeling behandeld op 21 december 2010. Daarbij waren aanwezig [Verzekeringnemer], vergezeld door zijn vrouw, en van de zijde van [Verzekeraar] mr. [X]

2. De procedure in eerste aanleg.

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Beroepscommissie naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie van 10 augustus 2009.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

- 3.1 De Beroepscommissie gaat uit van de volgende feiten.
 - (i) [Verzekeringnemer] heeft als werknemer van [A] bij [D], een rechtsvoorganger van [Verzekeraar], met ingang van 1 januari 1986 een pensioenverzekering (een

C-polis) afgesloten. De aldus verzekerde kapitalen stelde [Verzekeringnemer] in staat op zijn pensioendatum, (en ingeval hij eerder zou overlijden: zijn echtgenote) een pensioen in te kopen tegen de door de verzekeraar op dat moment te hanteren rentestand en tarieven.

(ii) Per 1 september 1988 kreeg [Verzekeringnemer] een andere werkgever, [B] waarvan [Verzekeringnemer] zelf de directeur was. De wisseling van werkgever leidde ertoe dat de hiervoor onder (i) genoemde pensioenverzekering met ingang van 1 januari 1988 ongewijzigd werd voortgezet, met dien verstande dat door middel van deze verzekering voortaan door [B] werd voldaan aan de pensioenverplichtingen van de werkgever jegens [Verzekeringnemer].

(iii) Namens [Verzekeraar] is de heer [Y] periodiek bij [B] op bezoek geweest om over de pensioenverzekering van [Verzekeringnemer] te spreken. [Verzekeringnemer] was – als directeur – namens [B] aanwezig bij die gesprekken.

(iv) Met ingang van het jaar 2000 heeft [Verzekeraar] jaarlijks, telkens naar aanleiding van door [Verzekeringnemer] opgegeven salariswijzigingen, een pensioenoverzicht aan [Verzekeringnemer] toegezonden. Vanaf 2002 wordt daarin vermeld dat de pensioenaanspraken niet zijn gegarandeerd en dat daarom in het pensioenoverzicht wordt gesproken van een beoogd pensioen; de op de pensioendatum geldende rentestand en tarieven zijn bepalend voor de hoogte van het aan te kopen pensioen.

(v) In het pensioenoverzicht van 5 mei 2004 staat dat de pensioenverzekering ziet op de volgende beoogde aanspraken:

- € 23.188,- per jaar aan levenslang oudedagspensioen;
- € 16.232,- per jaar aan levenslang partnerpensioen, waarbij – overeenkomstig het bepaalde in de pensioenbrief – is vermeld dat dit pensioen na ingang jaarlijks met 3% per jaar zal stijgen.

Voorts wordt op dit pensioenoverzicht vermeld: “De huidige rentestand voor aankoop van het pensioen op de pensioendatum ligt rond de 5%. Dit betekent dat

de beoogde aanspraken op uw pensioendatum bij ongewijzigde uitgangspunten niet gerealiseerd kunnen worden en circa 8% lager zullen zijn.”

(vi) Begin 2005 was bij [Verzekeraar] bekend dat de toen geldende rentestand 4% bedroeg. Dit leidde ertoe dat de beoogde aanspraken van [Verzekeringnemer] bij ongewijzigde uitgangspunten volgens de berekeningen van [Verzekeraar] circa 16% lager zouden komen te liggen. Deze informatie is conform het bij [Verzekeraar] bestaande beleid niet aan [Verzekeringnemer] toegezonden, omdat diens salaris op dat moment ongewijzigd was gebleven en er om die reden geen aanpassing van de verzekerde kapitalen diende plaats te vinden.

(vii) Op 30 juni 2005 bedroeg de rentestand 3,63%. Met rentestand bedoelt [Verzekeraar] in deze offerte het rendement op risicovrije Europese staatsobligaties volgens de Yieldcurve Dillen, vastgesteld door F&C Netherlands NV. [Verzekeraar] heeft op die datum aan [Verzekeringnemer] de volgende offerte voor de aankoop van een pensioen uitgebracht:

- € 17.196,96 per jaar aan levenslang oudedagpensioen;
- € 12.037,87 per jaar aan levenslang partnerpensioen.

In deze offerte wordt geen rekening gehouden met de jaarlijkse stijging van 3% van het partnerpensioen na ingang van dat pensioen.

(viii) Op de pensioendatum van 1 oktober 2005 is een kapitaal van € 294.106,22 tot uitkering gekomen. Daarmee heeft [Verzekeringnemer] het volgende pensioen ingekocht bij [E]:

- € 18.252,- per jaar aan levenslang oudedagpensioen;
- € 12.768,- per jaar aan levenslang partnerpensioen.

3.2 [Verzekeringnemer] is van mening dat [Verzekeraar] hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de stand van zijn pensioenvoorziening. Op 5 mei 2004 heeft [Verzekeraar] hem voor het eerst gemeld dat de beoogde pensioenvoorziening vanwege de dalende rentestand niet zou kunnen worden gerealiseerd en circa 8% lager zou komen te liggen dan de beoogde bedragen. [Verzekeringnemer] heeft deze daling toen geaccepteerd. Echter, in de door [Verzekeraar] op 30 juni 2005 uitgebrachte offerte werden aanzienlijk lagere pensioenbedragen genoemd: het aangeboden pensioen lag bijna 30% lager dan beoogd. Niet alleen heeft

[Verzekeraar] [Verzekeringnemer] niet tijdig geïnformeerd over deze aanzienlijke daling waardoor zij [Verzekeringnemer] de mogelijkheid heeft ontnomen zijn pensioenvoorzieningen op het gewenste niveau te brengen, maar ook heeft [Verzekeraar] niet of nauwelijks toegelicht waarom het geoffreerde pensioen zoveel lager lag dan het beoogde pensioen, aldus [Verzekeringnemer].

3.3 [Verzekeringnemer] is van mening dat [Verzekeraar] hem het verschil dient te vergoeden tussen – kort gezegd – de bedragen die in het pensioenoverzicht van 5 mei 2004 zijn genoemd, verminderd met 8%, en het pensioen dat hij uiteindelijk bij [E] heeft ingekocht. Op grond van dit uitgangspunt vordert [Verzekeringnemer] in hoger beroep:

- betaling van een afkoopsom voor de periode tot 1 januari 2010 ten bedrage van € 14.857,39;
- vanaf 1 januari 2010 betaling van € 256,75 per maand aan oudedagspensioen, respectievelijk € 180,45 per maand aan partnerpensioen;
- betaling van immateriële schadevergoeding ten bedrage van € 25.000,-.

3.4 [Verzekeraar] bestrijdt dat zij [Verzekeringnemer] onvoldoende heeft ingelicht. [Verzekeraar] heeft dit als volgt toegelicht. Met het in de pensioenverzekering opgebouwde kapitaal kan op de pensioendatum een pensioen worden aangekocht tegen de dan geldende tarieven en rentestand. Bij de berekening van het pensioenkapitaal dat is benodigd voor het beoogde pensioen moet een inschatting worden gemaakt van de rentestand op de pensioendatum. In de in 1985 uitgebrachte offerte is uitgegaan van een rekenrente van 6%. Dat was in die tijd, aldus [Verzekeraar], een realistisch uitgangspunt. Nadat [Verzekeraar] had gesignaleerd dat de rentestand structureel lager lag dan de op de pensioendatum gehanteerde rekenrente van 6% heeft zij vanaf 2002 actie ondernomen. Vanaf dat jaar vermelden de pensioenoverzichten dat het tot uitkering komende kapitaal, de dan geldende rentestand en de tarieven van de verzekeraar bepalend zijn voor de hoogte van het aan te kopen pensioen. In 2005 heeft zij [Verzekeringnemer] meer concreet geïnformeerd over de gevolgen van de dalende rentestand. Bovendien heeft [Verzekeringnemer] regelmatig gesprekken gehad met [Y] waarin zijn

pensioenverzekering werd besproken. Ook stelt [Verzekeraar] dat zij bij brief van 29 april 2003 aan [Verzekeringnemer] (in diens hoedanigheid van directeur van zijn werkgever) informatie heeft toegezonden over de financiering van het pensioen in verband met de dalende rentestand. Die brief heeft er echter niet toe geleid dat [Verzekeringnemer] zich tot [Verzekeraar] heeft gewend om voorzieningen te treffen teneinde zijn pensioen op peil te brengen.

- 3.5 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat [Verzekeraar] terecht het standpunt heeft ingenomen dat [Verzekeringnemer], met name door zijn functie van directeur van zijn werkgever en gesprekspartner van [Verzekeraar], voldoende ervan op de hoogte moet zijn geweest dat door de lagere rente het beoogde pensioen niet haalbaar zou zijn geweest. De Commissie heeft daarom als bindend advies de klacht afgewezen.

4. Beoordeling van het beroep

- 4.1 [Verzekeringnemer] heeft zijn hoger beroep als volgt toegelicht. [Verzekeringnemer] heeft in 1988 binnen de [B]Groep een bouwkundig en civieltechnisch ingenieursbureau opgericht, [B], waarvan [Verzekeringnemer] statutair directeur was. Er is toen in de [B]Groep besloten dat [Verzekeringnemer] binnen zijn eigen BV voor zijn pensioen zou zorg dragen. Over deze pensioenvoorzieningen heeft [Verzekeringnemer] met enige regelmaat contact gehad met (eerst) [D] en (later) [Verzekeraar]. Vanaf 1999 vonden de contacten jaarlijks plaats. Tijdens die gesprekken – die [Verzekeringnemer] voerde met [Y] – is steeds de pensioensituatie van [Verzekeringnemer] besproken, alsmede de hoogte van het op de pensioendatum aan te kopen oudedags- en weduwen/partnerpensioen. Tijdens de laatste gesprekken is ook de dalende rentestand ter sprake gekomen, aldus [Verzekeringnemer]. Ter mondelinge behandeling heeft [Verzekeringnemer] erkend dat hij destijds ervan op de hoogte was dat de dalende rentestand een negatieve invloed had op zijn pensioenvoorziening.

[Verzekeringnemer]' klacht houdt in dat hij van mening is dat hij niet adequaat is geïnformeerd over de omvang van de gevolgen van de dalende rentestand. Hij is op dat punt niet deskundig en mocht van [Verzekeraar] verwachten dat deze hem over de concrete gevolgen behoorlijk zou informeren zodat hij voorzieningen zou kunnen treffen om zijn pensioen op peil te houden.

[Verzekeringnemer] betoogt verder nog het volgende. In het laatste door hem ontvangen pensioenoverzicht van 5 mei 2004 heeft [Verzekeringnemer] kunnen lezen dat als gevolg van de dalende rentestand (deze bedroeg op dat moment 5%) de beoogde aanspraken op de pensioendatum ongeveer 8% lager zouden zijn; bij deze daling heeft hij zich neergelegd. Die daling zou volgens hem betekenen dat hij € 21.332,96 per jaar aan oudedagspensioen zou ontvangen en € 14.933,44 aan partnerpensioen. De offerte uit 2005 was evenwel ongeveer € 6.000,- per jaar lager voor het oudedagspensioen en € 4.000,- voor het partnerpensioen. [Verzekeringnemer] acht dit verschil onbegrijpelijk. [Verzekeringnemer] klaagt ook erover dat onbegrijpelijk is waarom [Verzekeraar] slechts een pensioen heeft geoffreerd dat ongeveer 30% lager lag dan het beoogde oudedagspensioen van € 23.188,- per jaar, dat eerder werd vermeld in het laatst bij hem bekende pensioenoverzicht van 5 mei 2004.

- 4.2 [Verzekeraar] heeft ook in hoger beroep weersproken dat zij [Verzekeringnemer] niet adequaat heeft voorgelicht. Ten aanzien van de hoogte van de offerte heeft [Verzekeraar] ter mondelinge behandeling in hoger beroep toegelicht dat de rentestand de belangrijkste factor is die bepaalt of het oorspronkelijk beoogde pensioen ook daadwerkelijk kan worden aangekocht. Daarnaast spelen volgens [Verzekeraar] nog andere factoren een rol, maar deze zijn van een ondergeschikt belang; deze factoren werden in de informatievoorziening aan [Verzekeringnemer] (kennelijk) samengevat als “de tarieven van de verzekeraar”. [Verzekeraar] rekent het – naar zij ter mondelinge behandeling heeft toegelicht – tot haar taak om [Verzekeringnemer] te informeren indien zich belangrijke wijzigingen voordoen in zijn pensioensituatie. Ten tijde van de offerte was de rente gedaald naar 3,63% en dit heeft er toe geleid dat het geoffreerde pensioen aanzienlijk lager is komen te liggen dan een half jaar eerder – bij een rentestand

van 4% - door [Verzekeraar] werd voorzien.

- 4.3 De Beroepscommissie oordeelt als volgt. Op [Verzekeraar] rust de verplichting om bij een pensioenverzekering als de onderhavige gedurende de verzekeringsperiode adequaat informatie te verschaffen over het pensioen dat met het verzekerd kapitaal naar verwachting kan worden aangekocht. [Verzekeraar] dient – naar zij zelf ook erkent - te waarschuwen wanneer zij voorziet dat het beoogde pensioen niet zal kunnen worden gerealiseerd, zodat de verzekeringnemer (althans diens werkgever) desgewenst maatregelen kan treffen. Een (algemene) mededeling op het periodieke pensioenoverzicht dat de pensioenaanspraken niet zijn gegarandeerd, dat daarom in het pensioenoverzicht wordt gesproken van een beoogd pensioen en dat de op de pensioendatum geldende rentestand en tarieven bepalend zijn voor de hoogte van het aan te kopen pensioen, is in dat verband niet voldoende concreet.
- 4.4 [Verzekeraar] heeft in het pensioenoverzicht van 5 mei 2004 een concrete waarschuwing over de hoogte van het aan te kopen pensioen opgenomen: in dat pensioenoverzicht is vermeld dat [Verzekeringnemer] rekening diende te houden met een daling van zijn pensioen van 8% als gevolg van de dalende rentestand; de rente bedroeg toen 5%. Na 5 mei 2004 heeft [Verzekeringnemer] geen concrete informatie meer ontvangen over de nog verder dalende rentestand en de daaraan verbonden consequenties voor het aan te kopen pensioen, hoewel de rente nadien aanzienlijk is gedaald en de desbetreffende informatie beschikbaar was bij [Verzekeraar]. De Beroepscommissie is van oordeel dat de informatievoorziening door [Verzekeraar] in het licht van hetgeen zij hiervoor onder 4.3 heeft overwogen, niet adequaat is geweest.
- 4.5 [Verzekeringnemer] stelt dat hij – indien hij eerder op de hoogte was geweest van de verder dalende rentestand – de mogelijkheid had gehad maatregelen te treffen om zijn pensioen op peil te houden. Desgevraagd heeft [Verzekeringnemer] bij de mondelinge behandeling in hoger beroep echter verklaard dat hij – als hij adequaat was geïnformeerd – financieel niet in staat zou zijn geweest zijn pensioenvoorziening op een hoger peil te brengen. Dit betekent dat de gebrekkige

informatie-voorziening door [Verzekeraar] over de hoogte van de rente in zoverre niet heeft geleid tot schade aan de zijde van [Verzekeringnemer]. Immers, ook als hij wel adequaat was geïnformeerd, had hij zich genoodzaakt gezien genoeg te nemen met een lager pensioen. In zoverre faalt het beroep.

4.6 [Verzekeringnemer] klaagt ook nog dat – kort gezegd – niet inzichtelijk is hoe de offerte van 30 juni 2005 tot stand is gekomen. Hierover oordeelt de Beroepscommissie als volgt. Als gezegd is bij de totstandkoming van de pensioenverzekering uitgegaan van een rekenrente van 6% waarvoor blijkens het pensioenoverzicht van 5 mei 2004 een (beoogd) levenslang oudedagspensioen van € 23.188,- zou kunnen worden ingekocht. Dat pensioenoverzicht vermeldt eveneens dat de op dat moment geldende rente rond de 5% bedroeg; volgens [Verzekeraar] zou het aan te kopen pensioen daardoor ongeveer 8% lager komen te liggen. [Verzekeringnemer] heeft (onweersproken) berekend dat dit neerkomt op een oudedagspensioen van (ongeveer) € 21.332,96 per jaar, hetgeen hij heeft geaccepteerd. Vervolgens is de rente begin 2005 gedaald tot 4%; dit betekende volgens [Verzekeraar] toen een daling van het pensioen met 16%, neerkomend op € 19.477,92 per jaar aan oudedags-pensioen. In de offerte van 30 juni 2005 werd vervolgens een oudedagspensioen van € 17.196,96 per jaar geoffreerd op basis van een rente van 3,63%.

4.7 [Verzekeraar] heeft ter mondelinge behandeling toegelicht dat de rentestand de belangrijkste factor is die bepaalt of het beoogde pensioen met het verzekerde kapitaal zal kunnen worden aangekocht. Gelet op de eerdere dalingen van de rente ten opzichte van de destijds gebruikte rekenrente (van 6% naar 5% en vervolgens naar 4%) en de daarmee gepaard gaande omvang van de daling van de pensioenvoorzieningen, is de rentedaling van 4% naar 3,63% evenwel geen afdoende verklaring voor de daarmee gepaard gaande daling van het oudedagspensioen met meer dan € 2.000,- per jaar in minder dan een half jaar tijd. Voor het partnerpensioen geldt mutatis mutandis hetzelfde.

De Beroepscommissie merkt in het bijzonder op dat niet valt in te zien waarom [Verzekeraar] in haar offerte geen rekening heeft gehouden met de in de pensioenbrief door de werkgever toegezegde en in de latere pensioenopgaven

herhaalde meeverzekering van stijging na ingang van het partnerpensioen van 3% per jaar.

De berekening die de Beroepscommissie maakt van het procentuele effect op de hoogte van de pensioenen van de daling van de rekenrente en het vervallen van de hiervoor genoemde stijging van het partnerpensioen is gebaseerd op de actuariële nettokoopsommen voor de op de pensioendatum in te verzekeren pensioenen met grondslagen die bij de totstandkoming van de verzekering gebruikelijk waren, uiteraard met uitzondering van de rekenrente.

4.8 Gelet op de hiervoor genoemde uitgangspunten komt de Beroepscommissie voorshands tot de volgende berekening.

- In het nimmer naar [Verzekeringnemer] verzonden pensioenoverzicht van [Verzekeraar] van begin 2005 staat dat het pensioen door de daling van de rentestand van 6% naar 4%, 16% lager zal zijn. Het beoogde pensioen bedroeg € 23.188,-, derhalve is bij een rentestand van 4% het pensioen gedaald tot € 19.478,-.
- Door het vervallen van de 3% stijging van het partnerpensioen hadden de hiervoor genoemde bedragen met 3,89% dienen te stijgen. Deze correctie is berekend bij een rekenrente van 3,63%.
- Het effect van de rentedaling van 4% naar 3,63% op de hoogte van de pensioenen (inclusief de 3%-stijging) bedraagt 3,56 %.
- Het gecombineerde effect van de daling van de rentestand van 4% naar 3,63% plus het vervallen van de stijging van 3% per jaar na ingang van het partnerpensioen, komt per saldo uit op een stijging van het te verzekeren pensioen ingaande op 1 oktober 2005 van 0,465%, derhalve € 91,- per jaar. Dat betekent dat op de pensioendatum een pensioen had moeten ingaan van € 19.478,- plus € 91,- = € 19.569,- (en een partnerpensioen van 70% ingaande bij overlijden).
- Bij [E] heeft [Verzekeringnemer] een bedrag van € 18.252,- uit de uitkering van de kapitaalverzekering door [Verzekeraar] kunnen verzekeren. Dit komt neer op een verschil van € 19.569,- minus € 18.252,- is € 1317,- per jaar, alsmede een partnerpensioen van 70%

daarvan. Uitgaande van de offerte van [E] had [Verzekeraar] op 1 oktober 2005 aan [Verzekeringnemer] een bedrag van € 21.215,- extra moeten uitkeren om hem in staat te stellen bij [E] een pensioen van € 19.569,- per jaar (plus 70% partnerpensioen) in te kunnen kopen.

- De vergoeding die [Verzekeraar] aan [Verzekeringnemer] moet betalen bedraagt derhalve € 21.215,- vermeerderd met de wettelijke rente te rekenen vanaf 1 oktober 2005.

4.9 Gelet op de herhaalde verzoeken om informatie van [Verzekeringnemer] had het op de weg van [Verzekeraar] gelegen beter inzichtelijk te maken hoe haar (lage) offerte tot stand is gekomen, meer in het bijzonder of andere factoren naast de dalende rentestand daarbij een rol hebben gespeeld. Nu zij dit heeft nagelaten gaat de Beroepscommissie ervan uit dat er in de periode tussen begin 2005 en 30 juni 2005 niets anders is gewijzigd dan de rentestand. De offerte van 30 juni 2005 had daarmee in overeenstemming moeten zijn.

4.10 [Verzekeraar] is evenwel nog niet in de gelegenheid geweest toe te lichten waarom zij in haar offerte heeft nagelaten rekening te houden met de toegezegde stijging van 3% per jaar van het partnerpensioen. De Beroepscommissie zal [Verzekeraar] in de gelegenheid stellen dit alsnog te doen. Partijen zullen bovendien in de gelegenheid worden gesteld om zich uit te laten over de gevolgen die deze omissie heeft op de hoogte van het pensioen van [Verzekeringnemer] en meer in het bijzonder op de berekening die de Beroepscommissie in dat verband heeft gemaakt en die onder 4.8 is weergegeven.

4.11 Tot slot is de Beroepscommissie van oordeel dat [Verzekeringnemer]'s vordering tot immateriële schadevergoeding niet voor toewijzing in aanmerking komt, nu gesteld noch gebleken is dat zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 6:106 BW.

5. Slotsom

Partijen, eerst [Verzekeraar] daarna [Verzekeringnemer], zullen in de gelegenheid worden gesteld zich uit te laten over de (financiële) gevolgen van het feit dat [Verzekeraar] in haar offerte geen rekening heeft gehouden met de door haar toegezegde stijging van het partnerpensioen van 3% per jaar vanaf het moment van ingang daarvan. Iedere verdere beslissing zal worden aangehouden.

6. Beslissing

De Beroepscommissie stelt [Verzekeraar] in de gelegenheid binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak zich uit te laten als bedoeld onder 4.10;

vervolgens zal [Verzekeringnemer] de gelegenheid krijgen hierop te reageren; hij dient dit te doen binnen vier weken na dagtekening van de brief waarbij hij de reactie van [Verzekeraar] ontvangt;

iedere verdere beslissing zal worden aangehouden.