

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0178

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L. van Berkum,
mr. dr. N. Strohmaierm leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	1 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Screenshot klantportaal

Samenvatting

De consument houdt de verzekeraar aansprakelijk voor de daling van de waarde van haar pensioenkapitaal, omdat zij als gevolg van het onduidelijke online klantportaal niet wist dat zij het kapitaal kon omzetten naar de Basisgarant rekening, een rentedragende rekening. De commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat het keuzemenu in het klantportaal vragen oproept, voor de consument aanleiding had moeten zijn om contact op te nemen met de verzekeraar. De consument heeft dit niet gedaan. Om deze reden moet de waardedaling voor haar rekening blijven.

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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 februari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig de heer mr. [naam], pensioenjurist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar 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 De consument is gewezen deelnemer aan een pensioenregeling, die zij als directeur van haar eigen bedrijf met ingang van 1 januari 2005 bij de verzekeraar is aangegaan.

Het gaat om een Flexibel Pensioen, een beschikbare premieregeling waarmee de consument haar pensioenkapitaal door middel van beleggingen opbouwde. Van toepassing zijn de algemene voorwaarden “Voorwaarden Flexibel Pensioen”.

- 2.2 De verzekeraar biedt een online dienstverlening, waarmee de consument in het pensioenportaal Mijn Toekomst haar pensioenkapitaal kan beheren. De verzekeraar biedt de mogelijkheid het pensioenkapitaal zelf te beleggen of de mogelijkheid het beleggen uit handen te geven. In dat laatste geval belegt de verzekeraar het pensioenkapitaal, volgens de life cycle systematiek. Binnen de mogelijkheid het pensioenkapitaal zelf te beleggen, is het mogelijk het kapitaal weg te zetten op de “Basisgarant rekening”. Op deze rekening wordt maandelijks een rente vergoed.¹
- 2.3 De consument belegde haar pensioenkapitaal in de life cycle “dynamisch”.
- 2.4 Begin december 2021 wilde de consument stoppen met het beleggen van haar pensioenkapitaal. Op dat moment was het pensioenkapitaal hoger dan € 91.000,-. Zij heeft via het portaal niet de mogelijkheid gevonden om dit te doen. Omdat zij zo weinig mogelijk risico wenste te lopen dat het pensioenkapitaal in waarde zou dalen, heeft zij gekozen haar pensioenkapitaal over te zetten naar de life cycle “voorzichtig”. Per 6 december 2021 is zij naar deze life cycle overgestapt.
- 2.5 Op 13 juni 2022 was het pensioenkapitaal € 73.814,96 en op 15 augustus 2022 was het € 76.015,85.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument wil dat haar pensioenkapitaal met terugwerkende kracht vanaf 6 december 2021 wordt omgezet naar de Basisgarant rekening.
- 2.7 Eind november 2021 wilde de consument haar pensioengeld veiligstellen omdat haar pensioendatum naderde en zij het vertrouwen in de kapitaalmarkten had verloren. Zij zocht daarvoor een spaarrekening of een “boekhoudersfonds” dat tegen een minimale rente zekerheid kon bieden. Zij kon dit niet vinden en nam aan dat dit dan ook niet mogelijk was. Zij heeft toen om de mogelijke schade te beperken gekozen voor een maximaal voorzichtig profiel.
- 2.8 De verzekeraar stelt dat de consument in het online portaal niet op de juiste knoppen heeft gedrukt om bij de Basisgarant rekening te komen. Dit is volgens de consument een gevolg van het onduidelijke klantportaal. De verzekeraar kan volgens haar niet verwachten dat een klant drukt op de knop “Ik wil zelf regie” op een pagina met de titel “Zelf regie over beleggen” als de klant juist uit de beleggingen wil stappen.

¹ Deze rentevergoeding is gebaseerd op het gemiddeld u-rendement van de afgelopen 10 jaar, zie artikel 7 lid 1 van de Voorwaarden Flexibel Pensioen.

Zelf regie betekent uit de life cycles stappen en rechtstreeks in aandelen- of obligatiepakketten beleggen. Dit wilde de consument juist niet. Zij wilde ook niet op een knop drukken zonder te weten wat dit voor consequenties zou hebben.

- 2.9 In februari 2022 was de consument 6% van het kapitaal verloren en heeft zij telefonisch uitleg gevraagd. De verzekeraar heeft haar toen niet op de mogelijkheid van de Basisgarant rekening gewezen. In juni 2022 was het kapitaal met 22% gezakt en heeft de consument weer contact opgenomen met de verzekeraar. Deze heeft haar toen gewezen op de mogelijkheid van de Basisgarant rekening en aangeboden het kapitaal om te zetten. De consument wilde echter op dat moment niet haar verlies consolideren en heeft een klacht ingediend. In antwoord daarop informeerde de verzekeraar haar dat de Basisgarant rekening voor haar geen mogelijkheid was. Uit eigen onderzoek bleek dat dit toch wel zo was. De verzekeraar heeft ook toen weer aangeboden het kapitaal om te zetten. Omdat het toen juist weer enigszins in waarde gestegen was, wist de consument niet meer wat zij moest doen. Zij wijst erop dat zij in november 2021 juist het moeten maken van dit soort beslissingen wilde vermijden.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd 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 verzekeraar aansprakelijk is voor het door de consument sinds begin december 2021 geleden verlies op het door haar opgebouwde pensioenkapitaal. De consument stelt dat dit zo is omdat zij door het onduidelijke online klantportaal van de verzekeraar het kapitaal rond begin december 2021 niet heeft kunnen omzetten naar het Basisgarant rekening, zodat het in stand zou blijven.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en legt hieronder uit waarom.
- 3.3 De verzekeraar heeft toegelicht dat de consument op twee manieren pensioenkapitaal kan opbouwen. Zij heeft de mogelijkheid om zelf te beleggen of om de regie voor de beleggingen uit handen te geven. Als zij de regie uit handen geeft, dan wordt het pensioenkapitaal volgens de life cycle systematiek belegd. Binnen de life cycle systematiek zijn de beleggingen gericht op een zo stabiel mogelijk pensioen, waarbij het renterisico wordt beperkt. De consument kan ook zelf de regie over de beleggingen nemen. Als zij dat doet, kan zij er ook voor kiezen het pensioenkapitaal op de Basisgarant rekening te zetten. Om bij deze mogelijkheid te komen had de consument op het portaal de volgende stappen moeten zetten. Zij had eerst naar het scherm “Pensioenkeuzes” moeten gaan. Op dit scherm kon worden gekozen tussen “mijn risicoprofiel bepalen” en “zelf regie over beleggen”.

Zij had op de knop “Zelf regie over beleggen” moeten klikken, wat haar naar een volgend scherm had gebracht. Daar had zij kunnen kiezen tussen “Ik wil zelf beleggen” en “Ik wil niet beleggen voor mijn pensioen”. Na de keuze voor “Ik wil niet beleggen voor mijn pensioen”, had zij ten slotte moeten klikken op “Ja, ik wil zelf regie”. Zij had daarna een kennis- en ervaringstoets moeten doorlopen, waarna zij de keuze voor de Basisgarant rekening had kunnen maken.

- 3.4 De commissie kan zich voorstellen dat het scherm waarop de consument had moeten klikken op de knop “Ja, ik wil zelf regie” bij de consument vragen oproept. Met name nu – zoals uit het door de consument overgelegde screenshot blijkt – de titel van de pagina “Zelf regie over beleggen” is en op de knop staat “Ja, ik wil zelf regie”. De consument wilde echter niet meer beleggen voor haar pensioen en de gelden wegzetten op een rentedragende rekening. Dat het scherm in het keuzemenu vragen oproept, had voor de consument aanleiding moeten zijn om contact op te nemen met de verzekeraar. De consument heeft dit niet gedaan en heeft in plaats daarvan ervoor gekozen haar life cycle aan te passen. Om deze reden moet de waardedaling van het pensioenkapitaal voor haar rekening blijven.

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 – Screenshot klantportaal

Screenshot van de pagina “zelf regie over beleggen” in het klantportaal

Zelf regie over beleggen

U wilt uw pensioen niet volgens de lifecycle beleggen

Om goed te kunnen beleggen is goede kennis noodzakelijk. Voordat u de keuze maakt, nemen wij een korte toets af.

Geef aan waarom u zelf regie wilt:

- ☐ Ik wil zelf beleggen voor mijn pensioen.
- ☒ Ik wil niet beleggen voor mijn pensioen.

Ja, ik wil zelf regie