

## Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0209B

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. S. Windt RBA, leden en mr. S.J.A. Koster CPL, secretaris)

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 8 augustus 2024   |
| Klacht van      | De consument  |
| Tegen           | AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder |
| Aard uitspraak  | Bindend advies  |
| Uitkomst        | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen   |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving  |

### Samenvatting

Pensioenverzekering. In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht heeft geschonden waardoor de consument geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken voor de overstap van vrij beleggen naar lifecycle beleggen. De pensioenuitvoerder is daarom gehouden de schade die daardoor ontstaan is te vergoeden. De commissie oordeelt in de einduitspraak dat de pensioenuitvoerder een bedrag van € 9.679,66 vermeerderd met de wettelijke rente aan de consument moet vergoeden. De gevorderde advieskosten worden afgewezen, omdat het geen redelijke kosten zijn. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

### 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) de tussenuitspraak van de commissie; 2) de aanvullende twee reacties van de consument en 3) de aanvullende reactie van de pensioenuitvoerder.
- 1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak al vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

#### *De tussenuitspraak*

- 2.1 De commissie heeft bij tussenuitspraak met nummer 2024-0209A van 8 maart 2024 de eindbeslissing aangehouden.
- 2.2 De inhoud van de tussenuitspraak moet hier als ingevoegd worden beschouwd.

- 2.3 De commissie heeft in de tussenuitspraak – kortgezegd – geoordeeld dat de pensioenuitvoerder niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht waardoor de consument geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken voor de overstap van vrij beleggen naar lifecycle beleggen.
- 2.4 De commissie heeft voor haar eindbeslissing partijen uitgenodigd zich uit te laten over de (mogelijke) schade die de consument heeft geleden door het schenden van de informatieplicht door de pensioenuitvoerder. De commissie heeft hierbij aangetekend dat hierbij een vergelijking moet worden gemaakt tussen de financiële situatie van de consument na de schending van de informatieplicht en die waarin de schending van de informatieplicht achterwege was gebleven en de consument per 14 februari 2022 vrij was gaan beleggen in de defensieve fondsen die in de brief van 6 januari 2022 waren genoemd.

#### *De reactie van de consument*

- 2.5 De consument heeft aangevoerd dat zijn schade € 110.565,19 bedraagt. Dit bedrag is het verschil tussen de waarde van het beleggingsdepot op 1 januari 2024 van € 456.55,81 en de waarde die het beleggingsdepot zou hebben gehad indien vanaf 14 februari 2022 belegd zou zijn in het AEGON Vastgoedfund Internationaal (7%) en MSCI World fonds (93%).
- 2.6 Daarnaast voert de consument aan dat hij recht heeft op vergoeding van de wettelijke rente per 14 februari 2022. Hij begroot dit bedrag per 1 januari 2024 op € 7.594,23.
- 2.7 Ten slotte heeft de consument zijn vordering verhoogd en maakt hij ook aanspraak op vergoeding van advieskosten ter hoogte van € 4.235,-. Uit de door hem ingebrachte factuur blijken deze kosten samen te hangen met de door zijn adviseur uitgevoerde werkzaamheden in de periode voorafgaand en tijdens de procedure bij de Geschillencommissie van Kifid.

#### *De reactie van de pensioenuitvoerder*

- 2.8 Met betrekking tot de omvang van de gevorderde schadevergoeding voert de pensioenuitvoerder het volgende aan.
- 2.9 De door de consument gemaakte schadebegroting is onjuist. De consument heeft zijn schadeberekening niet gebaseerd op de defensieve fondsen opgenomen in de brief van de pensioenuitvoerder van 6 januari 2022. Zijn schadebegroting moet volgens de pensioenuitvoerder dan ook buiten beschouwing gelaten worden bij gebrek aan onderbouwing.
- 2.10 Volgens de pensioenuitvoerder bedraagt het verschil tussen het pensioenkapitaal op 14 februari 2022 en het pensioenkapitaal per 2 januari 2024 € 9.679,66, indien per 14 februari 2022 in de in de brief van de pensioenuitvoerder van 6 januari 2022 genoemde defensieve fondsen was belegd.

- 2.11 De pensioenuitvoerder vindt dat bij de schadeverdeling rekening moet worden gehouden met eigen schuld aan de zijde van de consument. De consument heeft namelijk kenbaar gemaakt dat hij veel kennis heeft van beleggen en had de informatie over het afdekken van het renterisico, zoals door de pensioenuitvoerder verstrekt in laag 2 en 3, moeten meenemen in zijn keuze voor lifecycle beleggen. De informatie in laag 2 en 3 heeft de consument kunnen raadplegen door op de weblink in de brief van 6 januari 2022 te klikken en vervolgens door te klikken naar laag 2 en 3. In de onderliggende lagen staat informatie over het afdekken van het renterisico en de wijze van beleggen in de lifecycle.
- 2.12 Over de gevorderde advieskosten merkt de pensioenuitvoerder op dat niet beoordeeld kan worden welk deel van de factuur ziet op advieskosten voor de begroting van de schade, omdat geen sprake is van uitsplitsing van de gefactureerde uren. Daarnaast vindt de pensioenuitvoerder dat hij deze kosten niet hoeft te vergoeden, omdat de consument de aanwijzingen van de commissie tot berekening van de schade niet heeft opgevolgd.

### **3. De verdere beoordeling**

- 3.1 In deze einduitspraak moet de commissie een beslissing nemen over de schadevergoeding die de pensioenuitvoerder aan de consument dient te betalen.

*De consument heeft de instructies van de commissie niet opgevolgd*

- 3.2 De commissie stelt vast dat de consument bij het begroten van zijn schade haar instructies niet heeft opgevolgd. De consument heeft een vergelijking gemaakt tussen de hoogte van het beleggingskapitaal op 14 februari 2022 en de hoogte hiervan indien in het AEGON Vastgoedfund Internationaal en MSCI World fonds zou zijn belegd. Deze twee fondsen zijn echter niet de fondsen die in de brief van 6 januari 2022 onder het defensief profiel genoemd staan. De fondsen die in de brief worden genoemd zijn het AEGON European Credit Fund, Aegon Global High Yield Fund EUR, AEGON Core Eurozone Government Bond Index Fund, AEGON Emerging Market Debt Fund en het AEGON ABS Fund.
- 3.3 De pensioenuitvoerder heeft zijn schadebegroting daarentegen wel op de in de brief van 6 januari 2022 bij het defensief profiel genoemde fondsen gebaseerd en hiermee de door de consument gestelde omvang van de schade gemotiveerd betwist. De commissie stelt daarom de omvang van de schade die de consument heeft geleden als gevolg van het door de pensioenuitvoerder niet voldoen aan zijn informatieplicht vast op het door de pensioenuitvoerder begrote bedrag van € 9.679,66.

*Er is geen aanleiding tot matiging op grond van eigen schuld van de consument*

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is er geen aanleiding om de schade die de pensioenuitvoerder moet vergoeden te matigen op grond van eigen schuld van de consument.

Volgens de pensioenuitvoerder bestaat hiertoe aanleiding, omdat de consument veel kennis heeft van beleggen en via een link in de brief van 6 januari 2022 meer informatie heeft ontvangen over lifecycle beleggen en in het bijzonder over het afdekken van het renterisico richting pensioendatum. Dat de consument kennis heeft over beleggen betekent niet dat hij alle risico's van een pensioenproduct inclusief de afbouw van het renterisico kent. Beleggen in het kader van een pensioenvoorziening is niet in alle opzichten vergelijkbaar met andere vormen van beleggen.

- 3.5 Daarnaast had van de pensioenuitvoerder verwacht mogen worden dat hij niet alleen in laag 2 of 3 informatie zou verstrekken over het afdekken van het renterisico maar dit reeds in laag 1 (de brief van 6 januari 2022) zou doen. Zodanige essentiële informatie die nodig is om een weloverwogen keuze voor lifecycle beleggen te maken, moet goed toegankelijk zijn en niet pas geraadpleegd kunnen worden nadat (meerdere keren) op een link geklikt is. Het is de commissie overigens niet gebleken dat de consument ook daadwerkelijk heeft geklikt op de links en kennis heeft genomen van de informatie opgenomen in laag 2 en/of 3.

#### *Vergoeding wettelijke rente*

- 3.6 De consument maakt aanspraak op vergoeding van de wettelijke rente per 14 februari 2022. De pensioenuitvoerder betwist deze vordering niet. De vordering tot vergoeding van de wettelijke rente wordt dan ook toegewezen per 14 februari 2022.

#### *De advieskosten betreffen geen redelijke kosten*

- 3.7 Ten slotte oordeelt de commissie dat de vordering tot vergoeding van advieskosten moet worden afgewezen. De door de consument gevorderde advieskosten zien op werkzaamheden die zijn verricht voor en tijdens de procedure bij Kifid. In dit stadium van de procedure kan de consument zijn vordering slechts verhogen met kosten die betrekking hebben op werkzaamheden die zijn verricht in het kader van de door de commissie in de tussenuitspraak gedane uitnodiging zich uit te laten over de (mogelijke) schade die de consument heeft geleden door het schenden van de informatieplicht door de pensioenuitvoerder. De werkzaamheden waarvan de consument vergoeding vordert zijn ruimer en bovendien is aan de hand van de ingebrachte factuur geen splitsing te maken, omdat een urenspecificatie ontbreekt.
- 3.8 Voor zover de commissie had kunnen vaststellen welk deel van de gevorderde advieskosten zien op het begroten van de schade, acht zij deze kosten geen redelijke kosten zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 sub b Burgerlijk Wetboek<sup>1</sup>. Bij het begroten van de schade is immers geen aansluiting gezocht bij de door de commissie gegeven instructie. De advieskosten komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

---

<sup>1</sup> Deze bepaling is opgenomen in de bijlage.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de pensioenuitvoerder een bedrag van € 9.679,66 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 14 februari 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://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 [doorhalen wat niet van toepassing is], te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Art. 6:96 lid 2 BW**

2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
  - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
  - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
  - c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.