Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1057

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., h.o.d.n. NN Bank, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 oktober 2026. Daaraan nam een van de consumenten deel. Namens de bank namen deel: [naam], casemanager en T. Hoeben, advocaat bij de organisatorische groep van de bank.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben zich erover beklaagd dat hun pensioenrekening met beleggings-faciliteit van OHRA bij de overgang van de rekening naar de bank in 2019 is omgezet naar een pensioenrekening zonder beleggingsfaciliteit. Zij stellen hierdoor rendement te zijn misgelopen en vorderen van de bank een schadevergoeding verhoogd met wettelijke rente ofwel een omzetting van de pensioenrekening met terugwerkende kracht, en dat de bank meedenkt over een oplossing voor de toekomst. De commissie volgt de consumenten niet in hun standpunt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

3.1 Voor het oordeel van de commissie is het volgende redengevend. De consumenten zijn op 16 augustus 2019 als volgt geïnformeerd per e-mail:

'Op uw OHRA Pensioenrekening heeft u nu de mogelijkheid om te beleggen. U heeft daar nog nooit gebruik van gemaakt. Daarom zetten wij uw rekening straks om naar Aanvullend Pensioensparen van Nationale-Nederlanden. Op Aanvullend PensioenSparen kunt u alleen sparen, niet beleggen.

Wilt u graag de mogelijkheid houden om te beleggen? Vul dan het antwoordformulier in de bijlage in en stuur het vóór 16 september 2019 aan ons op. Wij zetten uw rekening dan later dit jaar niet om in Aanvullend PensioenSparen, maar in een rekening van Nationale-Nederlanden waarop u wel kunt beleggen. Minimaal een maand voor de omzetting ontvangt u meer informatie en de gewijzigde voorwaarden.'

3.2 De consumenten hebben per e-mail van 18 augustus 2019 op dat bericht gereageerd en aangegeven dat zij de mogelijkheid willen behouden om te beleggen, maar dat zij geen printer hebben en gevraagd of OHRA de formulieren per post naar ze toe wil sturen. Dat heeft OHRA gedaan op 20 augustus 2019. De formulieren konden vervolgens door de consumenten naar het daarin vermelde antwoordnummer worden teruggestuurd. De consumenten stellen de ingevulde formulieren zoals aangegeven te hebben teruggestuurd.

3.3 De bank heeft aangegeven, na grondig onderzoek in de archieven, geen formulieren te hebben ontvangen van de consumenten. Volgens de consumenten moet deze omstandigheid in de risicosfeer van de bank worden gebracht nu de bank wist van de wens van de consumenten om hun beleggingsfaciliteit te behouden. Zij verwijten de bank ook dat zij geen navraag heeft gedaan nadat ze geen formulieren van hen had ontvangen en dat de bank heeft nagelaten de consumenten te adviseren om de formulieren aangetekend te versturen.

3.4 Het beoordelingskader in deze klacht omvat de zogenoemde ontvangsttheorie zoals bedoeld in artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek. Daarin is bepaald dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring de ander moet hebben bereikt om werking te hebben. Aangezien de bank de ontvangst van de formulieren gemotiveerd heeft betwist, moeten de consumenten feiten en omstandigheden stellen en bewijzen, waaruit volgt dat de formulieren bij (de rechtsvoorganger van) de bank zijn aangekomen.[1] Daar zijn de consumenten niet in geslaagd.

3.5 Anders dan de consumenten stellen, is in dit geval geen sprake van omstandigheden die tot de beslissing moeten leiden dat dit voor rekening en risico van de bank moet komen.

[1] Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en zie ook Hoge Raad 8 september 1995, NJ 1996, 567 en Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (Centavos) en Kifid nrs. 2017-872, 2017-172 en 2016-055, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie vindt het hierbij van belang dat de consumenten op 4 november 2019 bevestiging hebben ontvangen dat de pensioenrekening is omgezet naar *Aanvullend PensioenSparen* en zoals in het bericht aan de consumenten van 18 augustus 2019 staat is dat een product zonder beleggingsfaciliteit. De consumenten hebben zich vervolgens pas eind november 2021 bij de bank beklaagd dat de omzetting niet in overeenstemming met hun wensen heeft plaatsgevonden. De bank heeft toegelicht dat het een uitgefaseerd product betreft dat toen niet meer geopend kon worden. Volgens de bank gold er een periode van 13 maanden na bevestiging van de omzetting waarbinnen bezwaar kon worden gemaakt. De consumenten hebben zich echter meer dan twee jaar later gemeld. Het was voor de bank technisch niet meer mogelijk de beleggingsfaciliteit te openen.

3.6 Wat ook meespeelt bij het oordeel van de commissie is de omstandigheid dat de bank in april 2023 een nieuwe beleggingsfaciliteit heeft geïntroduceerd voor het Pensioenspaarproduct. Hier heeft zij de consumenten over geïnformeerd. De consumenten hebben zich hier echter niet voor aangemeld. Zij hebben zich vervolgens in januari 2026 opnieuw beklaagd over de gang van zaken bij de overgang van hun pensioenrekening in 2019.

3.7 Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden ziet de commissie geen aanleiding om het niet ontvangen van de formulieren van de consumenten door de bank in augustus 2019 voor haar rekening en risico te brengen.

3.8 Ook de stelling van de consumenten dat de bank haar verplichtingen jegens de consumenten niet is nagekomen door geen navraag te doen naar de formulieren wordt door de commissie niet gevolgd. De bank heeft gehandeld in haar rol als aanbieder van de pensioenrekening en heeft daarbij geen adviserende rol gehad. Naar het oordeel van de commissie reikt de op de bank rustende zorgplicht in haar hoedanigheid van aanbieder niet zo ver dat zij navraag bij de consumenten had moeten doen over de formulieren, dan wel de consumenten had moeten adviseren de formulieren per aangetekende post te versturen.

3.9 Voor zover de bank een beroep heeft gedaan op schending van de klachtplicht door de consumenten dan wel verjaring van de vordering geldt het volgende. De commissie komt gelet op het bovenstaande inhoudelijke oordeel niet toe aan de beoordeling van dit beroep.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl