

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0668

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Hoogkamer Assurantiën B.V., gevestigd te Lisse, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Adviesklacht. De commissie oordeelt dat niet is vast komen te staan dat de adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden of tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Er is naar het oordeel van de commissie geen reden om de in rekening gebrachte kosten te matigen. Daarbij komt dat de consument zowel het aanbod van de adviseur om een deel van zijn werkzaamheden niet in rekening te brengen als het advies om voor éénmalige aankoop van zijn pensioenaanspraken te kiezen heeft geaccepteerd.

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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Begin 2024 heeft de consument contact gelegd met de adviseur voor het vinden van een passende aanbieder voor de aankoop van zijn ouderdoms- en nabestaandenpensioen. Het was de wens van de consument om als ingangsdatum 1 september 2024 aan te houden.
- 2.2 De consument heeft op 22 maart 2024 van de adviseur een offerte/opdracht ontvangen met daarin opgenomen een overzicht van de werkzaamheden die aan dit traject verbonden zijn. Ter indicatie is opgegeven dat de adviseur hier 3 uur mee bezig zou zijn, tegen een tarief van € 168,47 per uur exclusief BTW.

- 2.3 Via tussenkomst van de adviseur heeft een verzekeraar op 20 augustus een offerte verstrekt voor het per 1 september 2024 aan te kopen pensioen op basis van een kapitaal van in totaal € 141.544,49 voortvloeiend uit een tweetal pensioenverzekeringen.
- 2.4 Ter beperking van verdere administratiekosten is overleg gepleegd met deze verzekeraar omdat voor de consument bij een andere pensioenuitvoerder nog een derde kapitaal was ondergebracht met als ingangsdatum 1 oktober 2024.
- 2.5 Dit heeft op 16 september 2024 geleid tot een geheel nieuwe offerte voor een Uitkering Garantiepensioen, waarin uiteen is gezet welke pensioenaanspraken de consument per 1 oktober 2024 kan aankopen voor een kapitaal van in totaal € 218.701,48.
- 2.6 De consument was niet tevreden over de werkwijze van de adviseur. De consument meent dat de adviseur onvoldoende adequaat heeft gehandeld tijdens het traject, waardoor het langer heeft geduurd dan vooraf was voorgespiegeld. De adviseur is niet genegen is om hem financieel tegemoet te komen. Partijen zijn ondanks een uitwisseling van standpunten niet dichter tot elkaar gekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vorderingen

- 2.7 De consument stelt dat de adviseur hem in het eerste oriënterend gesprek zou hebben voorgehouden dat het gehele traject in 2 werkuren kon worden verzorgd. In werkelijkheid heeft het ruim twee keer zo lang geduurd, zonder dat dit tijdig met hem is overlegd. Door de langere duur is het pensioen uiteindelijk een maand later dan de door hem gewenste datum van 1 september 2024 ingegaan. De vordering van de consument bedraagt € 1.092,-. De consument vordert ook wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2025.

Het verweer

- 2.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

Allereerst is een deel van de vertraging veroorzaakt door de betrokken pensioenuitvoerder omdat deze in eerste instantie weigerde – ondanks een machtiging van de consument – om informatie met hem te delen. Verder heeft het traject meer tijd in beslag genomen door toedoen van de consument door het herhaaldelijk niet of te laat aanleveren van de vereiste documenten.

Daarnaast kan niet gesteld worden dat de toezegging is gedaan dat met het verzorgen van de aanvraag niet meer dan 2 uren gemoeid zou zijn. In de schriftelijke offerte/opdracht van 22 maart 2024 is ook expliciet een indicatie van 3 uur werk aangegeven.

Wel erkent de adviseur dat de communicatie met de consument duidelijker had gekund en dat het beter was geweest dat tijdig zou zijn aangegeven dat de indicatieve tijdsduur werd overschreden. In dat licht gezien heeft de adviseur de consument ook aangeboden om een deel van de werkzaamheden, zijnde 1,5 uur, niet bij hem in rekening te brengen. Dat voorstel is door de consument geaccepteerd.

Tot slot brengt de adviseur naar voren dat het mogelijk was geweest om een deel van het pensioen op 1 september 2024 in te laten gaan en het andere deel op 1 oktober 2024. In dat geval zouden er echter dubbele kosten (per product éénmalig € 1.050,- en doorlopend € 88,-) door de pensioenuitvoerder in rekening zijn gebracht. Het advies om de pensioen-uitkering als één product, maar dan in zijn geheel op 1 oktober, in te laten gaan was daarom passend en is ook door de consument gevolgd.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of er voldoende gronden zijn om tot het oordeel te komen dat er sprake zou zijn van onzorgvuldig handelen door de adviseur.

Waar is overeengekomen?

- 3.2 Het gaat in dit geval om een overeenkomst van opdracht.¹ Kort gezegd heeft de adviseur (de opdrachtnemer) zich daarbij verbonden om voor de consument (de opdrachtgever) werkzaamheden te verrichten, te weten het geven van advies en bemiddelen bij de aankoop van een ouderdoms- en nabestaandenpensioen. Daarbij zijn, in dit geval, vooraf afspraken gemaakt over de beloning van de adviseur en de kosten die hij daarbij in rekening brengt. De kosten zijn opgenomen in de schriftelijke bevestiging van zijn opdracht tot dienstverlening (zie 2.2).

- 3.3 De consument heeft door het ondertekenen van deze opdracht tot dienstverlening de kosten in beginsel geaccepteerd. Op pagina 2 is opgenomen onder de rubriek "Wat kost onze dienstverlening?"

Het uurtarief bedraagt € 168,47 exclusief BTW voor de adviseur particuliere markt. Indicatie: 3 uur werk."

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de adviseur de toezegging heeft gedaan dat met het gehele traject niet meer dan 2 uren gemoeid zou zijn. In de hierboven genomen opdracht tot dienstverlening is ook duidelijk opgenomen dat slechts sprake was van een indicatieve opgave.

¹ Zie artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

- 3.5 Wel is het te betreuren dat de adviseur, toen het voor hem in te schatten was dat deze indicatie door meerdere oorzaken overschreden zou worden, dit niet tijdig met de consument heeft besproken. De commissie stelt echter vast dat de adviseur dit ook heeft erkend en de consument een voorstel heeft gedaan om een deel van de door hem gemaakte uren (1,5 uur) niet in rekening te brengen. Dit aanbod is door de consument geaccepteerd.

De kritiek van de consument dat zijn ouderdomspensioen een maand later is ingegaan dan door hem gewenst, is door de adviseur weerlegd met het argument dat er sprake was van een drietal pensioencontracten welke waren ondergebracht bij een tweetal uitvoerders met een verschillende contractuele pensioendatum. Om dubbele administratie- en doorlopende kosten te vermijden is het advies om bij de aankoop voor één uitvoerder te kiezen door de consument opgevolgd, met daarbij wel als consequentie dat de ingangsdatum opschoof naar 1 oktober 2024. De consument heeft de commissie er niet van kunnen overtuigen dat hij hierdoor schade zou hebben geleden.

Wat is de conclusie?

- 3.6 De conclusie is dat de kosten zijn overeengekomen en dat niet is vast komen te staan dat de adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden of tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Er is naar het oordeel van de commissie geen reden om de in rekening gebrachte kosten te matigen. Daarbij komt dat de consument zowel het aanbod van de adviseur om een deel van zijn werkzaamheden niet in rekening te brengen als het advies om voor éénmalige aankoop van zijn pensioenaanspraken te kiezen heeft geaccepteerd. De vorderingen van de consument moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl