Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0038

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht is niet behandelbaar

Samenvatting

Pensioenovereenkomst. Echtscheiding. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar omdat de consument de klacht te laat, dat wil zeggen niet binnen drie maanden na het definitieve standpunt van de pensioenuitvoerder, aan Kifid heeft voorgelegd. Daarnaast is ook de 1-jaarstermijn is in dit geval verstreken.

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 pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de pensioen-uitvoerder.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het kader van echtscheiding is in februari 2010 tussen de consument en zijn voormalig echtgenote een convenant opgemaakt, waarin onder meer afspraken zijn gemaakt over de verdeling van de aanspraken op pensioen.

2.2 De consument en zijn gewezen echtgenote hebben over en weer verevening van het tijdens het huwelijk opgebouwde ouderdomspensioen uitgesloten. Over het bijzonder nabestaandenpensioen is in het convenant de volgende passage opgenomen:

“Het (bijzonder) nabestaandenpensioen dat tot de datum van ontbinding van het huwelijk door de man is opgebouwd wordt overeenkomstig de wettelijke regeling premievrij voor de man gereserveerd.”

2.3 In 2010 en 2011 heeft de pensioenuitvoerder het verzoek tot premievrijmaking en het splitsen van de pensioenverzekering als gevolg van de echtscheiding verwerkt.

2.4 In 2017 heeft de consument tot afkoop besloten om bij een andere pensioenuitvoerder een direct ingaand ouderdomspensioen aan te kopen.

2.5 In 2018 hebben partijen een discussie gevoerd, omdat de consument het niet eens was met de beslissing van de pensioenuitvoerder om alleen de waarde van het ouderdomspensioen over te dragen. Voor de overdracht van de waarde van het bijzonder nabestaandenpensioen wilde de pensioenuitvoerder alleen meewerken aan overdracht met een getekende afstandsverklaring van de gewezen echtgenote. Partijen zijn niet tot elkaar gekomen. Eind augustus 2025 wendde de consument zich tot Kifid, omdat hij het er nog steeds niet mee eens is dat de pensioenuitvoerder niet wil meewerken aan de overdracht van de waarde van het bijzonder nabestaandenpensioen.

De klacht en de vordering

2.6 De consument is ontevreden over de beslissing van de pensioenuitvoerder in 2018 dat deze geen gevolg wenst te geven aan de in het echtscheidingsconvenant gemaakte afspraken over het bijzonder nabestaandenpensioen. Zijn vordering is dat de waarde van deze aanspraken alsnog aan de andere pensioenuitvoerder wordt overgedragen zodat de consument hiervoor een nabestaandenpensioen kan aankopen voor zijn huidige echtgenote.

Het verweer

2.7 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat beoordeelt de commissie?

3.1 De pensioenuitvoerder heeft als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandeld kan worden door Kifid op grond van vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: het Reglement). De commissie zal daarom allereerst beoordelen of zij de klacht kan behandelen.

De klacht is niet-behandelbaar

3.2 Het Reglement bepaalt of Kifid een klacht in behandeling kan nemen. In vraag 7 van het Reglement staat binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener (in dit geval: de pensioenuitvoerder) kan worden ingediend.

3.3 Uit vraag 7 van het Reglement volgt dat de consument een klacht bij Kifid kon indienen tot drie maanden nadat de pensioenuitvoerder schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen (en daarbij verwezen heeft naar Kifid) of tot één jaar nadat hij de klacht voor het eerst had voorgelegd aan de pensioenuitvoerder. Daarbij geldt dat de in het concrete geval meest gunstige termijn van toepassing is op de situatie.

3.4 De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt nageleefd. In eerste instantie wordt daarbij beoordeeld of de klacht binnen de genoemde driemaands-termijn is ingediend. Als dat niet het geval is, kan een klacht toch in behandeling worden genomen indien deze bij Kifid is ingediend binnen een termijn van één jaar na de datum waarop voor het eerst bij de financiële dienstverlener (in dit geval: de pensioenuitvoerder) is geklaagd.

3.5 Voor de aanvang van de driemaands-termijn van vraag 7 onder 1a van het Reglement wordt uitgegaan van de dagtekening van het definitieve standpunt van de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder heeft aangevoerd op 22 juni 2018 een definitief standpunt inzake de klacht van de consument te hebben ingenomen. Hoewel de commissie de pensioen-uitvoerder volgt in haar zienswijze dat op die datum een definitief standpunt is ingenomen, is daarbij door de pensioenuitvoerder niet verwezen naar Kifid. Daarom geldt in deze klacht de termijn van één jaar.

3.6 De commissie concludeert dat de consument zijn klacht niet binnen één jaar heeft ingediend bij Kifid nadat de pensioenuitvoerder een definitief standpunt heeft ingenomen. De consument heeft tot 29 augustus 2025 gewacht om zijn klacht bij Kifid en daarmee zijn beide termijnen – zowel die van drie maanden alsook die van een jaar – overschreden.

3.7 Gelet op het voorgaande is de klacht niet-behandelbaar en kan de commissie niet over de klacht van de consument een (inhoudelijk) oordeel geven.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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

Bijlage - Relevante bepaling uit het Reglement van Kifid

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:

a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;
c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.