Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0789

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	6 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Indexatie.

Zorgplicht pensioenuitvoerder. De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat er geen indexatie van haar pensioenuitkering meer plaatsvindt en dat zij daarvoor niet tijdig is gewaarschuwd. De consument vordert financiële genoegdoening voor reeds gemiste indexeringen en voor toekomstige (te missen) indexeringen. Volgens de commissie heeft de pensioenuitvoerder op de juiste wijze uitvoering gegeven aan het pensioenreglement. Daarin is duidelijk bepaald dat indexatie onder voorwaarden plaatsvindt. De commissie oordeelt dat de klacht over het achterwege blijven van indexatie is terug te voeren op de arbeidsrechtelijke relatie tussen de werkgever en de (ex)werknemer. De klacht van de consument tegen de pensioenuitvoerder is ongegrond en de vordering wordt 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 consument; 2) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van pensioenuitvoerder en 5) de pleitnotitie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juni 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2].

1.3 De consument en de pensioenuitvoerder 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 ontvangt pensioenuitkeringen via een bij de pensioenuitvoerder ondergebrachte pensioenregeling van haar (voormalige) werkgever.

2.2 Artikel 22 lid 1 van het toepasselijke pensioenreglement luidt:
"*De werkgever zal - voor zover de beschikbare middelen in het indexatiedepot toereikend zijn - jaarlijks op 1 januari de volgende pensioenen verhogen:*
a. de reeds ingegane ouderdoms-, partner- en wezenpensioenen;
b. de nog niet ingegane partner- en wezenpensioenen behorende bij reeds ingegane ouderdomspensioenen;
c. gedurende het deelnemerschap het opgebouwde ouderdomspensioen;
d. de pensioenen van deelnemers voor wie door de verzekeraar vrijstelling van premiebetaling wegens arbeidsongeschiktheid is verleend, (...) en voor zover zij zijn gefinancierd;
e. de na het einde van de dienstbetrekking anders dan door pensionering vastgestelde, nog niet ingegane pensioenen van gewezen deelnemers voor wie geen overdracht van pensioenaanspraken en de waarde daarvan naar de nieuwe werkgever van de gewezen deelnemer heeft plaatsgevonden. "

2.3 In artikel 22 lid 3 van het pensioenreglement is als volgt bepaald op welke wijze het toeslagendepot bij de verzekeraar wordt gevormd:
"*De middelen voor de toeslagen bestaan uit het saldo van het hiervoor door de werkgever bij de verzekeraar gevormde toeslagendepot. Het toeslagendepot wordt gevoed door de werkgever die de rentewinst, die op grond van de tussen de werkgever en de verzekeraar gesloten uitvoeringsovereenkomst voor de werkgever beschikbaar komt, in het depot stort.*"

2.4 In artikel 22 lid 4 van het pensioenreglement is onder meer het volgende vastgelegd:
"*Er is geen recht op toeslag en het is niet zeker of en in hoeverre toeslagen worden toegekend. Er is geen geld gereserveerd voor een toeslag. Indien geen overrente wordt behaald en het saldo van het toeslagen depot nihil is, dan is de toeslag nihil.*"

2.5 Op 23 oktober 2007 heeft de consument besloten tot waardeoverdracht van een bij een pensioenfonds opgebouwd pensioen naar de pensioenuitvoerder.

2.6 Tussen 2009 en 2018 heeft indexatie plaatsgevonden. De werkgever heeft na 2018 geen gelden meer bijgestort in het toeslagendepot.

2.7 De consument is in 2017 uit dienst getreden en ontvangt vanaf 2021 pensioenuitkeringen.

De klacht en vordering

2.8 De consument meent dat de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht jegens haar niet is nagekomen.

De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze haar niet tijdig heeft geïnformeerd over het beëindigen van de indexering van haar pensioenuitkering. De consument vordert van de pensioenuitvoerder een bedrag van € 35.000,- ter financiële genoegdoening.

De consument stelt dat zij destijds nu juist besloten heeft tot waardeoverdracht vanwege de indexatieparagraaf, op grond waarvan zij in de veronderstelling verkeerde dat zij recht had op onvoorwaardelijke indexatie. Volgens de consument wist de pensioenuitvoerder al in 2010 dat het indexatiedepot eindig zou zijn. Op grond daarvan had de pensioenuitvoerder de consument destijds beter kunnen en moeten informeren, zodat zij maatregelen had kunnen nemen om financieel nadeel te voorkomen. De consument meent dat zij mocht vertrouwen op het in stand blijven van de indexatie, omdat deze jarenlang ononderbroken heeft plaatsgevonden.

Het verweer

2.9 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

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder jegens de consument zijn zorglicht heeft geschonden en gehouden is om tot indexatie van de pensioenuitkeringen over te gaan althans te bewerkstelligen dat indexatie (alsnog) zal plaatsvinden.

3.2 Volgens de consument heeft de pensioenuitvoerder de verwachting gewekt dat er een onvoorwaardelijk recht bestaat op indexering van de pensioenuitkering door niet tijdig te waarschuwen dat deze niet onvoorwaardelijk was en op enig moment zou eindigen. Het had volgens de consument op de weg van de pensioenuitvoerder gelegen om haar te behoeden voor het door haar gestelde financieel nadeel wegens het uitblijven van indexatie. Zij zou dan een weloverwogen beslissing hebben kunnen nemen met betrekking tot de waardeoverdracht en/of destijds maatregelen kunnen nemen ter voorkoming van financiële schade. De consument meent dat zij door de handelwijze van de pensioenuitvoerder op het verkeerde been is gezet en daardoor financieel nadeel ondervindt, waarvoor de pensioenuitvoerder moet opkomen.

3.3 Naar het oordeel van de commissie vindt deze stelling van de consument geen steun in het dossier en zij licht haar oordeel hierna toe.

3.4 Uitgangspunt bij de beoordeling van kwesties als de onderhavige vormt het pensioenreglement.

Uit de tekst van artikel 22 van het toepasselijke pensioenreglement blijkt onomwonden dat er geen onvoorwaardelijk recht op indexatie bestaat én dat de vorming van het toeslagendepot geheel binnen de invloeds- en verantwoordelijkheidssfeer van de werkgever ligt. Uit de stukken blijkt dat de consument bekend was met de inhoud van het pensioenreglement en zij heeft dit ter zitting bevestigd.

3.5 De stelling van de consument, te weten dat de pensioenuitvoerder de uitkeringsgerechtigden had kunnen en moeten waarschuwen voor het leeglopen c.q. het beëindigen van de indexatieregeling, berust op een onjuiste opvatting.

3.6 Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de werkgever, en niet die van de pensioenuitvoerder, om voor het vullen van het indexatiedepot zorg te dragen door het bijstorten van gelden.[1] De werkgever heeft dit van 2009 tot 2018 gedaan. De stelling van de consument, te weten dat de pensioenuitvoerder de uitkeringsgerechtigden had kunnen en moeten waarschuwen voor het leeglopen c.q. het beëindigen van de indexatieregeling, berust dan ook op een onjuiste opvatting. Dat de werkgever niet meer heeft bijgestort, maakt niet dat de pensioenuitvoerder kan worden aangesproken op de gevolgen hiervan en het betekent overigens niet dat de indexatieregeling beëindigd is.

3.7 In tegenstelling tot wat de consument veronderstelt, is het voor de pensioenuitvoerder niet mogelijk om te voorspellen hoe de (over)rente zich ontwikkelt. Zoals de pensioenuitvoerder terecht stelt, kon in 2010 niet worden vooruitgelopen op de toekomstige rente. Op grond van de pensioenregeling wordt uitgegaan van 3% rente op de belegde premies ongeacht het werkelijke rendement.

3.8 De commissie stelt vast dat de pensioenuitvoerder correct uitvoering heeft gegeven aan het pensioenreglement op grond waarvan indexatie onder voorwaarden plaatsvindt. Het feit dat de consument andere verwachtingen had van de verplichtingen van de pensioenuitvoerder, kan niet de conclusie rechtvaardigen dat de pensioenuitvoerder heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht jegens de consument.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0264

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 oktober 2023, 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 1oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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