Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0156

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. M.C. Bruning, leden en mr. S.J.A. Koster CPL, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	SRLEV N.V., h.o.d.n. Zwitserleven, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het pensioenreglement en relevante passages uit de brief van december 2012

Samenvatting

Pensioenverzekering. De consument vindt dat de pensioenuitvoerder hem onvoldoende heeft geïnformeerd bij de uitvoering van de uitkeringsovereenkomst en bij de uitvoering van de premieovereenkomst. Daarnaast vindt de consument dat de pensioenuitvoerder meer actie richting zijn voormalige werkgever had moeten ondernemen. De commissie is van oordeel dat de pensioenuitvoerder voldaan heeft aan zijn wettelijke informatieplicht[1] en dat hij de consument voldoende heeft geïnformeerd. Van de pensioenuitvoerder mag niet meer actie richting de werkgever worden verlangd. De vordering is 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 aanvulling op het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling op de repliek van de consument; 6) de dupliek van de pensioenuitvoerder en 7) de aanvullende reactie van de consument.

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 consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

[1] Artikel 48 Pensioenwet.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via een voormalige werkgever tot 1 november 2011 in een uitkeringsovereenkomst pensioenaanspraken opgebouwd bij de pensioenuitvoerder. Vanaf 1 juni 2020 ontvangt de consument een pensioenuitkering uit deze regeling. Daarnaast heeft de consument via een andere werkgever onder andere in een premieregeling pensioenaanspraken opgebouwd bij de pensioenuitvoerder. Voor deze aanspraken heeft de consument een gelijkblijvende pensioenuitkering aangekocht met ingangsdatum 1 juni 2022.

2.2 De uitkeringsovereenkomst kent voor deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden uiteenlopende toeslagen op grond van de indexatieregeling. De bepalingen in het pensioenreglement waarin het recht op toeslag is omschreven zijn opgenomen in de bijlagen.

2.3 De consument heeft bij de pensioenuitvoerder en vervolgens bij Kifid een klacht ingediend over het feit dat zijn pensioenuitkering op grond van zowel de uitkeringsovereenkomst als de premieovereenkomst niet wordt verhoogd.

De klacht en de vordering

2.4 De consument vindt dat de pensioenuitvoerder hem onvoldoende informatie heeft verstrekt over de verschillende indexatieregelingen binnen de uitkeringsovereenkomst, de in het verleden verleende toeslagen, de rol van zijn voormalig werkgever en het verschil in pensioenregeling tussen de consument en oud-collega's. Ook heeft de pensioenuitvoerder onvoldoende actief gehandeld richting zijn voormalig werkgever om deze te bewegen tot indexatie over te gaan.

2.5 Verder heeft de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende geïnformeerd over de consequenties van de aankoop van een gelijkblijvend pensioen met het opgebouwde kapitaal uit een premieregeling.

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van de pensioenuitvoerder van € 308.500,-, althans een billijke vergoeding.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument ongegrond zijn. Hieronder licht de commissie haar oordeel per klachtonderdeel toe.

Klachten die zien op de uitkeringsovereenkomst

3.2 De commissie zal allereerst beoordelen of de pensioenuitvoerder heeft verzuimd de consument te wijzen op de verschillen tussen de indexatie van de aanspraken/uitkeringen van deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Ook moet de commissie beoordelen of de pensioenuitvoerder heeft verzuimd de consument te waarschuwen dat de indexaties in de uitkeringsovereenkomst geen blijvend maar een voorwaardelijk karakter hadden.

3.3 De pensioenuitvoerder heeft in de brief van december 2012[2] met daarin informatie over het opgebouwde pensioen en in de daarna verstrekte UPO's vermeld dat het pensioen niet is verhoogd, dat toeslagverlening afhankelijk is van een jaarlijks besluit van de werkgever, en dat prijsstijgingen de koopkracht kunnen aantasten. Ook heeft hij in de UPO's diverse scenario's en koopkrachtvoorbeelden opgenomen. Daarmee heeft de pensioenuitvoerder de consument voldoende en ook voldoende duidelijk geïnformeerd over het uitblijven van toeslagen om de koopkracht te handhaven. Hij heeft hiermee voldaan aan zijn informatie-plicht op grond van de Pensioenwet. De pensioenuitvoerder is niet verplicht op grond van de Pensioenwet of op grond van zijn zorgplicht om de consument hierover meer informatie te verstrekken. Hierbij is van belang dat de consument het pensioenreglement bij de pensioenuitvoerder kon opvragen en dat dit pensioenreglement vanaf 9 september 2013 voor de consument beschikbaar was op het deelnemersportaal. De consument had uit dit pensioenreglement het onderscheid kunnen afleiden tussen actieve en gewezen deelnemers/ pensioengerechtigden bij de toeslagverlening. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

3.4 Verder is het verschil in toeslagverlening het gevolg van de status van de werknemer: actieve deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat oud-collega's van de consument een gunstiger pensioenregeling hebben. Dit verwijt van de consument treft dus ook geen doel.

3.5 Ook heeft de pensioenuitvoerder volgens de consument nagelaten hem te informeren dat de toeslagverlening alleen plaatsvindt als de werkgever hiertoe besluit en hiervoor ook financiële middelen ter beschikking stelt. Ook heeft de pensioenuitvoerder verzuimd de consument te adviseren met zijn voormalige werkgever in gesprek te gaan of hem naar die werkgever te verwijzen.

[2] De relevante passages uit deze brief zijn opgenomen in de bijlagen.

Daarnaast heeft de pensioenuitvoerder ten onrechte nagelaten de belangen van pensioengerechtigden om toeslagen te ontvangen ter behoud van koopkracht onder de aandacht te brengen van de werkgever. De pensioenuitvoerder had hierin moeten bemiddelen en er bij de werkgever op moeten aandringen over te gaan tot toeslagverlening.

3.6 Deze klachten van de consument miskennen dat de pensioenuitvoerder is belast met de uitvoering van het pensioenreglement. Hij heeft geen verplichting om als belangenbehartiger van de consument op te treden richting de werkgever. De pensioenuitvoerder hoefde de consument dan ook niet te informeren over de rol van de voormalige werkgever in dezen en de consument te adviseren om zelf actie richting zijn voormalige werkgever te ondernemen.

3.7 De pensioenuitvoerder heeft uitgelegd dat hij de toeslagverlening evenwel periodiek onder de aandacht van de voormalige werkgever heeft gebracht en een offerte heeft uitgebracht voor het verlenen van toeslag aan de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden. De voormalige werkgever heeft hier geen gebruik van gemaakt. De pensioenuitvoerder kan dit niet afdwingen, omdat de keuze om wel of niet te indexeren bij de werkgever ligt.

3.8 Ook klaagt de consument dat de pensioenuitvoer ten onrechte niet inzichtelijk heeft gemaakt in welke jaren er wel toeslagverlening heeft plaatsgevonden. In communicatie en UPO's is daarnaast steeds gesproken over de mogelijkheid van indexatie, afhankelijk van de financiële positie. Volgens de consument is nimmer expliciet en ondubbelzinnig gecommuniceerd dat in de praktijk geen enkele indexatie werd toegepast. Dit heeft een onjuiste verwachting gewekt en is in strijd met de wettelijke informatieplicht.

3.9 In de eerdergenoemde brief van december 2012 is echter een overzicht opgenomen van de toeslaghistorie over de jaren 2009–2011 waarmee de pensioenuitvoerder de consument wel heeft geïnformeerd over de verleende toeslagen.

3.10 De pensioenuitvoerder heeft daarnaast in de UPO's aangegeven dat toeslagverlening voor gewezen deelnemers en pensioengerechtigden afhankelijk was van het jaarlijkse besluit van de werkgever en dat er geen recht bestond op automatische verhoging. In de UPO's vanaf 2020 werd bovendien vermeld dat het pensioen niet is verhoogd en dat prijsstijgingen de koopkracht konden aantasten. Daarmee is voldaan aan de wettelijke informatieplicht en is geen sprake van het wekken van onjuiste verwachtingen.

Klachten die zien op premieovereenkomst

3.11 De consument vindt dat de pensioenuitvoerder hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van de aankoop van een gelijkblijvende pensioenuitkering met het opgebouwde kapitaal uit de premieovereenkomst. De consument kon hierdoor niet overzien dat onder invloed van (hoge) inflatie de waarde van zijn uitkering steeds verder zal dalen.

3.12 De consument stelt dat hij voor een stijgend pensioen zou hebben gekozen, vanwege het risico op koopkrachtverlies bij een gelijkblijvende uitkering, als de pensioenuitvoerder hem deugdelijk had geïnformeerd. Tegelijkertijd geeft hij aan dat hij in de eerste jaren juist een hogere pensioenuitkering wenste en zoveel mogelijk van zijn pensioenkapitaal wilde ontvangen. Deze twee wensen passen niet bij elkaar.

3.13 De commissie constateert dat de pensioenuitvoerder in alle acht offertes aan de consument voor de aankoop van een pensioenuitkering met het kapitaal uit de premieovereenkomst vermeldt dat het pensioen na ingangsdatum niet zal stijgen. In een door de consument bij de aankoop van zijn pensioenuitkering ingevulde 'vragenlijst direct ingaand pensioen zonder advies' werd de consument ook gewezen op de mogelijkheid om voor een stijgend pensioen te kiezen. Ook is erop gewezen dat een stijgend pensioen duurder is en dat bij een stijgend pensioen de uitkering in het begin lager is dan bij een gelijkblijvend pensioen.

3.14 De pensioenuitvoerder heeft de consument in verschillende UPO's van voor de pensioendatum kenbaar gemaakt dat het pensioen niet waardevast was en dat hij op de pensioendatum desgewenst kon kiezen voor een stijgend pensioen. Deze informatie had hem in staat moeten stellen om zich tijdig te verdiepen in de langetermijngevolgen van zijn keuzes. Bovendien is het een feit van algemene bekendheid dat onder invloed van de inflatie een vast geldbedrag naarmate de tijd verstrijkt minder waard wordt.

Verwijzing (door AI) naar uitspraken over geheel andere kwesties

3.15 Ten slotte merkt de commissie het volgende op. De consument verwijst in zijn laatste reactie naar een drietal uitspraken[3] van de Geschillencommissie van Kifid ter onderbouwing van zijn standpunt dat de pensioenuitvoerder niet aan zijn informatieplicht heeft voldaan. Die uitspraken hebben echter geen betrekking op een klacht over een pensioenuitvoerder. Twee uitspraken gaan over een BKR-registratie en de derde ziet op kosten van een hypotheekadvies. Mogelijk is de consument bij het gebruik van AI op het verkeerde been gezet aangezien betreffende uitspraken op geen enkele wijze betrekking hebben op de door de consument in zijn toelichting genoemde informatieplichten. De commissie zal op die onderbouwing van de consument niet verder ingaan.

Slotsom

3.16 Niet gebleken is dat de pensioenuitvoerder niet aan zijn (wettelijke) verplichtingen jegens de consument heeft voldaan. De vordering van de consument wordt dan ook afgewezen.

[3] 2023-0367, 2022-0210, 2021-0385, te vinden op www.kifid.nl.

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 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het pensioenreglement

Artikel 13 - Onvoorwaardelijk recht op toeslagen voor deelnemers

(1)
Ambitie
Op de opgebouwde pensioenaanspraken van deelnemers wordt jaarlijks toeslag verleend conform de prijsindex tot ten hoogste 1,5%.
(...)

Artikel 14 - Voorwaardelijk recht op toeslagen voor deelnemers

(1)
Ambitie
Op de opgebouwde pensioenaanspraken van deelnemers wordt jaarlijks toeslag verleend van maximaal de prijsindex tot ten hoogste 3% verminderd met het onvoorwaardelijk recht op toeslagen voor deelnemers. De werkgever beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenaanspraken worden aangepast.
(...)

Artikel 15 - Voorwaardelijk recht op toeslagen voor gewezen deelnemers

(1)
Ambitie
Op de opgebouwde pensioenaanspraken van gewezen deelnemers wordt jaarlijks toeslag verleend van maximaal de prijsindex tot ten hoogste 3%. De werkgever beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenaanspraken worden aangepast.

(...)
(3)
Beschikbare middelen
Voor deze voorwaardelijke toeslagverlening is geen reserve gevormd en wordt geen premie betaald. De hoogte van de toeslagverlening is afhankelijk van de winstdeling die de werkgever van de pensioenuitvoerder ontvangt en/of de middelen die de werkgever hiervoor extra beschikbaar stelt.

Artikel 16 - Voorwaardelijk recht op toeslagen voor pensioengerechtigden

(1)
Ambitie
Op de pensioenrechten en pensioenaanspraken van pensioengerechtigden wordt jaarlijks toeslag verleend van maximaal de prijsindex tot ten hoogste 3%. De werkgever beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenrechten en pensioenaanspraken worden aangepast.

(...)

(3)

Beschikbare middelen

Voor deze voorwaardelijke toeslagverlening is geen reserve gevormd en wordt geen premie betaald. De hoogte van de toeslagverlening is afhankelijk van de winstdeling die de werkgever van de pensioenuitvoerder ontvangt en/of de middelen die de werkgever hiervoor extra beschikbaar stelt.

Bijlage - Relevante passages uit de brief van december 2012

Welk toeslagbeleid is van toepassing?
Hieronder vindt u het toeslagbeleid dat volgens het pensioenreglement voor uw opgebouwde pensioen van toepassing is. 2011 0% 2010 0% 2009 0%

Ambitie
Uw (ex-)werkgever probeert ieder jaar uw opgebouwde pensioen te verhogen met de prijsontwikkeling tot ten hoogste 3% .

Beschikbare middelen
Uw (ex-)werkgever betaalt de toekomstige verhogingen van uw opgebouwde pensioen uit geld dat hij daarvoor bij Zwitserleven zal storten. U heeft door een eventuele verhoging en de verwachting voor de komende jaren niet meteen ook recht op verhogingen in de toekomst

Uw Toeslaghistorie.
Hieronder een overzicht met het percentage waarmee uw pensioen in de afgelopen jaren is verhoogd. Uw opgebouwde pensioen is in 2011 over het jaar 2010 met 0% verhoogd. De prijzen gingen in de periode van 1 januari 2010 tot 1 januari 2011 met 2,300% omhoog