

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0668

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

Datum uitspraak	10 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Niet-behandelbaar

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 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. De kern

De consument klaagt omdat zijn pensioenuitkering niet (meer) wordt geïndexeerd, volgens hem vanwege onterechte onttrekkingen aan het toeslagendepot van de pensioenregeling van zijn voormalige werkgever (hierna: “de werkgever”). Dit depot was door de toenmalige pensioenuitvoerders (een pensioenfonds en een toeslagenfonds van de werkgever) tot 2012 ondergebracht bij de verzekeraar. Na liquidatie van het pensioenfonds zijn de pensioenverplichtingen per 1 januari 2012 door de verzekeraar overgenomen, die vanaf die datum als pensioenuitvoerder is aan te merken. De consument eist van de verzekeraar dat deze de eerdere onttrekkingen aan het toeslagendepot terugvordert en de door de consument gemiste en te missen indexatie van de pensioenuitkering vergoedt. De commissie oordeelt dat de vraag of de klacht van de consument verband houdt met een handelen of nalaten van de verzekeraar, niet te beantwoorden is zonder zeer tijdrovend en ingewikkeld onderzoek. Daarom is de klacht niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

De behandeling van de klacht vereist onevenredig veel tijd van de commissie

- 3.1 Het antwoord op de vraag of en, zo ja, op welke wijze de verzekeraar, na 1 januari 2012 in de rol van pensioenuitvoerder aangesproken kan worden op de door de consument gestelde onttrekkingen aan het toeslagendepot tot 1 januari 2012 en het terugvorderen daarvan, vereist een dermate tijdrovend en ingewikkeld onderzoek dat de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang komt. In vraag 3 van het Reglement worden situaties beschreven waarin Kifid een klacht van de consument niet behandelt. De commissie oordeelt op grond van vraag 3 onder 9 van het Reglement¹ dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is. Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

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. 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 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

¹ Vraag 3 onder 9 van het Reglement luidt:

“De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.”