

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0875

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.J.J. le Poole, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	3 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Onafhankelijk Financieel Adviseurs B.V., gevestigd te Soest, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

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 adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordigers mevrouw [naam 1] en de heer [naam2]. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 3].
- 1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. A.J.J. le Poole en W.G.C.M. Jacobs, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd
- 1.4 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument verwijt de adviseur dat hij hem onjuist heeft geïnformeerd en geadviseerd bij zijn keuze voor het vervroegen van de ingangsdatum van zijn ouderdomspensioen. Voorafgaand aan zijn keuze heeft de consument van de adviseur een aantal scenario's met rekenvoorbeelden ontvangen. Op basis van één van deze scenario's heeft de consument besloten om eerder te stoppen met werken. Omdat - zo bleek later - dit scenario foutieve informatie bevat, ontvangt de consument een lagere pensioenuitkering dan hij had verwacht op basis van de door de adviseur verstrekte informatie. De consument vordert compensatie van het financieel nadeel ten gevolge van het foutieve pensioenadvies. Volgens de commissie is de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consument niet nagekomen en is de klacht van de consument gegrond.

De adviseur moet het door de consument geleden financieel nadeel, door de commissie vastgesteld op een bedrag van € 10.239,26, als schadevergoeding aan de consument betalen.

3. De achtergrond van het geschil

In 2023 is de consument in de gelegenheid gesteld om op kosten van de werkgever informatie en advies in te winnen bij de adviseur over zijn financiële situatie en over de mogelijkheden van het vervroegen van zijn pensioen. De door de adviseur verstrekte flyer bevat onder meer de volgende informatie:

“Ontvang gratis financieel advies

U krijgt de mogelijkheid financieel advies te ontvangen. Deelname kost u niets. Het financieel advies is nuttig als u:

(...)

- *Inzicht wilt krijgen in uw financiële situatie nu en vanaf pensioen”*

De consument heeft op 20 maart 2023 een adviesgesprek gehad en de adviseur heeft daarna een uitgebreid gespreksverslag aan de consument gestuurd. In dit verslag is onder meer het volgende te lezen:

“(...

Naar aanleiding van ons gesprek van afgelopen middag te [Plaatsnaam] doe ik je dit verslag toekomen.

Gedurende ons gesprek hebben wij stilgestaan bij de wens om medio 2024 uw pensioen bij [Naam pensioenfonds] aan te spreken bij het bereiken van de 66-jarige leeftijd.

(...)

Zodoende kan er gedurende de eerste 3 jaren, vanaf het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, een gemiddeld netto-inkomen van €2.583,95 netto per maand tegemoetgezien worden.”

Uit een herziene berekening blijkt dat de consument vanaf 66-jarige leeftijd een pensioen-uitkering inclusief AOW van € 2.110,44 per maand zal ontvangen. De consument vordert als schadevergoeding het verschil tussen het door de adviseur genoemde bedrag van € 2.583,95 per maand en de werkelijk door hem ontvangen uitkering van € 2.110,44 over een periode van vier jaar, in totaal een bedrag van € 21.120,00.

4. De beoordeling

De zorgplicht van de adviseur

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling is de adviesrelatie tussen de consument en de adviseur. Volgens de adviseur heeft tussen hem en de consument geen adviesrelatie bestaan, maar was slechts sprake van een “financiële APK”. De commissie volgt de adviseur niet in zijn opvatting.

Uit het dossier blijkt onomwonden dat aan de consument een kosteloos financieel advies is aangeboden.¹ Dit betekent dat de rechtsverhouding van de consument en de adviseur beschouwd kan worden als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het feit dat de kosten door de werkgever worden vergoed, doet hieraan niet af. Uit artikel 7:401 BW volgt dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.²

- 4.2 Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van de zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het betreffende product en/of dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en diens inkomens- en vermogenspositie.³ Uit de stukken blijkt dat financiële zekerheid over de te verwachten uitkering voor de consument van doorslaggevend belang was bij zijn besluitvorming over eerder stoppen met werken. De consument heeft, zoals door hem gesteld, een eenvoudig beroep en is niet cijfermatig onderlegd. Hij heeft daarom volledig vertrouwd op de door de adviseur verstrekte informatie. Dat in het door de adviseur verstrekte overzicht ook tabellen met andere eindbedragen zijn opgenomen, maakt niet dat de consument niet heeft mogen vertrouwen op het scenario waarin de uitkering van € 2.583,95 wordt genoemd. Voor zover daarin onjuiste informatie is opgenomen, is deze niet kenbaar (geweest) voor de consument. De commissie komt tot de conclusie dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consument niet is nagekomen en de klacht van de consument gegrond is.

Vaststelling van de schadevergoeding

- 4.3 Desgevraagd heeft de consument laten weten dat het voor hem niet mogelijk was om zijn werk te hervatten, omdat zijn functie al vergeven was. Om die reden heeft hij zijn schade niet kunnen beperken. Ter zitting heeft de commissie toegelicht dat in het bedrag van € 2.583,95 ten onrechte een bedrag van € 151,00 is opgenomen, omdat dit bedrag betrekking heeft op een uitkering waar de consument helemaal geen recht op heeft of heeft gehad. Dit heeft de consument tijdens de zitting erkend. Dit bedrag maakt dan ook geen onderdeel uit van de schadeberekening. Verder is vastgesteld dat compensatie moet plaatsvinden over een periode van drie jaar, waarin de consument € 288,56 per maand minder ontvangt dan hij mocht verwachten.

¹ Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0932 onder 3.4, 3.5 en 3.6

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, overweging 3.4.1 te vinden op www.rechtspraak.nl

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3

Met inachtneming van deze periode, de sterftekans (overeenkomstig GB 2019-2024 AG), de inflatie, de indexatie van de pensioenen en de rekenrente stelt de commissie de schade van de consument vast op een bedrag van € 10.239,26.

5. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 10.239,26 ten titel van schadevergoeding aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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