Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0137

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument stelt zich op het standpunt dat de bank ten onrechte opnamekosten in rekening heeft gebracht. Er is volgens de consument geen sprake van een beëindiging van de Aanvullende PensioenUitkering, maar van een fiscaal geruisloze overdracht (voortzetting) van het lijfrentesaldo naar een andere aanbieder. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de voorwaarden gerechtigd was om opnamekosten in rekening te brengen. De overige stellingen van de consumenten leiden niet tot een andere conclusie. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden 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 bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 bank 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 In [maand] 2025 is – na het overlijden van de oorspronkelijke rekeninghouder – de Aanvullende PensioenUitkering (hierna: APU) voortgezet op naam van de consument. Op deze overeenkomst zijn onder andere de "productvoorwaarden Aanvullende Pensioen-Uitkering" (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 14 juli 2025 heeft de consument de bank verzocht om zijn APU te beëindigen en het aanwezige saldo over te boeken aan Index People. De bank heeft de consument op 24 juli 2025 via een bericht in de online-omgeving van de consument als volgt bericht:

"(...)

Je mag de overeenkomst niet tussentijds beëindigen
Je mag de overeenkomst niet tussentijds beëindigen. Dit is zo geregeld in de Wet inkomstenbelasting 2001. Ook mag je de Aanvullende PensioenUitkering volgens deze wet niet overdragen, verkopen of verpanden. Dit mag alleen voor uitstel van betaling op grond van de Invorderingswet 1990. We verwijzen je hiervoor naar de Productvoorwaarden Aanvullende PensioenUitkering hoofdstuk 6.1 (bladzijde 4)

Uitkeringsreeks openbreken (als je kan aantonen dat je uitstel van betaling op grond van de Invorderingswet 1990 hebt ontvangen)
Als je kunt aantonen dat je uitstel van betaling op grond van de Invorderingswet 1990 hebt ontvangen, kunnen we je verzoek wel uitvoeren. We willen je dan wel wijzen op het feit dat je uitkering vast staat in een uitkeringsreeks. Je uitkeringsreeks loopt nog tot 21 maart 2033. Als we de waarde op dit moment overdragen, stoppen we je uitkeringsreeks eerder. Voor het eerder stoppen van je uitkeringsreeks betaal je opnamekosten. Op dit moment zijn de opnamekosten € 12.932,86. De hoogte van de opnamekosten kan per dag verschillen. Dit hangt af van de hoogte van de rente. Na het stoppen van je uitkeringsreeks trekken we de opnamekosten af van je totale saldo.

(...)"

2.3 Diezelfde dag hebben partijen telefonisch contact gehad, waarna er een nieuw bericht is geplaatst in de online-omgeving van de consument. In dit bericht is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"(...)

Zojuist hebben we elkaar telefonisch gesproken. In dit gesprek heb ik aangegeven dat tussentijds beëindigen, overdragen, verkopen of verpanden alleen mogelijk is voor uitstel van betaling op grond van de Invorderingswet 1990. Deze informatie is niet juist. Mijn excuses hiervoor. In dit bericht ga ik hier verder op in.

Overdracht is niet mogelijk

Waardeoverdracht is niet mogelijk. De reden hiervan is dat jouw Aanvullende PensioenUitkering een toegekend erfdeel is van de lijfrenterekening van wijlen de heer [redacted].

Afkoop

Bij wijze van uitzondering kunnen we wel jouw Aanvullende PensioenUitkering afkopen. We willen je dan wel wijzen op het feit dat je uitkering vast staat in een uitkeringsreeks. Je uitkeringsreeks loopt nog tot 21 maart 2033. Als we jouw Aanvullende PensioenUitkering op dit moment afkopen, stoppen we je uitkeringsreeks eerder. Voor het eerder stoppen van je uitkeringsreeks betaal je opnamekosten. Op dit moment zijn de opnamekosten € 12.932,86. De hoogte van de opnamekosten kan per dag verschillen. Dit hangt af van de hoogte van de rente. Na het stoppen van je uitkeringsreeks trekken we de opnamekosten af van je totale saldo. Daarna houden we 52% loonheffing in op het saldo en ben je aan de Belastingdienst 20% revisierente verschuldigd over het saldo.

(...)"

2.4 Op 27 juli 2025 heeft de consument op dit bericht gereageerd en gevraagd om een nadere onderbouwing waarom de overdracht niet mogelijk is.

2.5 De bank heeft hierop op 30 juli 2025 – voor zover relevant – als volgt gereageerd:

"(...)

Waardeoverdracht is mogelijk

Het is mogelijk om het je Aanvullende PensioenUitkering met rekeningnummer NL[redacted] over te dragen naar Index People. Je product bij Index People moet wel een uitkerende nabestaandelijfrente zijn. Het mag dus niet een opbouwende rekening zijn.

Opnamekosten

Als je product bij Index People een uitkerende nabestaandelijfrente is kan je dus wel overdragen. We willen je dan wel wijzen op het feit dat je uitkering vast staat in een uitkeringsreeks. Je uitkeringsreeks loopt nog tot 21 maart 2033. Als we de waarde op dit moment overdragen, stoppen we je uitkeringsreeks eerder. Voor het eerder stoppen van je uitkeringsreeks betaal je opnamekosten. Op dit moment zijn de opnamekosten € 12.905,09. De hoogte van de opnamekosten kan per dag verschillen. Dit hangt af van de hoogte van de rente. Na het stoppen van je uitkeringsreeks trekken we de opnamekosten af van je totale saldo.

(...)"

2.6 Op 31 juli 2025 heeft de consument op het bericht van de bank gereageerd. In dit bericht is het volgende opgenomen:

"(...)

Dank, ik heb nog wel een vraag over de opname kosten. Ik wil dat de lijfrente geruisloos overgaat naar Indexpeople en zal inderdaad uitkerend zijn. Echter vind ik ~13.000,- voor een overdracht heel erg veel geld. Het zouden in mijn ogen niet meer moeten zijn dan administratiekosten/transferkosten. 13k klinkt meer als een boete dan administratie kosten. Kunnen jullie de voorwaarden sturen waarin deze opnamekosten worden benoemd/uitgelegd bij het geruisloos overzetten van een lijfrente.

(...)"

2.7 Op diezelfde dag heeft de bank de voorwaarden aan de consument toegestuurd.

2.8 De consument heeft op 1 augustus 2025 gevraagd om een exacte berekening van de opnamekosten en nogmaals medegedeeld dat hij de opnamekosten hoog vindt.

2.9 Diezelfde dag heeft de bank een nadere uitleg gegeven ten aanzien van de berekening van de opnamekosten. In het bericht van de bank is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"(...)

Uitleg berekening opnamekosten
Als je de Aanvullende PensioenUitkering voor het einde van de looptijd beëindigt, dan berekenen wij opnamekosten per uitkeringsreeks. Wij berekenen de opnamekosten met behulp van:
* (R): het rentepercentage van een nieuwe uitkerings-reeks min het rentepercentage van je lopende uitkeringsreeks. Voor het bepalen van het rentepercentage van een nieuwe uitkeringsreeksnemen we de looptijd die gelijk is aan de resterende looptijd van je lopende uitkeringsreeks (naar boven afgerond);

- S): het saldo van je uitkeringsreeks;

- (L): het aantal jaren dat je jouw uitkeringsreeks eerder beëindigt. Voor niet volledige jaren geldt dat het aantal dagen wordt gedeeld door het werkelijke aantal dagen per jaar. De opnamekosten berekenen we als volgt: R x S x L Is het rentepercentage van een nieuwe uitkeringsreeks gelijk of lager dan het rentepercentage van jouw lopende uitkeringsreeks? Dan hoeft je geen opnamekosten te betalen.
  Het rentepercentage op jouw uitkeringsreeks is 0,3%. Jouw uitkeringsreeks loopt nog tot 21 maart 2033. Dat is over zeven jaar, zeven maanden en 20 dagen. Het rentepercentage op dit moment voor duur (naar boven afgerond) acht jaar is 2,35%.

  De opnamekosten bedragen op dit moment: 2,05% x € 82.385,91 x 7,64 = € 12.903,28.

  De berekening is een momentopname. De hoogte van de opnamekosten kan per dag verschillen. Dit hangt af van de hoogte van de rente. Na het stoppen van je uitkeringsreeks trekken we de opnamekosten af van je totale saldo.

(...)"

2.10 De consument heeft vervolgens aan de bank gevraagd waarom het rentepercentage op de uitkeringsreeks slechts 0,30% bedraagt. De bank heeft hierop gereageerd en medegedeeld dat de APU van de consument een gedeeltelijke voorzetting is van de APU op naam van wijlen zijn vader. De APU van wijlen zijn vader had een rentepercentage van 0,30%.

2.11 Op 15 augustus 2025 heeft de consument laten weten dat hij akkoord gaat met de opnamekosten en verzocht om de overdracht in gang te zetten.

2.12 De bank heeft op 18 augustus 2025 de waardeoverdracht uitgevoerd en het lijfrentesaldo na inhouding van € 12.832,03 aan opnamekosten overgedragen naar Index People.

2.13 Bij brief van diezelfde dag heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de in rekening gebrachte opnamekosten. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachten-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.14 De consument vordert primair een bedrag van € 12.832,03 van de bank, zijnde de in rekening gebrachte opnamekosten, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 25 augustus 2025 alsmede een verklaring voor recht dat de bank in strijd heeft gehandeld met het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten (hierna: 'PSK'). Subsidiair vordert de consument dat de bank een vergoeding van maximaal € 150,- in rekening brengt voor de waardeoverdracht. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.15 De bank heeft ten onrechte opnamekosten in rekening gebracht. Er is geen sprake van een beëindiging van de APU, maar van een fiscaal geruisloze overdracht (voortzetting) van het lijfrentesaldo naar een andere aanbieder.

2.16 De bank heeft de consument tweemaal onjuist geïnformeerd over de mogelijkheid om het lijfrentesaldo over te boeken naar Index People. De consument is uiteindelijk onder tijdsdruk, vanwege het aanzienlijke rendementsverschil, noodgedwongen akkoord gegaan met de opnamekosten. Dit akkoord was niet vrijwillig. De consument heeft vanaf 31 juli 2025 consistent bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de kosten en heeft een aantal dagen na zijn akkoord de klachtenprocedure gestart.

2.17 Het is onwaarschijnlijk dat de bank verlies heeft geleden als gevolg van de overdracht van het lijfrentesaldo naar een andere aanbieder. Als grote vermogensbeheerder heeft de bank het lijfrentesaldo vrijwel zeker belegd. Het gemiddelde AEX-rendement sinds januari 2021 (start uitkeringsreeks) bedroeg circa 11-13 % per jaar inclusief dividend, terwijl de consument slechts 0,3% rente kreeg. De winstmarge voor de bank bedroeg dus circa 10-13% per jaar in het geval van beleggen.

2.18 Verschillende andere aanbieders brengen geen opnamekosten, of slechts administratiekosten in rekening.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank opnamekosten in rekening mocht brengen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

Opnamekosten

3.2 De consument heeft de bank verzocht om zijn APU te beëindigen en het aanwezige saldo over te boeken naar Index People. Op grond van artikel 6.3 van de voorwaarden is het toegestaan om het saldo tussentijds over te dragen naar een andere (toegelaten) aanbieder. Deze overdracht betekent evenwel (ook) dat de overeenkomst bij de bank wordt beëindigd en dat hiervoor opnamekosten moeten worden betaald, zo bepalen de tweede en derde zin van artikel 6.3 van de voorwaarden. De overdracht van het lijfrentesaldo van de bank naar Index People heeft er dan ook (automatisch) toe geleid dat de overeenkomst bij de bank (voortijdig) werd beëindigd. Op grond van de voorwaarden was de bank gerechtigd om hiervoor opnamekosten in rekening te brengen.

3.3 Anders dan de consument lijkt te veronderstellen vloeien de in rekening gebrachte opnamekosten dus niet voort uit de fiscaal geruisloze overdracht van het saldo, maar uit het voortijdig beëindigen van de overeenkomst bij de bank. Volledigheidshalve overweegt de commissie dat zij geen reden heeft om de twijfelen aan de stelling van de bank dat zij conform de richtlijnen van het PSK de overdracht van het saldo fiscaal geruisloos heeft uitgevoerd, waarbij zij het volledige saldo heeft overgedragen zonder inhouding van inkomstenbelasting.

Onjuiste informatie en gedwongen akkoord

3.4 De consument heeft vervolgens gesteld dat de bank hem tweemaal onjuist heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om het saldo over te boeken naar een andere aanbieder en dat hij uiteindelijk onder tijdsdruk gedwongen akkoord is gegaan met de opnamekosten.

3.5 Ten aanzien van het eerste punt overweegt de commissie dat de bank heeft toegelicht dat zij het betreurt dat zij niet direct de juiste informatie heeft gegeven en dat zij de consument hiervoor ook eerder haar excuses heeft aangeboden. Ook heeft de bank aangegeven dat zij de consument niet opzettelijk heeft voorzien van onjuiste informatie en dat zij haar fout zo snel als mogelijk heeft gecorrigeerd en daarover transparant heeft gecommuniceerd. De commissie is van oordeel dat van de bank in dit kader niet meer verwacht kan worden. Daar komt bij dat niet gebleken is dat de situatie anders zou zijn geweest, als de bank de consument direct juist zou hebben voorgelicht.

3.6 Voor zover de consument stelt dat hij onder tijdsdruk gedwongen akkoord is gegaan met de opnamekosten, overweegt de commissie als volgt. De commissie begrijpt dat de consument rendementsverlies bij Index People wilde voorkomen en hierdoor (mogelijk) tijdsdruk heeft ervaren, dit is evenwel geen omstandigheid die de bank kan worden toegerekend. De commissie is met de bank van oordeel dat het de eigen keuze is geweest van de consument om zijn lijfrentesaldo over te dragen naar een andere aanbieder en daarmee de overeenkomst bij de bank te beëindigen. Dat de consument, zoals hij zelf stelt, consistent bezwaar heeft gemaakt tegen de hoogte van de opnamekosten, maakt het bovenstaande niet anders.

Overige stellingen

3.7 Ten aanzien van de stelling van de consument dat het onwaarschijnlijk is dat de bank verlies heeft geleden als gevolg van de overdracht van het lijfrentesaldo naar een andere aanbieder omdat de bank het lijfrentesaldo vrijwel zeker heeft belegd, overweegt de commissie als volgt.

3.8 De bank heeft uitgebreid toegelicht waarom zij opnamekosten berekent. Zij heeft toegelicht dat zij het lijfrentesaldo elders uitzet en daarover rente ontvangt. Indien de APU eerder wordt beëindigd dan de overeengekomen einddatum, moet de bank nieuw spaargeld aantrekken om zo aan haar verplichtingen te voldoen.

Indien de marktrente is gestegen, betaalt de bank over dit nieuw aangetrokken spaargeld een hogere rente, terwijl de rente op het eerder uitgezette bedrag ongewijzigd blijft, aldus de bank. De bank stelt dat dit verschil in rentetarieven een financieel nadeel veroorzaakt voor de bank en dat de in rekening gebrachte opnamekosten dienen ter compensatie van dit nadeel. De bank benadrukt dat de APU van de consument geen beleggingsrekening is en het rendement van de AEX dan ook geen enkele invloed heeft op de renteafspraken die er zijn gemaakt of op de opnamekosten. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de stelling van de consument dat het onwaarschijnlijk is dat de bank verlies heeft geleden omdat het lijfrentesaldo vrijwel zeker is belegd, niet kan worden gevolgd. De vergelijking met het rendement van de AEX is daarom ook niet relevant.

3.9 De consument heeft ten slotte nog gesteld dat verschillende andere aanbieders geen opnamekosten, of slechts administratiekosten, in rekening brengen. De commissie overweegt dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat de door de consument aangehaalde aanbieders ook opnamekosten berekenen, dan wel niet meewerken aan een fiscaal geruisloze overdracht of niet kunnen worden vergeleken met de onderhavige lijfrenterekening. Daar komt bij dat de consument geen recht kan ontlenen aan het feit dat andere aanbieders geen opnamekosten, of slechts administratiekosten, in rekening zouden brengen.

Conclusie

3.10 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank opnamekosten in rekening mocht brengen. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 de voorwaarden

"(...)

6 De overeenkomst tussentijds beëindigen

(...)

6.3 U mag uw saldo tussentijds overdragen naar een andere **toegelaten aanbieder**. U beëindigt hiermee uw overeenkomst met ons. Hiervoor betaalt u opname-kosten zoals omschreven in onderdeel 9 Kosten.
Wij keren uw saldo plus opgebouwde maar niet bij-geschreven rente uit ten gunste van een **lijfrente** op uw naam bij een **toegelaten aanbieder**.

(...)

9.2 Als u de Aanvullende PensioenUitkering voor het einde van de looptijd beëindigt, dan berekenen wij opnamekosten per **uitkeringsreeks**. Wij berekenen de opnamekosten met behulp van:

(R): het rentepercentage van een nieuwe **uitkerings-reeks** min het rentepercentage van uw lopende **uitkeringsreeks**. Voor het bepalen van het rentepercentage van een nieuwe **uitkeringsreeks** nemen we de looptijd die gelijk is aan de resterende looptijd van uw lopende **uitkeringsreeks** (naar boven afgerond).

(S): het saldo van uw **uitkeringsreeks**;

(L): het aantal jaren dat u uw **uitkeringsreeks** eerder beëindigt. Voor niet volledige jaren geldt dat het aantal dagen wordt gedeeld door het werkelijke aantal dagen per jaar.

De opnamekosten berekenen we als volgt:
R x S x L
Is het rentepercentage van een nieuwe **uitkeringsreeks** gelijk of lager dan het rentepercentage van uw lopende **uitkeringsreeks**? Dan hoeft u geen opnamekosten te betalen.

(...)"