Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0640

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft een klacht ingediend tegen zijn pensioenuitvoerder. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar, omdat partijen afspraken met elkaar hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen.

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 pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder en 6) de na de zitting tussen partijen aan elkaar verzonden e-mails.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig: de heer [naam 2], claims behandelaar en de heer [naam 3], senior legal counsel.

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 heeft van 1 februari 2001 tot 1 april 2003 deelgenomen aan een pensioenregeling die zijn voormalige werkgever heeft ondergebracht bij de pensioenuitvoerder. Het gaat om een beschikbare premieregeling waarbij het pensioenkapitaal werd belegd. Bij indiensttreding bij de voormalige werkgever heeft de consument een pensioenkapitaal overgedragen aan de pensioenuitvoerder, welk kapitaal hij tussen 1991 en 2001 bij ABP heeft opgebouwd. De overdrachtswaarde bedroeg fl. 44.737,21 (€ 20.300,86).

2.2 De pensioenuitvoerder heeft voor de consument twee pensioenpolissen opgemaakt. Voor de pensioenregeling bij de voormalige werkgever met polisnummer [nummer 1] werd premie ingelegd. Het overgedragen pensioenkapitaal is ondergebracht in een pensioen-verzekering met polisnummer [nummer 2].

2.3 Voorafgaand aan de overdracht van het pensioenkapitaal bij ABP, heeft de consument een offerte ontvangen. In deze offerte staan drie voorbeeldkapitalen vermeld voor het te bereiken pensioen op de pensioendatum (1 juli 2027) bij een investering in het Mix Fonds: een kapitaal van fl. 435.571,- (€ 197.653,50) op basis van het gemiddeld historisch fonds-rendement van 10%, een kapitaal van fl. 75.564,- (€ 34.289,45) op basis van het historisch fondsrendement na afslag van 4% en een kapitaal van fl. 339.079,- (€ 153.867,34) gebaseerd op een standaard fondsrendement van 9,0%.

2.4 In een aanhangsel bij de verstrekte polisbladen is de volgende bepaling opgenomen:

Rechten bij ontslag
Indien de verzekerde ophoudt aan de onderneming van de verzekeringnemer verbonden te zijn anders dan door overlijden of het bereiken van de op blad 1 van de polis vermelde einddatum, zal deze verzekering per de dag van het eindigen van het verbonden zijn aan de onderneming premievrij worden gemaakt en indien de verzekering mede dient ter dekking van een pensioen voor de echtgeno(o)t(e), worden omgezet in een gelijkvormige verzekering waarvan de verzekerde uitkeringen in nominale guldensbedragen luiden.

2.5 Bij uitdienstreden van de consument per 1 april 2003 is de pensioenverzekering met polis-nummer [nummer 1] premievrij gemaakt. In 2008 heeft de pensioenuitvoerder de consument bericht dat zijn pensioen bij zijn ontslag ten onrechte niet is omgezet naar een euroverzekering. In 2009 heeft de pensioenuitvoerder de pensioenkapitalen met terugwerkende kracht omgezet naar winstdelende euroverzekeringen met een gegarandeerd jaarlijks rendement van 3%.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft een klacht ingediend over de achterblijvende waardeontwikkeling van de beide pensioenverzekeringen. Met de waarde van de pensioenkapitalen zal de uitkering niet genoeg zijn om een pensioen te kopen dat in verhouding staat tot het inkomen van de consument destijds of in verhouding staat tot wat destijds was geoffreerd. De verklaring voor de achterblijvende waarde lijkt te zijn dat de verzekeringen in 2009 met terugwerkende kracht tot 2003 zijn omgezet van beleggingen naar een verzekering met een gegarandeerd eindbedrag, waarbij het gegarandeerde eindbedrag vrijwel gelijk lijkt te zijn aan de inleg. De consument trekt de uitleg van de voorwaarde (zie 2.4) waarop de pensioenuitvoerder zich beroept in twijfel. De pensioenuitvoerder heeft de ingelegde premie niet goed beheerd, heeft de offerte niet waargemaakt, heeft ten onrechte het pensioenkapitaal onttrokken aan de beleggingen en daarbij de consument niet goed geïnformeerd. Dit was niet in het belang van de consument.

2.7 De consument vordert compensatie. Hij stelt een schade te hebben van € 130.000,-, door de indicatieve waarde in de offerte voor de verzekering met polisnummer [nummer 2] van € 153.867,34 naast het in december 2009 geïndiceerd eindbedrag van € 23.623,93 te leggen. Voor de verzekering met polisnummer [nummer 1] vordert hij een evenredig bedrag.

2.8 De consument vordert verder dat de verzekeraar de pensioenkapitalen overmaakt naar zijn persoonlijke pensioenbeleggingsrekening zodat hij het zelf kan beheren.

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.

Behandeling op en contacten na de hoorzitting

2.10 Op 28 maart 2025 is de klacht op een hoorzitting behandeld. Partijen hebben de gelegenheid gekregen hun standpunt toe te lichten. De pensioenuitvoerder heeft de consument ter zitting een aanbod gedaan dat inhoudt dat de omzetting van de pensioenverzekeringen in 2009 met terugwerkende kracht ongedaan wordt gemaakt. De Geschillencommissie heeft de pensioenuitvoerder twee weken gegeven om het voorstel uit te werken, waarbij partijen hebben afgesproken dat de consument nadien zijn vragen aan de pensioenuitvoerder zou kunnen stellen. Daarbij is besproken dat als de consument het voorstel van de pensioenuitvoerder niet zou accepteren, de Geschillencommissie uitspraak zou doen.

2.11 De pensioenuitvoerder heeft de consument bij e-mail van 14 april 2025 het uitgewerkte voorstel toegezonden. De consument heeft bij e-mail van 20 april 2025 een aantal vragen over dit voorstel gesteld. Deze vragen heeft de pensioenuitvoerder bij e-mail van 29 april 2024 beantwoord, waarbij de pensioenuitvoerder het voorstel heeft aangepast. De consument heeft bij e-mail van 5 mei 2025 aanvullende vragen gesteld, die de pensioenuitvoerder bij e-mail van 13 mei 2025 heeft beantwoord. Daarna heeft de pensioenuitvoerder het voorstel wederom aangepast. Bij e-mail van 25 mei 2025 heeft de consument de pensioenuitvoerder geschreven:

> *"Akkoord met je voorstel.*
>
> *Voor de zekerheid hierbij mijn interpretatie van de afspraak:*
> *- De huidige polissen worden omgezet in beleggingspolissen*
> *- De nieuwe polissen hebben dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke beleggingspolissen uit 2001.*
> *- De gecombineerde waarde van beide polissen is 3.277 participaties in het Mixfonds."*

2.12 De pensioenuitvoerder heeft deze e-mail niet beantwoord. Omdat het antwoord uitbleef heeft de consument de commissie op 24 juni 2025 alsnog om een uitspraak gevraagd.

2.13 De secretaris heeft contact opgenomen met de pensioenuitvoerder, die heeft verklaard de afgesproken omzetting in gang te hebben gezet op basis van de e-mail van de consument van 25 mei 2025.

3. De beoordeling

Kan de commissie de klacht nog behandelen?

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht van de consument ingaat, moet de commissie boordelen of zij de klacht nog inhoudelijk kan behandelen. Op grond van vraag 3.5 van het reglement behandelt Kifid een klacht niet als de consument en de financiële dienstverlener al afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen.

3.2 De consument heeft de pensioenuitvoerder op 25 mei 2025 bericht dat hij akkoord gaat met het voorstel van 14 april 2025, dat de pensioenuitvoerder heeft aangepast naar aanleiding van zijn vragen. Uit het verzoek van de consument aan de commissie om uitspraak te doen, volgt dat hij veronderstelt dat hij nog geen afspraken met de financiële dienstverlener heeft gemaakt om de klacht definitief op te lossen, òf dat hij zich eenzijdig aan de tot stand gekomen afspraken kan onttrekken.

3.3 Een overeenkomst komt volgens artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek tot stand door een aanbod en aanvaarding daarvan. De aanvaarding moet voldoende overeenstemmen met het aanbod om een overeenkomst tot stand te laten komen. In dit geval heeft de consument bij de aanvaarding (“akkoord met je voorstel”) voor de zekerheid zijn interpretatie van de afspraak opgesomd. Bij lezing van de tussen partijen gewisselde e-mails stelt de commissie vast dat de consument bij zijn akkoord het aangepaste voorstel van de pensioenuitvoerder heeft samengevat. De commissie stelt dan ook vast dat de consument met zijn akkoord het aanbod van de pensioenvoerder heeft aanvaard en dat de pensioenuitvoerder erop heeft mogen vertrouwen dat een overeenkomst tot stand is gekomen.

3.4 De consument heeft geen voorbehoud gemaakt dat hij zich eenzijdig aan de overeenkomst kan onttrekken, noch bij zijn acceptatie van het voorstel, noch op een eerder moment tijdens de onderhandelingen met de pensioenuitvoerder.

3.5 De conclusie is dat de consument akkoord is gegaan met het voorstel van de pensioenuitvoerder. Hij kan dit akkoord niet eenzijdig intrekken. Dat betekent dat partijen afspraken als bedoeld in vraag 3.5 van het reglement hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. De commissie kan de klacht van de consument daarom niet verder behandelen en zal deze niet-behandelbaar verklaren.

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. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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