Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0194

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Lifecycles. Zorgplicht pensioenuitvoerder in het kader van prudent beleggen. Onder controle brengen van het renterisico en het streven naar een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. De commissie heeft, op basis van de beschikbare informatie en documentatie, geen reden om aan te nemen dat de pensioenuitvoerder niet prudent heeft belegd dan wel op andere wijze tekort is geschoten.

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 met als bijlage de geldende uitvoeringsovereenkomst en 3) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 2 december 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de pensioenuitvoerder namen deel:
de heer mr. [naam medewerker 1] en de heer mr. [naam medewerker 2], beiden jurist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via de pensioenuitvoerder deelgenomen aan de pensioenregeling van zijn voormalig werkgever. Deze regeling is op basis van een beschikbare premie, welke in fondsen wordt belegd om een pensioenkapitaal op te bouwen.

2.2 De pensioenregeling kent een pensioenrichtleeftijd van 68 jaar. De consument heeft ervoor gekozen om het pensioen een jaar eerder in te laten gaan, namelijk op 1 oktober 2024, de datum waarop zijn AOW start.

2.3 De pensioenuitvoerder heeft per 1 oktober 2024 de beleggingswaarde van het pensioenkapitaal vastgesteld op een bedrag van € 340.637,89. Deze waarde is vervolgens overgemaakt naar de andere pensioenuitvoerder bij wie de consument zijn ouderdomspensioen heeft aangekocht.

2.4 De consument constateert dat er een zeer groot verschil is tussen de uiteindelijke beleggingswaarde van het pensioenkapitaal van € 340.637,89 en de geprognotiseerde eindwaarde die op het Uniform Pensioenoverzicht 2024 staat vermeld, namelijk een bedrag van € 413.242,78.

2.5 De consument heeft tekst en uitleg gevraagd aan de pensioenuitvoerder over de substantiële waardedaling van zijn pensioenkapitaal. Deze vragen zijn in de optiek van de consument onvoldoende beantwoord, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.6 De consument is allereerst ontevreden over het feit dat hij in de maanden voor zijn 67ste verjaardag – het moment dat hij AOW-gerechtigd is – geen enkel bericht van de pensioenuitvoerder heeft ontvangen over de procedure om tot aankoop van zijn ouderdomspensioen over te gaan. Hij heeft uiteindelijk zelf contact op moeten nemen met de pensioenuitvoerder, waarna de afhandeling van zijn verzoek tot waardeoverdracht en de verdere communicatie tussen partijen uitermate moeizaam verliep.

Daarnaast komt in de ogen van de consument de toegezegde garantie in zijn geheel niet uit de verf. Zijn twijfels werden bovendien alleen maar groter toen de pensioenuitvoerder moest erkennen dat bij de controle van de berekening van het eindkapitaal is gebleken dat gerekend is met een te lage garantie. Het verschil van € 2.530,33 is alsnog naar de andere pensioenuitvoerder overgemaakt.

Verder stelt de consument zich op het standpunt dat de pensioenuitvoerder zeer onzorgvuldig heeft gehandeld door zijn pensioenkapitaal niet tijdig veilig te stellen. Hierdoor heeft het kapitaal in de jaren voorafgaand aan zijn pensionering te veel risico's gelopen. Met het antwoord dat de pensioenuitvoerder als doelstelling heeft om – in het kader van een prudente lifecycle – in de jaren voorafgaand aan de pensioendatum het te verwachten aan te kopen pensioen zoveel als mogelijk te stabiliseren gaat de consument niet akkoord. De consument vindt dat de pensioenuitvoerder, zoals een goed beheerder betaamt, normale uitgangspunten moet hanteren en ervoor moet zorgen dat er minder risicovol belegd wordt naarmate de pensioendatum nadert. De consument is van mening dat een compensatie voor het geleden verlies op de beleggingen op zijn plaats is. Zijn schade schat hij op een bedrag van € 72.000,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Het oordeel van de commissie

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet slaagt en zij licht haar oordeel hierna toe.

Wat is de hoofdvraag?

3.2 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door bij de toepassing van de lifecycle uit te gaan van het principe om in de jaren voorafgaand aan de pensionering van de consument niet (meer) te streven naar een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal, maar naar het zoveel als mogelijk stabiliseren van de te verwachten aan de kopen pensioenaanspraak.

Beoordelingskader

3.3 Allereerst merkt de commissie op, net zoals al in eerdere uitspraken (onder andere 2024-0560, 2024-0859, 2024-1031 en 2025-0171), dat het een feit van algemene bekendheid is dat aan beleggen risico's verbonden zijn. Dat het in deze zaak om het pensioen van de consument gaat, doet hier niets aan af. De consument had dan ook moeten of kunnen onderkennen dat de waarde van de beleggingen aan koersschommelingen onderhevig is en dat dit kan leiden tot een hoger dan wel lager pensioenkapitaal op de einddatum van de premieovereenkomst.

3.4 De pensioenregeling van de consument is een zogenoemde beschikbare premieregeling, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (de eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden op een beleggingsrekening die in beheer is gegeven bij de pensioenuitvoerder. Op basis van artikel 52a van de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het beleggingsbeleid. De pensioenuitvoerder is gehouden om een beleggingsbeleid te voeren dat in overeenstemming is met de prudent-person regel op grond van artikel 135 van de Pensioenwet. Artikel 135 Pensioenwet bepaalt onder meer dat de waarden worden belegd in het belang van de aanspraak- en pensioengerechtigden. In lagere regelgeving is uitgewerkt waar het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder aan moet voldoen. Artikel 14a lid 2 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling bepalen dat de pensioenuitvoerder de waarden belegt op een wijze die past bij de aard en duur van de verwachte toekomstige pensioenuitkeringen. Artikel 14d lid 4 van dit besluit bepaalt dat de pensioenuitvoerder het beleggingsbeleid in de opbouwfase van het pensioen baseert op een vaste of variabele pensioenuitkering.

3.5 De pensioenuitvoerder heeft voorafgaand aan en tijdens de procedure bij Kifid uitgebreid toegelicht dat de belegging in de Matching Funds het risico van een dalende rente afdekt. Een dalende rente vertegenwoordigt een risico voor de pensioendeelnemer omdat de hoogte van een aan te kopen pensioen niet alleen afhankelijk is van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar juist ook van de aankooptarieven op het moment van aankoop van het pensioen. Deze aankooptarieven zijn afhankelijk van de rentestand op aankoopdatum. Bij een gegeven pensioenkapitaal kan bij een hoge rentestand op pensioendatum meer pensioen worden aangekocht dan bij een lage rentestand. De pensioenuitvoerder heeft het pensioenkapitaal daarom belegd in een beleggingsportefeuille bestaande uit vastrentende waarden en zakelijke waarden waarbij het renterisico deels wordt afgedekt door middel van een matchingfonds. Dit matchingfonds maakt deel uit van de beleggingsportefeuille. Doordat het renterisico door middel van matching is afgedekt wordt het aan te kopen pensioen minder afhankelijk gemaakt van fluctuaties van het pensioenkapitaal, die veroorzaakt worden door rentebewegingen. De invloed van de rentebeweging op de pensioenuitkering wordt zo geminimaliseerd.

3.6 Tijdens de hoorzitting is uitvoerig stilgestaan bij het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder en de werking van de zogeheten rentematching-methodiek. Het gaat om uitermate ingewikkelde materie, waardoor het volstrekt begrijpelijk is dat het voor de consument lastig te beoordelen is of de pensioenuitvoerder iets te verwijten valt. Een substantiële daling van zijn pensioenkapitaal relatief vlak voor de pensioendatum is gevoelsmatig ook moeilijk te aanvaarden.

3.7 De vragen van de commissie, maar ook die van de consument, zijn tijdens de hoorzitting door de pensioenuitvoerder beantwoord waardoor meer inzicht is verkregen in de beweegredenen van het met de werkgever overeengekomen beleggingsbeleid in het kader van een prudente lifecycle. Doordat het renterisico geleidelijk wordt afgebouwd kan een rentestijging gunstig zijn voor (gewezen) deelnemers die tegen de pensioendatum aanzitten. De hoogte van de aan te kopen pensioenen is namelijk niet alleen afhankelijk van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar (juist) ook van de op dat moment geldende aankooptarieven, die gekoppeld zijn aan de rente.

3.8 Voor zover de consument stelt dat een substantiële waardevermindering in de laatste fase van zijn deelnemerschap, voorafgaand aan de pensionering, niet voor mag komen en de pensioenuitvoerder de beleggingsrisico's onvoldoende heeft beheerst of onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument, merkt de commissie op dat het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder de consument juist beschermt tegen de ontwikkelingen op de rentemarkt. Dit doet de pensioenuitvoerder door met name het renterisico – zo veel als mogelijk – onder controle te brengen, waardoor een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering wordt bewerkstelligd.

Het beleggingsrisico wordt, conform de Pensioenwet en in lijn met de zorgplicht, afgebouwd naarmate de pensioendatum van de consument nadert. De Commissie van Beroep heeft bovendien in haar uitspraak van 19 januari 2024 (2024-0005) en 12 november 2025 (2025-0070) bevestigd dat de prudent-person regel meebrengt dat het renterisico in het zicht van de pensioendatum moet worden afgedekt.

3.9 Het standpunt van de consument dat de pensioenuitvoerder zich moet concentreren op het realiseren van een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal in plaats van een stabiele pensioenuitkering, vindt geen steun in de Pensioenwet. De Pensioenwet bepaalt nu juist dat de uitvoerder in het beleggingsbeleid zich moet richten op een (zo hoog mogelijke) pensioenuitkering. De lifecycle systematiek, die de pensioenuitvoerder hanteert, vloeit daarmee voort uit de wettelijke eisen ter bescherming van pensioendeelnemers.

Het verschil tussen de beleggingswaarde op het UPO en het overgedragen kapitaal

3.10 De commissie stelt vast dat de geprognotiseerde eindwaarde op de verstrekte Uniforme Pensioenoverzichten steeds is gebaseerd op een pensioendatum op een 68-jarige leeftijd conform het pensioenreglement. De pensioenuitvoerder heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat haar administratiesysteem zo is ingericht dat enkele maanden voor de 68-jarige leeftijd de deelnemer wordt geïnformeerd over het proces van het aankopen van een pensioenuitkering. Indien een deelnemer besluit om eerder met pensioen te gaan dan de reglementaire leeftijd, bijvoorbeeld een jaar eerder in het kader het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, dan zal hij of zij dit bij de pensioenuitvoerder moeten melden. De pensioenuitvoerder heeft daarom de consument niet pro-actief geïnformeerd bij het naderen van de AOW-leeftijd. Hoewel de commissie dit spijtig vindt, is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van de pensioenuitvoerder waardoor de consument schade heeft geleden.

Het verschil tussen de gerealiseerde eindwaarde van het pensioenkapitaal en de geprognotiseerde eindwaarde is verklaarbaar. Bij de geprognotiseerde beleggingswaarde is steeds ervan uitgegaan dat de consument tot leeftijd 68 deelnemer zou blijven in de pensioenregeling en dat tot die datum maandelijks premie wordt gestort en dat het pensioenkapitaal tot die datum belegd zou blijven. De consument heeft echter besloten om een jaar eerder met pensioen te gaan, wat het verschil verklaart tussen de op het UPO 2024 vermelde beleggingswaarde en het uiteindelijk overgedragen pensioenkapitaal.

Tot slot heeft de commissie, in samenspraak met haar onafhankelijk actuarieel adviseur, geen redenen om aan te nemen dat het door de pensioenuitvoerder uitbetaalde pensioen-kapitaal onjuist is vastgesteld. Er was in eerste instantie weliswaar sprake van een onjuist uitgangspunt voor de toegezegde garantie, maar dit is hersteld met een aanvullende uitkering van € 2.530,33.

Conclusie

3.11 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen reden heeft om aan te nemen dat de pensioenuitvoerder niet prudent heeft belegd of op enige andere wijze tekort is geschoten. De klacht van de consument is dan ook ongegrond en zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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