Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0680

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	BeFrank PPI N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder.

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 pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument bouwt pensioen op bij de pensioenuitvoerder en heeft gekozen het pensioen-kapitaal te beleggen in de actieve offensieve lifecycle. Hij heeft geconstateerd dat het rendement van deze lifecycle is achtergebleven bij het marktrendement voor offensieve beleggingen en wijt dit aan het beleggingsbeleid. Dit zou niet overeenstemmen met het door hem gekozen offensieve profiel. Hij stelt ook dat onvoldoende informatie over de beleggingen beschikbaar was waardoor hij zijn pensioenbelegging niet goed heeft kunnen beoordelen. Hij vordert compensatie voor het gemist rendement gebaseerd op beleggingen met een offensief risicoprofiel en de mogelijkheid te beleggen op een manier die aansluit bij zijn offensieve profiel naast een structurele verbetering van informatieverstrekking en processen.

De commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de pensioenuitvoerder de op hem rustende informatieverplichtingen voor het beleggingsbeleid heeft geschonden en dat ook niet is gebleken dat dit beleggingsbeleid niet prudent was voor een lifecycle belegging met een offensief beleggingsprofiel.

3. De beoordeling

Geen schending informatieverplichtingen

3.1 Uit de klacht van de consument blijkt dat hij ontevreden is over het beleggingsrendement in zijn pensioenbelegging, omdat hij dit rendement vergelijkt met het rendement voor een 'normale' belegging buiten pensioen. De commissie merkt daarbij op dat de Pensioenwet van toepassing is op een pensioenbelegging en niet de Wet op het financieel toezicht, zoals de consument veronderstelt. Dit blijkt uit artikel 6 van de Pensioenwet. De commissie zal daarom de bepalingen van de Pensioenwet toepassen bij het beoordelen van de klacht.

3.2 De consument klaagt dat de pensioenuitvoerder niet transparant heeft gecommuniceerd over hoe de beleggingsportefeuille bij een offensief beleggingsprofiel wordt ingevuld. Deze klacht is ongegrond. De pensioenuitvoerder heeft in het verweer toegelicht dat alle informatie digitaal aan de deelnemer wordt verstrekt. De commissie oordeelt dat op de website van de pensioenuitvoerder voldoende informatie te vinden is over het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder, bijvoorbeeld in een brochure. Daarin staat hoe in de actieve offensieve lifecycle wordt belegd, namelijk voornamelijk in het mixfonds First Class Return Fund I. Dit mixfonds belegt niet alleen in aandelen, maar ook in vastgoed en schuldinstrumenten. Deze informatie was op een eenvoudig te achterhalen wijze voor de consument beschikbaar. Voor ieder fonds kan de consument doorklikken naar een fondsdetailpagina, een essentieel informatiedocument, het prospectus en naar jaarverslagen. Ook de resultaten van de fondsen zijn te raadplegen.

3.3 De consument klaagt verder dat een benchmark op fondsniveau ontbreekt. Zodoende heeft hij het rendement op zijn pensioenkapitaal niet kunnen vergelijken met het marktrendement voor beleggingen met een offensief profiel. De verplichting om een benchmark op fondsniveau te hanteren volgt echter niet uit het pensioenreglement en evenmin uit de door de consument aangehaalde artikelen 48 en 48a van de Pensioenwet of uit andere regels in de Pensioenwet inclusief de daarbij behorende uitvoeringsregelgeving.[1]

[1] De regels voor informatieverstrekking over het beleggingsbeleid vloeien onder meer voort uit artikel 46 en 46a van de Pensioenwet en het daarbij behorende Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.

Vergelijking van het rendement in de lifecycle met het rendement van een benchmark past ook niet bij de aard van een pensioenbelegging, zoals hieronder besproken in 3.4.

Prudent beleggingsbeleid

3.4 Ten slotte klaagt de consument dat de pensioenuitvoerder in de lifecycle niet offensief heeft belegd. De pensioenuitvoerder moet een beleggingsbeleid voeren dat in overeenstemming is met de prudent person regel van artikel 135 van de Pensioenwet, ook als de consument een keuze maakt voor een beleggingsprofiel.[2] Dit houdt voor de pensioenuitvoerder de verplichting in om naar een *stabiele uitkering* toe te werken.[3] De pensioenuitvoerder heeft toegelicht dat hij hier invulling aan geeft door te beleggen in een lifecycle. In een lifecycle belegging wordt met meer componenten rekening gehouden dan het louter behalen van een zo hoog mogelijk beleggingsrendement, zoals de consument lijkt te veronderstellen. Uit de verplichting naar een stabiele uitkering toe te werken volgt dat de klacht van de consument dat niet offensief is belegd, ongegrond is. In tegenstelling tot wat de consument betoogt, is de pensioenuitvoerder niet verplicht bij een offensief profiel overwegend in aandelen te beleggen.

Klacht over interne klachtprocedure.

3.5 De consument heeft nog geklaagd over de interne klachtbehandeling. Hij stelt dat hij de reactie van de pensioenuitvoerder op zijn klacht aanvankelijk niet heeft ontvangen. De commissie constateert dat de pensioenuitvoerder op 24 oktober 2025 op de klacht van de consument van 2 oktober 2025 heeft gereageerd. Dit is binnen de termijn van 4 weken die de pensioen-uitvoerder zich in zijn ontvangstbevestiging heeft gesteld. Op 24 november 2025 heeft de pensioenuitvoerder de reactie nogmaals verstuurd, kennelijk in antwoord op een rappel van de consument. De commissie overweegt dat uit het klachtdossier niet blijkt waarom de consument het antwoord van de pensioenuitvoerder niet heeft ontvangen. Het is mogelijk dat de oorzaak zich in de risicosfeer van de consument bevond. Alleen al om deze reden zal de commissie de met dit klachtonderdeel samenhangende vordering tot verbetering van de processen bij de pensioenuitvoerder afwijzen.

Conclusie

3.6 De commissie zal de vorderingen van de consument afwijzen.

[2] Dit volgt uit artikel 52 van de Pensioenwet.
[3] Dit volgt uit artikel 14d lid 4 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.

Wat de consument verder nog heeft aangevoerd, kan niet leiden tot een ander oordeel en behoeft geen verdere bespreking.

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 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