Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0037

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bindend advies. Zorgplicht pensioenuitvoerder. Verjaring en klachtplicht. Klacht ongegrond. De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze zijn maandelijkse pensioenuitkering te laag heeft vastgesteld en hij vordert een hogere uitkering. De pensioenuitvoerder beroept zich allereerst op de niet-behandelbaarheid van de klacht. De commissie oordeelt dat het verstrekkende weer van de pensioenuitvoerder in de geschetste omstandigheden niet opgaat, maar dat de klacht van de consument toch ongegrond is. De consument heeft zijn klacht over de te lage pensioenuitkering uitkering niet onderbouwd, terwijl de pensioen-uitvoerder zijn standpunt - te weten dat de uitkering correct is vastgesteld - uitgebreid kan staven met berekeningen en stukken uit het dossier. Het beroep op verjaring kan dan derhalve onbesproken blijven. De vordering van de consument wordt 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 pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de pensioen-uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. G. Bakker

1.3 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.

1.4 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 bij vorige werkgevers (hierna: werkgever 1 en werkgever 2) van 1970 tot en met 1998 deelgenomen aan een pensioenfonds. De consument ontvangt een maandelijkse netto pensioenuitkering van € 166,28.

2.2 De pensioenaanspraken van de consument zijn ondergebracht bij de pensioenuitvoerder.

2.3 Op 23 oktober 2002 heeft werkgever 2 per brief een actuele pensioenpolis van de pensioenuitvoerder aan de consument gezonden, met polisnummer [nummer 1].01.0. In de brief staat verder het volgende vermeld:
(...)".
De verzekeringsopgave met polisnummer [nummer 1].08.0 betreft uw pensioenpolis voor de ploegentoeslag. Zoals ik van u vernomen heb, waren u salaris en u ploegentoeslag bij [naam werkgever 1] op één polis vermeld, bij het in dienst treden bij [naam werkgever 2] is dit gewijzigd, namelijk uw salaris is vermeld polis [nummer 1].01.0 en uw ploegentoeslag op polis [nummer 1].08.0
(...)".

2.4 Op 29 april 2004 heeft de pensioenuitvoerder onder meer het volgende aan de consument geschreven:
(...)
"Wij hebben, zoals afgesproken, uw polis nagerekend. Op basis van de door uw werkgever aan ons verstrekte gegevens, zijn uw aanspraken correct.
Wij komen tot de conclusie dat uw polis is gebaseerd op een, door uw werkgever opgegeven, vaste pensioengrondslag. Een vaste pensioengrondslag wil zeggen dat de hoogte van de te verzekeren uitkering niet is gekoppeld aan de hoogte van het salaris, maar gebaseerd op een vast bedrag.
(...)".

2.5 Met een brief van 15 september 2004 heeft de pensioenuitvoerder de consument onder meer als volgt geïnformeerd:
"Mede aan de hand van door u en het [naam pensioenfonds eerste werkgever] toegezonden bescheiden hebben wij uw pensioenaanspraken nagerekend. Met verwijzing hiernaar (originelen zijn in uw bezit) doe ik u hieronder een gespecificeerde berekening toekomen.
(...)

OUDERDOMSPENSIOEN (verzekerd bedrag)	***€ 2.250,30***
PLOEGENTOESLAG	
(...)	***€ 362,25+***
Totale pensioenaanspraak	***€ 2.612,55 per jaar***

2.6 Op 14 augustus 2009 heeft de pensioenuitvoerder de consument schriftelijk als volgt geïnformeerd:
"Begin juli 2009 hebben wij telefonisch contact gehad over bovengenoemde polis. U heeft aangegeven dat u de uitkering die u ontvangt te laag vindt. Wij hebben u toegezegd dat wij uw pensioenpolis opnieuw zullen bekijken waarna u een schriftelijke reactie ontvangt. In deze brief informeren wij u over de uitkomst.
(...)
In de brief licht de pensioenuitvoerder toe dat de bruto jaaruitkering van € 2.605,96 is gebaseerd op twee verzekeringen: een verzekering met polisnummer [nummer 2], opgebouwd via de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering, en een verzekering met polisnummer [nummer 1], het bij werkgever 1 opgebouwde pensioen. De pensioenuitvoerder schrijft verder:
"Alle premies voor de 1e polis zijn in 1998 in één keer betaald tot aan uw pensioendatum 1 januari 2006. Voor de 2e polis is dat niet het geval, jaarlijks werd hiervoor de premie betaald tot dat [naam werkgever 2] in 2003 failliet ging. Op het moment van faillissement was er sprake van een achterstand in de premiebetaling. De polis is na het uitspreken van het faillissement premievrij gemaakt op basis van de tot dat moment betaalde premies. Uw uitkering op de 2e polis is daarom lager dan gecommuniceerd in onze brief van 15 september 20024. Een kopie van deze brief sluiten wij voor de volledigheid bij.
Tot slot
Sinds 2004 hebben wij u meerdere malen zowel schriftelijk als telefonisch uitleg gegeven over de hoogte van uw pensioenuitkering. Wij hebben op verschillende manieren geprobeerd u uit te leggen dat de hoogte van uw uitkering correct is. Wij gaan ervan uit dat de uitleg over uw uitkering in deze brief dan ook afdoende is.
Als u van mening bent dat de uitkering niet juist is, verzoeken wij u expliciet aan te geven wat er volgens u niet klopt. Op niet concrete vragen zullen wij in de toekomst niet meer reageren."

2.7 Met een brief van 9 augustus 2011 heeft de pensioenuitvoerder desgevraagd opnieuw aan de consument laten weten dat de pensioenuitkering op correcte wijze is berekend en hij verwijst naar de in de voorgaande jaren gevoerde correspondentie hierover. De pensioen-uitvoerder schrijft onder meer:
(...)
"55+ uitdiensttredingsregeling
U gaf in het laatste telefoongesprek aan dat uw pensioen veel lager is dan het pensioen van collega's. Wij kunnen dat alleen op basis van deze opmerking niet controleren.
Wel zou het te maken kunnen hebben met het feit dat u gebruik heeft gemaakt van de zogenaamde 55+ uitdiensttredingsregeling in 1998."
(...).
De brief eindigt met:
"Wij hebben de afgelopen jaren vaak aan u uitgelegd hoe de hoogte van uw pensioen tot stand is gekomen. Diverse malen is uw dossier opnieuw geraadpleegd en telkens komen wij tot de conclusie dat uw pensioen op de juiste wijze is berekend. Wij vinden het vervelend dat uw pensioen lager uitvalt dan u had verwacht, maar kunnen dat niet voor u veranderen.

Op toekomstige vragen over de hoogte van uw pensioen reageren wij alleen nog als u expliciet aangeeft wat volgens u niet klopt en als u bij de vraag nieuwe informatie levert."

2.8 Met een e-mailbericht van 17 juni 2016 heeft de pensioenuitvoerder aan de belangenbehartiger van de consument bericht dat aan het eerder aan de (belangenbehartiger van de) consument gecommuniceerde ingenomen standpunt ten aanzien van de hoogte van de pensioenuitkering niets valt toe te voegen. In het bericht is onder meer het volgende te lezen:
(...)
"Indien [naam consument] van mening is dat Aegon iets is te verwijten, dient hij zich tot de daartoe geëigende klachteninstantie te wenden. Wat ons betreft is deze zaak nu afgesloten."

2.9 Op 17 april 2018 heeft de pensioenuitvoerder, nadat de consument opnieuw vragen had gesteld over de hoogte van het pensioen, (opnieuw) schriftelijk laten weten geen aanleiding te zien om het eerder ingenomen standpunt te herzien.

2.10 Op 7 december 2023 heeft de pensioenuitvoerder, in reactie op een vraag van de belangenbehartiger van de consument, aan de belangenbehartiger het volgende schriftelijk bericht:
"(...)
Uw cliënt heeft in het verleden al meerdere keren contact opgenomen met Aegon.
(...)
Zoals wij in de brief van april 2018 al hebben aangegeven, staat het [naam consument] vrij om contact op te nemen met het Kifid als hij van mening blijft dat het pensioen niet op de juiste manier is vastgesteld.
(...)".

De klacht en vordering

2.11 Volgens de consument handelt de pensioenuitvoerder in strijd met zijn zorgplicht jegens de consument.
De consument meent dat de pensioenuitvoerder geen juiste uitvoering geeft aan het voor de consument geldende pensioenreglement, waardoor de consument een te lage uitkering ontvangt. Gezien het arbeidsverleden van de consument heeft hij recht op een hogere pensioenuitkering.
De consument voert hiertoe aan dat tijdens de overname van de aanspraken door de pensioenuitvoerder mogelijk fouten zijn gemaakt, waardoor de pensioenuitkering te laag wordt vastgesteld.
De consument stelt zich op het standpunt dat de pensioenuitvoerder zich niet met succes kan beroepen op verjaring van de vordering en/of de klachtplicht nu de pensioenuitvoerder met zijn e-mailbericht van 7 december 2023 zelf aan de consument heeft voorgesteld om de klacht voor te leggen aan Kifid.

Het verweer

2.12 De pensioenuitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.
De vordering van de consument is op grond van artikel 3:307 Burgerlijk Wetboek (BW) verjaard. De consument was al op 29 april 2004 op de hoogte van de opeisbaarheid van zijn pensioenaanspraak. De verjaringstermijn van vijf jaren is toen gaan lopen en niet door de consument gestuit. Ook op grond van vraag 7 sub 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid heeft de consument zijn recht om te klagen verloren. Het ontbreekt verder aan een (juridische) grondslag voor de vordering van de consument. De consument heeft geen begin van bewijs overgelegd op grond waarvan de pensioenuitvoerder gehouden zou zijn de door hem, bij herhaling, uitgevoerde pensioenberekeningen te herzien.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De pensioenuitvoerder doet een beroep op niet-behandelbaarheid van de klacht, omdat de vordering van de consument zou zijn verjaard en de consument niet binnen de daarvoor in vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid genoemde termijn bij Kifid heeft geklaagd. De commissie oordeelt dat dit verweer van de pensioenuitvoerder niet opgaat. Zoals de consument terecht stelt, komt de pensioenuitvoerder een beroep op niet-behandelbaarheid van de klacht niet meer toe nu hij de consument zelf in zijn e-mailbericht van 7 december 2023 actief heeft gewezen op de mogelijkheid van het voorleggen van de klacht aan Kifid.

De materiële vordering

3.2 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden is of de pensioenuitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten omdat deze, zoals de consument stelt, de pensioenuitkering van de consument te laag heeft vastgesteld. De commissie is van oordeel dat de door de consument gestelde toerekenbare tekortkoming niet is komen vast te staan en licht zijn oordeel hierna toe.

3.3 Al op 29 april 2004 heeft de pensioenuitvoerder, na vragen van de consument, schriftelijk bericht dat de pensioenaanspraken van de consument correct zijn berekend. Daarbij wordt vermeld dat deze zijn gebaseerd op een vaste pensioengrondslag, dus niet gekoppeld aan de hoogte van het salaris.

3.4 Op 15 september 2004 is de consument, aan de hand van een berekening van de pensioenuitvoerder, door de pensioenuitvoerder uitgebreid geïnformeerd over de hoogte van zijn pensioenaanspraak.

3.5 Nadien heeft de consument zich veelvuldig tot de pensioenuitvoerder gewend, steeds met dezelfde klacht over de volgens hem te lage pensioenuitkering. De pensioenuitvoerder heeft hier steeds op gelijke wijze gereageerd, onder meer in zijn brief van 14 augustus 2009.

Verder heeft de pensioenuitvoerder in reactie op een klacht van de consument over de hoogte van zijn pensioenuitkering op 9 augustus 2011 schriftelijk aan de hand van een toelichting aan de consument bericht geen aanleiding te zien om de uitkering te verhogen. De pensioenuitvoerder heeft, zo schrijft hij, naar aanleiding van de klacht van de consument de uitkering opnieuw berekend en deze berekening heeft tot dezelfde uitkomst geleid als de eerdere vaststelling van de maandelijkse pensioenuitkering.

3.6 De pensioenuitvoerder heeft bij de reacties op de klacht van de consument laten weten dat van de pensioenuitvoerder niet verlangd kan worden dat hij reageert op de niet onderbouwde klacht van de consument en dat zonder nieuwe informatie of een inhoudelijke onderbouwing van de klacht niet meer gereageerd zal worden. Desondanks heeft de consument nadien steeds op dezelfde wijze de pensioenuitvoerder benaderd met zijn klacht.

3.7 Alhoewel zou kunnen worden betoogd dat aan de stelplicht en – bij gemotiveerde betwisting door de pensioenuitvoerder – de bewijslast van de consument in de onderhavige situatie geen al te hoge eisen mogen worden gesteld, acht de commissie het verweer van de pensioenuitvoerder dat het ontbreekt aan een begin van bewijs van een foutieve vaststelling van de pensioenuitkering, plausibel. Daar waar de pensioenuitvoerder bij herhaling uitgebreid heeft toegelicht en onderbouwd op welke wijze de pensioenuitkering van de consument is berekend en nagerekend, ontbreekt het aan de kant van de consument aan een feitelijke weerlegging van het verweer en de onderbouwing daarvan aan de hand van stukken uit het dossier door de pensioenuitvoerder. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om zijn stelling, te weten dat de pensioenuitvoerder zijn pensioenuitkering te laag heeft vastgesteld, aannemelijk te maken.

3.8 Gezien 3.8 kan het beroep door de pensioenuitvoerder op verjaring onbesproken blijven.

3.9 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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