Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0443

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. E. van Zadelhoff, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	11 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het pensioenreglement

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 pensioenuitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, de heer mr. M.J. van Weersch van DAS Rechtsbijstand.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 27 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig de heer mr. [naam 1] en heer mr. [naam 2] beiden jurist.

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

2. De kern

De consument is met pensioen en ontvangt twee pensioenuitkeringen van de pensioenuitvoerder. Hij klaagt dat de pensioenuitvoerder de ene pensioenuitkering niet indexeert. Voor de andere pensioenuitkering vordert hij dat de indexatie op tijd wordt betaald. Hij mist bovendien een adequaat antwoord op de door hem gestelde vragen. De consument vordert een bedrag van € 2.784,- aan niet toegekende indexering vermeerderd met rente wegens het te laat uitbetalen van de indexering. De commissie komt tot het oordeel dat uit het pensioenreglement niet voortvloeit dat de consument recht heeft op indexatie op de eerste pensioenuitkering. De pensioenuitvoerder heeft tijdens de zitting erkend dat de indexatie op de tweede pensioenuitkering te laat is betaald. Een rentevergoeding is dan op zijn plaats. Hoewel de beantwoording van de vragen van de consument beter had gekund, is de consument hierdoor niet benadeeld.

3. De beoordeling

3.1 In deze klacht staat centraal de vraag of de consument recht heeft op indexatie van zijn pensioenuitkeringen. Uit het pensioenreglement (artikel 19, zie de bijlage) blijkt dat het gaat om een voorwaardelijke indexatie. Dat betekent dat de consument alleen recht op indexatie heeft als er voldoende beschikbare middelen zijn. Tijdens de hoorzitting heeft de pensioenuitvoerder op verzoek van de commissie een uitgebreide toelichting verstrekt over de wijze waarop de indexatie plaatsvindt. De voormalig werkgever van de consument heeft indertijd twee collectieve pensioenregelingen bij de pensioenuitvoerder ondergebracht. Een regeling voor de aanspraken van vóór 1 januari 2005 en een regeling voor de aanspraken van nà 1 januari 2005. Voor beide regelingen bestaat er een afzonderlijk depot waaruit de indexatie wordt gefinancierd.

3.2 Volgens de pensioenuitvoerder is het depot voor de aanspraken van vóór 1 januari 2005 na het toekennen van een slotindexatie in 2024 van 0,49% leeg geraakt, zodat er geen verdere verhogingen meer zullen plaatsvinden. De commissie stelt vast dat daardoor geen beschikbare middelen zijn voor de pensioenuitvoerder om de indexatie te betalen. Hoewel dit voor de consument uitermate teleurstellend is kan naar het oordeel van de commissie niet van de pensioenuitvoerder worden verlangd de indexatie uit eigen middelen te financieren. Hiervoor is en blijft de voormalig werkgever verantwoordelijk. Van toekenning van het door de consument gevorderde bedrag van € 2.784,- aan misgelopen indexatie kan dan ook geen sprake zijn.

3.3 Voor de aanspraken van nà 1 januari 2005 zijn volgens de pensioenuitvoerder nog wel gelden in het depot aanwezig, zodat voorlopig nog de indexatie zal plaatsvinden. De consument moet zich wel realiseren dat het depot niet meer zal worden aangevuld met extra stortingen door het faillissement van zijn voormalig werkgever. Het indexatieperspectief zal beperkt zijn. Op de zitting heeft de pensioenuitvoerder erkend dat de indexatie de afgelopen jaren met vertraging is doorgevoerd vanwege de hoge werkdruk en de grote hoeveelheid pensioencontracten die geïndexeerd moeten worden. De commissie is van oordeel dat dit voor rekening van de pensioenuitvoerder komt, zodat sprake is van een schending van de zorgplicht. Bij een te late betaling is een rentevergoeding op zijn plaats.

3.4 De commissie stelt vast dat de pensioenuitvoerder over de vertraagde indexaties vanaf januari 2022 de wettelijke rente aan de consument heeft vergoed. In het geval dat in de toekomst onverhoopt weer sprake is van een te trage uitbetaling van indexatie is de commissie van oordeel dat de consument er gerechtvaardigd op mag vertrouwen dat de pensioenuitvoerder ook dan weer overgaat tot het vergoeden van de wettelijke rente.

3.5 Naar het oordeel van de commissie staat het niet ter discussie dat de communicatie van de pensioenuitvoerder richting de consument in antwoord op zijn vragen niet altijd even zorgvuldig of adequaat is geweest.

De informatievoorziening heeft zich steeds beperkt tot het periodiek verstrekken van de Uniforme Pensioenoverzichten (UPO's). De pensioenuitvoerder heeft tijdens de hoorzitting ook erkend dat dit beter had gekund. De commissie stelt echter vast dat de feitelijke uitvoering van de indexatie van de pensioenaanspraken van de consument op correcte wijze heeft plaatsgevonden, rekening houdend met de aanwezige middelen ter financiering van deze verhogingen en de consument dus geen schade heeft geleden als gevolg van de schending van de informatieplicht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument deels toe, in de zin dat gesproken kan worden van schending van de zorgplicht zonder hier een materiële schadevergoeding aan te verbinden.

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 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 het pensioenreglement

Artikel 19. Indexering van pensioenen

1. De werkgever zal – voor zover de beschikbare middelen toereikend zijn – jaarlijks op 1 januari de volgende pensioenen indexeren:

a. de opgebouwde ouderdoms-, nabestaanden- en wezenpensioenen van de deelnemers;
b. de reeds ingegane ouderdoms-, nabestaanden- en wezenpensioenen;
c. de nog niet ingegane nabestaanden- en wezenpensioenen behorende bij reeds ingegane ouderdomspensioenen;
d. de pensioenen van (gewezen) deelnemers voor wie door de verzekeraar vrijstelling van premiebetaling wegens arbeidsongeschiktheid is verleend, echter voorzover zij zijn gefinancierd;
e. de na ontslag vastgestelde, nog niet ingegane pensioenen van gewezen deelnemers voor wie geen overdracht van pensioenaanspraken en de waarde daarvan naar de nieuwe werkgever van de gewezen deelnemer heeft plaatsgevonden.

2. De indexeringen van de in lid 1 sub a bedoelde pensioenen worden gebaseerd op de stijging van de loonindex. Dit is het percentage waarmee het gemiddelde van de consumentenprijs (alle huishoudens) en het indexcijfer voor CAO-lonen per maand, inclusief bijzonder beloningen (totaal) over de maand oktober van het voorafgaande kalenderjaar is gestegen ten opzichte van deze indexcijfers over de maand oktober van het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

3. De indexeringen van de in lid 1 sub tot en met sub e bedoelde pensioenen worden gebaseerd op de stijging van de prijsindex. Dit is het percentage waarmee het consumentenprijsindexcijfer (alle huishoudens) over de maand oktober van het voorafgaande kalenderjaar is gestegen ten opzichte van dit consumentenprijsindexcijfers over de maand van oktober van het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

   Indexering van de in dit lid bedoelde pensioenen zal, met inachtneming van het bepaalde in lid 4, uitsluitend geschieden indien en voor zover de hiervoor bestemde middelen aanwezig zijn. De middelen voor de indexering bestaand uit de overrente die over de onder lid 1 sub b t/m e bedoelde pensioenen beschikbaar komt.

   Voor degenen die op 31 december 2004 deelnemer waren aan de pensioenregeling van de werkgever geldt dat de pensioenaanspraken opgebouwd tot 31 december 2004 opgebouwd worden geïndexeerd uit de overrente van de 4%-reserve.

   De per 1 januari 2005 op te bouwen pensioenrechten worden geïndexeerd uit de overrente van de 3%-reserve.

   Het indexatiepercentage bedraagt echter maximaal 2%.

4. De werkgever kan, indien hij daartoe termen aanwezig acht, de wijze waarop het indexatiepercentage wordt vastgesteld, aanpassen.
   Deze aanpassing geldt dan zowel voor de actieve deelnemers, als voor de deelnemers (en hun nabestaanden) van wie het deelnemerschap aan deze pensioenregeling inmiddels is geëindigd.