Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1063

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	19 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, 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 echtgenoot van de consument nam tijdens zijn dienstverband deel aan een pensioenregeling die werd uitgevoerd door de pensioenuitvoerder. Deze pensioenregeling had geen collectieve Anw-hiaatverzekering. De per 1 januari 2012 nieuw ingevoerde pensioenregeling had deze wel. Twee dagen voor de nieuwe regeling werd ingevoerd is de echtgenoot van de consument overleden, zodat hij daaraan niet heeft kunnen deelnemen. De consument maakt aanspraak op de Anw-hiaatuitkering, inclusief nabetaling van de historische achterstand, fiscale correcties, wettelijke rente en verzoekt de commissie te onderzoeken of de pensioenuitvoerder heeft voldaan aan de op hem rustende wettelijke verplichtingen, waaronder informatie- en zorgverplichtingen. Daarbij doet de consument een beroep op de redelijkheid en billijkheid. De commissie wijst haar vorderingen af, omdat niet is komen vast te staan dat de pensioenuitvoerder tegenover de consument of haar echtgenoot een zorgplicht of contractuele of wettelijke verplichtingen heeft geschonden.

3. De beoordeling

Verhouding werkgever en pensioenuitvoerder

3.1 Bij de beoordeling van de klacht van de consument is van belang dat de pensioenuitvoerder alleen verantwoordelijk kan worden gehouden voor omstandigheden die binnen zijn invloedssfeer liggen en voor verplichtingen die op grond van de wet, het pensioenreglement of de relatie tussen (de echtgenoot van) de consument en de pensioenuitvoerder op hem rustten en rusten.

Informatieplicht en zorgplicht

3.2 Op het moment dat de echtgenoot van de consument overleed, was er nog geen collectieve Anw-hiaatverzekering. Zij maakt toch aanspraak op dekking, of op een schadevergoeding omdat dat de pensioenuitvoerder volgens haar een actieve informatieplicht en zorgplicht geschonden heeft. Zij voert aan dat het bedrijfsonderdeel waar haar echtgenoot werkte, na fusie is overgegaan naar een nieuwe werkgever. Deze had een pensioenregeling die in tegenstelling tot de pensioenregeling van de oude werkgever, wel een collectieve Anw-hiaatdekking bood. Deze nieuwe pensioenregeling zou ook voor de overgekomen werknemers gaan gelden, maar het harmonisatietraject heeft vertraging opgelopen. Om die reden is de oude pensioenregeling stilzwijgend verlengd, met als gevolg dat op het moment van het overlijden van de echtgenoot van de consument nog geen collectieve Anw-hiaatverzekering van kracht was. Het betoog van de consument komt erop neer dat de pensioenuitvoerder haar echtgenoot, die zich in een kwetsbare positie bevond, actief had moeten informeren over het in de overgangsperiode ontbreken van een collectieve Anw-hiaatverzekering en het risico dat hij en zijn gezin daardoor liepen. Op grond van de pensioenwet en de Wet op het financieel toezicht rust volgens de consument op een pensioenuitvoerder een actieve informatieplicht bij ingrijpende wijzigingen en overgangssituaties. Een werknemer of zijn nabestaanden mogen volgens de consument niet tussen wal en schip vallen vanwege administratieve of organisatorische keuzes waarop zij zelf geen invloed hebben.

3.3 De commissie overweegt dat niet is gebleken dat de door de consument aangehaalde feiten, zoals de vertraging bij de invoering van de nieuwe pensioenregeling, een gevolg zijn van omstandigheden in de invloedssfeer van de pensioenvoerder of van gedragingen van de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder kan hier daarom niet verantwoordelijk worden gehouden. Op de pensioenuitvoerder rusten in het algemeen bij de uitvoering van zijn taak en meer specifiek op grond van de afgesproken pensioenregeling zorg- en informatieverplichtingen. Deze gaan niet zo ver als de consument betoogt. Er rustte tijdens de overgangsperiode van de oude naar de nieuwe pensioenregeling geen verplichting op de pensioenuitvoerder om de echtgenoot van de consument te informeren over het (nog) ontbreken van een Anw-hiaatverzekering, ook niet op grond van de overige door de consument aangevoerde omstandigheden. Het kan zijn dat de pensioenuitvoerder kennis had van de opgetreden vertraging bij de invoering van de nieuwe pensioenregeling.

Dit leidt er echter nog niet toe, dat hij verplicht is de betrokken werknemers, al dan niet vanwege hun persoonlijke omstandigheden, te informeren over deze vertraging. Een dergelijke verplichting vloeit ook niet voort uit de Pensioenwet of de Wet op het financieel toezicht.

Redelijkheid en billijkheid

3.4 De consument voert aan dat het reguliere nabestaandenpensioen en het wezenpensioen volledig worden uitgevoerd en geïndexeerd binnen de structuur van de nieuwe pensioenregeling en dat zij en haar zoon op basis van deze regeling worden uitbetaald. In het licht van de redelijkheid en billijkheid en het beginsel van rechtsverwerking zou het volgens de consument onbegrijpelijk zijn waarom uitsluitend voor de Anw-hiaatregeling op de oude pensioenregeling wordt teruggevallen. In tegenstelling tot de beide andere uitkeringen, waarvoor dekking bestond, was in de oude pensioenregeling geen sprake van een Anw-hiaatverzekering. Voor zover zou komen vast te staan dat het nabestaandenpensioen en het wezenpensioen binnen de structuur van de nieuwe pensioenregeling worden uitgevoerd, kan dit enkele feit er niet toe leiden dat de pensioenuitvoerder op grond van de redelijkheid en billijkheid een dekking zou moeten verlenen die op grond van de pensioenregeling van haar echtgenoot niet bestond.

3.5 Dit geldt ook voor de overige omstandigheden die de consument in deze procedure heeft aangevoerd. De Geschillencommissie onderkent dat sprake is van een pijnlijke situatie. De echtgenoot van de consument is overleden vlak voordat de nieuwe pensioenregeling werd ingevoerd, wat voor de consument en haar zoon niet alleen grote persoonlijke, maar ook grote financiële gevolgen heeft gehad. Dit kan er echter niet toe leiden dat de pensioenuitvoerder dekking moet verlenen onder een Anw-hiaatregeling waar haar echtgenoot niet aan heeft deelgenomen omdat de mogelijkheid op grond van de op hem toepasselijke pensioenregeling nog niet bestond. Het beroep van de consument op artikel 39 van het pensioenreglement, dat ziet op onvoorziene gevallen, maakt dit niet anders.

3.6 Op grond van het beginsel van rechtsverwerking zou de pensioenuitvoerder geen beroep meer kunnen doen op een recht dat hij heeft, omdat hij zich op een manier heeft gedragen die met de uitoefening van dat recht in tegenspraak is. Toepassing van dit beginsel – dat de rechten van de pensioenuitvoerder zou beperken – kan er niet toe leiden dat de consument een recht zou verkrijgen op een uitkering terwijl nooit sprake is geweest van een verzekering.

Wezenpensioen te laat uitbetaald

3.7 Op grond van de tijdens het overlijden van de echtgenoot van de consument geldende pensioenregeling, had haar zoon recht op een wezenpensioen. Dit is ten onrechte niet uitgekeerd, een feit dat de pensioenuitvoerder in 2026 heeft gecorrigeerd. De consument vraagt de Geschillencommissie te beoordelen welke betekenis deze toerekenbare tekortkoming heeft voor de algehele zorgvuldigheid waarmee de uitvoerder het dossier beheert.

De Geschillencommissie overweegt dat de omstandigheid dat de pensioenuitvoerder (mogelijk) een fout heeft gemaakt met betrekking tot de uitkering van het wezenpensioen er begrijpelijkerwijs toe kan leiden dat de consument minder vertrouwen heeft in de zorgvuldigheid van de handelwijze van de pensioenuitvoerder. Dit betekent niet automatisch dat de pensioenuitvoerder ook ten aanzien van een eventuele Anw-hiaatdekking – waarop deze klacht betrekking heeft – onzorgvuldig handelt. Dat dit het geval is geweest, is de commissie niet gebleken.

3.8 Omdat op grond van het voorgaande moet worden geconcludeerd dat de consument geen aanspraak kan maken op een Anw-hiaatdekking onder de in 2012 in te voeren pensioenregeling of dat de pensioenuitvoerder een informatie-of zorgverplichting tegenover haar of haar echtgenoot heeft geschonden, gaat de commissie niet in op de overige stellingen van de consument, zoals de stellingen die betrekking hebben op de carenzperiode die onderdeel uitmaakt van de Anw-hiaatverzekering of de stellingen die betrekking hebben op het causaal verband tussen een (eventuele) fout van de pensioenuitvoerder en de schade die de consument heeft geleden. Het antwoord op de vragen die de consument opwerpt, kunnen geen invloed hebben op het oordeel van de commissie.

Ontbrekende informatie

3.9 De consument heeft nog geklaagd dat de pensioenuitvoerder haar geen pensioenreglementen, verzekeringsvoorwaarden of overgangsdocumentatie uit 2011 of andere controleerbare informatie heeft verstrekt. Zij verzoekt de Geschillencommissie te beoordelen of de pensioenuitvoerder daarmee heeft voldaan aan de wettelijke leverings- en transparantieplicht. De commissie overweegt dat de consument in het kader van deze klachtprocedure, in haar relatie tot de pensioenuitvoerder, mogelijk rechten kan ontlenen aan de pensioenreglementen. Deze heeft zij inmiddels ontvangen. Om die reden heeft zij in het kader van deze klachtprocedure geen belang meer bij verdere behandeling van dit klachtonderdeel.

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