Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0756

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

Datum uitspraak	4 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Oudedags Optimalisator B.V. h.o.d.n. Apple Tree, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
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 en 3) het verweerschrift van de adviseur.

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

2. De kern

De consument verwijt de adviseur dat hij zijn zorgplicht tegenover de consument niet is nagekomen vanwege slechte dienstverlening bij aankoop van zijn pensioen. Daardoor is de consument onnodig belast met werkzaamheden, terwijl hij nu juist van de adviseur mocht verwachten dat die hem deze werkzaamheden uit handen zou nemen. De consument vordert gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de advieskosten van € 395,-. De adviseur beroept zich op de reikwijdte van zijn opdracht, te weten bemiddeling bij het afsluiten van een nieuw uitkerend pensioenproduct bij een pensioenuitvoerder, en niet op de handelwijze van de pensioenuitvoerder(s) zelf. Volgens de commissie is deze uitleg van de overeenkomst verdedigbaar en ontbreekt het aan een juridische grondslag voor de vordering van de consument. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument heeft op 11 november 2025 bij de adviseur een aanvraag ingediend voor een offerte voor een pensioenuitkering per 1 januari 2026. Op 12 november 2025 heeft hij een offerte ontvangen en op 13 november 2025 heeft hij deze offerte voor akkoord ondertekend. Volgens de consument heeft de adviseur bij zijn bemiddeling en advisering onvoldoende rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consument, terwijl hij mocht verwachten dat de adviseur zich actief en voortvarend zou opstellen in de periode voorafgaand aan de pensioeningangsdatum. Volgens de consument is dit niet gebeurd en heeft het ook ontbroken aan goede communicatie over de voortgang.

De adviseur stelt dat zijn zorgplicht niet zover reikt dat hij kan worden aangesproken op de (gevolgen van) de handelwijze van de pensioenuitvoerder van de consument in de periode vóórdat hij als adviseur werd ingeschakeld en ook niet voor eventuele fouten van deze pensioenuitvoerder bij de overdracht van het pensioenkapitaal. In de situatie van de consument betekent dit dat de adviseur uitsluitend verantwoordelijk kan worden gehouden voor de advisering en bemiddeling bij het afsluiten van een nieuw uitkerend pensioenproduct bij een pensioenuitvoerder vanaf de pensioenaanvraag op 11 november 2025 en deze werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, aldus de adviseur.

Het beoordelingskader: de zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

3.2 De rechtsverhouding tussen de adviseur en de consument kwalificeert als een overeenkomst van opdracht. Uit artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.[1] Tegenover de consument moet de adviseur de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.[2]

[1] Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek luidt:
"De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen."
[2] Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, overweging 3.4.1, te vinden op www.rechtstrpaak.nl

De consument is akkoord gegaan met de op 12 november 2025 door hem ontvangen offerte van de adviseur. In de offerte en in het overgelegde dienstverleningsdocument van de adviseur is beschreven welke dienstverlening de consument van de adviseur mag verwachten, waaronder bemiddeling bij de overboeking van de lijfrente- en pensioenkapitalen tussen verzekeraars en banken, waarbij de adviseur de consument op de hoogte houdt van de voortgang bij alle betrokken partijen.

De handelwijze van de adviseur is niet in strijd met de zorgplicht

3.3 Uit het dossier blijkt dat de consument in mei 2023 contact heeft gehad met zijn pensioen-uitvoerder, omdat hij zijn pensioen wilde uitstellen. Deze pensioenuitvoerder heeft, zo is gebleken, het pensioenkapitaal in juli 2025 omgezet in een ander product. De consument verwijt de adviseur dat hij deze handelwijze van de pensioenuitvoerder niet heeft kunnen voorkomen, dat hij niet voldoende is opgekomen voor de belangen van de consument nadat deze omzetting bekend was geworden én zich niet voldoende actief heeft opgesteld toen bleek dat de overdracht van het pensioenkapitaal ten behoeve van de aankoop van ouderdoms-pensioen niet vlekkeloos verliep.

De commissie volgt de consument niet in deze opvatting, omdat die niet is terug te voeren op de tussen de consument en de adviseur gesloten overeenkomst en ook niet anderszins door de consument wordt onderbouwd. Daarbij is relevant dat de adviseur in zijn informatie onderscheid maakt in te leveren diensten. Voor het totaalbedrag van € 395,- wordt een duidelijk afgebakend dienstenpakket aangeboden. Voor meer uitgebreide dienstverlening geldt een uurtarief, maar daar heeft de consument niet voor gekozen. De door hem gekozen dienstverlening behelst advisering en bemiddeling bij het afsluiten van een nieuw uitkerend pensioenproduct bij een door hem gekozen (nieuwe) pensioenuitvoerder. In deze opdracht ligt niet besloten dat de adviseur gehouden is om namens de consument bij de vorige pensioenuitvoerder opheldering te eisen over onder meer de vaststelling en omzetting van het pensioenkapitaal voorafgaand aan de aanvraag van de offerte van de consument op 11 november 2025 en schadevergoeding te eisen voor eventuele fouten van de vorige pensioenuitvoerder bij de overdracht van het pensioenkapitaal.

3.4 Voor zover de consument klaagt over gebrekkige communicatie door de adviseur in de periode tussen 11 november en de eerste pensioenuitkering in januari 2026, merkt de commissie op dat de communicatie beter had gekund. Zo blijkt uit de stukken dat de adviseur op 2 januari 2026 per e-mail aan de consument heeft bericht dat de overdracht van het pensioenkapitaal naar de nieuwe pensioenuitvoerder op 16 januari 2026 zou worden afgerond, maar dit werd uiteindelijk 20 januari 2026.

Deze gang van zaken heeft niet tot een andere uitkomst geleid dan de bedoeling was, maar het had wel op de weg van de adviseur gelegen om de consument hier tussentijds van op de hoogte te stellen.

3.5 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering van de consument wordt 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 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