

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0932

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. Le Poole, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Tardro Financiële Dienstverlening B.V., gevestigd te Drachten, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Bewijs. De consument verwijt de adviseur dat deze hem in 2023 onjuist heeft geadviseerd over de risico's van het naar voren halen van zijn ouderdomspensioen. Hij vordert van de adviseur vergoeding van de daardoor ontstane financiële schade. Volgens de adviseur is van een adviesrelatie geen sprake geweest en vallen de gevolgen van de door de consument gemaakte (pensioen)keuzes binnen de risicosfeer van de consument. De commissie oordeelt dat het standpunt van de consument aannemelijk is, omdat de adviseur er niet in is geslaagd om een gespreksnotitie of een andere weergave over te leggen van het met de consument gevoerde gesprek in maart 2023. De klacht van de consument is gegrond en de vordering, die niet wordt betwist, wordt toegewezen.

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 adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de pleitnotitie van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een enkelvoudige hoorzitting op 16 juli 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon. De heer [naam] heeft namens de adviseur digitaal deelgenomen aan de hoorzitting.
- 1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. C. Le Poole naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd. De meervoudige commissie heeft de klacht behandeld tijdens een zitting op stukken op 13 augustus 2025.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In opdracht van de voormalige werkgever van de consument (hierna: de werkgever) is de adviseur in 2023 betrokken geweest bij de voortijdige beëindiging van het dienstverband van werknemers van de werkgever, waaronder de consument. In dat kader heeft op 27 maart 2023 een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur.
- 2.2 De consument ontvangt sinds november 2023 een deel van zijn ouderdomspensioen. Sinds die datum brengt het UWV dit deel in mindering op de werkloosheidsuitkering van de consument.
- 2.3 Op 3 januari 2024 heeft de consument de adviseur hierover telefonisch benaderd. De adviseur heeft daarop het volgende Sms-bericht aan de consument gezonden:

“U krijgt (pre)pensioen uit werkzaamheden welke u deed voor uw uitkering en zoals op de site van het UWV staat heeft dit geen invloed op uw uitkering”.

De adviseur heeft daarbij een print screen toegezonden van de website van het UWV met onder meer de volgende informatie:

“U leest hier wat u moet doorgeven als u naast uw WAO-uitkering ook (pre)pensioen heeft. En wat u moet doen als u de AOW-leeftijd bereikt.

(...)

Krijgt u (pre)pensioen uit werk dat u deed vóór uw uitkering? Dan heeft uw (pre)pensioen geen invloed op uw uitkering. (...)”

Eveneens op 3 januari 2024 heeft de consument het volgende Sms-bericht aan de adviseur gezonden:

“Dank voor de informatie, [naam adviseur]. Lijkt me duidelijk dat het UWV hier een vergissing maakt.”

- 2.4 Op 11 januari 2024 heeft de consument, onder verwijzing naar de door de adviseur op 3 januari 2024 toegezonden print screen van informatie van de website van het UWV, het volgende Sms-bericht aan de adviseur gezonden:

“Is er gezien het bovenstaande voldoende grond om bezwaar aan te tekenen? Graag je reactie”

Hierop ontving de consument een afwezigheidsmelding tot 16 januari 2024 van de adviseur.

- 2.5 De consument heeft op 10 mei 2024 per Sms-bericht als volgt gerappelleerd:

“(…), ik heb helaas niets meer van je vernomen over bovenstaande kwestie. Onze indruk is dat we door jou verkeerd zijn geïnformeerd over het naar voren halen van mijn pensioen. Graag heb ik hierover contact met je. Ik hoor graag (...).

- 2.6 Op 29 juli 2024 heeft de adviseur naar aanleiding van een klacht van de consument per e-mail het volgende aan de consument geschreven:

“(…) Met [naam werkgever] hebben wij de afspraak dat wij medewerkers informeren inzake de inhoud van de vaststellingsovereenkomst, de transitievergoeding en de situatie op pensioengerechtigde leeftijd. Wij hebben u niet geadviseerd inzake uw vroegpensioen. De vraag welke wij wel regelmatig kregen was of de transitievergoeding ook invloed heeft op de hoogte van de eventuele WW-uitkering en dit is niet het geval. (...)”

- 2.7 Op 21 augustus 2024 heeft de adviseur per e-mail de consument het volgende geschreven:

*“(…) Zoals in onze vorige mail al beantwoord hebben wij u op 27 maart 2023 niet geadviseerd inzake uw vroegpensioen. Blijkbaar is uw WW-uitkering eind 2023 of begin dit jaar al ingegaan echter wij zijn zowel bij de aanvraag hiervan als bij de aanvraag van uw vroegpensioen in het geheel niet betrokken geweest.
[Naam adviseur] kan zich het telefoontje met u van 3 januari 2024 inhoudelijk niet meer herinneren maar de betreffende sms met informatie van de site van UWV geeft duidelijk aan dat het hier informatie betreft inzake een WAO uitkering en niet inzake een WW uitkering. (...)”*

- 2.8 De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de adviseur en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.9 De consument verwijt de adviseur dat deze hem onjuist heeft geïnformeerd en geadviseerd over de mogelijke gevolgen van het naar voren halen van zijn ouderdomspensioen. Hierdoor lijdt de consument financieel nadeel. De consument vordert van de adviseur een bedrag van € 30.720,-, omdat gedurende 24 maanden € 1.280,- wordt ingehouden van zijn WW-uitkering. Zou hij juist zijn geadviseerd dan zou hij niet zijn geconfronteerd met deze korting, aldus de consument.

Het verweer

- 2.10 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht. Nawerking Reglement Kifid

- 3.1 De adviseur heeft na de zitting bij de commissie de vraag naar de bevoegdheid van Kifid aan de orde gesteld. Dit in verband met het feit dat de betreffende vennootschap in 2024 formeel is ontbonden en is uitgeschreven uit het Handelsregister. Dit argument heeft de adviseur te laat naar voren gebracht. Hij had dit eerder, bij verweer of in reactie op de repliek, in de procedure kunnen en ook moeten brengen.
- 3.2 Los daarvan verwijst de commissie naar vraag 4.1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Kifid, waarin is bepaald dat de commissie bevoegd is om een klacht te beoordelen tot drie jaar na beëindiging van de aansluiting bij Kifid mits de klacht gaat over een gebeurtenis die plaatsvond toen de betreffende financiële dienstverlener nog aangesloten was bij Kifid. Aan deze voorwaarde is in de onderhavige kwestie voldaan.
- 3.3 Op grond van het voorgaande is de commissie bevoegd om de klacht van de consument te behandelen.

Beoordeling van de klacht

- 3.4 Volgens de adviseur heeft er tussen hem en de consument geen adviesrelatie bestaan en vallen de gevolgen van de pensioenkeuze van de consument volledig binnen de risicosfeer van de consument. De adviseur stelt dat van begin af aan duidelijk was dat de met de werknemers te voeren gesprekken louter informatief van aard zouden zijn en de consument hem nu ten onrechte aanspreekt op schending van zijn zorgplicht jegens de consument.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat dit standpunt niet blijkt uit de bewijstukken in het dossier. Uit die stukken blijkt dat de werkgever in 2023 aan oudere werknemers, waaronder de consument, de mogelijkheid heeft geboden om informatie/advies in te winnen over de persoonlijke financiële situatie op latere leeftijd en de mogelijkheden om eerder te stoppen met werken. Daarbij heeft de werkgever aangeboden om, tot een bepaald maximum, de kosten van een gesprek met een financieel adviseur te vergoeden en daarbij is onder meer de naam van de adviseur genoemd in zijn hoedanigheid als financieel adviseur. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om desgewenst en op eigen kosten het gesprek verder aan te gaan met de adviseur.
- 3.6 Vast staat dat op 27 maart 2023 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de adviseur en de consument met zijn echtgenote. Volgens de consument is daarin de vraag aan de orde gekomen van het naar voren halen van het ouderdomspensioen en heeft de adviseur toen gezegd dat het eventueel vervroegen van het ouderdomspensioen niet van invloed zou zijn op de werkloosheidsuitkering van de consument. Dit antwoord heeft de besluitvorming van de consument over het vervroegen van het pensioen in hoge mate beïnvloed.

- 3.7 De consument verwijst ter onderbouwing van zijn standpunt onder meer naar het Sms-bericht van de adviseur met in bijlage de print screen van het UWV van 3 januari 2024 waarin de adviseur aangeeft dat een (pre)pensioen uit werkzaamheden welke de consument deed voor zijn uitkering (...) geen invloed heeft op zijn uitkering. Dit bericht onderschrijft de lezing van de consument in zekere zin, namelijk dat de adviseur er ten onrechte van uitging dat het prepensioen van de consument geen invloed had op de hoogte van de WW-uitkering. Het is in dit licht zeer wel mogelijk dat de adviseur deze verkeerde voorstelling van zaken ook in het gesprek van 27 maart 2023 heeft gemeld. Uit de door de adviseur toegezonden informatie van het UWV blijkt volgens de consument ook dat de adviseur bij zijn informatieverstrekking en advisering niet van de juiste informatie is uitgegaan omdat de situatie van de consument geen betrekking heeft op een WAO-uitkering.
- 3.8 De adviseur verweert zich en stelt hiertegenover dat hij in het met de consument op 27 maart 2023 gevoerde gesprek de consument niet heeft geadviseerd, niet in het algemeen en ook niet specifiek met betrekking tot het naar voren halen van het pensioen en de mogelijke invloed daarvan op een werkloosheidsuitkering.
- 3.9 Gezien de stelling van de consument en de onderbouwing daarvan met het Sms-bericht van de adviseur, rust op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht van zijn verweer.¹ Hij moet met meer komen dan alleen de betwisting van de stelling van de consument. Desgevraagd heeft de adviseur geen gespreksnotities of anderszins bewijs overgelegd, waaruit zijn weergave van het op 27 maart 2023 gevoerde gesprek blijkt. De commissie volgt de adviseur niet in zijn, ter zitting meermaals ingenomen, standpunt dat hij ook niet verplicht was dit te doen. De adviseur is immers als professionele financiële dienstverlener ingeschakeld en betaald om met de werknemers gesprekken aan te gaan en hen te informeren en te adviseren.
- 3.10 Omdat de adviseur er niet in is geslaagd om een gespreksnotitie of een andere weergave van het onderhavige gesprek te overleggen, is de door de consument gestelde weergave van het op 27 maart 2023 gevoerde gesprek met de adviseur voldoende aannemelijk. De commissie stelt dan ook vast dat de adviseur tijdens dat gesprek tegen de consument heeft gezegd dat het eventueel vervroegen van het ouderdomspensioen niet van invloed zou zijn op de werkloosheidsuitkering van de consument. Deze informatie is onjuist en impliceert in dit geval een fout van de adviseur. De onjuiste informatie heeft de consument op het verkeerde been gezet en heeft hem ertoe gebracht zijn pensioen vervroegd te laten ingaan met de nadelige gevolgen voor de hoogte van zijn WW-uitkering.
- 3.11 Voor zover de adviseur zich erop beroept dat hij met de werkgever een andere, vrijblijvender afspraak had gemaakt over de te verrichten werkzaamheden, kan dit niet aan de consument worden tegengeworpen.

¹ Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2024-0839

Dit ontslaat de adviseur niet van zijn aansprakelijkheid voor het verstrekken van onjuiste informatie en advies.

- 3.12 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument gegrond is en zijn vordering van € 30.720,-, die de adviseur niet heeft betwist, moet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 30.720,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl