Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0287

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

Datum uitspraak	25 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Pensioenverzekering. Zorgplicht pensioenuitvoerder.
De consument meent dat hij recht heeft op onvoorwaardelijke indexering van zijn pensioenuitkeringen. Dit zou in het verleden zijn gegarandeerd door de pensioenuitvoerder. De commissie oordeelt dat deze stelling niet wordt onderbouwd door de consument en overigens ook geen steun vindt in het dossier. Uit alles blijkt, aldus de commissie, dat in de situatie van de consument sprake is van een voorwaardelijke toeslagverlening. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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; 4) de dupliek van de pensioen-uitvoerder en 5) de reactie op de dupliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 december 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig de heren [naam medewerker 1] en [naam medewerker 2].

1.3 De consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting heeft de pensioenuitvoerder desgevraagd aanvullende informatie aan de consument gezonden. De consument heeft op 15 januari 2026 aan de commissie bericht dat hij zijn klacht handhaaft.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument ontvangt via de pensioenuitvoerder een pensioenuitkering op basis van zijn tijdens zijn dienstverband bij zijn (voormalige) werkgever (hierna: de werkgever) opgebouwde pensioen.

2.2 De consument is per 30 oktober 2003 uit dienst gegaan bij de werkgever. De pensioen-ingangsdatum van de consument is 1 maart 2012.

2.3 De consument heeft in 2003 van de werkgever een verkorte versie van het pensioen-reglement ontvangen. Hierin is de volgende bepaling opgenomen:
*"**Indexatie***
De opgebouwde pensioenaanspraken van deelnemers worden verhoogd met het percentage van de loonrondes in de verzekeringsbedrijfstak.
Pensioenaanspraken van gewezen deelnemers en ingegane pensioenen worden geïndexeerd met het percentage van de Consumentenprijs-index-cijfers alle huishoudens. Het pensioenreglement heeft voor deze indexatie wel een voorbehoud opgenomen, voor het geval de middelen niet toereikend zijn."

2.4 In de uitvoeringsovereenkomst tussen de werkgever en de pensioenuitvoerder van 1 januari 2008 is in artikel 14 (Toeslagen) onder meer het volgende bepaald:
"(...)
De werkgever beslist evenwel jaarlijks in hoeverre pensioenrechten worden aangepast. Voor deze voorwaardelijke toeslagverlening heeft de werkgever een depot gevormd. Hieruit wordt echter eerst de toeslagverlening op de opgebouwde aanspraken tijdens deelneming gefinancierd. Indien en voorzover er vervolgens nog middelen resteren, zullen deze worden aangewend voor toeslagverlening op de pensioenrechten."

2.5 Artikel 15 (Toeslagen) van de uitvoeringsovereenkomst van 1 januari 2013 luidt:
"Op het opgebouwde ouderdomspensioen, partnerpensioen en wezenpensioen wordt tijdens de deelneming jaarlijks toeslag verleend gelijk aan de algemene loonrondes van het verzekeringsbedrijf.

Op pensioenrechten (van gepensioneerden) en pensioenaanspraken (van gewezen deelnemers) wordt jaarlijks toeslag verleend van maximaal de consumentenprijsindex alle huishoudens. De werkgever beslist evenwel jaarlijks in hoeverre de pensioenrechten worden aangepast. De verhoging is nooit meer dan 3%. Voor deze voorwaardelijke toeslagverlening heeft de werkgever een depot gevormd. Hieruit wordt echter eerst de toeslagverlening op de opgebouwde aanspraken tijdens deelneming gefinancierd. Indien en voor zover er vervolgens nog middelen resteren, zullen deze worden aangewend voor toeslagverlening op de pensioenrechten.
(...)"

2.6 Op 26 juni 2014 heeft de pensioenuitvoerder een brief aan de consument gezonden in verband met wijziging van de toeslagregeling per 1 januari 2014. In de brief is onder meer het volgende te lezen:
"(...)
Tot 1 januari 2014 probeerde uw ex-werkgever ieder jaar uw pensioen te verhogen met de prijsontwikkeling. De verhoging kon nooit hoger zijn dan 3 procent. Uw ex-werkgever betaalde de verhogingen van uw pensioen uit geld dat hij daarvoor gereserveerd had. U had niet automatisch recht op een jaarlijkse verhoging.
(...)
Vanaf 1 januari 2014 probeert uw ex-werkgever ieder jaar uw pensioen te verhogen. De hoogte van de toeslagverlening is afhankelijk van de inhoud van het depot (...). Uw ex-werkgever betaalt de verhogingen van uw pensioen uit geld dat hij daarvoor reserveert. Als uw pensioen wordt verhoogd, dan hebt u niet meteen ook recht op verhogingen in de toekomst.
(...)."

2.7 Per 2018 is de uitvoeringsovereenkomst tussen de pensioenuitvoerder en de werkgever beëindigd.

2.8 Bij brief van 4 april 2023 heeft de pensioenuitvoerder aan de consument bericht dat na 1 januari 2023 geen indexatie van de pensioenuitkering meer zal plaatsvinden. De pensioenuitvoerder schrijft onder meer:
"(...)
Jaarlijks probeert [naam werkgever] uw pensioen bij Nationale Nederlanden te verhogen met een toeslag. [Naam werkgever] heeft besloten deze toeslagregeling na 1 januari 2023 niet meer voort te zetten, omdat het hiervoor aangehouden toeslagendepot inmiddels leeg is.
(...)"

2.9 De werkgever heeft met terugwerkende kracht per 1 januari 2024 een toeslagen-overeenkomst gesloten met de pensioenuitvoerder.

De klacht en de vordering

2.10 De consument verwijt de pensioenuitvoerder dat deze handelt in strijd met zijn zorgplicht jegens de consument door de indexatie van zijn pensioenuitkering te beëindigen. De consument vordert een bedrag van € 30.000,- van de pensioenuitvoerder wegens het uitblijven van indexatie. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.
Bij de overgang van een eindloonregeling naar middelloonregeling in 2002/2003 heeft de pensioenuitvoerder verzekerd dat de werkgever een inspanningsverplichting had om de pensioenen te indexeren. Alleen als de werkgever de gelden niet kon opbrengen, zou geen indexering plaatsvinden. De pensioenuitvoerder stelt dan ook ten onrechte dat voor de pensioenuitkering van de consument een voorwaardelijke pensioenregeling geldt.

Het verweer

2.11 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Het geschil

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder jegens de consument gehouden is (met terugwerkende kracht) tot indexering van de pensioenuitkering van de consument over te gaan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht zijn oordeel hierna toe.

Wijziging pensioenregeling in 2003

3.2 Vooropgesteld zij dat het in 2003 tot de verantwoordelijkheid van de werkgever behoorde om het pensioenreglement aan de werknemers te verstrekken. In de door de consument overgelegde onder 2.3. genoemde verkorte versie van het pensioenreglement is bepaald dat voor indexatie van de pensioenaanspraken van gewezen deelnemers en ingegane pensioenen een voorbehoud is opgenomen voor het geval de middelen niet toereikend zijn.

3.3 Volgens de consument stelt de pensioenuitvoerder zich ten onrechte op het standpunt dat voor de pensioenuitkering van de consument een voorwaardelijke indexatie geldt, omdat - zo stelt de consument - destijds in 2002/2003 bij de overgang naar een middelloonregeling door de pensioenuitvoerder is verzekerd dat indexatie zou plaatsvinden, met andere woorden dat sprake zou zijn van een onvoorwaardelijke toeslagverlening. Dit blijkt echter niet uit het dossier en het is, bij gebrek aan ander bewijs, voor de commissie nu achteraf ook niet meer te toetsen.

Voorwaardelijke indexatie

3.4 Uit het dossier blijkt dat voor de werkgever met betrekking tot indexatie van de pensioenuitkeringen een inspanningsverplichting geldt. Dit betekent dat de werkgever zich weliswaar moet inzetten voor indexatie, maar indexatie niet door de werkgever wordt gegarandeerd. Anders dan de consument stelt, is het niet de pensioenuitvoerder, maar de werkgever die verantwoordelijk is voor (de vorm van) een eventuele toeslagregeling.

3.5 Uit de beschikbare en door partijen overgelegde stukken, zoals genoemd onder 2.3, 2.5 en 2.6, blijkt onomwonden dat de werkgever jaarlijks een besluit neemt over al of niet indexering van de pensioenaanspraken en uitkeringen van gewezen deelnemers en gepensioneerden. Uit de intentie van de werkgever om jaarlijks te indexeren, volgt niet - in tegenstelling tot de opvatting van de consument - dat sprake is van een onvoorwaardelijke indexatie. Op het feit dat de consument deze verwachting wel had, kan, hoe teleurstellend ook voor de consument, de pensioenuitvoerder niet worden aangesproken.

3.6 Uit het dossier blijkt dat de pensioenuitvoerder nog in 2022 aan de werkgever heeft bericht dat per 1 januari 2022 een toeslag is verleend van 3% en dat, waar nodig, zal worden gevraagd om geld bij te storten in het toeslagendepot voor toekomstige indexatie. De commissie oordeelt dat, omdat er per 2018 geen uitvoeringsovereenkomst meer was tussen de pensioenuitvoerder en de werkgever, het ontbrak aan een juridische grondslag voor een verdergaande inspanning van de pensioenuitvoerder voor wat betreft de toeslag-regeling.

3.7 Niettemin heeft de pensioenuitvoerder, na een klacht van de consument over het uitblijven van een toeslag en na inmenging van de Ombudsman Pensioenen, de werkgever benaderd.

3.8 Nadat vervolgens met terugwerkende kracht per 1 januari 2024 een toeslagenovereenkomst tot stand is gekomen, heeft de werkgever besloten om voor 2024 en 2025 geen middelen beschikbaar te stellen verhoging van de pensioenen. Deze omstandigheid kan niet aan de pensioenuitvoerder worden tegengeworpen.

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