Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1060

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, 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) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de pensioenuitvoerder en 5) de reactie daarop van de consument.

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 consument heeft in 1999 een pensioenverzekering gesloten. Deze is in 2001 omgezet in een direct ingaande uitkering op zijn leven en dat van zijn echtgenote, met een maandelijkse uitkering afhankelijk van de waardeontwikkeling van de toegekende fracties. Bij overlijden van de consument of van zijn echtgenote volgt een uitkering van 74% van de belegde waarde, waarmee een nabestaandenpensioen wordt aangekocht. In 2022 heeft de consument de verzekeraar verzocht om een aanpassing zodat het overlijden van zijn echtgenote geen invloed meer heeft op de uitkering. Ook is toen bevestigd dat bij zijn overlijden de verzekering ophoudt te bestaan en dat voor de uitkering van 74% van de belegde waarde een nabestaandenpensioen moet worden aangekocht. Partijen zijn in 2025 in discussie geraakt omdat de consument stelt dat het nabestaandenpensioen ook in fracties moet worden uitgekeerd. De commissie wijst zijn daartoe strekkende vordering af omdat uit de redactie van de polis niet volgt dat de pensioenuitvoerder aan de wens van de consument tegemoet moet komen.

3. De beoordeling

3.1 Als meest verstrekkende verweer heeft de pensioenuitvoerder aangevoerd dat de vordering van de consument erop neerkomt dat er een verklaring van recht wordt gevraagd en dat daarom de klacht niet-behandelbaar verklaard moet worden. De commissie gaat hier niet mee in omdat het reglement van de Geschillencommissie Kifid onder vraag 47 sub 2c een dergelijke verklaring toestaat. Bovendien heeft de consument wel degelijk een financieel belang omdat hij zekerheid wenst te verkrijgen over de toekomstige hoogte van het nabestaandenpensioen voor zijn echtgenote.

3.2 De consument heeft besloten om de door hem op 1 oktober 1999 gesloten pensioenverzekering op beleggingsbasis in 2001 om te zetten in een uitkerende verzekering. Relevant zijn een drietal aanhangsels:

Aanhangsel 10

Met inachtneming van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden wordt bij in leven zijn van de verzekerde vanaf 01-07-2001 een periodieke uitkering uitgekeerd. De periodieke uitkering per maand is gelijk aan 4368,40 uitkeringseenheden. De waarde van een uitkeringseenheid bedraagt per 01-07-2001 FL 1,000000.

Aanhangsel 11

Met inachtneming van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden wordt bij overlijden van de verzekerde een uitkering gedaan. Het verzekerd bedrag is gelijk aan 74% van de afkoopwaarde van de polis, berekend per het einde van de maand waarin het overlijden plaatsvindt.

Aanhangsel 51

Met inachtneming van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden wordt bij overlijden van de medeverzekerde een uitkering gedaan. Het verzekerd bedrag is gelijk aan 74% van de afkoopwaarde van de polis, berekend per het einde van de maand waarin het overlijden plaatsvindt.

3.3 De commissie stelt vast dat in het voorjaar van 2022 overleg tussen partijen heeft plaats-gevonden naar aanleiding van het verzoek van de consument om de pensioenverzekering niet meer afhankelijk te laten zijn van een eventueel overlijden van zijn echtgenote (‘de medeverzekerde’). Aanhangsel 51 is daarmee komen te vervallen.

3.4 De mutatie is schriftelijk bevestigd aan de hand een tweetal e-mails:

E-mail van de pensioenuitvoerder van 11 maart 2022

"U heeft ons verzocht de polis om te zetten naar een polis waarbij het eventueel overlijden van uw partner geen invloed heeft op deze polis. Indien u komt te overlijden zal deze polis ophouden te bestaan en zal 74% van de belegde waarde beschikbaar zijn voor het aankopen van een nabestaandenpensioen."

E-mail van de consument van 16 maart 2022

"Hartelijk dank voor al je moeite van de door mij/ons gewenste polis wijziging. Je aanbod begrijp ik en stem daar graag mee in."

3.5 Het belangrijkste verwijt van de consument is dat er een polis is opgemaakt met de bepaling dat na zijn overlijden de systematiek van de fractie-uitkering eindigt en zijn echtgenote zal worden geconfronteerd met lagere en niet-waardevaste uitkeringen. In zijn optiek is dit niet met de pensioenuitvoerder overeengekomen. Hij verlangt dan ook een schriftelijke bevestiging dat na zijn overlijden geen sprake zal zijn van een omzetting naar een vaste levenslange uitkering in euro's, maar dat de uitkering van het pensioen voor zijn echtgenote ook afhankelijk blijft van de waarde van de beleggingsfracties.

Conclusie

3.6 De commissie heeft weliswaar begrip voor de teleurstelling van de consument, maar de beschikbare documentatie en correspondentie biedt geen enkele ruimte om de vordering van de consument toe te wijzen. De redactie van de polis en ook hetgeen in 2022 tussen partijen is besproken (en vastgelegd) geeft voldoende duidelijk aan dat na het overlijden van de consument de pensioenverzekering komt te vervallen en dat zijn echtgenote alleen aanspraak kan maken op een uitkering van 74% van de afkoopwaarde. Voor dit kapitaal dient zij vervolgens een nabestaandenpensioen aan te kopen. Deze uitkering kan zij naar eigen inzicht inrichten, uiteraard binnen het geldende fiscale kader. Als de consument een andere regeling had gewenst, dan had hij dit in een eerder stadium kunnen en moeten aangeven.

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