Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0447

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	11 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de pensioenuitvoerder A en AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder B en AON Nederland C.V, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de pensioenadviseur
Dossiernummer	[nummer 1]/ [nummer 2]/ [nummer 3]
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen pensioenreglement en tekst artikel 95 Pensioenwet

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 beide pensioenuitvoerders en de pensioenadviseur; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de beide pensioenuitvoerders en de pensioenadviseur en 5) de aantekeningen van de consument ten behoeve van de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 27 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de pensioenuitvoerder A waren aanwezig de heer mr. [naam 1], senior legal counsel en de heer [naam 2], klachtbehandelaar. Namens de pensioenuitvoerder B waren aanwezig de heer mr. [naam 3] en de heer [naam 4], beiden pensioenjurist. Namens de pensioenadviseur waren aanwezig de heer [naam 5], senior pensioen legal consultant en de heer mr. [naam 6], senior legal counsel.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument werkt sinds 2018 bij [plaatsnaam] Airport. Hij bouwt pensioen op in de pensioenregeling van zijn werkgever. Dit pensioen is tot 1 januari 2020 ondergebracht bij pensioenuitvoerder A en daarna bij pensioenuitvoerder B. Hij verschilt van mening met de beide pensioenuitvoerders over de interpretatie van de indexatiebepaling in zowel de pensioenovereenkomst als het pensioenreglement omdat zijn aanspraken niet meegroeien met de inflatie. De pensioenuitvoerders vinden dat hen niets te verwijten valt omdat de werkgever jaarlijks beslist of de aanspraken worden geïndexeerd.

Hun rol is beperkt tot het uitbrengen van een offerte aan de werkgever om het pensioen te indexeren. De pensioenuitvoerders kunnen een indexatie niet afdwingen; het is en blijft een besluit van de werkgever. Verder klaagt de consument dat de pensioenadviseur hem bij indiensttreding niet heeft gewaarschuwd dat er geen indexatie was. De pensioenadviseur heeft daardoor zijn zorgplicht geschonden. De commissie komt tot het oordeel dat de consument er niet op heeft mogen vertrouwen dat sprake is van een onvoorwaardelijke indexatie en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft een klacht ingediend tegen zowel de beide pensioenuitvoerders als de pensioenadviseur. De consument is van mening dat sprake is van aansprakelijkheid in groepsverband omdat alle betrokken partijen afzonderlijk en in groepsverband een onjuiste voorstelling van zaken hebben gegeven over de jaarlijkse toeslag op zijn pensioenaanspraken om het pensioen waardevast te maken. De consument vordert allereerst een onvoorwaardelijke toeslagverlening op zijn pensioen op grond van artikel 95 lid 3 van de Pensioenwet (PW). Mocht de commissie oordelen dat sprake is van een voorwaardelijke toeslagverlening, dan vordert de consument subsidiair dat de commissie oordeelt dat de pensioenuitvoerders en pensioenadviseur wetenschap hadden of hadden behoren te hebben van het feit dat de toeslagverlening inconsistent is op grond van artikel 95 lid 1 PW.

Kan de commissie de klacht van de consument ten aanzien van de aansprakelijkheid in groepsverband behandelen?

3.2 Allereerst stelt de commissie vast dat zij geen uitspraak kan doen over het klachtonderdeel dat sprake is van aansprakelijkheid in groepsverband. Naast de pensioenuitvoerders en de pensioenadviseur bestaat de groep ook uit de werkgever van de consument. De werkgever is echter niet bij Kifid aangesloten en kan zich op dit onderdeel van de klacht niet verweren. Het behandelen van dit klachtonderdeel brengt de taak van de commissie daarom ernstig in het gedrang omdat deze partij niet over dit onderdeel kan worden gehoord.

Hanteren de beide pensioenuitvoerders een onjuiste uitvoering en interpretatie van de overeengekomen indexatiebepaling in het pensioenreglement?

3.3 In de verhouding tussen de consument en de pensioenuitvoerders is alleen het pensioenreglement van toepassing. Het pensioenreglement moet de afspraak tussen de consument en de werkgever in de pensioenovereenkomst weerspiegelen. Beide reglementen kennen een indexatiebepaling, die opgenomen is in de bijlage.

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat de indexatiebepaling in het pensioenreglement van beide pensioenuitvoerders in strijd is met de pensioenovereenkomst. In de pensioenovereenkomst staat: “Om koopkrachtverlies te voorkomen, wordt uw pensioen onder voorwaarden jaarlijks verhoogd.”.

Hieruit blijkt dat sprake is van een voorwaardelijke toeslagverlening. Ook uit andere documenten, zoals bijvoorbeeld het Pensioen 1-2-3, blijkt niet dat de werkgever een onvoorwaardelijke indexatie zou hebben toegezegd.

Heeft de pensioenadviseur haar zorgplicht jegens de consument geschonden?

3.5 De commissie stelt vast dat de pensioenadviseur alleen algemene informatie heeft verschaft aan de consument door middel van een "Pensioenverklaring" van 7 augustus 2018. Dit document is door de consument ondertekend. Uit dit document kan niet worden afgeleid dat sprake is van een onvoorwaardelijke indexatie van de aanspraken. Ook niet is gebleken dat de formulering in strijd is met artikel 95 PW.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet mogen vertrouwen dat hij aanspraak kan maken op een onvoorwaardelijke indexatie van zijn pensioen. Dit wordt niet ondersteund door de informatie over de indexatie die is opgenomen in de pensioen-overeenkomst, de pensioenreglementen, de Pensioen 1-2-3, de portal van de pensioen-uitvoerder(s) en de jaarlijks aan de consument toegestuurde pensioenoverzichten. Steeds wordt gesproken dat de werkgever *onder voorwaarden* kan besluiten om het pensioen jaarlijks te verhogen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het pensioenreglement

Pensioenuitvoerder A (Nationale-Nederlanden)

Artikel 6.5 Indexering van uw pensioen

Toeslagen of indexeringen zijn verhogingen van het pensioen om prijsstijgingen te compenseren. Het lukt niet altijd om de pensioenen te verhogen. Verhoging kan alleen als het geld dat uw werkgever daarvoor beschikbaar stelt, genoeg is.

Pensioenuitvoerder B (Aegon Levensverzekering)

Hoofdstuk 5 Winstdeling en toeslagen

In dit hoofdstuk leest u meer over de winstdeling en of de pensioenen in aanmerking komen voor een toeslag.

Er is geen winstdeling. Uw werkgever heeft niet de bedoeling om ieder jaar een toeslag te verlenen. Een toeslag is een verhoging van het opgebouwde pensioen. Of een verhoging van al ingegaan pensioen. Door het ontbreken van een toeslag groeit het pensioen niet mee met de stijging van de prijzen. U moet er dus van uitgaan dat uw pensioen in de loop van de tijd minder waard wordt.

Voor het verlenen van toeslagen geldt een voorwaardelijkheidsverklaring: De werkgever beslist jaarlijks of een toeslag wordt verleend.

Bijlage – tekst artikel 95 Pensioenwet

Voorwaardelijke toeslagverlening

1. Bij voorwaardelijke toeslagverlening door een verzekeraar dient er een consistent geheel te zijn tussen de gewekte verwachtingen, de financiering en het realiseren van voorwaardelijke toeslagen.

2. Bij regeling van onze Minister wordt invulling gegeven aan de consistentie, bedoeld in het eerste lid.

3. Een toeslag is alleen voorwaardelijk indien in de pensioenovereenkomst, de uitvoeringsovereenkomst, het pensioenreglement, de opgaven op grond van de artikelen 21, 38 tot en met 46a alsmede in de overige, persoonlijke informatieverstrekking over toeslagverlening door de pensioenuitvoerder een voorwaardelijkheidsverklaring is opgenomen.

4. Bij regeling van Onze Minister kunnen regels worden gesteld over de inhoud van de voorwaardelijkheidsverklaring.