

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0107

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. E. van Zadelhoff, leden, en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	BeFrank PPI N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Pensioenovereenkomst. De consument is ontevreden over de uitvoering van de waardeoverdracht. In de korte periode dat deze plaatsvond is de waarde van de beleggingen door de ontwikkelingen op de beurs fors gedaald. De consument stelt de pensioenuitvoerder hiervoor aansprakelijk omdat deze daarop niet adequaat heeft gehandeld. De commissie begrijpt de teleurstelling van de consument dat de ontwikkelingen op de beurs gedurende deze korte periode een relatief grote impact hebben gehad op de waarde die aan de andere pensioenuitvoerder is overgedragen, maar dit was vooraf niet te voorzien en kan bovendien niet voor rekening van de pensioenuitvoerder komen. Het beleggingsrisico rust gedurende de gehele periode die een waardeoverdracht in beslag neemt op de consument. De vordering wordt 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 en 4) de dupliek van de pensioenuitvoerder.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft begin 2025 de procedure voor een waardeoverdracht gestart.
- Op 13 januari 2025 heeft de pensioenuitvoerder van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) een verzoek ontvangen. Op 24 januari 2025 heeft de pensioenuitvoerder aan het ABP een opgave van de overdrachtswaarde gestuurd.
- 2.2 Op 25 maart 2025 heeft de pensioenuitvoerder de getekende akkoordverklaring, waaruit blijkt dat de consument instemt met de waardeoverdracht, naar het ABP gestuurd.
- 2.3 Op 1 april 2025 is de procedure opgestart. Het verkoopproces van de beleggingen heeft een aantal dagen in beslag genomen en is op 7 april 2025 afgerond. De consument heeft hiervan op 8 april 2025 de bevestiging van de pensioenuitvoerder ontvangen.
- 2.4 Er heeft zich vervolgens een discussie tussen partijen voorgedaan, omdat in de paar dagen dat het verkoopproces werd afgerond de waarde van de beleggingen met 12 procent is gedaald en de consument van mening is dat de pensioenuitvoerder daarop niet adequaat heeft gehandeld. Partijen zijn ondanks een uitwisseling van standpunten niet dichterbij elkaar gekomen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

### *De klacht en de vordering*

- 2.5 De consument is ontevreden over de dienstverlening van de pensioenuitvoerder. In de paar dagen dat het verkoopproces van de beleggingen duurde, daalde de waarde van de units substantieel door de ontwikkelingen op de beurzen. De consument kon hier geen enkele invloed op uitoefenen en is het tevens niet eens met het feit dat de pensioenuitvoerder de verkoop niet enige tijd heeft aangehouden dan wel geen contact met hem heeft opgenomen toen duidelijk werd dat in deze paar dagen een substantiële daling optrad. De pensioenuitvoerder heeft geen uitvoering gegeven aan de op hem rustende zorgplicht door zonder nadere afweging of communicatie met de consument de verkoop van de aandelen door te zetten. De consument becijfert zijn schade op circa € 25.000,- en vordert dit bedrag alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 10 april 2025.

### *Het verweer*

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

### 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht heeft geschonden door het verkoopproces niet 'on hold' te zetten en geen contact met de consument op te nemen, en of de consument daardoor financieel nadeel heeft geleden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dat oordeel hierna toe.
- 3.2 De pensioenuitvoerder moet zich aan de wettelijke plichten houden. Zo kent de wet regels over de procedure van een waardeoverdracht<sup>1</sup>. Voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht moet de uitvoerder de overdrachtswaarde binnen vijftien werkdagen na ontvangst van het verzoek tot waardeoverdracht aan de ontvangende uitvoerder betalen.
- 3.3 Nadat de consument zijn akkoord voor de waardeoverdracht had gegeven zijn de beleggingen binnen deze termijn van vijftien werkdagen aan het ABP overgemaakt. Op 25 maart 2025 heeft de pensioenuitvoerder de akkoordverklaring ontvangen, op 1 april is deze verklaring in haar administratie verwerkt en op 7 april 2025 zijn de beleggingen verkocht en is de waarde hiervan overgemaakt. Dit betekent dat de pensioenuitvoerder zich aan zijn plicht heeft gehouden. Meer kan van de uitvoerder in dit kader niet worden verlangd. Het verwijt van de consument, ook ten aanzien van het niet aanhouden van het proces bij het dalen van de koersen, is dus ongegrond.
- 3.4 De commissie begrijpt de teleurstelling van de consument dat de ontwikkelingen op de beurs gedurende deze korte periode een relatief grote impact hebben gehad op de waarde die aan de andere pensioenuitvoerder is overgedragen, maar dit was vooraf niet te voorzien en kan bovendien niet voor rekening van de pensioenuitvoerder komen. Het beleggingsrisico rust gedurende de gehele periode die een waardeoverdracht in beslag neemt op de consument.
- 3.5 De slotsom is dan ook dat naar het oordeel van de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie er geen aanknopingspunten zijn om te kunnen stellen dat de pensioenuitvoerder onzorgvuldig zou hebben gehandeld, zodat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>1</sup> Artikel 23 van het Besluit uitvoering Pensioenweg en Wet verplichte beroepspensioenregeling

*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-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)