

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0491

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
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

Pensioen. De commissie heeft begrip voor het feit dat de materie complex is en het dossier niet op alle punten compleet. De consument is hierdoor gaan twijfelen over de status van zijn pensioenverzekeringen. Niettemin oordeelt de commissie dat de pensioenuitvoerder enkel en alleen gehouden is om de aanspraken van de consument te administreren en te beheren zoals deze door de voormalig werkgever van de consument zijn doorgegeven. Vordering is 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting dinsdag 1 april 2025. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting. Namens de pensioenuitvoerder namen deel de heer mr. [naam 1], legal counsel en de heer [naam 2], klachtbehandelaar.
- 1.3 De consument en adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft tot 1 februari 2014 via zijn voormalig werkgever deelgenomen aan een door de pensioenuitvoerder uitgevoerde pensioenregeling op basis van een beschikbare premie. In verband met zijn arbeidsongeschiktheid heeft de pensioenuitvoerder vanaf deze datum vrijstelling van premiebetaling verleend en is de opbouw van zijn pensioen-aanspraken voortgezet.

- 2.2 De consument voert al enige tijd met de pensioenuitvoerder een discussie over onder andere het beheer en de administratie van zijn pensioenverzekeringen. Deze discussie is mede ingegeven door het feit dat op enig moment niet alle aanspraken zichtbaar waren op de online portal van de pensioenuitvoerder.
- 2.3 Partijen zijn ondanks een uitvoerige uitwisseling van standpunten niet dichterbij elkaar gekomen. De consument meent dat de pensioenuitvoerder onvoldoende duidelijkheid geeft en niet genegen is om hem financieel tegemoet te komen. Ook de interne klachtenprocedure heeft geen oplossing geboden, waarna de consument zich tot Kifid wendt.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument heeft zijn vorderingen als volgt omschreven:
- Herstel van het pensioen naar de toestand van de enige formele vastlegging, namelijk de C- Polis, en dat ook de beschikbare premie, die jaarlijks wordt toegevoegd wordt, aangepast wordt naar het niveau zoals beschreven in de C-Polis. Als de C-polis uit 2001 de enige formele vastlegging is van de pensioenovereenkomst, en er geen uitvoeringsovereenkomst is afgesloten in 2007 of later, kan de wijziging in de beschikbare premies en eigen bijdrage niet rechtsgeldig zijn. Dit zou betekenen dat de lage beschikbare premies die vanaf 2008 worden toegepast, mogelijk in strijd zijn met de oorspronkelijke polis, tenzij de wijziging via een andere schriftelijke overeenkomst is goedgekeurd.
 - Verhoging van het pensioengevend salaris met het verhoogde salaris dat per 15 juni 2011 is ingegaan en naar het wettelijk maximum, op basis van de door consument overgelegde berekeningen.
 - Aanpassingen van 2 overgenomen polissen naar de C-Polis van 2001.
 - Zorgdragen voor een regelmatige update, te weten 4 x per jaar, zodat de gegevens van de pensioenuitvoerder volledig synchroon lopen met de gegevens van Mijn Pensioen.
 - Afsluiten van een verzekering op grond van de uitvoeringsovereenkomst met terugwerkende kracht die volledig synchroon loopt met de C-Polis.
 - Afgeven van een pensioenreglement die gebaseerd is op de uitvoeringsovereenkomst die geheel in overeenstemming is met de C-Polis.
 - Uitbetaling van het partnerpensioen van zijn voormalige partner ter grootte van het opgebouwde pensioen.
 - Opname van zijn huidige partner als begunstigde voor het partnerpensioen.

Het verweer

- 2.5 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

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of er voldoende gronden zijn om tot het oordeel te komen dat de pensioenuitvoerder onzorgvuldig zou hebben gehandeld bij het beheer en de administratie van de pensioenverzekeringen van de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 De consument heeft een overweldigende hoeveelheid documenten in de procedure gebracht. Veel hiervan was niet relevant voor de beoordeling van het geschil. Het was de commissie hierdoor niet direct geheel duidelijk wat nu precies de klachten van de consument zijn. Tijdens de hoorzitting is de consument daarom in de gelegenheid gesteld om nader toe te lichten wat nu precies zijn klachten zijn.
- 3.3 Hoezeer de commissie ook begrip heeft voor het feit dat de materie complex is en het dossier niet op alle punten compleet waardoor de consument is gaan twijfelen over de status van zijn pensioenverzekeringen, is de pensioenuitvoerder enkel en alleen gehouden om de aanspraken van de consument te administreren en te beheren zoals deze door de voormalig werkgever van de consument zijn doorgegeven. Naar het oordeel van de commissie is hiervoor de offerte van 1 oktober 2008 doorslaggevend. Hierin is op heldere wijze verwoord hoe de pensioenaanspraken van de consument dienen te worden verzekerd.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie staat de pensioenuitvoerder verder buiten de andere door de consument naar voren gebrachte punten, die namelijk betrekking hebben op het geschil dat de consument met zijn voormalig werkgever heeft. De commissie heeft niet de bevoegdheid om zich hierover uit te spreken of te oordelen.
- 3.5 Ook voor de overige vorderingen van de consument is niet gebleken dat de verzekeraar onzorgvuldig heeft gehandeld in de pensioenuitvoering. Het partnerpensioen is afgesloten op risicobasis. De afkoop van het partnerpensioen is al behandeld door de Ombudsman Pensioenen, waardoor de commissie deze klacht niet zal behandelen.¹ Ten slotte heeft de verzekeraar gemotiveerd betwist dat de huidige partner van de consument recht heeft op partnerpensioen.

¹ Vraag 3 sub 2 Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) vanaf 1 oktober 2023

- 3.6 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen gronden aanwezig acht om te kunnen stellen dat de pensioenuitvoerder niet zorgvuldig heeft gehandeld. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl