

Informatie en keuzebegeleiding

*Correcte, duidelijke, evenwichtige en tijdige informatie;
hoe oordelen de burgerlijke rechter, het KiFiD en de GIP*

26 november 2025

Mr. Wim P.M. Thijssen

Advocaat bij Pensioenadvocaten.nl
VU Expertisecentrum Pensioenrecht
Geschillenbeslechter GIP



BEHANDELPLAN

- EU-rechtelijk kader informatie voor informatieverstrekking en keuzebegeleiding
 - Verzekeraars
 - Pensioenfondsen
- Rechtspraak bovenwettelijke informatieverplichtingen: HvJ EU 29 april 2025, ECLI:EU:C:2015:286 (Van Leeuwen/NN)
- Wettelijk kader naar Nederlands recht
 - Verzekeraars
 - Pensioenfondsen
- Rechtspraak bovenwettelijke informatieverplichtingen: Rechtbank Rotterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:5654
- Rechtspraak niet correcte informatie:
 - HR 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:301, PJ 2018/62; cassatie (art. 81 RO) van Gerechtshof Amsterdam 9 augustus 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:3246
 - Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 14 augustus 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:7348, 7350 en 7351
 - Geschillencommissie GIP 19 februari 2025, 2024-365 en Geschillencommissie GIP 19 mei 2025, 2024-0365
- Rechtspraak onduidelijke informatie:
 - Gerechtshof Amsterdam 8 mei 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:1784
 - CvB KiFiD 19 januari 2024, 2024-0005/PJ 2024/35 en 36 en Geschillencommissie KiFiD 20 februari 2024, 2024-0151
- Conclusies

EU-RECHTELIJK KADER

Verzekeraars	Pensioenfondsen
Richtlijn 92/96 van 10 november 1992 Derde levensrichtlijn Coördinatie wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende het directe levensverzekeringsbedrijf	Richtlijn 2016/2341 van 14 december 2016 Pensioenfondsenrichtlijn (IORP-II) Regelt werkzaamheden van en toezicht op instellen voor bedrijfspensioenvoorziening
O. 23: coördinatie standaardvoorschriften informatieverstrekking; duidelijke en nauwkeurige informatie over de wezenlijke kenmerken van het afgenomen verzekeringsproduct en over klachtenprocedures	O. 4: goede informatievoorziening met oog op mobiliteit tussen lidstaten O. 63-68: Duidelijke en adequate informatie rekening houdend met aard pensioenregeling en administratieve last (verdere invulling)
Art. 31, lid 1: standaard informatievoorschriften vóór sluiten verzekering Art. 31, lid 2: tijdens looptijd Art. 31, lid 3: lidstaten niet bevoegd méér informatievoorschriften in wetgeving op te nemen, tenzij noodzakelijk voor een goed begrip van de wezenlijke bestanddelen van de verzekering	Artt. 36-44: gedetailleerde invulling informatieverplichtingen: • Jegens toekomstige deelnemers • In fase vóór pensionering • In uitbetalingsfase • Op verzoek

EU-RECHTELIJK KADER

Verzekeraars	Pensioenfondsen
HvJ EU 29 april 2025, ECLI:EU:C:2015:286 (NN/Van Leeuwen): • Uitleg art. 31, lid 3: • Invulling uitzondering lid 3 • Verdergaande informatieverplichtingen dan strikt volgens richtlijn mogelijk maar ter beoordeling nationale rechter • EU-recht gaat vóór op eventueel meer beperkte informatieverplichtingen naar nationaal recht	Geen rechtspraak HvJ aangetroffen
• Bij pensioenverzekeringen is werkgever verzekeringnemer • Deelnemer kan werkgever, adviseur werkgever en verzekeraar aanspreken • Doorwerking richtlijn in rechtsverhouding werknemer – verzekeraar bij pensioenverzekering via werkgever indirect af te leiden uit HR 16 december 2022, ECLI:NL:HR:2022:1872 inzake (gewezen) werknemer – AON in hoedanigheid werkgever (in die zaak schending buitenwettelijke informatieplicht over renterisico bij aankoop pensioen op pensioendatum) • Congruentie aansprakelijkheid adviseur jegens werkgever en werknemer: HR 17 maart 2023, ECLI:NL:HR:2023:428 inzake (gewezen) werknemer/werkgever en pensioenadviseur	• Onjuiste implementatie pensioenfondsenrichtlijn kan onrechtmatige daad Staat zijn (Rechtbank Den Haag 28 juni 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:9268: risicovrije rente in Ftk niet in strijd met rentevoorschriften uit pensioenfondsenrichtlijn en Gerechtshof Den Haag 21 juni 2022) ECLI:NL:GHDHA:2022:1002: buffervereisten in Ftk niet in strijd met minimumvoorschriften uit pensioenfondsenrichtlijn) • Bepalingen uit EU Handvest slechts rechtstreekse werking als een bepaling onvoorwaardelijk en voldoende nauwkeurig is geformuleerd (connexiteit; zie Gerechtshof Den Haag 28 november 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:2301: voorwaardelijke toeslagverlening valt niet onder eigendomsrecht) • Connexiteitseis geldt ook voor beoordeling rechtstreekse werking richtlijnen zoals de pensioenfondsenrichtlijn (richtlijnconforme interpretatie wel mogelijk)

BIJLAGE II BIJ RICHTLIJN 92/96

AAN DE VERZEKERINGNEMER TE VERSTREKKEN INLICHTINGEN

De volgende inlichtingen, die hetzij voor de sluiting van de overeenkomst (A) hetzij gedurende de looptijd ervan (B) aan de verzekeringnemer moeten worden meegedeeld, moeten duidelijk, nauwkeurig en schriftelijk worden verstrekt in een officiële taal van de Lid-Staat van de verbintenis. Deze inlichtingen mogen evenwel ook in een andere taal worden gesteld indien de verzekeringnemer daarom verzoekt en de wetgeving van de Lid-Staat zulks toestaat, dan wel indien de verzekeringnemer vrij het toepasselijke recht kan kiezen.

A. Vóór de sluiting van de overeenkomst

Inlichtingen betreffende de verzekeringsonderneming

a.1 Naam of firmanaam, rechtsvorm

a.2 Naam van de Lid-Staat waar het hoofdkantoor, en in voorkomend geval, het agentschap of bijkantoor waarmee de overeenkomst zal worden gesloten, is gevestigd

a.3 Adres van het hoofdkantoor en, in voorkomend geval, van het agentschap of bijkantoor waarmee de overeenkomst zal worden gesloten

Inlichtingen betreffende de verbintenis

a.4 Omschrijving van elke verzekeringsdekking en keuzemogelijkheid

a.5 Looptijd van de overeenkomst

a.6 Wijze van beëindiging van de overeenkomst

a.7 Wijze en duur van betaling van de premies

a.8 Wijze van berekening en toewijzing van winstdelingen

a.9 Gegevens over de afkoop- en premievrije waarden en in hoeverre deze zijn gegarandeerd

a.10 Inlichtingen over de premies voor iedere verzekeringsdekking, zowel de hoofddekking als de aanvullende dekkingen, indien zulke inlichtingen dienstig blijken

a.11 Opsomming van de gebruikte referentiewaarden (rekeneenheden) in fractieverzekeringen

a.12 Gegevens over de aard van de tegenover de fractieverzekeringen staande activa

a.13 Wijze van uitoefening van het recht van opzegging

a.14 Algemene indicatie betreffende de op het type polis toepasselijke belastingregeling

a.15 Regelingen voor het behandelen van klachten van verzekeringnemers, verzekerden of begunstigen over de overeenkomst, met inbegrip, in voorkomend geval, van het bestaan van een instantie die belast is met het onderzoeken van klachten, onverminderd de mogelijkheid voor de verzekeringnemer een gerechtelijke procedure aan te spannen

a.16 Het recht dat op de overeenkomst van toepassing is, hetzij wanneer de partijen geen vrijheid van rechtskeuze hebben, hetzij ten gevolge van de keuze die de verzekeraar voorstelt als zulks wel het geval is

BIJLAGE II BIJ RICHTLIJN 92/96 (VERVOLG)

AAN DE VERZEKERINGNEMER TE VERSTREKKEN INLICHTINGEN

B. Gedurende de looptijd

Naast de algemene en bijzondere voorwaarden die aan de verzekeringnemer moeten worden meegedeeld, dienen aan deze laatste ook de onderstaande inlichtingen te worden verstrekt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst:

Inlichtingen betreffende de verzekeringsonderneming

b.1 Iedere wijziging van de naam of firmanaam, de rechtsvorm of het adres van het hoofdkantoor en, in voorkomend geval, van het agentschap of bijkantoor waarmede de overeenkomst is gesloten

Inlichtingen betreffende de verbintenis

b.2 Alle inlichtingen betreffende de punten A.a.4 tot en met A.a.12 in het geval van aanhangsels bij de overeenkomst of wijziging van de daarop van toepassing zijnde wetgeving

b.3 Elk jaar inlichtingen betreffende de situatie van de winstdeling

ARTT. 36-44 PENSIOENFONDSENRICHTLIJN

Algemene bepalingen

Art. 36 – Beginselen

Art. 37 – Algemene informatie over de pensioenregeling

Pensioenoverzicht en aanvullende informatie

Art. 38 – Algemene bepalingen

Art. 39 – Pensioenoverzicht

Art. 40 – Aanvullende informatie

Andere te verstrekken informatie en documenten

Art. 41 – Aan toekomstige deelnemers te verstrekken informatie

Art. 42 - Tijdens de fase vóór de pensionering aan deelnemers te verstrekken informatie

Art. 43 - Tijdens de uitbetalingsfase aan pensioengerechtigden te verstrekken informatie

Art. 44 - Op verzoek aan deelnemers en pensioengerechtigden te verstrekken aanvullende informatie

HVJ EU 29 APRIL 2025, ECLI:EU:C:2015:286 (VAN LEEUWEN/NN):

- Artikel 31, lid 3, van richtlijn 92/96/EEG van de Raad van 10 november 1992 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende het directe levensverzekeringsbedrijf en tot wijziging van de richtlijnen 79/267/EEG en 90/619/EEG (derde levensrichtlijn), moet aldus worden uitgelegd dat het niet eraan in de weg staat dat een verzekeraar op grond van algemene beginselen van intern recht, zoals de in het hoofdgeding aan de orde zijnde „**open en/of ongeschreven regels**”, gehouden is de verzekeringnemer bepaalde informatie te verstrekken in **aanvulling op** die vermeld in bijlage II bij die **richtlijn**, mits – het is aan de verwijzende rechterlijke instantie om dit te verifiëren – de verlangde **informatie duidelijk en nauwkeurig** is en **noodzakelijk voor een goed begrip** door de verzekeringnemer van de **wezenlijke bestanddelen** van de verbintenis en zij **voldoende rechtszekerheid** waarborgt
- Hetgeen **naar nationaal recht het gevolg** is van het niet verstrekken van die informatie is **in beginsel irrelevant** voor de vraag of de informatieplicht in overeenstemming is met artikel 31, lid 3, van richtlijn 92/96
- Terugverwijzing; zaak geschikt
- **Conclusie: bovenwettelijke informatieverplichtingen zijn denkbaar**
- In dezelfde zin: HR 11 februari 2022, ECLI:NL:HR:2022:166 inzake Vereniging Woekerpolis/NN

WETTELIJK KADER NAAR NEDERLANDS RECHT

Verzekeraars	Pensioenfondsen
Art. 4:19 Wft: • Informatie doet geen afbreuk aan ingevolge de Wft te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie • Informatie is correct, duidelijk en niet misleidend • Commerciële oogmerk van informatie moet herkenbaar zijn	Art. 48 Pensioenwet (informatie door pensioenuitvoerder): • Correct, duidelijk, evenwichtig, tijdig • Bevorderen dat persoonlijke informatie aansluit bij informatiebehoefte en kenmerken geïnformeerde persoon • Bevorderen dat informatie inzicht geeft in keuzemogelijkheden, de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen en de gevolgen van keuzes • Informatie moet aanzetten tot relevante actie
Pensioenverzekeraars dubbele norm en “dubbel” toezicht (p. 31 Beleidsregel informatieverstrekking AFM): • “Correct” en “duidelijk” volgt uit Wft en Pensioenwet; dubbele toetsing/aan beide normen • “Niet misleidend” niet opgenomen in Pensioenwet; toetsing aan Wft • “Evenwichtig” staat niet in Wft; toetsing aan Pensioenwet	

NIET CORRECTE INFORMATIE

- Bij niet correcte informatieverstrekking is sprake van strijd met de wet en daarmee van schending van een rechtsplicht
- Rechtbank Den Haag 28 mei 2025, ECLI:NL:RBDHA:2025:9694 inzake staatsaansprakelijkheid voor foutief UPO, lekker kortaf: *“Dat is voorgeschreven dat een pensioenoverzicht correct en duidelijk moet zijn, betekent immers niet dat een (foutief) pensioenoverzicht bindend is.”*
- Heersende leer:
 - Informatie geldt niet als aanbod dat door aanvaarding tot een overeenkomst leidt (bij hoge uitzondering ligt dat anders op grond van de wils-/vertrouwensleer)
 - Informatie geldt niet als rechtshandeling, is niet gericht op rechtsgevolg, geeft slechts de stand van de administratie van de pensioenuitvoerder weer en kan fout zijn
- Schending rechtsplicht leidt slechts tot onrechtmatige daad als er schade is, causaal verband tussen niet correcte informatie en schade, schuld en de informatienorm strekte tot bescherming van het gestelde geschade belang van degene die de informatie ontvangt

KEUZE BEGELEIDING

Keuzebegeleiding (art. 48a Pensioenwet):

- Adequate begeleiding door pensioenuitvoerder bij het maken van keuzes
- Inrichting keuzeomgeving
- In staat stellen passende keuze te maken

Informatieverstrekking	Keuzebegeleiding • Meer dan informeren, geen verplichting tot adviseren • TK 36067, nr. 3, p. 156: adviseren over keuzes is mogelijk, maar geen productadvies of bemiddeling; informatie opvragen mag maar hoeft niet	Advies Art. 4:23: ken uw klant principe
------------------------	--	---

- Nieuwe wetgeving, geen rechtspraak
- In Geschillencommissie KiFiD 28 maart 2024, 2024-0281 en Geschillencommissie KiFiD 4 april 2024, 2024-0290 (geen garantie beleggingsrendement vanaf uitstel pensioendatum) komt het woord “keuzebegeleiding” voor, maar het betreft zaken vóór invoering van de wettelijke regeling voor keuzebegeleiding

Rechtspraak bovenwettelijke informatieverplichtingen

RECHTBANK ROTTERDAM 19 JULI 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:5654:

- Art. 31, lid 1 derde levensrichtlijn, via art. 51 Wtv geïmplementeerd in RIAV-1994/1998
- Voldoende informatie over kosten en premies
- Voldoende gewaarschuwd voor beleggingsrisico's
- Crash-risico, hefboomeffect, inteereffect en fata morgana-effect vallen onder beleggingsrisico's waarvoor geen aparte waarschuwing nodig was
- Geen sprake van churning
 - Crash-risico = risico dat door koersdalingen beoogde beleggingsdoel niet meer kan worden bereikt
 - Hefboomeffect/inteereffect = uitholling kapitaal door hogere risicopremie bij gedaald kapitaal als gevolg koersdaling
 - Fata morgana-effect = rekenen met te hoog projectierendement
 - Churning = onnodig verkopen/aankopen participaties te eigen bate verzekeraar
- Over periode tot 1996 geen bovenwettelijke informatieplicht
- Vanaf 1996 bovenwettelijke informatieplicht vooruitlopend op RIAV-1998, daaraan was voldaan
- Over periode 1998-2002 voldaan aan wettelijke informatieverplichtingen

Conclusie: beperkte bovenwettelijke informatieverplichtingen verzekeraar na toetsing aan arrest HvJ in het kader van anticipatie op nieuwe regelgeving

Rechtspraak niet correcte informatie

- Bij herhaling gevraagde bevestiging van pensioen te ontvangen na uitstel
- Pensioengerechtigde wenste zeker te weten wat zijn pensioen na uitstel zou worden
- Pensioenreglement:
Het bestuur kan in bijzondere gevallen op verzoek van de deelnemer het ouderdomspensioen doen ingaan op een later tijdstip dan de eerste van de maand volgende op de pensioengerechtigde leeftijd. Het ouderdomspensioen zoals vastgesteld op de pensioengerechtigde leeftijd, wordt in dat geval verhoogd op basis van door het bestuur, na advies van de actuaris, vastgestelde sexe-neutrale omrekenfactoren
- Uitruiifactoren bleken achteraf niet gegarandeerd
- Niet garanderen uitruilfactoren was niet in strijd met pensioenreglement
- Pensioengerechtigde mocht niet vertrouwen op mededelingen pensioenuitvoerder zonder voorbehoud die niet in strijd waren met pensioenreglement maar afwijken van niet kenbaar beleid; ook geen sprake van onaanvaardbaar rechtsgevolg

Conclusie: informatie in strijd met de wet niet correct; geen consequenties voor pensioenuitvoerder

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEWARDEN 14 AUGUSTUS 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:7348, 7350 EN 7351 INZAKE X/BPF HOUTHANDEL

- Pensioenreglement bepalend voor omvang pensioenaanspraken
- Voorlopige berekeningen gelden niet als “aanbod” zodat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend
- Foutieve berekening mocht worden hersteld
- Bpf mocht vertrouwen op akkoord pensioengerechtigde dat werd gegeven op gecorrigeerde lagere bedrag, mede gegeven uitstel voor het nemen van de beslissing om met vroegpensioen te gaan
- Ontslagneming was echter gebaseerd op de onjuiste hogere pensioenopgave en was onomkeerbaar
- Bpf moet schade vergoeden (verschil tussen inkomen bij tot pensioendatum blijven werken en vroegpensioen)
- Rechtsgrond: kennelijk onrechtmatige daad of derogerende en vervolgens aanvullende werking redelijkheid en billijkheid

Conclusie: pensioenuitvoerder handelde onrechtmatig of onaanvaardbaar door pensioenreglement onverkort te handhaven

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEWARDEN 21 JANUARI 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:541 INZAKE ERFGENAMEN/SPOORWEGPENSIOENFONDS

- Pensioenfonds verwerkt waardeoverdracht onjuist
- Te hoog aantal pensioenjaren toegekend en daarmee te hoog pensioen
- Te hoog pensioen van EUR 5.008,62 per maand wordt twee maanden uitgekeerd
- Daarna verlaging naar EUR 3.204,02 per maand
- Fout omdat guldens als euro's werden aangemerkt
- Van 2002 tot 2016 foutieve informatie gegeven
- Maar... **pensioenreglement doorslaggevend**
- Wel **onrechtmatige daad** aangenomen
- Strijd met plicht van 48 Pensioenwet om correcte informatie te verschaffen (professionele uitvoerder; op informatie mag worden vertrouwd)
- Fout was niet kenbaar voor pensioenrechthebbende
- Schade = verschil hypothetische situatie -/- feitelijke situatie
- Aannemelijk dat pensioenrechthebbende bij juiste informatie zou hebben bijverzekerd
- Geen schade omdat bij juiste informatie een hogere partneralimentatie zou zijn bedongen
- Schade mocht aannemelijk worden gemaakt
- Geen vervolg te vinden op rechtspraak.nl

GESCHILLENCOMMISSIE GIP 19 FEBRUARI 2025, 2024-365 EN GESCHILLENCOMMISSIE GIP 19 MEI 2025, 2024-0365

Geschillencommissie GIP 19 februari 2025, 2024-365:

- Tweemaal foutief geïnformeerd over afkoopwaarde klein pensioen
- Verzoeker koos desondanks voor afkoop
- Bewijsopdracht voor pensioenuitvoerder ter zake verstrekken informatie over tweemaal gewijzigde opgave afkoopbedrag klein pensioen
- Pensioenuitvoerder opgedragen te bewijzen dat verzoeker een notificatie e-mail over tweede correctie had ontvangen

Geschillencommissie GIP 19 mei 2025, 2024-0365:

- Pensioenuitvoerder in bewijs geslaagd
- Tweemaal correctie foutieve informatie afkoopbedrag klein pensioen toegestaan omdat verzoeker na lezing tweede correctie afkoop had kunnen weigeren

Conclusie: informatie in strijd met de wet niet correct; geen consequenties voor pensioenuitvoerder

Rechtspraak onduidelijke informatie

RECHTSPRAAK ONDUIDELIJKE INFORMATIE: GERECHTSHOF AMSTERDAM 8 MEI 2018,
ECLI:NL:GHAMS:2018:1784 INZAKE (GEWEZEN) DEELNEMER/BPF BOUW

- Vrijwillige voortzetting aan een aanvullingsregeling te laat aangevraagd met als gevolg halvering pensioen
- Het hof wijst op (teksten geldend in 2012):
 - Artikel 39, eerste lid, aanhef en onder c, Pensioenwet, dat luidt: *‘De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer bij beëindiging van de deelneming: (...) informatie die voor de deelnemer specifiek in het kader van de beëindiging relevant is’*
 - Artikel 6, aanhef en onder c, Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling – ook zoals geldend op 16 januari 2012 – dat luidt: *‘De uitvoerder verstrekt de deelnemer bij beëindiging van de deelneming informatie over: (...) de consequenties van arbeidsongeschiktheid’*
- Pensioenuitvoerder (een Bpf) informeerde niet over de termijn en de gevolgen van termijnoverschrijding
- Beroep op termijnoverschrijding “onaanvaardbaar”

Conclusie: derogerende werking redelijkheid en billijkheid ten aanzien van reglementaire termijn; op zichzelf juiste toepassing pensioenreglement “onaanvaardbaar”

CVB KIFID 19 JANUARI 2024, 2024-0005 EN GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 20 FEBRUARI 2024, 2024-0151 (PJ 2024/35 EN 36 MET ANNOTATIE WPMT)

- Verzekeraar bouwt beleggingsrisico bij naderen pensioendatum af
- Achteraf gezien:
 - Was de waarde van de beleggingen gedaald doordat beleggingen in aandelen waren vervangen door beleggingen waarvan de waarde sterk afhankelijk was van de rente (bij dalende rente meer waard/bij stijgende rente minder waard; maar....de rente steeg in de periode van afdekking van het beleggingsrisico)
 - Daardoor was aan te kopen pensioen lager dan wanneer was doorbelegd
- Afbouwen beleggingsrisico bij premieovereenkomst in het zicht van de pensioendatum desondanks niet in strijd met prudent-person regel

Conclusie: prudent-personregel geeft pensioenuitvoerder veel beleidsvrijheid; buitenwettelijke informatie- of zorgverplichtingen komen niet snel in beeld

CONCLUSIES

- Veel normen en veel vormen van informatieverplichtingen
- Rechtspraak beperkt tot incorrecte/onduidelijke informatie
- KiFiD en GIP volgen lijnen uitgezet in de civiele rechtspraak
- Veel wettelijke normen nog niet of nauwelijks aan de orde geweest in de rechtspraak
- Weinig, zo niet geen, beroep op richtlijnconforme interpretatie
- Verwachtingen omtrent geschillen onder de WTP (zodra variabele pensioenen worden verlaagd):
 - Informatie over verwachte pensioenopbouw vanaf transitie
 - Informatie over invaareffecten
 - Informatie over indexatieafslag
 - Informatie over spreiding
 - Informatie over beschermingsrendement en onttrekkingen solidariteitsreserve of risicodelingsreserve voor bescherming nominale rechten

DANK VOOR UW AANDACHT