

Aan de slag met klachten

Sinds november ben ik Ombudsman Pensioenen. De aandacht voor klachtenprocedures is bij de wetgever, de AFM en de Pensioenfederatie de laatste maanden sterk toegenomen. Pensioenfondsen zullen dit jaar dan ook flink aan de slag moeten om hun klachtenmanagement te ‘updaten’ met het oog op de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Dit vraagt extra inspanningen én pensioenfondsen kunnen van klachten leren. Vooral door meer deelnemersgericht te acteren. Dit draagt bij aan het vertrouwen.

Deelnemers
helpen
bij keuzes

Interne klachtenprocedure

In het voorstel Wtp wordt het verplicht een interne klachten- en geschillenprocedure te hebben. Dit is niet nieuw voor de meeste pensioenfondsen. Wat wel nieuw is, is de uniforme definitie van klacht, die luidt: ‘iedere uiting van ongenoegen’. En dat er geen voorwaarden mogen worden gesteld aan de

wijze van indienen van een klacht. Mijn stellige overtuiging is dat het aantal geregistreerde klachten dan ook fors zal toenemen. Nieuw is ook dat er een klachtenregister moet komen. Als de Wtp ingevoerd wordt in 2023 dan moet een pensioenfonds hiervoor klaar zijn. Persoonlijk vind ik dit een zeer goede zaak.

Voorbeelden van bemiddelde klachten:

Langdurige onjuiste informatie

Klager heeft in de periode 2003 – 2016 veelvuldig gecorrespondeerd met het fonds en vroeg het fonds onder meer naar de juistheid van pensioenoverzichten die hij heeft ontvangen. Klager wilde weten of in de ontvangen pensioenoverzichten rekening is gehouden met de pensioenverevening in verband met zijn echtscheiding in 2001.

Het fonds erkent dat de registratie in de pensioenverevening in de UPO's gedurende 10 jaar niet is overgenomen. Ook is vanuit het fonds onjuiste berichtgeving in 2013 en 2015 verstrekt. In 2016 kent het fonds klager een vervroegd ouderdomspensioen toe. In 2019 ontdekt klager dat op mijnpensioenoverzicht.nl zijn ex-partner als onbekend staat, waarna klager opnieuw contact met het fonds opneemt. Door zijn initiatief ontdekt het fonds dat de verevening niet goed was uitgevoerd waardoor zijn pensioen vanaf de AOW-datum niet goed was

berekend. Dit is gecorrigeerd. De correctie heeft geen invloed op zijn pensioen tot zijn AOW-leeftijd. Het pensioen vanaf AOW-leeftijd is een stuk lager dan het bedrag genoemd in de toekenningsbrief. Klager verzoekt het fonds het bedrag in de toekenningsbrief uit te keren. Het fonds weigert hieraan mee te werken. Het is het beleid van het fonds om fouten te corrigeren. Dat beleid is ook in het pensioenreglement vastgelegd. Niet de informatieverstrekking is bepalend voor de hoogte van het pensioen, maar het pensioenreglement, aldus het fonds. De ombudsman vindt dat gezien de ongelijkwaardige positie tussen klager en het fonds, de jarenlange foutieve informatie, de alertheid en het initiatief van klager om het fonds te wijzen op de onjuiste informatie, gerechtvaardigd om aan het fonds een royaal financieel gebaar te vragen. Het pensioenfonds heeft deze suggestie niet opgevolgd.

JEROEN STEENVOORDEN, OMBUDSMAN PENSIOENEN



Jeroen Steenvoorden (foto's Christiaan Krouwels)

Te vaak ontvangt de Ombudsman Pensioenen klachten waar bij al geruime tijd gecorrigeerd wordt tussen klager en pensioenfonds. Bij navraag blijkt dat de Ombudsman Pensioenen deze klacht nog niet in behandeling kan nemen, omdat de interne klachtenprocedure bij het fonds nog niet is doorlopen. Onbegrijpelijk dat het pensioenfonds de mailwisselingen niet eerder herkend heeft als een klacht. De klager vindt het in dit soort gevallen dan ook lastig als hij/zij terugverwezen wordt naar het pensioenfonds.

Redelijkheid en billijkheid als toetsingskader

De wet en het pensioenreglement zijn noodzakelijkerwijs algemeen. Hierdoor kan de toepassing daarvan in een individueel geval een voor de klager, en de maatschappij, een onbillijke beslissing opleveren. Een die de

Klacht is elke uiting van ongenoegen

Alsnog hogere premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid

Klager is in september 2001 door een bedrijfsongeval ziek geworden. Op 17 september 2002 is hij voor 35 à 45% arbeidsongeschikt verklaard en op basis daarvan nam hij deel voor 25% aan de pensioenregeling (PVA). De deelname van klager aan de pensioenregeling wat betreft het arbeidsgeschikte deel (65 à 100%) is op 15 september 2002 geëindigd. Voor dat deel is hij blijven opbouwen op basis van de premies die de stichting FVP voor hem aan het fonds heeft betaald tot 15 november 2002.

Klager heeft getracht te re-integreren bij zijn eigen werkgever. Helaas is hij kort daarna, in november 2002, weer ziekgemeld. Pas in juli 2003 is hij door het UWV met terugwerkende kracht per 16 december 2002 volledig arbeidsongeschikt verklaard. Op 16 december 2002 was klager geen deelnemer meer aan de pensioenregeling, want door de stichting FVP is de bijdrage voor pensioenopbouw aan het fonds al op 15 november 2002 stopgezet.

Klager gaat per 1 september 2018 met pensioen

en ontdekt dat hij een veel lager pensioen ontvangt dan verwacht, omdat er alleen een klein deel van de premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva) heeft plaatsgevonden.

Klager vraagt het fonds om een hogere premievrije opbouw vanaf 16 december 2002 toe te kennen. Het fonds wijst dat af, omdat volgens het fonds door de stopzetting van de FVP-premie de deelname van klager aan de pensioenregeling al op 15 november 2002 was geëindigd. Een van de voorwaarden om voor verhoging van premievrije opbouw in aanmerking te komen is immers dat men direct voorafgaand aan het moment van verhoging deelnemer was aan de pensioenregeling.

Klager dient een klacht in bij de ombudsman, die het fonds verzoekt om haar beslissing te heroverwegen. Het fonds besluit alsnog klager een hogere premievrije opbouw toe te kennen van december 2002 tot september 2018, de datum waarop klager met pensioen ging.

ontwerpers waarschijnlijk niet bedoeld of gewild hadden.

Ik zou pensioenfondsen daarom aanbevelen om bij het nemen van beslissingen niet strikt de wetgeving en/of het pensioenreglement te volgen. Maar ook oog hebben voor het belang van de rechtsbescherming van hen die tussen wal en schip vallen en daarom vaker gebruik te maken van de hardheidsclausule.

Keuzebegeleiding

In het huidige pensioenstelsel zijn er al veel keuzemogelijkheden. In het wetsvoorstel is de nieuwe open norm 'keuzebegeleiding' geïntroduceerd. Fondsen moeten volgens het wetsvoorstel deelnemers adequaat begeleiden bij het maken van een pensioenkeuze. Zo moeten zij een keuzeomgeving inrichten die deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken. Hoe beter het keuzeproces en de keuzeomgeving zijn ingericht en vastgelegd, des te groter is de kans dat de deelnemer echt begrijpt waar hij voor kiest. Bovendien geeft dit voor de deelnemer minder keuzestress. Het aantal keuzemogelijkheden in pensioenregelingen zal immers toenemen. Het begint in 2023 met de éénmalige uitkering bij pensioenering. Het doel van de keuzebegeleiding is het voorkómen van suboptimale keuzes door deelnemers. Deze open norm moet in de praktijk weliswaar nog worden ingevuld, maar

Belang van
de rechts-
bescherming



mijn oproep is: wacht hier niet te lang mee! Het begin al in 2022 met de eerste stappen. Want suboptimale keuzes kunnen leiden tot welzijn- en inkomensverlies. Het is ook niet bevorderlijk voor het vertrouwen in de pensioensector.

Klachtenvrij pension design

'Klachtenvrij' is natuurlijk nooit volledig te realiseren. Echter, sommige elementen in een pensioenregeling zijn meer fout- of klachtgevoeliger dan andere elementen. Dit kan een pensioenfonds meten op basis van historische ervaringen. Maar ook door logisch nadenken. Hoe complexer, hoe foutgevoeliger. Bij het ontwerpen van een nieuw pension design in het kader van de Wtp kan hier rekening mee gehouden worden. Of gekozen worden dit risico te mitigeren door betere communicatie en keuzebegeleiding.

Tijdelijke externe buitengerechtelijke geschillenbeslechter

De Raad voor de Rechtspraak spreekt in zijn advies over de Wtp de vrees uit voor een sterke toename van het aantal rechtszaken over pensioen bij de civiele rechter. Dit kan de rechtelijke macht niet aan. Daarom staat in het wetsvoorstel dat er gedurende de transitie een tijdelijke externe geschillenbeslechter komt. Deze kan ook bindende uitspraken doen. De Ombudsman Pensioenen kan dit nu niet en lost zaken op via bemiddeling. Deze geschillenbeslechter zou kunnen worden ondergebracht bij het KIFID, de Ombudsman Pensioenen of een aparte, nog op te richten instelling. De Raad van State verwacht dat interne en externe geschillenbeslechting een 'zeeffunctie' vervullen.

Financiële voorziening

Het wetsvoorstel Wtp biedt ruimte voor een collectieve voorziening voor het dekken van operationele kosten. Dit omdat de operationele kosten gescheiden moeten lopen van de solidariteits- of risicodelingsreserve. Mijns inziens moeten pensioenfondsen zich afvragen hoeveel ze willen gaan reserveren voor klachten en geschillen die in potentie wel zijn voorgevallen maar wellicht nog niet gemeld zijn bij het pensioenfonds. ←