

Kunt u mij de weg naar de klachtenprocedure vertellen, meneer?

+ | Henriëtte de Lange, datum 22-06-2021

De Vereniging voor Pensioenrecht publiceert regelmatig een interessante bundel met artikelen geschreven door leden. In de laatste publicatie nr. 24 “Bevoegdheidsverdeling bij pensioen” staat een bijdrage van Jeroen Los en Marieke Mulder met de spannende titel “Geschilbeslechting bij pensioenfondsen: tijd voor onafhankelijkheid, uniformiteit en transparantie”.¹ Vanzelfsprekend ben ik direct nieuwsgierig als ik deze uitdagende titel lees. Het is een goed overzichtsartikel. In dit artikel reageer ik op het voorstel dat de auteurs doen en deel ik resultaten van nog niet gepubliceerd onderzoek naar de inrichting van interne klachtenprocedures.



Misverstand: Je ziet alleen de dossiers waar het fout gaat

Voordat ik inga op het artikel wil ik graag een misverstand wegnemen over het werk van de Ombudsman Pensioenen (verder OMP).

Zowel journalisten als mensen uit de pensioensector merken regelmatig op dat ik alleen de dossiers zie waar het misgaat. Onderliggende boodschap is dan soms: vandaar dat je zo’n negatieve kijk hebt op het klachtenmanagement in de pensioensector. Gelukkig zie ik ook hele goede dingen: pensioenuitvoerders die een klacht met gevoel voor empathie en redelijkheid hebben behandeld.



Iedereen die de volledige klachtenprocedure van de pensioenuitvoerder heeft doorlopen mag een klacht indienen bij de OMP. Dat wordt ook gedaan door mensen die op een correcte manier behandeld zijn door de pensioenuitvoerder, maar het gewoon niet eerlijk of onbegrijpelijk vinden dat de regels zijn zoals ze zijn. In die gevallen nemen we de klacht wel in behandeling en constateren we dat ik geen bemiddelingspoging ga doen, omdat er geen redelijke grond is om dat te doen. Dat leggen we vervolgens uit aan de klager en wijzen de klager op de mogelijkheid naar de rechter te gaan als daar aanleiding voor is. Ik zie dus ook dossiers waar het goed gaat. Toch blijft het echt noodzakelijk om te hameren op verbetering.³ Er kan nog een wereld gewonnen worden door met een duidelijkere focus op redelijkheid klachten te behandelen.

De interne klachtenprocedures bij pensioenfondsen

In het artikel van Jeroen Los en Marieke Mulder wordt aandacht gevestigd voor de bestaande overlap in bevoegdheden. Ik citeer: *“Hierbij zal blijken dat de deelnemer regelmatig de keuze heeft voor een geschilbeslechtende instantie doordat er meer dan eens overlap is in de bevoegdheidsverdeling met als gevolg de nodige verwarring wat te doen. Moet de deelnemer naar de geschillencommissie van de pensioenuitvoerder, de kantonrechter of juist naar de Ombudsman Pensioenen?”*

De OMP is vooral een bemiddelaar, maar valt wel in de categorie geschillenbeslechting en maakt geen onderscheid tussen een geschil en een klacht. De belangrijkste kenmerken zijn dat de basis gericht is op bemiddeling en wij geen dichtgespijkerd juridisch kader hebben. De uitkomst van de bemiddeling, al dan niet na een formeel advies, moet redelijk zijn voor alle partijen. Daarnaast is de procedure bij de OMP zeer laagdrempelig en gratis, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de procedure bij de rechter.

Grote variëteit in interne klachtenprocedures bij pensioenfondsen

Hoe ziet de interne klachtenprocedure bij pensioenuitvoerders eruit? Bij verzekeraars en PPI's is het overzichtelijk: daar is de procedure eenduidig en kort. Na een interne klachtenprocedure kan de klager zijn pensioenklacht voorleggen aan de OMP. De interne klachtenprocedure bij verzekeraars is ingericht in lijn met de Wet financieel toezicht⁴ die op hun andere producten van toepassing is.

In het najaar van 2019 is er door een stagiaire bij de OMP een onderzoek gedaan naar klachtenprocedures bij pensioenuitvoerders. Uit dat onderzoek zijn de bevindingen over de vindbaarheid van de klachtenprocedures al eerder gepubliceerd.⁵ ↑
Pensioenuitvoerders maken onderscheid tussen klachten- en geschillenprocedures.

Omdat het vaak onduidelijk is of iets een klacht of een geschil is – wij zien dat wat bij het ene fonds een klacht is, bij het andere fonds een geschil is – wordt bij de OMP dat onderscheid niet gemaakt. Bij het onderzoek is onder andere gekeken naar de inrichting van de interne klachtenprocedures bij voornamelijk pensioenfondsen. Daarnaast zijn 50 klachtendossiers onderzocht. Dit waren willekeurig gekozen dossiers. Het waren 49 dossiers met klachten over pensioenfondsen en 1 over een verzekeraar. Uit het onderzoek kwam een grote variëteit naar voren in hoe de interne klachtenprocedures bij pensioenfondsen is ingericht. Hierna geef ik de bevindingen weer over de inrichting, de doorlooptijd en hoe om wordt gegaan met bindende uitspraken van commissies.

Inrichting interne klachtenprocedure bij pensioenfondsen

De interne klachtenprocedure (IKP) kan uit verschillende fases bestaan. Er zijn pensioenfondsen waarbij één fase gevolgd moet worden, maar bij de meeste pensioenfondsen bestaat de IKP uit twee fases (bezwaar en beroep). Hieronder het overzicht van wie in welke fase kijkt naar de klacht. De volgorde zegt niets over hoe vaak welk systeem voorkomt. Dat is niet onderzocht.

- direct door het bestuur of een klachtencommissie, geen tweede fase;
- eerste fase door bestuur, tweede fase door externe geschillencommissie;
- eerste fase door bestuur, tweede fase door interne geschillencommissie ⁶;
- eerste fase door uitvoeringsorganisatie en tweede fase door het bestuur of gedelegeerde bestuurscommissie;
- eerste fase door uitvoeringsorganisatie, tweede fase door de directeur van het fonds en derde fase door het bestuur;
- eerste fase door de uitvoeringsorganisatie, tweede fase door het bestuur en derde fase door een klachtencommissie;
- eerste fase door delegatie van het bestuur en tweede fase door voltallig bestuur.

Doorlooptijd

De totale doorlooptijd in de onderzochte 50 klachtendossiers bedroeg gemiddeld 153 dagen voordat de klager zijn of haar klacht kon indienen bij de OMP. Zoals weergegeven in het jaarverslag 2020 is de gemiddelde doorlooptijd bij ons 95 werkdagen. Alles bij elkaar moet een klager dus over veel uithoudingsvermogen beschikken. De gegeven

cijfers zijn gemiddelden. Ik zie dossiers van klagers die pas na ruim 2 jaar weten hoe het afloopt met hun klacht.

Bindende uitspraken

Uit het onderzoek blijkt dat bij 24 pensioenfondsen er commissies zijn (die deel uitmaken van de klachtenprocedures) die bindende uitspraken over een klacht of geschil kunnen doen. Bij 1 fonds is de uitspraak bindend, als de belanghebbende zich binnen twee maanden niet tot de rechter of de OMP wendt. Bij 7 fondsen wordt vermeld dat de uitspraak bindend is, maar de weg naar de OMP nog wel openstaat.

Volgens de toelichting op [artikel 65](#) van de Code Pensioenfondsen moet er in een adequate klachten- en geschillenprocedure naast een interne procedure de mogelijkheid zijn om het genomen besluit voor te leggen aan de OMP. Als de uitspraak van de betrokken commissie echt bindend is, is er geen ruimte meer voor een serieuze bemiddelingspoging.

Praktijk ten aanzien van bindende uitspraken en de ruimte van de OMP

Gelukkig blijkt de praktijk minder weerbarstig en zijn er verschillende pensioenfondsen die – nadat een bindende uitspraak is gedaan – toch bereid zijn nog een keer te kijken naar een klacht, zodra de OMP bij het dossier betrokken raakt. Dat is mooi voor de klager die doorzet, maar het kan natuurlijk niet zo zijn dat de klagers die niet zo doortastend zijn – omdat zij denken dat bindend ook echt bindend is – daar geen gebruik van maken. Ik vind het dan ook zeer wenselijk dat klagers goed geïnformeerd worden over het moment waarop zij hun klacht aan de OMP kunnen voorleggen.

De taak van de OMP is wezenlijk anders dan die van de commissie die een uitspraak doet in de klachtenprocedure van een pensioenfonds. Die commissie doet een uitspraak, al dan niet bindend, terwijl de OMP probeert te bemiddelen en een redelijke oplossing probeert te vinden voor het ontstane probleem. Om te komen tot een redelijke oplossing is het belangrijk dat het bestuur echt kijkt naar de suggesties die de OMP doet om tot een oplossing te komen. Tegen de tijd dat een klacht op mijn bureau ligt, staat wel vast dat als de pensioenuitvoerder vasthoudt aan een strikt juridische benadering, er geen redelijke oplossing mogelijk is. Alleen het bestuur heeft de bevoegdheid besluiten te nemen die kunnen afwijken van het pensioenreglement om zo wel tot een voor alle partijen redelijke oplossing te komen.



Voorstel om te komen tot stroomlijnen

Jeroen Los en Marieke Mulder hebben die grote variatie in interne klachtenprocedures bij pensioenfondsen ook in hun artikel benoemd: “De verschillende instanties hebben allemaal eigen voorwaarden en een eigen procedure en bij de ene instantie is het oordeel bindend en bij de andere instantie niet. Voor een deelnemer is de wirwar van mogelijkheden onoverzichtelijk.”

Zij pleiten ervoor om de geschillencommissies bij pensioenfondsen te stroomlijnen, zodat de noodzaak dat ieder pensioenfonds een eigen geschillencommissie heeft, vervalt. De verschillende soorten geschillencommissies bij pensioenfondsen van nu moeten worden vervangen door één geschilbeslechtende commissie bestaande uit onafhankelijke gekwalificeerde leden die hun werk doen op basis van openbare procedureregels en waarvan de uitspraken worden gepubliceerd. De geschillencommissie probeert eerst door een bemiddeling tot een oplossing te komen. Lukt de bemiddeling niet, dan volgt uitspraak waarbij de geschillencommissie oordeelt. Of de uitspraak van de geschillencommissie bindend is, is afhankelijk van de keuze van de deelnemer en het aangesloten pensioenfonds.

Reactie op het voorstel

In het voorstel van Jeroen Los en Marieke Mulder zitten verschillende elementen die ik stuk voor stuk langs zal gaan. Die elementen zijn: een geschillencommissie voor alle fondsen, openbare procedureregels, eerst bemiddelen en daarna een bindende uitspraak doen en uitspraken publiceren.

Publicatie

Om met de laatste te beginnen. Het lijkt me een goed idee als alle uitspraken van de verschillende commissies die bindende uitspraken doen, maar ook alle door de OMP behandelde zaken gepubliceerd zouden worden. Sommige bindende uitspraken worden al gepubliceerd zoals die van de Commissie van Beroep van Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW).

De formele adviezen van de OMP worden gepubliceerd in het jaarverslag. Daarnaast worden in verkorte en vereenvoudigde vorm een aantal klachten besproken op de website. Het lijkt mij een goed idee om alle door de OMP behandelde klachten te gaan publiceren. Op dit moment is daar geen capaciteit of infrastructuur voor. Als blijkt dat daar breder behoefte aan is, kan onderzocht worden of de Pensioenfederatie en het

Verbond van Verzekeraars die publicatieplicht op willen nemen in het reglement van de Ombudsman Pensioenen.

Eerst bemiddelen en daarna een bindende uitspraak doen

De gedachte om de klager de gelegenheid te bieden om na de bezwaarfase van het pensioenfonds naar de OMP te gaan is in mijn optiek een logische. Het voorkomt dat het gesprek met het bestuur van het pensioenfonds beïnvloed wordt door de al gedane bindende uitspraak van commissie van het fonds. PFZW heeft haar klachtenprocedure recent op deze wijze ingericht.

Ik zou er zeker niet voor willen pleiten dat een fase waarin een bindende uitspraak wordt gedaan moet worden toegevoegd aan alle interne klachtenprocedures. Er zijn klachtenprocedures die alleen een bezwaarfase kennen bij een pensioenfonds en daarna de gang naar de OMP. Als de procedure bij de OMP niet leidt tot een oplossing, dan kan de klager naar de rechter. Pensioenuitvoerders die tevreden zijn met hun huidige compacte klachtenregeling, zouden niet verplicht moeten worden een extra procedure te creëren.

In het voorstel is er sprake van een instituut voor de gehele pensioensector, dat bestaat uit een bemiddelingsfase en geschillenbeslechtende fase. Dat kan, maar daarbij zou wel nadrukkelijk een scheiding moeten worden aangebracht tussen de ombudsmanfase en de commissie die een bindende uitspraak doet, zoals dat nu ook is ingericht voor de Zorgverzekeringen. ⁷ Het bemiddelen vraagt om andere vaardigheden dan geschillenbeslechting. Dat kan in één gebouw, maar niet door dezelfde mensen.

Procedureregels

Om het goed te laten werken, hoeft er geen sprake te zijn van een instituut voor de gehele sector. De herkenbaarheid kan ook gerealiseerd worden als alle geschillenbeslechtende instanties werken met dezelfde procedureregels. Ik kan me voorstellen dat fondsen die nog niets hebben, of zelden te maken hebben met klachten, een gezamenlijk geschillenbeslechtende instantie inrichten. Fondsen die tevreden zijn over hun eigen geschillenprocedure kunnen hun commissie in stand houden, zodat er geen kennis en ervaring verloren gaat.

Eén geschillencommissie voor alle fondsen



Er zijn zeer grote verschillen in de interne klachtenprocedures. Over de wijze waarop die is ingericht moet goed gecommuniceerd worden. Er zijn fondsen die hun klachten- en geschillenregeling goed hebben ingericht en daar ook goed over communiceren. Dat geldt helaas niet voor elk fonds. Vanuit het oogpunt van redelijkheid vind ik het niet passend te pleiten voor het afschaffen van iets dat werkt.

Mijn ervaring is dat de verschillen in de interne klachtenprocedures niet tot grote problemen leiden bij klagers. Een klager doorloopt niet bij elk fonds opnieuw de klachtenprocedure. Hij put dus meestal niet uit ervaring.

Het grootste probleem zit meer in de slechte communicatie over de klachtenprocedure en de verschillende fases die klager moet doorlopen om zijn klacht bij de OMP behandeld te krijgen. Zo is het vaak voor ons lastig om vast te stellen of een klager, die zich bij ons meldt, de klachtenprocedure wel en bovendien volledig heeft doorlopen. Wij denken dat bij een goede en heldere communicatie veel problemen van klagers kunnen worden weggenomen.

Tot slot

Natuurlijk zou het voor adviseurs en zeker ook voor ons prettig zijn als er meer uniformiteit is in de nu grote variëteit van interne klachtenprocedures bij pensioenfondsen. Ik kan mij voorstellen dat die uniformiteit met name profijt geeft bij fondsen die nog geen heldere klachtenprocedure hebben. Ook fondsen die weinig klagers hebben zouden uit efficiencyoverwegingen een gezamenlijke geschillencommissie kunnen inrichten. Wie weet werkt die gezamenlijkheid wel zó goed, dat op termijn steeds meer fondsen zich daarbij aansluiten.

Voetnoten

Voetnoten

1. Te vinden op <https://bvza.nl/geschilbeslechting-bij-pensioenfondsen-tijd-voor-onafhankelijkheid-uniformiteit-en-transparantie>.
2. Mr. H.W.L.A. de Lange is Ombudsman Pensioenen.
3. Zie ook mijn jaarverslag 2020 op www.ombudsmanpensioenen.nl.
4. In artikel 4:17 van de Wet financieel toezicht is opgenomen dat financiële dienstverleners zorg moeten dragen voor een adequate klachtbehandeling. De interne klachtenprocedure is gericht op een spoedige en zorgvuldige klachtenbehandeling.
5. Zie Persbericht Ombudsman Pensioenen van 23 maart 2020.



6. Die interne geschillencommissies zijn wisselend samengesteld. Zij kunnen overwegend door externen zijn ingevuld en aangevuld met een of twee bestuursleden. Het kan ook een commissie zijn met overwegend bestuursleden en een extern lid.
7. De SKGZ, Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen, is een Geschilleninstantie voor zorgverzekeringen. Dit gebeurt eerst door bemiddeling door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Biedt bemiddeling geen uitkomst? Dan kunt u vragen om een (niet-)bindend advies van de Geschillencommissie Zorgverzekeringen.

