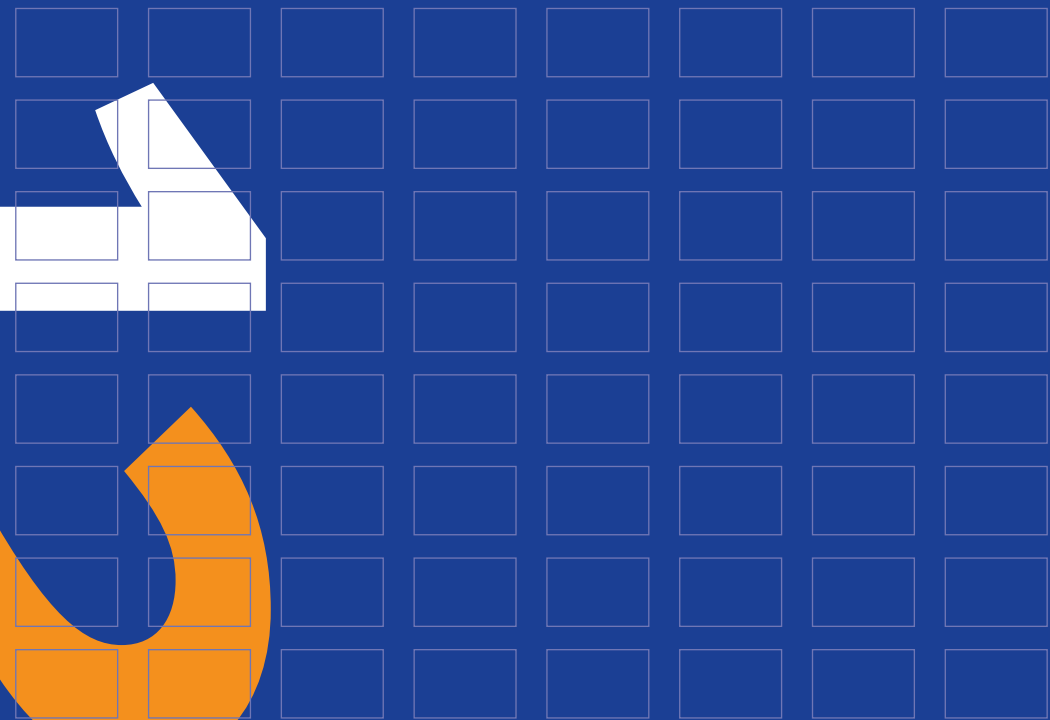




Ombudsman Pensioenen

Jaarverslag 2011-2012



INLEIDING

Sinds de introductie van de Ombudsman Pensioenen (1 april 1995) heeft diens werkwijze geen ingrijpende veranderingen ondergaan. Het ziet er niet naar uit dat de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen op korte termijn gaat veranderen. Dit betekent niet dat de Ombudsman Pensioenen stil zit. De laatste ontwikkelingen in pensioenland worden gevolgd. Zo worden nieuwe pensioenuitvoerders, zoals de Premiepensioeninstelling (PPI), benaderd en geïnformeerd over het bestaan van de Ombudsman Pensioenen en de voordelen die aansluiting bij de Ombudsman Pensioenen als laagdrempelige geschillenbeslechter voor werknemers / deelnemers biedt.

De Ombudsman Pensioenen (in het vervolg: De Ombudsman) is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt. De Ombudsman is geen belangenbehartiger of raadsman. Dit past niet bij zijn rol als onafhankelijk bemiddelaar. De Ombudsman beziet eerst of de oorzaak van onvrede kan worden weggenomen door duidelijk uit te leggen wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is immers vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publieksvoorlichting alleen de hoofdlijnen belicht. Bij een blijvende klacht of een voortdurend geschil zal de Ombudsman trachten via bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. Wanneer bemiddeling niet slaagt, kan de Ombudsman een advies uitbrengen. Het advies is weliswaar niet bindend, maar wordt in de regel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter nog open. Voor meer informatie over de rol en werkwijze van de Ombudsman wordt verwezen naar het Reglement Ombudsman Pensioenen, dat achter in dit Verslag is opgenomen. Ook de website www.ombudsmanpensioenen.nl is in dit verband een nuttige informatiebron.

Veel van de voorgelegde kwesties zijn in formele zin niet altijd aan te merken als een zaak die betrekking heeft op de uitvoering van een pensioenreglement. Toch kan de Ombudsman vanuit zijn onafhankelijke positie in een aantal gevallen, door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van een pensioenuitvoerder, de klager én de pensioenuitvoerder van dienst zijn. Onnodige correspondentie tussen belanghebbende en pensioenuitvoerder is vaak te voorkomen dankzij de uitleg van de Ombudsman. Voor een

belangrijk deel vindt de uitleg plaats tijdens een telefonisch contact tussen klager en het secretariaat. Het voorgaande neemt niet weg dat de Ombudsman in toenemende mate merkbaar betrokken raakt bij “echte” geschillen en minder uitleg hoeft te geven aan klagers. Dit is waarschijnlijk dankzij een verbeterde communicatie tussen uitvoerders en belanghebbenden en de professionalisering van de interne klachten-behandeling van de uitvoerders.

Het is inmiddels een goed gebruik om voor een aantal onderwerpen de specifieke aandacht van de pensioenuitvoerders te vragen. Helaas doe ik dit voor de hierna volgende onderwerpen niet voor de eerste keer. Hopelijk zit de kracht van het woord in de herhaling ervan. Het gaat – samengevat – om de volgende drie thema’s¹:

1. Arbeidsongeschiktheid

In iedere verslagperiode, dus ook in deze, bereikten mij klachten van arbeidsongeschikte personen die om een administratieve reden niet of niet (meer) volledig in aanmerking kwamen voor premievrije opbouw. Het was belanghebbenden niet altijd duidelijk of er in het verleden een recht op premievrije voortzetting van de opbouw van pensioen was ontstaan. Ook de (administratieve) voorwaarden voor het toekennen waren niet altijd duidelijk voor betrokkene. Het gaat bijvoorbeeld om bepalingen waarin staat dat premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid tot maximaal één jaar voor de meldingsdatum met terugwerkende kracht wordt toegekend. Ontdek je op 64-jarige leeftijd dat je 20 jaar geleden premievrije opbouw had moeten aanvragen om je pensioenopbouw veilig te stellen, dan zul je helaas alleen premievrije opbouw toegekend krijgen vanaf 63-jarige leeftijd.

Betrokkenen hebben dus niet altijd een juiste en tijdige aanvraag gedaan. Indien de gevolgen soms pas na jaren zichtbaar worden, zijn er reeds rechten verspeeld. Ik pleit er nog maar eens voor dat pensioenuitvoerders in deze situatie coulant betrachten ten aanzien van de formele bepalingen over verstreken of overschreden termijnen.

Met ingang van 1 januari 2009 werd met artikel 37 van de Pensioenwet geregeld dat de pensioenuitvoerder een overeenkomst sloot met het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) op basis

¹ Zie Jaarverslag 2009-2010: pagina 6 t/m 11 voor een uitgebreidere behandeling van deze thema’s

waarvan het UWV de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder meldde. Per 1 januari 2011 werd het verplicht sluiten van dergelijke contracten tussen UWV en pensioenuitvoerder al weer geschrapt. De tekst van artikel 37 PW luidt sindsdien:

Melding arbeidsongeschiktheid

1. *Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) meldt de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder;*
2. *Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld ten aanzien van het eerste lid.*

Door deze wettelijke bepaling worden hopelijk problemen met toekenning van premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid in de toekomst voorkomen.

Voorts wordt (en werd) er verschillend met in- en uitloopriscio omgegaan. Medio 2008 gaf de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen aan haar leden het advies om het zogeheten inloopriscio bij arbeidsongeschiktheid voor het ‘nieuwe’ fonds te laten komen. Helaas wordt dit advies in de praktijk nog niet door alle fondsen gevolgd. Bovendien dekten verzekeraars wel het uitloopriscio, maar niet het inloopriscio. Bij een overstap waarbij de oude pensioenuitvoerder een fonds en de nieuwe pensioenuitvoerder een verzekeraar is, ontstond er in geval van een toegenomen arbeidsongeschiktheid een probleem.

Er zijn ook positieve ontwikkelingen te melden. Kort na einde van de verslagperiode, namelijk op 23 januari 2013, sloten de beide pensioen-koepels – de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars – een convenant ter zake van de dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen. Deze afspraken leiden overigens niet tot een verplichting voor sociale partners om in een pensioenregeling het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Het convenant laat bestaande verschillen in arbeidsvoorwaarden onverlet. Het zijn dus uiteindelijk de sociale partners zelf die de inhoud van de pensioenregeling bepalen.

De koepels zullen zich inspannen om te bereiken dat sociale partners de afspraken uit het convenant uiterlijk 1 januari 2014 implementeren in de pensioenregelingen. In tegenstelling tot het Verbond van Verzekeraars kan de Pensioenfederatie haar leden niet aan het convenant binden. De bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars

zijn wel gebonden aan de nieuwe afspraken. Het gaat te ver om hier in detail te treden wat betreft de door fondsen en verzekeraars gemaakte afspraken. Van belang is te weten dat pensioenuitvoerders na aanpassing van de pensioenreglementen geen carenz- of wachttijden meer hanteren en dat bij mislukte re-integratie kan worden teruggevallen op de rechten die de werknemer jegens zijn vorige pensioenuitvoerder had.

Er past helaas ook een kanttekening bij dit positieve bericht. Ik zie het als een gemiste kans voor de gezamenlijke pensioenuitvoerders dat niet definitief wordt afgerekend met 'oude' gevallen, zoals deze de afgelopen achttien jaar aan mij werden voorgelegd. Voor mensen die een serieuze poging tot re-integratie hebben gedaan en die daarbij hun pensioen-opbouw beëindigd zagen op het moment dat deze poging mislukte, komt het nu gesloten convenant te laat. In het verleden heb ik pensioenuitvoerders gevraagd om zich in te spannen om dit soort kwesties op te lossen. Een officieel antwoord op deze vraag bleef tot vandaag de dag uit. Daarom dring ik er nog eens bij de pensioenuitvoerders op aan om een regeling voor bestaande gevallen te treffen. Het gaat waarschijnlijk niet om heel veel gevallen, maar het individuele leed is (te) groot.

2. Onzorgvuldige informatieverstrekking

Fouten en vergissingen in pensioenopgaven (zoals het UPO) hebben ook in de afgelopen verslagperiode veelvuldig tot ergernis en onvrede geleid. Ik kan daarom niet genoeg benadrukken dat tussentijdse, individuele informatie aan deelnemers over de opgebouwde en nog op te bouwen rechten juist en accuraat dient te zijn.

Een beroep door een pensioenuitvoerder bij een gemaakte fout op een voorbehoud of op het karakter van een voorlopige berekening kan mijns inziens niet altijd stand houden. Dit knelt des te meer in situaties waarin de foute opgave vaker of bij voortdurende is gedaan, of als de tussentijdse opgave basis is geweest voor onherroepelijke besluitvorming door betrokkene. De mogelijk hierdoor ontstane schade kan niet zomaar op betrokkene worden afgewenteld, doch dient voor rekening van de pensioenuitvoerder of de door de pensioenuitvoerder ingeschakelde uitvoeringsorganisatie te komen. In een Service Level Agreement (SLA) met een uitvoeringsorganisatie kan men vastleggen hoe er met klachten moet worden omgegaan en dat er een bepaald bedrag aan vergoedingen in verband met fouten van de uitvoeringsorganisatie voor rekening van de pensioenuitvoerder komt. Indien een uitvoerings-

organisatie beneden de maat scoort wat betreft het aantal fouten en de financiële gevolgen van deze fouten, zouden pensioenuitvoerders hun 'partner in business', de uitvoeringsorganisatie, hierop moeten aanspreken. Hierdoor zouden vergoedingen en tegemoetkomingen voor rekening van de uitvoeringsorganisatie en niet voor rekening van het fonds (en daarmee ten laste van de pensioengerechtigden) moeten komen en uiteindelijk zou een langdurige slechte dienstverlening in mijn ogen moeten leiden tot opzegging van de overeenkomst met de pensioenuitvoerder.

Een fout of vergissing van de kant van de pensioenuitvoerder heeft overigens niet per definitie automatisch privaatrechtelijke gevolgen.

Van geval tot geval zal beoordeeld moeten worden of belanghebbende mocht vertrouwen op de aan hem verstrekte informatie. Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek zegt hierover (opgewekt vertrouwen):

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil”.

Dit betekent dat een pensioenuitvoerder in het algemeen het recht heeft een gemaakte fout te herstellen, maar dat deze regel uitzondering kan lijden indien de wederpartij zich van die fout niet bewust had kunnen zijn. Wanneer een pensioenuitvoerder een opgave verstrekt, is deze dus in beginsel daaraan gebonden, indien de deelnemer er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat de opgave juist was. Wannéér gesproken mag worden van bij een deelnemer opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen, is in zijn algemeenheid niet te zeggen. Dat hangt af van de omstandigheden van het geval. Wel is onomstreden, dat het in deze niet gaat om een subjectief feitelijk vertrouwen ("wat heeft de deelnemer gedacht"), maar om een objectief gerechtvaardigd te achten vertrouwen ("wat mocht of moest de deelnemer denken, alle omstandigheden in aanmerking genomen").

Uit recente rechtspraak kunnen de volgende conclusies worden getrokken: Van belang is allereerst de erkenning dat de pensioenuitvoerder de deskundige partij is en de deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde

is dat niet. Er is dus sprake van ongelijke kennis van de materie in het algemeen en de litigieuze pensioenregeling in het bijzonder. Een leek mag daarom al snel vertrouwen op verwachtingen die zijn gewekt door de pensioenuitvoerder als deskundige partij.

Voorts speelt een rol hoe vaak en over welke periode de informatie in stand wordt gehouden. Een eenmalige fout in een opgave die vervolgens binnen een half jaar wordt gecorrigeerd, wekt bijvoorbeeld minder vertrouwen dan jarenlang verstrekte onjuiste opgaven. Het is dus zaak voor de pensioenuitvoerder om een onjuiste opgave zo snel mogelijk te herroepen (zie ook Verslag 2007 – 2008, pagina 9, Advies Ombudsman). Hoewel een voorbehoud niet in alle gevallen (juridische) kracht heeft, wekt informatie met een 'disclaimer' in het algemeen minder vertrouwen dan met een zekere stelligheid in de richting van een belanghebbende verwoorde informatie (Hof Den Bosch, 22 januari 2008, PJ2008/25). Laten we verder niet vergeten te noemen dat de gemaakte vergissingen kenbaar kunnen zijn. Een pensioenopbouw in één jaar (Factor A) van bijvoorbeeld € 2.000,- of een totaal ouderdomspensioen na een dienstverband van 20 jaar van € 35.000,- bij een salaris van nog geen € 40.000,- bruto per jaar, is natuurlijk te mooi om waar te zijn.

Tot slot moet ook worden bekeken welke ingrijpende gevolgen de onjuiste opgaven hebben gehad. Is de pensioengerechtigde een financiële verplichting op basis van een te hoog voorgespiegeld inkomen aangegaan? Gaat het om het inkomen van een achtergebleven partner? Heeft een 61-jarige deelnemer ontslag in verband met (pre-)pensioenering genomen?

3. Onredelijk bezwarende bepalingen

Uit ervaring weet de Ombudsman dat veel pensioenuitvoerders van mening zijn dat zij het volste recht hebben een fout te corrigeren, ook als deze niet kenbaar was voor belanghebbende en ook als deze fout jarenlang heeft bestaan. De Ombudsman bespeurt een zekere hardheid bij pensioenuitvoerders indien een belanghebbende per ongeluk niet tijdig in de gaten had dat hij iets had moeten doen. Zo kunnen rechten vervallen indien de deelnemer niet tijdig actie onderneemt. Het gaat bijvoorbeeld om bepalingen waarin staat dat premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid maximaal één jaar voor de meldingsdatum wordt toegekend (zie boven ad 1. Arbeidsongeschiktheid). In een andere bepaling kon er alleen sprake zijn van een bijboeking van

aanspraken ingeval van premieachterstand indien de deelnemer de werkgever binnen een kort tijdbestek door middel van een aangetekend schrijven had gesommeerd om de premie te voldoen. Indien de werknemer de werkgever niet binnen de in het reglement aangegeven periode sommeert tot premiebetaling, kan van bijboeking geen sprake meer zijn. In mijn ogen gaat het om een onredelijk bezwarende bepaling, te meer daar de werknemer wel zijn verplichtingen nakwam in de vorm van op zijn loon ingehouden werknemerspremie.

Een opmerkelijke bepaling, tot slot, was die waarin een pensioenuitvoerder aangaf niet (nooit) aansprakelijk te kunnen worden gesteld en dat schadevergoedingen niet mogelijk zijn, omdat het pensioenreglement hierin niet voorziet....Ik denk niet dat bepalingen als deze in juridische zin houdbaar zijn.

De Ombudsman doet (nogmaals) een beroep op pensioenuitvoerders om dergelijke bepalingen kritisch tegen het licht te houden en waar mogelijk uit het pensioenreglement te verwijderen.

DE GETALLEN

In 2011 werden 636 zaken in behandeling genomen, in 2012 waren dit er 577. Per einde verslagperiode (31 december 2012) waren nog één zaak uit 2010, twee zaken uit 2011 en 69 zaken uit 2012 in behandeling.

Sinds de start van de Ombudsman in 1995 werd het volgende aantal zaken aan hem voorgelegd:

Jaar	Aantal zaken
1995 (9 maanden)	430
1996	460
1997	497
1998	473
1999	620
2000	560
2001	550
2002	595
2003	552
2004	642
2005	616
2006	725
2007	662
2008	738
2009	750
2010	655
2011	636
2012	577

Uit deze tabel blijkt – vooral sinds 1999 – een redelijk stabiel aantal voorgelegde klachten.

Gezien de aansluiting per 1 januari 2009 van de verzekeraars bij de Ombudsman is het opmerkelijk dat het aantal klachten vanaf 2009 maar fractioneel hoger was dan in 2008.

Het aantal aan de Ombudsman voorgelegde zaken is gering als bedacht wordt dat er jaarlijks miljoenen pensioenmutaties worden doorgevoerd. De interne klachtbehandeling van de pensioenuitvoerders zelf voorkomt ongetwijfeld dat er meer zaken aan mij worden voorgelegd dan thans het geval is.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg 39 dagen in 2011; in 2012 was dit 31 dagen.

VERDELING

Ondanks verbeterde periodieke communicatie is teleurstelling over de hoogte van het pensioen de meest voorkomende soort klacht. Ook het niet in aanmerking komen voor pensioen is een regelmatig terugkerend onderwerp van geschil.

ADVIEZEN

In de afgelopen verslagperiode heeft de Ombudsman eenmaal Advies, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen, aan een pensioenuitvoerder uitgebracht. Gemiddeld brengt de Ombudsman minder dan eenmaal per jaar een formeel advies uit.

In het Advies, dat medio 2011 werd uitgebracht aan een pensioenfonds, ging het om de mijns inziens ongewenste gevolgen van een mislukte reïntegratie van mevrouw C.

Mevrouw C. nam deel aan een verzekerde regeling. Zij werd arbeidsongeschikt en de betrokken verzekeraar kende haar op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden gedeeltelijke (50%) premievrije opbouw toe. Mevrouw C. re-integreerde redelijk voorspoedig en ging weer veertien uur per week bij haar werkgever werken. Tijdens deze periode werd de aan de werkgever verleende dispensatie van het bedrijfstakpensioenfonds ingetrokken, het verzekeringscontract werd hierdoor beëindigd en klager werd voor een deeltijdpercentage van 35% (veertien uur per week) deelnemer van een bedrijfstakpensioenfonds. Na ongeveer een jaar vond er een waardeoverdracht plaats naar een ander bedrijfstakpensioenfonds, omdat mevrouw C. voor een ander bedrijfsonderdeel was gaan werken. Deze werkmaatschappij was verplicht aangesloten bij een ander bedrijfstakpensioenfonds.

Aanvankelijk ging het zo voorspoedig met de gezondheid van mevrouw C. dat zij op grond van de eerder genoemde polisvoorwaarden niet meer in aanmerking kwam voor 50% premievrije opbouw.

Helaas viel mevrouw C. na in totaal twee jaar werken opnieuw uit. Deze keer zonder enig vooruitzicht op herstel. De pensioenopbouw stopte bij het fonds. Het fonds was niet bereid om premievrije opbouw toe te kennen in verband met bestaande arbeidsongeschiktheid op het moment dat zij deelnemer werd. De verzekeraar kon de premievrije opbouw niet uitbreiden naar 100% omdat mevrouw C. elders deelnemer was geworden en pensioenaanspraken had verworven, maar de verzekeraar was bereid als uitloopriscio de premievrije opbouw te herstellen naar de 50% opbouw die zij eerder had “genoten”.

De Ombudsman was van mening dat het fonds de andere 50% van de pensioenopbouw zou moeten toekennen. Uiteindelijk volgde het fonds het Advies van de Ombudsman, waarbij moet worden aangetekend dat er geen 50%, maar 35% premievrije opbouw werd toegekend, omdat mevrouw C. geen 20 uur per week, maar 14 uur per week had gewerkt en als zodanig als deelnemer geregistreerd stond.

Verder heb ik begin 2013 een formeel Advies uitgebracht in een zaak die reeds sinds eind 2010 in behandeling is bij de Ombudsman. Het betreft een pensioenfonds dat weigert uitvoering te geven aan een excedentenverzekering. Het bestaan van de vrijwillige aanvullende verzekering is naar mijn mening aangetoond. Het fonds geeft echter steeds een afwijzing met een andere uitleg. Ondanks dat stukken anders doen vermoeden, is het fonds van mening dat de aanvullende verzekering niet tot stand is gekomen. Ik zal in het volgende verslag stilstaan bij de afloop van deze kwestie.

Onderwerpen 2011	X	G	O	P	DNI	totaal
Aanspraak	30	29	60	19	122	260
Afkoop	2	8	2	3	8	23
Berekening	4	5	8	5	15	37
Berichtgeving	6	3	2	1	11	23
Diensttijd	0	2	1	0	2	5
Heffingen en inhoudingen	4	6	1	3	13	27
Nabestaandenpensioen	6	8	16	7	32	69
Opbouw bij arbeidsongeschiktheid	7	7	9	3	25	51
Reparatie deeltijdpensioen	0	1	1	0	2	4
Samenloop met andere inkomsten	2	1	2	1	6	12
Uitbetaling	5	10	5	3	9	32
Uitvoerder	0	1	0	0	3	4
Verevening bij scheiding	1	3	3	3	17	27
Waardeoverdracht	5	3	5	1	8	22
Waardevastheid	2	0	1	0	6	9
Verspreide onderwerpen	6	1	4	1	19	31
	80	88	120	50	298	636

- X: nog in behandeling
G: ten gunste van de deelnemer opgelost
O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost
P: verwezen naar de eigen procedure van de pensioenuitvoerder
DNI: doorverwezen, informatie/uitleg gegeven, behandeling niet aangevangen of voortgezet

Uitsplitsing van het aantal klachten naar pensioenuitvoerder 2011

Gemiddelde doorlooptijd : 39 dagen

Betrokken pensioenuitvoerder	Aantal zaken
Bedrijfstakpensioenfondsen	417
Ondernemingspensioenfondsen	80
Verzekeraar	105
Overig	27
Beroepspensioenfondsen	7
Totaal	636

Onderwerpen 2012	X	G	O	P	DNI	totaal
Aanspraak	17	10	18	5	177	227
Afkoop	4	3	0	4	10	21
Berekening	10	5	0	2	19	36
Berichtgeving	13	2	0	2	10	27
Diensttijd	0	3	0	1	3	7
Heffingen en inhoudingen	1	4	4	5	10	24
Nabestaandenpensioen	4	5	5	5	20	39
Opbouw bij arbeidsongeschiktheid	4	10	4	6	25	49
Reparatie deeltijdpensioen	1	1	0	0	2	4
Samenloop met andere inkomsten	2	1	0	1	7	11
Uitbetaling	4	7	8	8	16	43
Uitvoerder	0	1	0	1	1	3
Verevening bij scheiding	1	5	4	8	18	36
Waardeoverdracht	3	0	1	2	5	11
Waardevastheid	2	1	1	1	2	7
Verspreide onderwerpen	3	9	5	6	9	32
	69	67	50	57	334	577

X: nog in behandeling

G: ten gunste van de deelnemer opgelost

O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost

P: verwezen naar de eigen procedure van de pensioenuitvoerder

DNI: doorverwezen, informatie/uitleg gegeven, behandeling niet aangevangen of voortgezet

Uitsplitsing naar het aantal klachten naar pensioenuitvoerder 2012

Gemiddelde doorlooptijd : 31 dagen

Betrokken pensioenuitvoerder	Aantal zaken
Bedrijfstakpensioenfonds	361
Ondernemingspensioenfonds	51
Verzekeraar	138
Overig	21
Beroepspensioenfonds	6
Totaal	577

ALGEMENE BESCHOU- WINGEN

“ Het is de toon die de muziek maakt...”

Tot nu toe is er in dit Verslag, maar ook in voorgaande Verslagen, weinig aandacht besteed aan de interne klachtenprocedure (IKP) van de pensioenuitvoerders zelf. Daar komt nu enige verandering in.

Het is helaas onvermijdelijk dat ook pensioenuitvoerders soms fouten en vergissingen maken. Het woord ‘soms’ is hier naar mijn mening terecht, omdat ik veronderstel dat er jaarlijks enkele miljoenen mutaties in pensioenvoorzieningen (salarisaanpassingen, scheidingen, waardeoverdrachten, etc.) worden doorgevoerd. Dit aantal afgezet tegen het aantal zaken dat in de interne klachtenprocedures wordt behandeld en later eventueel nog aan de Ombudsman of een rechter wordt voorgelegd, geeft aan dat er gelukkig meer goed dan ‘verkeerd’ gaat in pensioenland. In de gevallen dat het niet goed gaat, probeert de Ombudsman als onafhankelijk bemiddelaar door uitleg onvrede weg te nemen of de pensioenuitvoerder ervan te overtuigen dat deze in een bepaalde zaak echt in het belang van de betrokkene een oplossing moet treffen. Eerst, zo is ook formeel vastgelegd in het Reglement wat betreft de werkwijze van de Ombudsman, moet een klacht worden behandeld door de pensioenuitvoerder.

Hoewel niet met zoveel woorden, schrijft de Pensioenwet voor dat een pensioenuitvoerder moet beschikken over een vorm van klachtbehandeling. Klachten moeten in een administratief systeem worden geregistreerd. Ik neem aan dat het niet alleen bij registratie zal blijven.

De inrichting van de IKP, zeg maar de vorm waarin de IKP is gegoten, is dus niet bij wet voorgeschreven. In de praktijk worden klachten behandeld door een voltallig fondsbestuur, een aantal bestuursleden

dat een vaste of incidentele Klachtencommissie vormt of een Commissie van Beroep die zich over een zaak buigt nadat de administrateur een voor beroep vatbare beslissing heeft genomen waar klager zich niet bij kan neerleggen. Ik pleit er voor om bij pensioenfondsen een klachtbehandeling te introduceren die op meer afstand tot het bestuur staat. Dit kan door externe deskundigen over de klacht te laten buigen. Hiermee wordt er zo “onafhankelijk” mogelijk naar een kwestie gekeken. De ervaring leert dat externe deskundigen doorgaans zorgvuldiger over een zaak oordelen en uitspraken of beslissingen beter onderbouwen.

Het kan natuurlijk altijd beter. Dit zou het uitgangspunt van iedere dienstverlener en dus ook van iedere pensioenuitvoerder moeten zijn. Het onderstaande is natuurlijk niet bedoeld voor de pensioenuitvoerder die al goed scoort op het terrein van klantvriendelijke klachtbehandeling, maar wie de schoen past.....

Het is om te beginnen verbazingwekkend hoe sommige pensioenuitvoerders of hun uitvoeringsorganisaties met de registratie van een (nieuwe) klacht omgaan. Nog steeds komt het voor dat brieven van belanghebbenden en zelfs brieven van de Ombudsman niet of niet kordaat genoeg worden beantwoord. Het lijkt mij niet moeilijk om hiervoor een oplossing te vinden. Bevestig altijd de ontvangst van een brief, zeker indien kan worden voorzien dat een inhoudelijk antwoord langere tijd op zich laat wachten. Bedenk dat een belanghebbende met een vraag of probleem zit en een antwoord verwacht. Door een klacht te negeren of niet tijdig op te pakken, verdwijnt de onvrede zeker niet.

Ook de toonzetting van een reactie van een pensioenuitvoerder kan zo af en toe nog wel wat worden bijgeschaafd. Een klein beetje empathie tonen bij de beantwoording van brieven doet wonderen en voorkomt olopende onvrede. Hetzelfde kan worden gezegd over de telefonische behandeling van vragen of verzoeken om informatie. Laat een reactie door ten minste één andere collega lezen en durf je collega ook te wijzen op zijn of haar klantvriendelijke gedrag.

Verder valt het mij op dat in sommige gevallen een antwoord onbegrijpelijk is, zeker voor een leek. In andere gevallen worden de bij betrokken levende vragen niet of maar gedeeltelijk beantwoord.

Een belangrijk deel van de ontstane onvrede kan mijns inziens worden weggenomen door een helder taalgebruik, een (niet te) uitgebreide uitleg, mits geschikt voor een leek op pensioengebied, en het overleggen van pensioenstukken. Ook de tijdigheid van een antwoord speelt een rol bij het voorkomen van ergernis.

Bij de afronding van de IKP hoort mijns inziens een correcte verwijzing naar de Ombudsman Pensioenen en naar de rechter. Het valt aan te bevelen duidelijk en zo spoedig mogelijk aan te geven wanneer de IKP is afgerond, ook of juist als het geschil is blijven bestaan. Op enig moment kan worden vastgesteld dat het geen zin meer heeft om met elkaar te blijven corresponderen en daarbij wederzijdse argumenten te blijven herhalen. Dit geldt voor zowel pensioenuitvoerder als klager.

Indien een belanghebbende besluit een zaak aan de Ombudsman voor te leggen, krijgt deze uiteraard altijd een schriftelijke reactie. In de meeste gevallen, vaak ook in de zaken die op het eerste gezicht “zo klaar als een klontje” lijken, besluit de Ombudsman een reactie te vragen aan de betrokken pensioenuitvoerder(s). Hierbij richt de Ombudsman zich tot het (bestuur van het) pensioenfonds of tot de directie van een verzekeraar. Vervolgens is het aan de pensioenuitvoerder om een reactie op te stellen ten behoeve van de Ombudsman.

De meeste pensioenuitvoerders hebben niet of nauwelijks gelijktijdig meerdere zaken in behandeling bij de Ombudsman. Het valt daarom des te meer op dat sommige pensioenuitvoerders (in de praktijk meestal hun uitvoeringsorganisaties) pas na lange tijd en pas na een reeks van rappels reageren. Regelmatig zijn de reacties inhoudelijk bezien niet volledig of niet duidelijk en wordt de Ombudsman aangesproken als klager zelf, de persoon die zijn ongenoegen kenbaar maakt in de richting van de pensioenuitvoerder. De Ombudsman zelf is uiteraard niet de klager die met een bepaalde kwestie “in zijn maag” zit. Hij tracht door middel van bemiddeling een oplossing voor het ontstane probleem te treffen.

Het komt verder regelmatig voor dat ook in belangrijke zaken het bestuur niet wordt gekend in het bestaan van deze klacht. De administrateur of uitvoeringsorganisatie houdt de Ombudsman weg van het bestuur. Ik kan overigens niet beoordelen of dit laatste geschiedt op verzoek van het bestuur of dat de met klachtbehandeling belaste

uitvoeringsorganisatie het bestuur niet inlicht over (gecompliceerde) klachten die aan de Ombudsman zijn voorgelegd. Formeel gezien houd ik niet de uitvoeringsorganisatie, maar de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling.

Het valt mij (en soms ook klagers) regelmatig op dat de klachtbehandelaar die een reactie samenstelt voor de Ombudsman dezelfde persoon is die in de fase van de IKP met klager heeft gecorrespondeerd. In mijn ogen verdient het aanbeveling dat een ander, een collega klachtbehandelaar zo onbevangen mogelijk naar een zaak kijkt en tot een zienswijze komt. Een “schone lei” doet soms wonderen.

Al met al zie ik de kwaliteit van de IKP langzaam maar zeker vooruit gaan. De aandacht voor inhoud en snelheid mag echter niet verslappen, ook niet bij een toenemende werkdruk. De kwaliteit van de reacties gericht aan de Ombudsman kan hier en daar nog wel een zekere impuls gebruiken. Het zou de Ombudsman goed uitkomen wanneer minder tijd en kosten besteed hoeven te worden aan het versturen van rappels. Stel, tot slot, de Ombudsman op de hoogte van een eventuele verhuizing, een nieuwe uitvoeringsorganisatie of een nieuwe contactpersoon.

ENKELE OPMERKELIJKE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD EN OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSPRAAK

Ondanks dat de pensioenuitvoerder de heer K. eind 2009 had aangeschreven met een aanvraagformulier voor het ouderdomspensioen, vergezeld met een aankondiging van afkoop van dit pensioen, reageerde de pensioenuitvoerder eind maart 2011 na de ontvangst van een brief van klager met vragen over de hoogte van de afkoopwaarde als volgt:

“Uw bijgaande brief kunnen wij niet in behandeling nemen omdat de door u vermelde persoonsgegevens niet in onze administratie voorkomen. Mogelijk is uw brief bedoeld voor een ander pensioenfonds. Als u wilt weten bij welke pensioenfonds u pensioen hebt opgebouwd, kunt u contact opnemen met de Helpdesk Pensioenen. Deze helpdesk is bereikbaar.....”

Niet alleen was de helpdesk waarnaar in de brief werd verwezen drie maanden eerder opgeheven in verband met feit dat het Pensioenregister sinds 6 januari 2011 toegankelijk was geworden, maar ook had de pensioenuitvoerder niet goed ‘gezocht’. Bij de overgang naar een andere uitvoeringsorganisatie waren de gegevens van de heer K. verloren gegaan. Nadat ik het fonds had benaderd, waren deze gegevens overigens relatief snel weer ‘boven tafel’.

Mevrouw van Z. zag haar wens om per 1 november 2011 op 63-jarige leeftijd met vroegpensioen te gaan aanvankelijk in rook opgaan. De pensioenuitvoerder had in een lange reeks van jaren een pensioen voorgehouden, dat mevrouw van Z. in staat stelde inderdaad te stoppen met werken. De werkgever was over deze situatie ingelicht. Ongeveer een half jaar voor pensionering bleek de uitkering bijna € 1.000,- bruto

per maand lager uit te pakken. Nadat deze kwestie aan mij was voorgelegd, vond gelukkig ook het fonds al snel dat er jegens mevrouw van Z. verwachtingen waren gewekt:

“De brief van mevrouw van Z. is voor ons reden geweest om het pensioen-dossier, met name de met haar gevoerde correspondentie, nogmaals uitgebreid te bestuderen. In antwoord op haar verzoek kan ik u thans berichten dat wij bij nader inzien van mening zijn dat mevrouw van Z. inderdaad een beroep kan doen op gewekte verwachtingen. (Naam pensioenuitvoerder) zal de prognose in het UPO 2010 gestand doen en het hogere vroegpensioen toekennen.”

Bij de behandeling van de klacht van de heer P. kwam het bijna tot een formeel Advies van de Ombudsman. Uiteindelijk was een gesprek met het fonds nodig om het fonds ervan te overtuigen dat het toch echt een taak is van een pensioenuitvoerder om een toegekend pensioen cijfermatig te onderbouwen. De heer P. vond dat hem op de pensioendatum een te laag ouderdomspensioen was toegekend. Aan de hand van salarisen diensttijdgegevens kon de pensioenopbouw van de heer P. relatief eenvoudig gereconstrueerd worden, omdat gedurende een groot deel van de deelnemersperiode sprake was van een eindloonregeling. De pensioenuitvoerder had desondanks moeite met de door de Ombudsman voorgelegde berekening, maar had geen goede argumenten om aan te tonen waarom het toegezegde pensioen maar circa de helft bedroeg van het gereconstrueerde bedrag. In het gesprek werd duidelijk dat een vorige uitvoeringsorgansiatie van het fonds het archief al te ijverig had geschoond, zodat belangrijke gegevens en stukken, waaronder zelfs het van toepassing zijnde pensioenreglement, niet meer voorhanden waren. De heer P. had echter nog wat stukken bewaard. Het fonds kende alsnog met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum hogere rechten toe.

AANSPRAAK/AFKOOPT

Pensioenuitvoerder D. liet belanghebbende weten dat deze niet voorkwam in zijn administratie. Het dienstverband zou te kort zijn geweest om premievrije aanspraken te verwerven. Dit laatste kan inderdaad een plausibele verklaring zijn bij ‘oude’ pensioenregelingen. Klager B. kon aan de hand van loonstroken en een Ziekenfondsverklaring aantonen dat hij lang genoeg in dienst was geweest voor een premievrij pensioen.

De stroken lieten zien dat er pensioenpremie op het loon was ingehouden. Vervolgens gaf de pensioenuitvoerder aan dat het pensioen bij een andere pensioenuitvoerder was verzekerd. Dit was onwaarschijnlijk, gezien de functieaanduiding op onder andere de loonstroken. Tot mijn verbazing beweerde het fonds vervolgens dat het pensioen al in 2008 afgekocht en aan B. uitgekeerd was:

“Wij hebben in ons archief kunnen achterhalen dat aan u in november 2008 een eenmalige afkoopsom is toegekend van X euro bruto. Wij hebben niet kunnen achterhalen of de afkoopsom daadwerkelijk aan u is betaald.”

Het fonds schreef dit in november 2012. Mede met het oog op de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar, vind ik het onwaarschijnlijk dat er al na vier jaar geen bewijs valt te leveren voor een afkoop.

“Het bestuur heeft besloten de afkoopsom van X euro (bruto) aan u uit te betalen.”

Bij sommige zaken is de logica ver te zoeken. Uiteraard ben ik tevreden over de uiteindelijke oplossing voor de klacht.

NABESTAANDENPENSIOEN

Kort na pensionering ontdekte de heer van M. dat er op een pensioen-overzicht geen melding werd gemaakt van een partnerpensioen. Het fonds deelde de heer van M. desgewenst mee dat er geen partner bekend was.

De heer van M. had abusievelijk zijn partner niet (tijdig) bij het fonds aangemeld. Op grond van de in het pensioenreglement vastgelegde voorwaarden had de heer van M. zijn partner voor de pensioendatum moeten aanmelden. Van belang is te weten dat de heer van M. en zijn partner al jaren een notariële samenlevingsovereenkomst hadden. De pensioenuitvoerder weigerde onder verwijzing naar de reglementaire voorwaarden een partnerpensioen te verzekeren.

Ik vind dat er onderscheid moet worden gemaakt tussen inhoudelijke (materiële) voorwaarden, zoals het kunnen overleggen van een notarieel verleden samenlevingsovereenkomst en zuiver administratieve voorwaarden, zoals een tijdige aanmelding. De eerste categorie kent wat mij

betreft een zwaardere wegingsfactor. In dit specifieke geval had de heer van M. het nagelaten om zijn partner aan te melden, waarschijnlijk omdat hij niet bekend was met deze bepaling. Het is in mijn ogen onredelijk om geen gelegenheid te bieden de administratieve vergissing te herstellen.

Nog steeds zijn veel pensioenuitvoerders van mening dat fouten van hun kant tot in lengte van jaren hersteld mogen worden. Dit recht heeft – binnen redelijke grenzen – een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde mijns inziens ook.

Uiteindelijk was de Geschillencommissie van het fonds het met mij eens en werd alsnog een aanspraak op partnerpensioen verzekerd.

Pensioenuitvoerders zijn bij kwesties als deze bevreesd voor een precedentenwerking. Deze vrees is bijna altijd onterecht. Een bemiddelingsresultaat is de uitkomst van een specifieke zaak en wordt door mij niet gezien als jurisprudentie. Van geval tot geval bekijk ik of de door een pensioenuitvoerder genomen beslissing wel in alle redelijkheid genomen had kunnen worden. In deze casus had het fonds op grond van het reglement misschien wel een correcte beslissing genomen, maar het resultaat was aanleiding om een beroep te doen op bijzondere hardheid van deze uitkomst. Uiteindelijk was het fonds bereid om na een niet al te lange discussie het volledige partnerpensioen toe te kennen.

Opmerkelijk was verder de aan mij voorgelegde kwestie waarbij aan belanghebbende na interventie van de Ombudsman Pensioenen met terugwerkende kracht vanaf de oprichtingsdatum van de pensioenuitvoerder een partnerpensioen werd toegekend. Op grond van het reglement, dat circa acht jaar na het overlijden van de werknemer van kracht werd, kwam belanghebbende wel in aanmerking voor een partnerpensioen. Er werd een partnerpensioen toegekend alsof het reglement op het moment van overlijden van toepassing was. Bovendien zag de pensioenuitvoerder ervan af om verjaring in te roepen voor de tot en met december 2001² vervallen termijnen.

² Vijf jaar voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de Pensioenwet, waarin verjaring niet meer mogelijk was bij in leven zijn van de gerechtigde; voorheen was deze termijn vijf jaar.

PENSIOENVEREVENING

Mevrouw L. ontdekte dat haar pensioenuitvoerder in strijd met de privacywetgeving informatie over haar aanstaande ouderdomspensioen aan haar ex-echtgenoot had verstrekt. De scheiding was in 1989 uitgesproken. Hierdoor werden de pensioenrechten verdeeld of verrekend op basis van de regels die de Hoge Raad heeft gegeven in het zogeheten Boon/Van Loon-arrest van 27 november 1981.

Aanvankelijk was de pensioenuitvoerder van mening dat hij alle informatie aan de ex-partner mocht verstrekken op grond van artikel 41 en artikel 42 van de Pensioenwet. Ik was het hiermee niet eens. Deze bepalingen hebben uitsluitend betrekking op het verstrekken van informatie over het bijzonder partnerpensioen, dat wél een zelfstandige aanspraak van de ex-echtgenoot is sinds de verankering hiervan in de pensioenwetgeving voor scheidingen ingeschreven na 9 februari 1973.

Ook de pensioenuitvoerder zag in dat het de ex-echtgenoot van mevrouw L. gegevens over haar pensioen had verstrekt in strijd met de vertrouwelijkheid van deze gegevens.

Hier was sprake van een onherstelbare vergissing, overigens gevolgd door een excuusbrief van de pensioenuitvoerder en een bloemetje als aardig gebaar. Verder gaf de pensioenuitvoerder aan de bedrijfsprocessen te hebben aangepast naar aanleiding van deze kwestie.

PREMIE

Mevrouw O. klaagde sinds 2002 bij tijd en wijle bij de pensioenuitvoerder over het feit dat zij een deel van de vrijwillige pensioenpremie niet terug zag in de premieoverzichten. De werkgever, noch de pensioenuitvoerder noch de Ombudsman zelf hadden aanvankelijk door dat de inleg van december 2001 nog in guldens was en het overzicht sinds 1 januari 2002 in euro's luidde... Uiteindelijk werd de klacht opgelost door een overzicht van ontvangen premies, dat uitsluitend in euro's was opgesteld. Mevrouw O. bedankte de pensioenuitvoerder en de Ombudsman voor het getoonde geduld.

UITBETALING

De laatste jaren ontvang ik regelmatig klachten over gepensioneerden die buiten Europa woonachtig zijn en die hun pensioen niet of onregelmatig ontvangen. Het gaat dan meestal om gepensioneerden die

woonachtig zijn in Noord-Amerika of in Australië. Ik ben geen expert op het gebied van betalingssystemen of internationaal betalingsverkeer, maar ik heb de indruk dat de verschillende betalingssystemen die er wereldwijd bestaan, niet of niet goed op elkaar zijn afgestemd. De gepensioneerden zonder pensioeninkomen zijn vaak verontwaardigd over het uitblijven van de hen toekomstige uitkeringen. Het gemis aan inkomen kan op gespannen voet staan met verplichtingen, zoals huur of hypotheek. Hier staat tegenover dat pensioenuitvoerders bijzonder veel moeite betrachten om het vaste uitkeringspatroon weer te herstellen. Uiteindelijk wordt er altijd een oplossing voor het excassoprobleem gevonden, zo is mijn ervaring tot nu toe.

UITRUIL

De gehuwde heer B. ontdekte eind 2010 dat hij al bij de ingangsdatum van het vroegpensioen een deel van zijn ouderdomspensioen had moeten uitruilen voor een partnerpensioen. De heer B. had zich niet gerealiseerd dat de keuze voor de ingangsdatum van het vroegpensioen een belangrijke, eenmalige keuze betrof. Het partnerpensioen was op risicobasis, dat wil zeggen dat het partnerpensioen alleen tijdens een actief dienstverband is verzekerd. De heer B. had echter tot korte tijd voor zijn pensionering bij zijn vorige pensioenuitvoerder een partnerpensioen op kapitaalbasis opgebouwd en wist niet beter of dit was ook het geval bij de nieuwe pensioenuitvoerder, een verplichte regeling voor werkgevers en werknemers in een aanverwante bedrijfstak. Het fonds weigerde herziening van de beslissing.

Ik vond de opstelling van het fonds niet redelijk. Op het aanvraagformulier werd gesproken over een uitruil naar 'extra' partnerpensioen, een mijns inziens misleidende aanduiding, omdat er in het geheel geen partnerpensioen was verzekerd. De aanduiding 'extra' met een zakelijke verwijzing naar een bepaling in een zogeheten 'Uitvoeringsrichtlijn Flexibilisering' kon mijn goedkeuring niet krijgen. Welke deelnemer heeft kennis van bestaan en inhoud van een dergelijk stuk? Het fonds had de heer B. in mijn ogen onvoldoende actief geïnformeerd over de noodzaak om in zijn situatie een deel van het ouderdomspensioen uit te ruilen voor een partnerpensioen.

Ik kondigde bij het fonds aan dat ik voornemens was om een Formeel Advies uit te brengen. De pensioenuitvoerder koos "eieren voor zijn geld" en liet de heer B. weten dat de uitruil alsnog werd doorgevoerd.

Uiteraard was ik het fonds hiervoor dankbaar. In dezelfde periode bereikte mij overigens een gelijklopende klacht, die in dit geval³ op dezelfde wijze door het fonds is opgelost.

Uitruil van partnerpensioen bij een deelnemer met partner zou wat mij betreft uitsluitend ‘mogen’ na overlegging van een notariële verklaring ter zake van deze uitruil. Ook anno 2013 zou voor deze groep deelnemers een volledig partnerpensioen “de norm” moeten zijn.

In situaties waarin het de pensioenuitvoerder bekend is dat betrokkene bij de ingangsdatum van het pensioen een alleenstaande is, kan er geen recht meer op een partnerpensioen ontstaan. In zo’n situatie moet een pensioenuitvoerder geen keuze voor uitruil van partnerpensioen aanbieden, maar standaard uitruilen. Want in (bijna) alle gevallen is een volledige uitruil van het partnerpensioen op de ingangsdatum van het ouderdompensioen in het voordeel van de alleenstaande gepensioneerde.

In een andere zaak hield een fonds vol dat de heer V. ten tijde van de aanvraag had moeten denken aan de mogelijkheid van uitruil. Twee weken na pensionering per 1 april 2000 overleed de echtgenote van de heer V. na een lang ziekbed. Pas eind 2010 ontdekte de heer V. dat uitruil mogelijk was geweest. Uitruil was zelfs al mogelijk per 1 januari 1998, maar het aanvraagformulier dat de heer V. had begin 2000 nog een verouderd formulier van het fonds ontvangen. Ik was het niet eens met de afwijzing van de betrokken pensioenuitvoerder en gelukkig zag ook het fonds al snel in dat de uitruil alsnog en met terugwerkende kracht per 1 april 2000 moest worden doorgevoerd.

VERTRAGING EN VERJARING

De ex-echtgenote van een in 1935 geboren meneer X ontving in het voorjaar van 2012 een brief van een ondernemingspensioenfonds in liquidatie.

De heer X was in de zomer van het jaar 2000 niet benaderd in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd. In juni 2012 kende het pensioenfonds een ouderdompensioen toe per 1 juni 2007 en riep

² Doorgaans is er geen sprake van precedentwerking. Exact dezelfde gevallen moeten echter zoveel mogelijk gelijk worden behandeld.

verjaring in van alle, eerder vervallen termijnen. Het fonds was hiermee in de veronderstelling dat pensioentermijnen na vijf jaar verjaren.

Het was toch wel ontgoochelend om vast te stellen dat de betrokken pensioenuitvoerder niet wist dat pensioentermijnen door de komst van de Pensioenwet per 1 januari 2007 niet meer bij in leven zijn van de gerechtigde kunnen verjaren. In de praktijk betekent dit dat pensioentermijnen na 1 januari 2002 niet meer vervallen bij in leven zijn van de gerechtigde. De termijnen vervallen tot en met 31 december 2001 waren op het moment dat de Pensioenwet van kracht werd, vervallen.

Het kostte mij toch maar weinig overtuigingskracht om het fondsbestuur te laten besluiten alsnog pensioen aan de heer X toe te kennen per 1 januari 2002.

Hiermee was mijn bemiddeling echter nog niet afgerond. Ik meende het fonds te moeten vragen om de heer X een redelijke rente te vergoeden. Aanvankelijk weigerde de pensioenuitvoerder rente te vergoeden, maar gaf uiteindelijk zelfs, zulks tot mijn genoegen, een vergoeding op basis van de wettelijke rente.

Het komt gelukkig steeds vaker voor dat pensioenuitvoerders besluiten om ingeval van vertraging een rentevergoeding te verstrekken. Een beantwoording van een eventuele schuldvraag is niet of niet altijd aan de orde. Ongeacht de oorzaak van de vertraagde uitkering is het niet meer dan redelijk om rente te vergoeden. Ik hoop van harte dat pensioenuitvoerders steeds meer uit zichzelf besluiten om rente te vergoeden ingeval van vertraging, ongeacht de oorzaak van deze vertraging.

In een enkel geval moest een fonds zijn verontschuldigen aanbieden aan klager voor het feit dat de uitkeringen te laat waren overgemaakt, waardoor belangrijke betalingen, zoals de betaling van de maandelijkse huur niet konden worden uitgevoerd. De vertragingen waren in deze verslagperiode vaak het gevolg van een overgang naar een nieuw uitkeringssysteem. Ook betalingen naar landen buiten Europa leverden in toenemende mate vertraging op, zie het onderwerp “uitbetaling”.

AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSpraak EN COMMUNICATIE

Het komt regelmatig voor dat pensioenuitvoerders bijna gepensioneerden ‘moeten’ teleurstellen over de hoogte van het toe te kennen pensioen. Aan deze teleurstelling kan ik in de meeste gevallen weinig of niets doen.

In bijna alle kwesties die mij zijn voorgelegd, speelt de zogeheten “70%-mythe” een belangrijke rol. Onder de “70%-mythe” wordt verstaan de indruk of zelfs de overtuiging van deelnemers straks een ouderdomspensioen te ontvangen ter grootte van 70 procent van het laatstverdiende inkomen. Hierbij wordt doorgaans gerefereerd aan een dienstverband van 40 jaar of langer. Echter, dit strookt niet met de realiteit, ook niet ingeval van meer dan 40 dienstjaren.

De redenen voor een teleurstellend pensioen zijn divers. In de meeste pensioenregelingen wordt een franchise voor het AOW-pensioen gehanteerd die gebaseerd is op het AOW-pensioen van twee partners. In werkelijkheid ontvangt de gepensioneerde (met partner) alleen zijn eigen AOW-pensioen. De AOW van zijn partner wordt immers al enkele decennia aan de partner toegerekend. In de situatie van tweeverdienende deelnemers, wordt aldus vaak niet minder dan viermaal een AOW-pensioen “ingebouwd”. Na pensionering ontvangt men twee maal het AOW-pensioen voor een gerechtigde met partner.

Andere oorzaken zijn meer gelegen in de regeling(-en). Er is nog maar zelden sprake van een pensioenovereenkomst die het karakter van een eindloonregeling heeft. Vooral de laatste tien jaar heeft de middelloonregeling en de premieovereenkomst een opmars in “pensioenland” gemaakt. Andere (bijna) gepensioneerden hebben een groot deel van hun werkzame leven pensioen opgebouwd op basis van een zogeheten “vaste bedragenregeling”. Als gevolg van de huidige lage marktrente

worden in de situatie van een kapitaal- of premieovereenkomst pensioenen aangekocht die lager zijn dan in de recente overzichten staan vermeld. Verder kan het inkomen van een deelnemer bestanddelen bevatten, die niet of nauwelijks pensioengevend (mogen) zijn. Het gaat bijvoorbeeld om vaste kostenvergoedingen of ploegentoeslagen.

Helaas zal een aantal pensioenfondsen de rechten en aanspraken op korte termijn moeten verlagen als onderdeel van hun herstelplan. Hierdoor wordt de afstand tussen inkomen tijdens de arbeidzame periode en het pensioen als inkomen daarna, alleen maar groter.

Teleurstelling over de hoogte van het pensioen kan mijns inziens worden voorkomen door deelnemers goed te informeren over hun pensioenopbouw. Dit gebeurt grotendeels door de startbrief bij aanvang van het deelnemerschap en het jaarlijks aan deelnemers verstrekken van een zogeheten Uniforme Pensioenoverzicht (UPO). De startbrief en het UPO maakten hun opwachting echter pas sinds de inwerking treding per 1 januari 2007 van de Pensioenwet, zodat deze berichten in de toekomst een grotere rol gaan spelen. Van deelnemers mag verwacht worden dat zij het UPO steeds beter gaan lezen.

In de meeste aan mij voorgelegde gevallen, waarin het gaat om vragen of wantrouwen over de hoogte van de toegekende pensioenrechten, zal ik de pensioenuitvoerder benaderen met het verzoek de pensioenopbouw cijfermatig inzichtelijk(-er) te maken. Inzicht in de pensioenberekening kan in bijna alle gevallen twijfel over een juiste vaststelling van het pensioen wegnemen. Om deze reden vind ik het van belang dat pensioengegevens lang, aanzienlijk langer dan de wettelijke bewaartermijn, bewaard moeten worden. In het (enkele) geval dat een pensioenuitvoerder geen inzicht in de opbouw van de (gewezen) deelnemer kan verschaffen, is het wegnemen van onvrede over de hoogte van het pensioen haast een onmogelijke opgave.

AFKOOP

Een enkele keer ontvang ik een verzoek tot pensioenafkoop teneinde met de beschikbaar komende middelen consumptieve uitgaven te verrichten. Ook bestaat bij sommigen de wens om het pensioen af te kopen en dan de afkoopwaarde te beheren bij een bancaire instelling. Ik moet betrokkene teleurstellen met de mededeling dat van afkoop

geen sprake kan zijn vanwege het verbod op afkoop van pensioen, uitgezonderd de afkoop van een relatief gering pensioen⁴. Pensioen is een arbeidsvoorwaarde die bedoeld is om de (gewezen) werknemer of diens nabestaanden een inkomen te verschaffen op het moment dat deze niet (meer) in staat is om in zijn inkomen te voorzien.

NABESTAANDENPENSIOEN

Het verdient in het algemeen aanbeveling dat pensioenuitvoerders hun deelnemers wijzen op de specifieke voorwaarden om hun partner in aanmerking te laten komen voor de voorwaardelijke aanspraak op partnerpensioen. In het Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) zou met een 'Let op!'aanduiding gewezen kunnen worden op het belang partnerpensioen voor de partner te regelen. Ook notarissen zouden bij het opstellen van testamenten of aktes voor de eigen woning en hypothecaire geldlening een rol kunnen spelen bij het verwijzen van ongehuwde partners naar de specifieke reglementaire voorwaarden om in aanmerking te komen voor partnerpensioen.

Het komt regelmatig voor dat ik een weduwe moet uitleggen dat er geen aanspraak op partnerpensioen bestaat.

Uit de door u verstrekte informatie heb ik afgeleid dat u met de heer Z. bent getrouwd na diens pensionering. Na pensionering kunnen geen nieuwe pensioenaanspraken meer ontstaan. Door beëindiging van de arbeidsovereenkomst, bijvoorbeeld vanwege pensionering, is er namelijk sprake van een zogeheten uitgewerkte rechtsverhouding. Het deelnemerschap aan een pensioenregeling wordt op hetzelfde moment als het arbeidscontract beëindigd.

Niets is vanzelfsprekend voor de gemiddelde klager die nu eenmaal geen pensioenskundige is.

In een andere kwestie werd een partnerpensioen geweigerd omdat deelnemer binnen een jaar na het trouwen overleed en bovendien was, aldus de geneeskundig adviseur van de betrokken pensioenuitvoerder, het overlijden binnen dat jaar te voorzien. Mevrouw N., de weduwe,

⁴ De artikelen 65 t/m 69 van de Pensioenwet staan pensioenuitvoerders toe om pensioenen, die per jaar niet meer (zouden) bedragen dan € 438,44 (bedrag per 1 januari 2012) ongevraagd af te kopen.

bestreed dit laatste. Mevrouw N. kon zich de gesprekken met de behandelend arts herinneren aan de hand waarvan het echtpaar meende te mogen uitgaan van een levensverwachting van ten minste nog enkele jaren.

Nadat een door mij geraadpleegd geneeskundig adviseur na bestudering van het medisch dossier tot dezelfde conclusie kwam als de adviseur van de betrokken pensioenuitvoerder, kon ik niet anders dan de bemiddeling staken. De pensioenuitvoerder had bij nader inzien een weloverwogen beslissing genomen.

PENSIOENVEREVENING

Net als mevrouw L. (zie pag. 13) ontdekte ook de heer D. dat zijn pensioenuitvoerder, geheel in strijd met de privacywetgeving, informatie over het ouderdomspensioen aan zijn ex-echtgenoot had verstrekt. Ondanks het door de Ombudsman bij hoogleraar Dietvorst hierover ingewonnen advies, kreeg ik deze pensioenuitvoerder niet overtuigd van de noodzaak de interne procedures aan te passen om herhaling van deze schending van privacy te voorkomen.

PREMIEVRIJE OPBOUW WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID

De heer M. kwam op grond van een verjaringsbepaling in het reglement niet meer in aanmerking voor premievrije opbouw. Hij was zich waarschijnlijk niet bewust van het feit dat hij zelf premievrije opbouw bij de pensioenuitvoerder had moeten aanvragen.

Helaas kon ik niets voor de heer M. betekenen. Klachten over de inhoud van de pensioenregeling zelf kan ik niet in behandeling nemen. De pensioenuitvoerder bleek voorts ongevoelig voor mijn pleidooi af te zien van dergelijke bezwarende bepalingen, met het oog op artikel 37 PW, waarmee wettelijk is geregeld dat het UWV de arbeidsongeschiktheid moet gaan melden aan de pensioenuitvoerder.

Een deel van de pensioenuitvoerders kent een soortgelijke bepaling in het pensioenreglement. In sommige gevallen heb ik enkele decennia pensioenopbouw verloren zien gaan. Ik ben van mening dat de bepaling vanaf 1 januari 2009 niet meer van kracht kan zijn voor nieuwe gevallen van arbeidsongeschiktheid. Herziening van het reglement op dit onderdeel is dus “vereist” indien en voor zover dit nog niet is gebeurd.

Ook deze kwestie is een voorbeeld van een in mijn ogen bezwarende bepaling voor deelnemers. Indien een onwetende deelnemer per ongeluk zijn arbeidsongeschiktheid te laat meldt, dan heeft deze vergissing direct gevolgen voor zijn pensioen. Er zijn daarentegen pensioen-uitvoerders die menen dat zij hun fouten of vergissingen na één of meer decennia nog mogen herstellen. Ik hekel deze ongelijke positie.

SAMENLOOP

In veel pensioenreglementen wordt een zogeheten samenloop van twee of meerdere uitkeringen voorkomen door de bepaling dat het pensioen wordt verlaagd met het bedrag aan ontvangen arbeidsongeschiktheidsuitkering. Een verhoging van die uitkering leidt dus tot een verlaging van het pensioen. Andersom wordt het pensioen verhoogd bij een eventuele verlaging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering. Zo'n samenloopbepaling is in het reglement opgenomen om te voorkomen dat arbeidsongeschikte gepensioneerden (tot hun 65e) een hoger inkomen zouden genieten dan degenen met uitsluitend een arbeidsongeschiktheidsuitkering of uitsluitend een recht op prepensioen. Arbeidsongeschikte gepensioneerden zijn dus financieel niet beter, maar ook niet slechter af dan andere arbeidsongeschikten en gepensioneerden.

Voor de heer B. werd de zaak er niet duidelijker op toen er twee reglementen waren afgegeven. Reglement A was van kracht voor deelnemers geboren na 1 januari 1950 en voor de opbouw na 31 december 2005 opgebouwde aanspraken. Per 1 januari 2006 werd de Wet aanpassing fiscale behandeling VUT/prepensioen en introductie levensloopregeling (VPL) van kracht. De wet betekende een einde aan VUT of verdere opbouw van prepensioen voor deelnemers geboren na 1 januari 1950. Voor deelnemers geboren vóór 1 januari 1950 veranderde er doorgaans niets.

Reglement A kent in tegenstelling tot reglement C geen samenloopbepaling omdat op grond van reglement A geen (pre-)pensioen met een uitkering die begint voor de 65-ste verjaardag wordt opgebouwd.

Helaas kon ik de heer B. niet van dienst zijn, al was het maar omdat ik klachten over de inhoud van een regeling niet in behandeling kan nemen. Tenzij die naar het oordeel van de rechter in strijd zou zijn met een wet of verdrag, is de inhoud ervan voor iedereen bindend.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

Regelmatig ontvang ik van de kant van werkgevers zaken waarbij de hoogte van de in rekening gebrachte premies ter discussie staat. Meestal laten zowel werkgevers als pensioenuitvoerders steken vallen in hun financiële administratie. Bezwaren van (ex-)werkgevers tegen een premienota vallen niet binnen mijn werkterrein, maar ik zal niet aarzelen om te trachten het geschil langs de weg van bemiddeling op te lossen.

Ook zal ik mij – net als pensioenuitvoerders – buiten discussies tussen ex-echtgenoten over de verdeling of verrekening van pensioen moeten houden. Een pensioenuitvoerder mag geen inlichtingen verstrekken over het pensioen van een ex-echtgenoot, nadat een periode van 24 maanden na inschrijving van de scheiding is verstreken, zonder dat een aanvraag voor een zelfstandig uitkeringsrecht (geen pensioenrecht) is ingediend bij de pensioenuitvoerder van de ex-echtgenoot. Uiteraard kan de pensioenuitvoerder wel behulpzaam zijn bij het opstellen van een vereveningsberekening. De pensioenuitvoerder mag wel de kosten hiervan bij de beide ex-echtgenoten in rekening brengen, maar dit verder ter zijde.

Klachten over financiële dienstverleners, financiële producten of instrumenten kan ik niet in behandeling nemen. Ik probeer klagers van dienst te zijn door deze klachten door te geleiden naar de Ombudsman Financiële Dienstverlening, onderdeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Op grond van artikel 2.3 van mijn reglement kan er voorts geen sprake zijn van bemiddeling door de Ombudsman indien een rechter een onherroepelijke rechterlijke uitspraak in een zaak heeft gedaan, of als een advocaat zich reeds eerder over een zaak heeft gebogen.

OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN GEBEURTENISSEN

KLACHTEN PREMIEPENSIOENINSTELLINGEN

De Premiepensioeninstelling (PPI) is sinds 1 januari 2011, naast verzekeraar, ondernemingsen bedrijfstakpensioenfonds, een toegestane pensioenuitvoerder. Er wordt binnen een PPI pensioenvermogen opgebouwd, zonder dat pensioenuitvoerders risico's ten aanzien van beleggingsresultaten en levensverwachting dragen.

De PPI legt zich toe op de uitvoering van collectieve beschikbare premieregelingen met individuele beleggingskeuzes. De deelnemer bouwt een pensioenkapitaal op dat mede afhankelijk is van het resultaat van de gekozen beleggingen. De uitkeringen die ingaan vanaf de pensioendatum zijn afhankelijk van de rentestand.

Voor alle categorieën pensioenuitvoerders geldt dat een pensioenuitvoerder altijd verantwoordelijk is en blijft voor uitbestede taken en werkzaamheden. Hierbij kan gedacht worden aan beleggingen of administratie in handen van andere instellingen of bedrijven.

Begin 2013 werd duidelijk dat PPI's zich kunnen aansluiten bij de Ombudsman om zo voor hun deelnemers een laagdrempelige klachtenbehandeling te bieden. Uiteraard sta ik hier voor open en kan ik hopelijk in het volgende verslag berichten over mijn eerste ervaringen met PPI's of, liever, het uitblijven hiervan bij gebreke van klachten over de uitvoering van het reglement van PPI's.

PENSIOENKIJKER

Een belangrijke rol bij de eerder genoemde inspanningen om mensen pensioenbewuster te maken werd sinds jaar en dag gespeeld door de Stichting PensioenkiJKer. Mijn bijdrage daaraan bestond uit het inbrengen van mijn ervaringen en meedenken bij het vinden van oplossingen voor knelpunten in de algemene en individuele voorlichting van degenen die belang hebben bij pensioen, ook en vooral van degenen die zich niet van dat belang bewust zijn.

Sinds mei 2012 is Stichting Pensioen kijker ondergebracht bij Stichting Pensioenregister, waarover hierna meer.

PENSIOENREGISTER

Per 6 januari 2011 is de site van de Stichting Pensioenregister (www.mijnpensioenoverzicht.nl) van start gegaan.

Lid 1 van artikel 51 van de Pensioenwet luidt:

“Er is een pensioenregister, ingericht en in stand gehouden door de pensioen-uitvoerders, dat tot doel heeft op duidelijke en begrijpelijke wijze de aanspraakgerechtigde in de gelegenheid te stellen om gegevens over zijn pensioenaanspraken te raadplegen. Onder pensioenaanspraken in de zin van dit artikel wordt tevens verstaan aanspraken op ouderdomspensioen op grond van de Algemene Ouderdomswet.”

Bezoekers van de website kunnen met behulp van hun Digid ([zie www.digid.nl](http://www.digid.nl)) ontdekken hoeveel AOW en aanvullend pensioen zij hebben opgebouwd en welk pensioen er kan worden bereikt uitgaande van een ongewijzigde verdere pensioenopbouw.

Ik zie mijnpensioenoverzicht.nl als een goed instrument om het pensioenbewustzijn verder te verbeteren.

SLOTWOORD

De ondersteuning van de Ombudsman Pensioenen wordt verzorgd door het secretariaat: ook in de afgelopen periode is dit op voortreffelijke wijze gebeurd. De voorbereiding van de dossiers is grondig en snel. De doorlooptijd van het afhandelen van de zaken wordt slechts voor het kleinste deel veroorzaakt door de benodigde tijd op het secretariaat.

Afgelopen periode bestond het secretariaat uit de heer drs. P.P. (Paul) Alvers CPC, secretaris en mevrouw C.A.T. (Sally) de Leede, secretariaats-medewerker.

In de verslagperiode is in totaal eenmaal juridisch advies ingewonnen bij prof. dr. E. Lutjens en eenmaal bij prof. dr. G.J.B. Dietvorst. Verder heb ik eenmaal een beroep moeten doen op de heer mr. G.J. Kruithof, Verzekeringsarts. In de afgelopen twee jaar werd eenmaal een advies aan een pensioenuitvoerder uitgebracht, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement Ombudsman Pensioenen.

De onafhankelijkheid van de Ombudsman is niet alleen in het door de pensioenkoepels VB, OPF en VvV vastgestelde reglement geregeld, maar wordt ook in de praktijk volledig gerespecteerd.

De contacten met de pensioenkoepels waren functioneel en constructief. Hetzelfde kan in het algemeen gezegd worden over de contacten met de pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties. Alleen op het punt van snelheid van reageren kan, de goede niet te na gesproken, een verbetering bereikt worden. Nog te vaak dient de Ombudsman Pensioenen te rappelleren omdat redelijke responstermijnen worden overschreden. Helaas geldt dit laatste steeds vaker voor de gespecialiseerde uitvoeringsorganisaties waarmee fondsen 'zaken' doen. De kennis over de werkwijze en de rol van de Ombudsman Pensioenen is bovendien niet overal op peil binnen de uitvoeringsorganisaties. De materiële voorzieningen die de Ombudsman Pensioenen nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie worden door de pensioenkoepels op adequate wijze ter beschikking gesteld. Ook de huisvesting binnen het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) te 's-Gravenhage is van een goed niveau. Het secretariaat ondervindt ook de collegialiteit van (medewerkers van) het Klachteninstituut in de dagelijkse contacten.

Meldenswaardig is tot slot de ontwikkeling dat dit Verslag voor de eerste keer in de geschiedenis van de Ombudsman Pensioenen uitsluitend digitaal wordt aangeboden. Ook in deze zin gaat de Ombudsman met zijn tijd mee!

Drs. P.J.C. Keizer

's-Gravenhage, mei 2013

REGLEMENT

op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen

ARTIKEL 1 ALGEMEEN

- 1.1 Er is een Ombudsman Pensioenen, in dit Reglement verder aangeduid als Ombudsman.
- 1.2 De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Hij zal geen instructies van wie dan ook aangaande de uitoefening van zijn functie aanvaarden.
- 1.3 De Ombudsman regelt zijn secretariaat in overleg met het Bestuur van de Vereniging van Bedrijfspensioenfondsen (verder aangeduid als VB), het Bestuur van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (verder aangeduid als Opf) en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars (verder aangeduid als VvV).
- 1.4 De Ombudsman en de leden van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het pensioenfondsen- of verzekeringsbedrijf.

ARTIKEL 2 TAAK

- 2.1 De Ombudsman behandelt zaken, die hem door de rechtstreeks belanghebbende persoon zijn voorgelegd, en die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement¹ van een pensioenuitvoerder², zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet en die verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit reglement.
- 2.2 Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van de betrokken pensioenuitvoerder geregelde voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, verwijst de Ombudsman onverwijld door naar de bevoegde instantie.³
- 2.3 De Ombudsman behandelt geen zaken waarvan hem bekend is dat deze in handen van een advocaat zijn gesteld, aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

¹ Pensioenreglement (art. 1PW): de door de pensioenuitvoerder opgestelde regeling met betrekking tot de verhouding tussen pensioenuitvoerder en deelnemer (= werknemer of gewezen werknemer)

² Pensioenuitvoerder (art. 1PW): een ondernemingspensioenfonds, een bedrijfstakpensioenfonds of een verzekeraar die zetel heeft in Nederland

ARTIKEL 3 WERKWIJZE

- 3.1 De Ombudsman neemt als regel slechts zaken in behandeling, die hem schriftelijk zijn voorgelegd.
- 3.2 De Ombudsman nodigt de betrokken pensioenuitvoerder uit zijn zienswijze te geven omtrent een aan hem voorgelegde zaak, tenzij dit standpunt ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard der zaak volgt.
Indien hij dit wenselijk acht, stelt de Ombudsman de belanghebbende en de pensioenuitvoerder vervolgens nogmaals in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
- 3.3 De betrokken pensioenuitvoerder verstrekt de Ombudsman desgevraagd alle op de zaak betrekking hebbende inlichtingen.
- 3.4 De Ombudsman kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde zaken.
- 3.5 De Ombudsman zal allereerst trachten een zaak door bemiddeling op te lossen.
- 3.6 Indien het niet mogelijk blijkt een zaak door bemiddeling af te handelen, brengt de Ombudsman een schriftelijk advies aan betrokkenen uit.
- 3.7 Indien de pensioenuitvoerder besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds betrokkenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van VB onderscheidenlijk de voorzitter van het bestuur van Opf of de voorzitter van het bestuur van VvV onder overlegging van het uitgebrachte advies.

ARTIKEL 4 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

- 4.1 De Ombudsman is verplicht geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de betrokkenen, behoudens voor zover de laatsten hem van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit artikel 3 de noodzaak tot bekendmaking van de identiteit voortvloeit.
- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en op deskundigen die ingevolge artikel 3.4 door de Ombudsman worden geraadpleegd.

ARTIKEL 5 BENOEMING

- 5.1 De Ombudsman wordt voor bepaalde of onbepaalde tijd benoemd door het Bestuur van VB, het Bestuur van Opf en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars gezamenlijk. In geval van benoeming voor onbepaalde tijd wordt aan de Ombudsman uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin hij de leeftijd van zeventig jaar bereikt, ontslag verleend. Daarna is herbenoeming mogelijk, telkens voor bepaalde tijd.
- 5.2 In geval van ziekte of belet van de Ombudsman kunnen het Bestuur van VB, het Bestuur van Opf en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars gezamenlijk een waarnemend Ombudsman benoemen.
- 5.3 Aan de Ombudsman zal ontslag worden verleend op eigen verzoek. Bij ontslagverlening, anders dan bedoeld in artikel 5.1, geldt een wederzijdse opzegtermijn van drie maanden.

ARTIKEL 6 VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN EN ERVARINGEN

De Ombudsman doet tenminste eenmaal per twee jaren openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

ARTIKEL 7 ^sSLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2009 en vervangt het reglement dat in werking is getreden op 1 januari 2002.

SAMENSTELLING BUREAU TIJDENS VERSLAGPERIODE

OMBUDSMAN

Drs. P.J.C. Keizer

SECRETARIS

Drs. P.P. Alvers CPC

SECRETARIAAT

Mevrouw C.A.T. de Leede

POSTADRES:

Postbus 93560

2509 AN 's-Gravenhage

KANTOORADRES:

Bordewijklaan 38

2591 XR 's-Gravenhage

Telefoon (070) 333 89 65

Telefax (070) 333 89 00

Website: www.ombudsmanpensioenen.nl

