

ADVIES

Zaaknummer: 21-0107

Advies van de Ombudsman Pensioenen (hierna "de ombudsman") als bedoeld in artikel 4, lid 9 van het Reglement Ombudsman Pensioenen (hierna "het Reglement") inzake het geschil tussen:

1. Naam klager: (hierna "klager").
2. Naam Pensioenuitvoerder: ABP (hierna "het fonds").

1. Procedure en feiten

De partner van klager heeft in de periode van 1 augustus 1974 tot 23 september 1989 pensioen bij het fonds opgebouwd. Hij is op 22 september 1989 overleden.

Klager ontvangt vanaf zijn overlijden een partnerpensioen.

Op 27 augustus 2020 ontvangt klager een brief van het fonds waarin haar is meegedeeld dat de hoogte van haar partnerpensioen vanaf de ingangsdatum van haar AOW (1 juni 2021) wijzigt. Het partnerpensioen bedraagt dan vanaf dat moment bruto € 239,95 per maand (netto € 180,54) in plaats van € 546,72 bruto per maand.

Op 11 september 2020 schrijft klager het fonds aan het niet eens te zijn met de verlaging. Zij verwijst daarbij naar de opgave van ABP van 16 augustus 2016, waarin volgens haar sprake zou zijn van een levenslang partnerpensioen. Zij geeft aan dat er bij de hypotheek- aanvraag van 2 jaar geleden uitgegaan was van het levenslange partnerpensioen van € 546,72 conform de opgave van 16 augustus 2016.

Op 15 oktober 2020 laat het fonds klager weten dat haar partnerpensioen niet wijzigt, maar de aanvullingen van het partnerpensioen. Het fonds verwijst in dit verband naar de opgave van 16 augustus 2016, waarin onder meer het volgende staat:

Ingangsdatum: 23 september 1989

Duur van het pensioen: levenslang

Let op: het pensioenbedrag kan nog veranderen door persoonlijke of algemene wijzigingen. Deze opgave toont het pensioenbedrag per de datum die u boven in de brief aantreft.

Op 30 oktober 2020 schrijft klager het fonds aan dat zij geen enkele keer melding heeft gehad van het fonds waaruit zou blijken dat haar partnerpensioen bij het ingaan van haar AOW fors verlaagd zou worden.

Op 10 november 2020 ontvangt klager een brief van het fonds waarin het fonds onder meer en kort samengevat de volgende uitleg geeft:

- U ontvangt partnerpensioen levenslang, maar de hoogte kan wijzigen. Uw partnerpensioen bestaat uit meerdere onderdelen. Naast het reguliere partnerpensioen ontvangt u:

- a. een aanvulling omdat u geen recht heeft op een Anw-uitkering. Deze aanvulling heeft betrekking op de pensioenopbouw voor 1 januari 1996. Deze aanvulling vervalt vanaf de AOW leeftijd.
- b. een bruteringstoeslag, welke toeslag wordt beëindigd als u de AOW leeftijd bereikt.

Het fonds heeft geen toezegging gedaan dat het partnerpensioen levenslang ongewijzigd blijft. Het bereiken van de AOW leeftijd is volgens het fonds een algemene wijziging als bedoeld in de disclaimer in de brief van 16 augustus 2016.

Op 24 december 2020 en 26 februari 2021 dient klager een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman informeert klager de klachtbrieven niet in behandeling te kunnen nemen, omdat de interne klachtprocedure van het fonds niet volledig is doorlopen.

Op 30 december 2020 neemt het fonds het primaire besluit waarin het fonds aangeeft vast te willen houden aan het feit dat het partnerpensioen van klager op de juiste gronden wordt verlaagd vanaf haar AOW leeftijd.

Op 14 januari 2021 wordt het bezwaar van klager ongegrond verklaard.

Op 10 maart 2021 stelt klager beroep in tegen de ongegrondverklaring van het bezwaar.

Op 5 oktober 2021 bevestigt de Commissie van Beroep het besluit van het fonds van 14 januari 2021.

Op 11 november 2021 dient klager een klacht in bij de ombudsman tegen het besluit van de Commissie van Beroep van 5 oktober 2021. Met het besluit van de Commissie van Beroep is de interne klachtprocedure van het fonds doorlopen, zodat de ombudsman de klacht van klager in behandeling kan nemen.

Op 16 december 2021 stelt de ombudsman aan beide partijen schriftelijk enkele vragen.

De ombudsman laat op 16 februari 2022 als reactie op de brief van het fonds van 3 februari 2022 het fonds weten dat de informatie over en uitleg in de hypotheekopgave, betaalspecificaties en UPO's over de aanvulling op het partnerpensioen ontoereikend en te laat is verstrekt. Het UPO voldoet bovendien niet aan het wettelijke voorgeschreven UPO model 2018. De ombudsman vraagt het fonds daarom een royaal financieel gebaar te maken naar klager als erkenning voor de ontoereikende en late uitleg over de aanvulling van het partnerpensioen.

Op 20 april 2022 informeert het fonds de ombudsman niet in te stemmen met het voorstel klager een schadevergoeding toe te kennen. Het fonds heeft geen onrechtmatige daad gepleegd waardoor het fonds schadevergoeding moet betalen.

Op 23 augustus 2022 laat de ombudsman partijen weten een bemiddelingsbijeenkomst te willen houden als bedoeld in artikel 4.8 van het Reglement. Deze vindt plaats op 23 november 2022.

2. Standpunt het fonds (kort samengevat aan de hand van overgelegde stukken)

- het fonds heeft vastgesteld dat de verlaging voortkomt uit het pensioenreglement. De basis voor het nabestaandenpensioen is het ouderdomspensioen van de heer Van Druten voor zijn overlijden. De heer Van Druten bouwde pensioen op voor 1 januari 1996. Tot 1 januari 1996 golden de regels uit de ABP wet. Pensioen opgebouwd voor 1996 is omgerekend in een gelijkwaardig pensioen via het pensioenreglement van ABP. Hoe dat uitpakt hangt af van de persoonlijke situatie van de gepensioneerde. Bijvoorbeeld als deze gehuwd is, samenwoont of alleenstaand is. En of de gepensioneerde wel of geen AOW-uitkering of ANW-uitkering krijgt.

De aanvulling die klager kreeg omdat zij nog niet de AOW leeftijd heeft bereikt en omdat zij geen ANW uitkering was hier een voorbeeld van. De commissie van beroep verwijst naar de uitleg van het fonds in de brief van 7 mei 2021.

- Bij het overlijden van de heer Van Druten kreeg klager een AWW-uitkering (thans ANW) die stopt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. ABP verwijst naar de stukken die daags voor de hoorzitting zijn verstuurd. In die tijd (jaren '90) gold in Nederland het adagium dat men geacht werd de wet te kennen. Daarna was er lange tijd geen communicatie tussen klager en ABP.

- het fonds vindt dat klager voldoende informatie kreeg. In de betaalspecificaties, het UPO voor pensioengerechtigden en de brief van augustus 2016 geeft het fonds informatie over het partnerpensioen. Zo staat er op de UPO's vanaf 2017 dat het pensioen vanaf de AOW leeftijd afhangt van de persoonlijke situatie. In de brief van 2016 staat een disclaimer dat het pensioenbedrag kan veranderen. Dat had de hypotheekverstrekker ook kunnen weten. Ook in de betaalspecificaties staan de aanvullingen apart vermeld.

- ABP kan klager niet meer informatie geven over de hoogte van het partnerpensioen na de AOW leeftijd. Op dat moment staat pas vast of iemand recht op een AOW voor een alleenstaande of gehuwden. Om die reden vermeldt het fonds in het UPO dat het fonds de hoogte van het pensioen vanaf AOW datum nog niet kan berekenen.

- Klager heeft niet aangetoond dat er financiële schade is geleden.

3. Standpunt klager

- klager is in de oprechte veronderstelling dat zij € 6.500 bruto per jaar aan partnerpensioen levenslang zou ontvangen. Nu blijkt dit bedrag 56% lager te zijn. Klager schat daardoor in dat ze levenslang in totaal zo'n € 80.000 euro minder pensioen van ABP zou krijgen dan verwacht.

- bij het sluiten van een nieuwe hypotheek in 2018 is het bedrag van € 6.500 bruto per jaar in de toekomstige berekeningen meegenomen. Ook de hypotheekverstrekker is er vanuit gegaan dat dit een levenslange uitkering zou zijn. De gemiddelde Nederlander zoekt niets achter de kleine lettertjes over "persoonlijke of algemene wijzigingen" en zeker geen forse wijzigingen.

- klager krijgt geen enkele melding of berekening waaruit zou blijken dat haar uitkering bij het ingaan van de AOW leeftijd fors verlaagd zou worden.

4. Bemiddelingsbijeenkomst van 23 november 2022

Hetgeen door partijen naar voren is gebracht is in het verslag opgenomen dat naar partijen op 20 december 2022 is verstuurd. De ombudsman herhaalt zijn verzoek van 16 februari 2022 en vraagt het fonds opnieuw na te denken over het maken van een financieel gebaar.

Op 21 december 2022 laat het fonds ombudsman weten dat er op grond van alle bekende feiten onvoldoende reden is om tegemoet te komen aan het verzoek van de ombudsman. Wel is het fonds bereid om de kwestie opnieuw te bekijken als klager aantoonbaar kan maken dat zij financiële schade heeft geleden.

5. Beoordeling

Op basis van de overgelegde stukken en uit hetgeen in de bemiddelingsbijeenkomst naar voren is gekomen alsmede refererend aan de brief van het fonds van 21 december 2022 komt de ombudsman tot de volgende beoordeling.

Voor zover de ombudsman het kan beoordelen ziet de ombudsman geen aanleiding te concluderen dat het fonds het pensioenreglement niet correct heeft uitgevoerd.

De vraag in deze casus is of klager gerechtvaardigd vertrouwen mocht hebben aan de opgave van 16 augustus 2016 die de basis vormde voor de hypotheekverstrekking.

Het fonds geeft aan dat de opgave van 16 augustus 2016 niet onjuist is.

De ombudsman is echter van oordeel dat het fonds klager middels de opgave van 16 augustus 2016 niet duidelijk noch evenwichtig heeft geïnformeerd over de aanvullingen op het partnerpensioen, waarop zij geen recht meer zou hebben op het moment dat zij de AOW-leeftijd bereikt.

Immers, in de opgave van 16 augustus 2016, die op verzoek van klager met het oog op hypotheekvestrekking is verstrekt, is ten eerste geen informatie gegeven over hoe het partnerpensioen is opgebouwd, terwijl dit partnerpensioen uit verschillende componenten bestaat, waarvan sommigen vervallen bij het bereiken van de AOW leeftijd van klager. De opgave van 16 augustus 2016 zegt bovendien slechts in algemene termen dat het pensioenbedrag kan veranderen door persoonlijke of algemene wijzigingen, maar geeft geen toelichting op de wijziging/verlaging die klager kan verwachten noch wanneer die wijziging zich kan voordoen. Uitleg over waarom klager aanspraak maakte op die aanvullingen en tot wanneer zij daar op recht op had ontbreekt echter. Die uitleg kreeg klager eerst, voor zover de ombudsman het kan beoordelen, toen haar in 2020 bekend werd dat haar partnerpensioen fors lager zou worden op het moment dat zij AOW gerechtigd zou zijn.

De ombudsman is daarom van oordeel dat de opgave niet voldoet aan het duidelijkheidsvereiste en daardoor evenmin aan het evenwichtigheidsvereiste als bedoeld in artikel 48, lid 1 van de Pensioenwet.

De ombudsman is daarnaast van oordeel dat de opgave – *in het licht waarvoor zij bedoeld is t.w. hypotheekverstrekking* – niet voldoet aan de informatiebehoefte van klager als bedoeld in lid 2 van artikel 48 Pensioenwet. De hypotheekopgave in deze vorm kan bovendien leiden tot overcreditering door de hypotheekverstrekker. In het geval van klager was het fonds ervan op de hoogte dat het partnerpensioen van klager lager zou worden als ze over 4½ jaar de AOW leeftijd zou bereiken. Het fonds had moeten begrijpen dat een daling van het partnerpensioen verstrekkende gevolgen zou kunnen hebben voor het kunnen voldoen aan hypotheekverplichtingen op de langere termijn.

De betaalspecificaties vermelden weliswaar dat er “aanvullingen” zijn die deel uitmaken van het partnerpensioen van klager. Ook hier ontbreken de uitleg en specificatie over waarom klager aanspraak maakte op die aanvullingen en tot wanneer zij daar op recht op had. Die uitleg zoals hiervoor aangegeven kreeg klager eerst, voor zover de ombudsman het kan beoordelen, toen haar in 2020 bekend werd dat haar partnerpensioen fors lager zou worden op het moment dat zij AOW gerechtigd zou zijn. De ombudsman sluit ook niet uit dat de betaalspecificaties niet dan wel in onvoldoende mate voldoen aan artikel 48, lid 1 van de Pensioenwet, in het bijzonder de vereisten van duidelijkheid en evenwichtigheid.

Tot slot wijst de ombudsman het fonds op het feit dat het UPO voor pensioengerechtigden niet voldoet aan het wettelijk voorgeschreven UPO model. In het UPO pensioengerechtigden van klager ontbreekt immers het pensioenbedrag vanaf de AOW leeftijd. Het argument van het fonds dat het fonds dat bedrag niet kan berekenen, omdat het afhankelijk is van de persoonlijke situatie van dat moment, volgt de ombudsman niet. Volgens de ombudsman is het fonds ervan op de hoogte dat klager opnieuw gehuwd is en welke aanvullingen op het reguliere partnerpensioen klager ontvangt en dat die aanvullingen vervallen op het moment dat klager de AOW leeftijd bereikt.

6. Advies

In navolging van zijn schrijven van 16 februari 2022 adviseert de ombudsman het fonds een coulancebetaling te doen aan klager als erkenning voor de ontoereikende informatie over de aanvulling van het partnerpensioen. Het fonds had moeten begrijpen dat dat laatste cruciaal was om te kunnen blijven voldoen aan de hypotheekverplichtingen op de lange termijn. De

ombudsman is dan ook van oordeel dat het fonds in strijd heeft gehandeld met artikel 48 lid 1 en lid 2 van de Pensioenwet.

Publicatie Advies

Ingevolge artikel 4.10 van het Reglement volgt de pensioenuitvoerder het advies van de ombudsman, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Indien een pensioenfonds het advies niet opvolgt, heeft de ombudsman de mogelijkheid om met geheimhouding van de naam van de klager het advies openbaar te maken.

7. Reactietermijn

De ombudsman ontvangt graag binnen vier weken de reactie van het fonds op zijn advies.



Jeroen Steenvoorden
Ombudsman Pensioenen.