

- 3.4 De Ombudsman kan desgewenst alle op de klacht betrekking hebbende informatie opvragen bij de betrokken pensioenuitvoerder.
- 3.5 De Ombudsman kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde klachten.
- 3.6 De Ombudsman tracht een klacht via bemiddeling op te lossen. Indien het niet mogelijk blijkt een klacht, waarvan de Ombudsman van oordeel is dat deze geheel of gedeeltelijk gegrond is, via bemiddeling op te lossen, brengt de Ombudsman een met redenen omkleed schriftelijk advies aan de betrokken pensioenuitvoerder uit.
- 3.7 Indien de pensioenuitvoerder besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt de pensioenuitvoerder betrokkenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie of aan het bestuur van Verbond van Verzekeraars onder overlegging van het uitgebrachte advies.

#### Artikel 4 Niet in behandeling nemen van klachten

De Ombudsman neemt in beginsel geen klacht in behandeling of staakt de behandeling indien:

- a. de klacht reeds eerder door de belanghebbende is ingediend en die reeds is behandeld door de Ombudsman, en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden bekend zijn;
- b. de klacht wordt ingediend door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen personen (collectieve actie);
- c. de klacht gaat over de inhoud van het pensioenreglement en niet over de uitvoering daarvan;
- d. nog geen gebruik is gemaakt van een klachten- en/of geschillenregeling bij de pensioenuitvoerder zelf. 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;
- e. hem bekend is dat de klacht reeds aanhangig is bij dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschilleninstantie heeft geleid.

#### Artikel 5 Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

Indien de Ombudsman tijdens de behandeling blijkt dat het handelen of nalaten van een verzekeraar in diens hoedanigheid van pensioenuitvoerder, naar zijn oordeel strijdig zou kunnen zijn met de tuchtrechtelijke bepalingen die voor hem gelden, dan kan hij hiervan melding doen aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

#### Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

6.1 De Ombudsman heeft een geheimhoudingsplicht.

6.2 De in artikel 6, onderdeel 6.1 bedoelde geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en zal ook worden verlangd van deskundigen die ingevolge artikel 3, onderdeel 3.5 door de Ombudsman worden geraadpleegd.

#### Artikel 7 Slotbepaling

7.1 De besturen van de Pensioenfederatie en van het Verbond van Verzekeraars hebben het reglement vastgesteld.

7.2 Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2016 en vervangt het reglement dat in werking is getreden op 1 januari 2013.

## Ombudsman Pensioenen





## Toelichting op de taak en werkwijze van de Ombudsman Pensioenen

### Wat is de Ombudsman Pensioenen?

De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt.

### Wie kunnen een zaak voorleggen?

Zaken kunnen aan de Ombudsman Pensioenen worden voorgelegd door (gewezen) deelnemers of gepensioneerden of zij die recht hebben op partnerpensioen/wezenpensioen.

### Hoe gaat dat?

Een brief, waarin de klacht of het geschil in het Nederlands duidelijk wordt omschreven, is voldoende. De brief wordt gericht aan:  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560,  
2509 AN Den Haag

### Wat kost het?

Aan het voorleggen van klachten en/of geschillen en de behandeling daarvan zijn voor de klager geen kosten verbonden.

### Wat doet de Ombudsman Pensioenen?

De Ombudsman beziet eerst of de oorzaak van de onvrede kan worden weggenomen door een duidelijke uitleg van wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publicksoorlichting alleen de hoofdlijnen belicht.

Bij een blijvende klacht of geschil zal de Ombudsman trachten om door bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken.

Wanneer bemiddeling niet slaagt, kan de Ombudsman een advies uitbrengen. Het advies is niet bindend, maar wordt als regel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter dan nog open.

### Wat doet de Ombudsman niet?

Met een klacht over het pensioenreglement zelf kan men niet bij de Ombudsman terecht. De inhoud van een pensioenregeling berust op een overeenkomst tussen werkgever(s) en werknemers, en alleen zij kunnen die veranderen.

Klachten en/of geschillen over de uitvoering van wettelijke bepalingen kan de Ombudsman niet behandelen. Dat is voorbehouden aan de rechter.

De Ombudsman neemt zaken niet in behandeling wanneer nog gebruik kan worden gemaakt van een klachten- en/of geschillenregeling bij de pensioenuitvoerders zelf.

De Ombudsman is geen pensioenadviseur. Voorlichting over de pensioenregeling en hulp bij de keuzes die daarin gemaakt moeten worden is allereerst de taak van de pensioenuitvoerders zelf. Ook zal de Ombudsman een pensioen niet (laten) berekenen of narekenen wanneer niet werkelijk sprake is van een klacht of geschil daarover.

Het opsporen van onbekende pensioenrechten en/of pensioenuitvoerders behoort niet tot de taak van de Ombudsman.

De Ombudsman Pensioenen werkt conform het hierna volgende Reglement.

## REGLEMENT OMBUDSMAN PENSIOENEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Belanghebbende: iedere deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde die zich met een klacht tot de Ombudsman wendt. Onder belanghebbende wordt mede verstaan een nabestaande van de in de vorige zin omschreven persoon die (mogelijk) aanspraak kan maken op een partner- en/of wezenpensioen;
- Klacht: een blijk van onvrede tussen een belanghebbende en een pensioenfonds; een verzekeraar die lid is van het Verbond van Verzekeraars; of een (andere) pensioenuitvoerder die heeft verklaard zich te onderwerpen aan dit reglement inzake de uitvoering van een pensioenreglement;
- Ombudsman: de Ombudsman Pensioenen;
- Reglement: het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- Secretariaat: het secretariaat (de medewerkers die werkzaamheden verrichten ten behoeve) van de Ombudsman;
- SER: de Sociaal-Economische Raad.

Voor de begrippen 'Deelnemer', 'Gewezen deelnemer', 'Gepensioneerde', 'Pensioenovereenkomst', 'Pensioenreglement' en 'Pensioenuitvoerder' wordt verwezen naar de definities zoals opgenomen in artikel 1 van de Pensioenwet.

### Artikel 2 Algemeen

- 2.1 De Ombudsman Pensioenen wordt voor bepaalde tijd benoemd door de SER. Hij oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 2.2 De Ombudsman Pensioenen ontvangt een bezoldiging als vastgesteld door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars.
- 2.3 De Ombudsman wordt in de uitoefening van zijn functie ondersteund door een secretariaat waarvan de medewerkers in dienst zijn van de SER.
- 2.4 De Ombudsman en de medewerkers van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden bij een pensioenuitvoerder.
- 2.5 De Ombudsman doet jaarlijks openbaar verslag van zijn werkzaamheden.

### Artikel 3 Werkwijze

- 3.1 De Ombudsman behandelt klachten die zijn voorgelegd door of namens een belanghebbende. De Ombudsman neemt als regel slechts klachten in behandeling, die hem schriftelijk zijn voorgelegd.
- 3.2 Indien bestudering van de klacht dat verlangt kan de belanghebbende om nadere informatie worden gevraagd.
- 3.3 De Ombudsman nodigt de betrokken pensioenuitvoerder uit diens zienswijze te geven omtrent een aan hem voorgelegde klacht. In het kader van hoor & wederhoor krijgen beide partijen afschriften van elkaars stukken. Van dit laatste kan, ten aanzien van de betrokken pensioenuitvoerder, worden afgeweken indien diens standpunt ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard van de klacht.