

JAARVERSLAG 95

---

96

OMBUDSMAN  
PENSIOENEN



JAARVERSLAG 95

---

96

OMBUDSMAN  
PENSIOENEN

# INLEIDING

Op 1 april 1995 aanvaardde ik de functie van Ombudsman Pensioenen. De Vereniging van Bedrijfspensioenfondsen en de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen, tezamen de overgrote meerderheid verenigend van de in Nederland werkzame bedrijfstak- en grotere ondernemingspensioenfondsen, hebben dit ambt ingesteld om hun belanghebbenden in de gelegenheid te stellen een klacht of een geschil over de uitvoering van hun pensioenregeling voor te leggen aan een onpartijdige derde, die daarover een oordeel kan uitspreken of een bemiddelingsvoorstel kan doen.

De Vereniging van Bedrijfspensioenfondsen (VB) en de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (Opf) verenigen tezamen de overgrote meerderheid van de in Nederland werkzame bedrijfstak- en grotere ondernemingspensioenfondsen. VB telt 77 leden-fondsen, die samen ruim 3,6 miljoen gepensioneerden en 4,6 miljoen slapers hebben. Opf telt ruim 300 aangesloten pensioenfondsen met 750.000 deelnemers, 350.000 gepensioneerden en ruim 500.000 slapers.

VB en Opf hebben aanknopung gezocht bij een reeds lang bestaande en gewaardeerde instelling met een vergelijkbare taak, namelijk de Ombudsman Levensverzekering. Deze behandelde reeds zaken die voortkomen uit pensioenregelingen die worden uitgevoerd door een verzekeringsmaatschappij. Het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen is dan ook geënt op dat van de Ombudsman Levensverzekering.

Al spoedig bleek, dat de aard van de zaken een andere benadering van de stof en van de pensioenuitvoerders vereist. De voornaamste verschillen vloeien voort uit de juridische vormgeving van de pensioenregeling en de bestuurlijke structuur van de pensioenuitvoerders. Het reglement van een pensioenfonds laat veelal weinig ruimte voor interpretatieverschillen of soepelheid in de uitvoering; anders dan bij een verzekeringsmaatschappij heeft niet de directie van een pensioenfonds het laatste woord, maar het bestuur.

Niettemin heb ik mijn weg in het veld kunnen vinden, zoals ook de belanghebbenden de Ombudsman Pensioenen hebben gevonden. Dit eerste verslag beschrijft hoe dat is verlopen.

De verslagperiode bestrijkt meer dan een jaar. Daarvoor heb ik gekozen omdat de pensioenfondsen bij de instelling van de Ombudsman Pensioenen hadden afgesproken, het instituut te zullen evalueren na anderhalf jaar. Het leek daarom voorbarig eerder een jaarverslag uit te brengen. Toen de evaluatieperiode in oktober 1996 was verstreken en de fondsen hadden vastgesteld dat de Ombudsman Pensioenen zijn bestaansrecht had bewezen, lag het voor de hand om af te ronden op de jaarwisseling. Mijn volgende verslagen zullen zodoende voortaan betrekking hebben op het voorafgaande kalenderjaar.

Ik dank allen die door hun medewerking en vertrouwen mij het werken hebben mogelijk gemaakt. Mijn dank gaat in het bijzonder uit naar mijn secretaris mr. C.G.C. Strookman, die mij met zijn inzet en deskundigheid tot grote steun is geweest.

# PROCEDURELE ZAKEN

## PROCEDURELE ZAKEN

### WERKWIJZE

Mijn werkwijze heeft zich als volgt ontwikkeld.

Wanneer een brief daartoe aanleiding geeft, zend ik terstond een kopie naar het betrokken pensioenfonds met verzoek om de zienswijze van dat fonds. Tenzij het uit de ingezonden brief blijkt, vraag ik tevens of in het desbetreffende geval naar het oordeel van het fonds gebruik is of had kunnen worden gemaakt van een aldaar bestaande voorziening voor geschillenbeslechting of klachtenbehandeling. Een inhoudelijk antwoord zend ik in kopie naar de inzender voor een eventuele repliek, die op zijn beurt weer voor dupliek naar het fonds gaat. Indien nodig treed ik met klager en/of fonds afzonderlijk in overleg. Mijn oordeel over de zaak leg ik neer in een brief aan de klager met afschrift aan het fonds, of omgekeerd. Slechts in één geval was een fonds niet aanstands bereid om een oordeel ten gunste van klager te doen volgen door een tegemoetkoming, waarop ik vervolgens formeel advies heb uitgebracht. Het bestuur heeft dit advies gevolgd.

Gebleken is, dat dikwijls pas in de loop van de briefwisseling duidelijk wordt waar het nu eigenlijk om gaat. In de eerste weken van het bestaan van het instituut Ombudsman Pensioenen vermeldde mijn inleidende brief de woorden 'klacht' en 'klager'. In het antwoord van fondsen werd aanvankelijk soms onevenredig veel aandacht besteed aan de vraag of de brief wel een klacht in de zin van mijn reglement inhield. Een debat over het begrip klacht dient niet het doel waarvoor het instituut in het leven is geroepen, namelijk het met behulp van een gemakkelijk toegankelijke, onafhankelijke instantie uit de weg ruimen van ongenoegen dat nodeloos bestaat tussen een pensioenfonds en zijn deelnemer(s). Iedere briefschrijver - ook al heeft hij geen klacht in de zin van het reglement - ontvangt een antwoord, waarvoor ik meestal eerst een reactie van het pensioenfonds nodig heb. In de praktijk levert dit inmiddels geen problemen meer op.

Wanneer een bezwaar kan worden weggenomen door voorlichting over de achtergrond van pensioenbeslissingen reken ik dat dus nadrukkelijk tot mijn taak. Ik twijfel uiteraard in het algemeen niet aan de

deskundigheid en de objectiviteit van de voorlichters van de fondsen, maar degenen die zich bewust tot mij wenden hebben daar hun redenen voor. Voorlichting en uitleg maken daarom een aanzienlijk deel van mijn werk uit.

Wanneer blijkt dat een vraagsteller zijn probleem niet aan het fonds heeft voorgelegd alleen omdat hij de weg niet wist, wijs ik die natuurlijk eerst.

#### DE EIGEN KLACHTENREGELING VAN EEN FONDS

Vóórdat ik een zaak in behandeling kan nemen, moet gebruik gemaakt zijn van een bij het betrokken fonds bestaande voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting. Deze omstandigheid is evenals de pensioenregelgeving zelf weinig bekend. De toepassing van de regel geeft geen aanleiding tot moeilijkheden. Met sommige fondsen is al een werkafpraak gemaakt voor het doorzenden van het dossier naar de interne instantie. Wel stuit het soms op onbegrip bij betrokkene dat de klacht moet worden doorgestuurd. Pensioenfondsen gaan er, daartoe mede opgeroepen door VB en Opf, allengs meer toe over een eigen voorziening in het leven te roepen.

Eén probleem is wel gerezen. Er zijn pensioenfondsen die hebben gekozen voor arbitrage door scheidslieden. Wanneer het reglement van het fonds dan tevens bepaalt, dat de kosten van het geding ten laste kunnen worden gebracht van de deelnemer, kan dit een aanzienlijke belemmering vormen voor de toegang tot de procedure en daarmee tot de Ombudsman. Voor het fonds zijn die kosten geen punt; voor de bezwaarde wel. Dit is een onaanvaardbare verstoring van het evenwicht tussen partijen en strijdig met de bedoeling om een laagdrempelige voorziening in te stellen. Iemand kan goede redenen hebben om zich te kort gedaan te voelen, hoewel achteraf kan blijken dat hij toch niet de door hem veronderstelde aanspraken jegens het fonds heeft. Ik heb daarom steeds bezwaar gemaakt tegen deze mogelijke verwijzing in de kosten. In één geval heeft dit geleid tot het - voor klager - kosteloos maken van de voorziening. Bij een ander fonds is gekozen voor een tweesporenbeleid: de 'zware' voorziening voor min of meer principiële zaken, een eenvoudige procedure voor de gewone klachten. Iets dergelijks is afgesproken met een derde fonds; dit kiest voor een lichte behandeling op directieniveau met eventueel de Ombudsman als sluitstuk, en voor behandeling door een scheidsgerecht voor zaken die de

grondslagen van het fonds raken. Voor een zodanige benadering is ruimte, doordat ik in mijn inleidende brief altijd de vraag stel, of betrokkene naar het oordeel van het fonds gebruik had kunnen of moeten maken van een eigen klachten- of geschillenregeling. Een toegankelijke klachtenprocedure kan ook voor het fonds grote waarde hebben. De uitvoeringsorganisatie komt knelpunten op het spoor en kan het bestuur voorlichten over hetgeen onder de deelnemers leeft met betrekking tot de uitvoerbaarheid en over de inhoud van de pensioenregeling. De Vereniging van Bedrijfspensioenfondsen heeft ook opgeroepen tot het kosteloos maken van een eigen klachten- of geschillenprocedure.

Uit de stijging van het aantal verwijzingen van 1995 op 1996 blijkt de toename van het aantal fondsen dat een dergelijke voorziening heeft ingesteld.

De behandeling van zaken in de eigen klachten- of geschillenprocedure van de fondsen vergt uiteraard enige tijd, zodat ik (nog) niet kan beoordelen of doorverwezen zaken na intern bezwaar in betekende mate alsnog aan mij worden voorgelegd. Tot dusver zijn het er weinig en de stukken die mij daarover bereiken geven een zeer bonte verscheidenheid aan procedures te zien. Zij variëren van een vrij informele, tot een strak geregelende aanpak; de instanties lopen uiteen van een soort klantenservice, via het fondsbestuur, tot een zwaar bezet scheids-gerecht.

In alle zaken die mij opnieuw werden voorgelegd leek mij voldoende aandacht aan het probleem besteed. In de gevallen waarbij het tot een afwijzing kwam, was deze behoorlijk met redenen omkleed, alleen: weer niet altijd in voor de gemiddelde deelnemer begrijpelijke taal. Voor mij rest dan de taak de beslissing uit te leggen.

Enkele deelnemers hebben mij na de interne behandeling geschreven dat hun zaak zich ten gunste had gekeerd. Ook hierbij was er één, die zijn verzoek niet volledig zag ingewilligd, maar hij was nu wel tevreden met de motivering van het bestuur (dat als college van beroep optrad).

#### DE BESTUURLIJKE STRUCTUUR VAN DE FONDSEN

Bij de pensioenfondsen staat het bestuur soms ver af van de deelnemers. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de laatsten dikwijls met ongeloof of schamper reageren op de mededeling, dat het pensioenreglement wordt vastgesteld door het bestuur, waarin werkgevers en werknemers - dus ook zichzelf - gelijkkelijk vertegenwoordigd zijn.



De omstandigheid dat vele fondsbesturen slechts enige malen per jaar bijeenkomen, werkt vertragend indien door het bestuur een beslissing moet worden genomen.

Ik heb echter ook gevallen meegemaakt van een grote betrokkenheid, zoals van een bestuurder die de klager als zijn werknemer had gekend en persoonlijk met hem had besproken dat hij de zaak die hem achtervolgde beter kon laten rusten, omdat de wet het door hem verlangde (afkoop) nu eenmaal verbood en dit ook niet in zijn belang was.

Het verdient, op grond van het voorgaande, overweging om de afdoening van klachten geheel of gedeeltelijk door het bestuur te laten delegeren aan de directies.

#### VERWIJZING NAAR ANDERE INSTANTIES

Verwijzing vindt ook plaats wanneer sprake is of blijkt van een zaak die behoort tot de bevoegdheid van de Nationale ombudsman of een ander forum. Ook in dit opzicht verloopt 1996 iets anders dan 1995: de vele zaken met betrekking tot inbouw van algemeen ouderdomspensioen in ABP-pensioen (zie tabel) behoef ik niet meer door te verwijzen, zij het dat de meeste rechtstreeks betrekking hebben op de wijze van verrekenen zelf, zodat ik de zaak verder niet als klacht in behandeling kan nemen. Veel ongenoegen bestond over het inbouwen van de gehuwden-AOW terwijl men alleen de 'eigen' AOW ontving.

Een veelvoud van de schriftelijk behandelde zaken wordt telefonisch doorverwezen. Zeer veel bellers weten niet waar zij moeten zijn en leggen hun probleem direct voor. Zoals eerder opgemerkt weten zij dikwijls niet dat zij bij hun pensioenfonds terecht kunnen of zelfs niet eens welk fonds.

Uit oogpunt van beeldvorming zal ik, wanneer het alleen om uitleg gaat, eerder naar een pensioenfonds (terug-)verwijzen dan naar een andere instantie. Om de hierboven genoemde redenen is het beter wanneer enerzijds de fondsen de levende vragen kennen en dat anderzijds de deelnemer het vertrouwen krijgt dat het fonds de antwoorden weet (en hem die ook geeft).

Om vragenstellers niet nodeloos van het kastje naar de muur te sturen streef ik er wel naar om antwoorden op algemene vragen zelf te geven.

# DE ZAKEN

## ALGEMEEN

De mensen die mij schreven, hadden dikwijls niet een geschil met hun pensioenfond(s)en in de termen van mijn reglement; wat hun bezwaarde, was in vele gevallen een probleem dat voortkwam uit onvoldoende bekendheid met de materie. Deels was dit te wijten aan eigen onachtzaamheid, in een niet te verwaarlozen aantal gevallen echter ook aan onvoldoende (kwaliteit van de) voorlichting, vooral in het verleden. Daarbij bleek tevens, dat voorlichting, hoe verzorgd ook, te vaak te kort schiet in het bereiken van de doelgroep. Anders gezegd: ondanks de voorlichting begrijpen de belanghebbenden de inderdaad vaak ingewikkelde pensioenregels niet.

Ook blijken deelnemers wel een soort drempelvrees jegens de fondsen te hebben. Wanneer hun in telefonisch contact wordt geadviseerd om aan het pensioenfonds zelf om inlichtingen te vragen is de reactie er soms een van verbazing, van teleurstelling, van terughoudendheid of van machteloosheid. Ik kan uiteraard niet beoordelen in hoeverre deze uitingen gerechtvaardigd waren.

In overeenstemming met dit beeld is, dat veel klachten voortkomen uit onbekendheid met de regels, zowel die van wetgeving (AOW, Pensioen- en spaarfondsenwet, Wet verevening pensioenrechten bij scheiding) als die van de pensioenregelingen, en de wisselwerking onderling (gelijke rechten AOW, waarde-overdracht). Wanneer na formeel juiste toepassing van die regels het pensioen niet overeenkomt met de bestaande verwachtingen, is dat dikwijls reden tot klagen. Vooral latere verbeteringen van de pensioenregeling geven dan aanleiding tot gevoelens van te kort gedaan zijn bij degenen die inmiddels geen actief deelnemer meer zijn. Dit komt op zijn scherpst naar voren bij degenen die vervroegd zijn uitgetreden; zij zijn immers nog niet gepensioneerd, maar realiseren zich nauwelijks dat zij ook geen deelnemer meer zijn.

De wet is voor mij uiteraard een onaantastbaar gegeven. Eventueel kan ik de weg wijzen aan personen, die menen dat zij in strijd is met een hogere regeling. Soms raad ik hen aan om zich al dan niet in georganiseerd verband te wenden tot de besluitvormers, opiniemakers of belangenbehartigers.

Met de vaststelling, dat vele brieven geen klachten in de zin van mijn reglement bevatten, wil ik niet zeggen, dat de betrokkenen geen reden hadden tot klagen. Ik acht het dan ook tot mijn taak behoren om de onvrede, die al dan niet terecht bij klager is blijven bestaan, zo goed mogelijk weg te nemen door uit te leggen wat de regels zijn, hoe zij in hun tijdsbeeld passen, wat de achtergrond van sommige regels is, welke beperkingen de wet en/of de financiën stellen, enzovoorts.

#### DE KERNGETALLEN

In de negen maanden van 1995 zijn 430 zaken schriftelijk in behandeling genomen; in 1996 460. Dat heeft enerzijds te maken met een stuwmeereffect voor 1995; anderzijds zijn in 1996 zaken mondeling (telefonisch) afgedaan die in 1995 wellicht nog schriftelijk waren behandeld.

De gemiddelde doorlooptijd van de schriftelijke behandeling van een zaak was in 1995 38,9 kalenderdagen; in 1996 31,8. De kortste behandelingsduur is uiteraard één dag; de langste was 578 dagen. Per 1 januari 1997 stonden nog 4 zaken uit 1995 open; uit 1996 61, waarvan 35 van ná 1 november 1996.

Daaruit volgt, dat de directies van de pensioenfondsen over het algemeen vlot en open antwoorden. De beantwoording van brieven vindt als regel plaats binnen drie weken.

Slechts één - niet bij een der koepelorganisaties aangesloten - pensioenfonds heeft niet de moeite genomen mij op mijn brieven (in twee zaken) te antwoorden.

Een overzicht van de aard van de schriftelijk behandelde zaken en hun wijze van afdoening is weergegeven in de hierna volgende tabellen. Vanwege de verzelfstandiging van het Algemeen burgerlijk pensioenfonds en de onmiddellijke aansluiting als Stichting Pensioenfonds ABP op 1 januari 1996 is dit overzicht gegeven over de jaren 1995 en 1996 afzonderlijk. De enigszins andere verdeling van de cijfers laat zich ook daardoor verklaren; het patroon is overigens niet wezenlijk veranderd. Dit laatste blijkt mede uit de talloze malen, dat het secretariaat telefonisch werd benaderd. Hoeveel, is niet nauwkeurig vastgelegd, maar van ieder enigszins inhoudelijk gesprek wordt aantekening gehouden. Het aantal daarvan per dag schommelt rond de tien, met scherpe uitslagen naar boven wanneer in de media een pensioenonderwerp is behandeld.

OVERZICHT VAN DE AARD VAN DE ZAKEN EN  
HUN AFDOENING APRIL T/M DECEMBER 1995

	G	O	P	D	N	I	t
Aanspraak op pensioen	2	8	3	1	4	19	37
Afkoop	2	4	1	0	0	3	10
Diensttijd	0	3	4	3	2	10	22
Drempeltijd/toetredingsleeftijd	0	10	3	6	3	2	24
Inbouw AOW	2	11	4	21	2	13	53
Indexering	0	8	1	2	7	2	20
Nabestaandenpensioen	3	7	3	5	0	2	20
Bijzonder nabestaandenpensioen	0	2	0	1	0	4	7
Pensioenberekening	0	3	4	3	2	3	15
Pensioengrondslag	0	1	0	0	3	1	5
Pensioenopgave	0	1	1	0	1	0	3
Pensioenuitvoerder	0	0	0	1	0	23	24
Premievrije deelneming	1	18	5	0	2	2	28
Reparatie vrouwenpensioen	0	1	1	0	2	16	20
Samenloop met andere uitkering	4	4	4	2	0	1	15
Verevening bij scheiding	2	1	0	2	1	34	40
Waarde-overdracht/pensioenbreuk	7	11	5	4	3	16	46
Diversen	4	4	1	12	7	9	37
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>97</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>39</b>	<b>160</b>	<b>426</b>

G: ten gunste van de deelnemer opgelost

O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost

P : verwezen naar de voorliggende voorziening

D: doorverwezen

N: behandeling niet aangevangen of voortgezet

I : voorlichting en uitleg

OVERZICHT VAN DE AARD VAN DE ZAKEN EN  
HUN AFDOENING JANUARI T/M DECEMBER 1996

	G	O	P	D	N	I	t
Aanspraak op pensioen	2	5	3	1	11	7	29
Afkoop	0	2	0	0	0	5	7
Diensttijd	1	5	2	2	6	2	18
Drempeltijd/toetredingsleeftijd	1	2	3	1	7	4	18
Inbouw AOW	2	1	3	2	23	6	37
Indexering	3	4	3	0	4	8	22
Nabestaandenpensioen	1	10	7	0	3	12	33
Bijzonder nabestaandenpensioen	1	1	2	1	2	3	10
Pensioenberekening	13	5	9	4	7	8	46
Pensioengrondslag	1	4	2	0	0	3	10
Pensioenopgave	1	6	0	0	0	1	8
Pensioenuitvoerder	0	0	0	1	0	6	7
Premievrije deelneming	5	12	20	0	4	4	45
Reparatie vrouwenpensioen	1	1	1	0	0	17	20
Samenloop met andere uitkering	2	2	1	12	10	11	38
Verevening bij scheiding	1	1	0	0	5	18	25
Waarde-overdracht/pensioenbreuk	4	5	5	0	6	10	30
Diversen	8	4	3	12	15	8	50
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>103</b>	<b>133</b>	<b>453</b>

G: ten gunste van de deelnemer opgelost

O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost

P : verwezen naar de voorliggende voorziening

D: doorverwezen

N: behandeling niet aangevangen of voortgezet

I : voorlichting en uitleg

Bij de aanhangig gemaakte zaken was ongeveer tweemaal zo vaak een bedrijfspensioenfonds betrokken als een ondernemingspensioenfonds. Een enkele keer betrof het een beroepspensioenfonds (dat vrijwillig meewerkte); enige malen een verzekeringsmaatschappij (deze eveneens) of een overheidsorgaan. Het Algemeen burgerlijk pensioenfonds heb ik in 1995 alvast meegerekend als bedrijfspensioenfonds. In de contentieuze sfeer kon ik daar uiteraard toen niets doen, maar wel verwijzen en informeren.

#### ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT KON BEHANDELEN

Ik ben bevoegd tot de behandeling van klachten over de uitvoering van een pensioenreglement. Dit betekent dat ik over bepaalde klachten geen oordeel kan geven, al acht ik mij vrijwel steeds geroepen om door een toelichting de zaak te verhelderen. Hieronder volgen enkele voorbeelden.

#### **Wetgeving**

Bij de gevalbehandeling blijkt de wet helaas wel eens ondoordachte en onbillijke gevolgen te hebben.

Het pensioeninkomen van een op grond van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding tot verdeling verplichte echtgenoot kan bestaan uit een aantal pensioenen, die elk onder de wettelijke uitbetalingsgrens liggen. De tot verevening gerechtigde kan dan van ieder aandeel verstoken blijven. Verder signaleer ik, dat een pensioenfonds niet wettelijk en rechtstreeks medewerking mag/moet verlenen aan verdelingen uit de 'Boon-Van Loon-periode'. Daartoe is immers een machtiging van de pensioengerechtigde nodig. Zo blijft de economisch meestal zwakkere partij afhankelijk van de medewerking van de ander, die daar om emotionele en economische redenen gewoonlijk weinig voor voelt. Relatief veel vragen worden (meestal telefonisch) gesteld over de in rekening gebrachte kosten van de verevening.

De pensioenwetgeving vertoont ook pijnlijke gebreken waar het gaat om voortzetting van de pensioenvoorziening in geval van beëindiging van het onderliggend dienstverband.

Het komt voor dat iemand na het intreden van een medische ongeschiktheid tot het verrichten van zijn werk binnen een jaar ontslag neemt, omdat hij werk heeft gevonden en aanvaard waarvan hij meende dat hij dat wel aankon. Wanneer dan binnen korte tijd opnieuw

arbeidsongeschiktheid optreedt, kan hij niet terugvallen op zijn oude pensioenfondsen en heeft meestal nog geen recht op premievrije voortzetting in het nieuwe. Wanneer hij dan werkloos wordt, voldoet betrokkene niet aan de voorwaarden voor een tegemoetkoming ingevolge de Wet fondsvoorheffing pensioenverzekering. Op die manier wordt een actieve opstelling op de arbeidsmarkt gestraft in plaats van beloond. Hetzelfde geldt voor een werkloze, die werk vindt in een bedrijf waar hij (nog) niet aan de pensioenregeling kan deelnemen of dat geen pensioenregeling heeft, en vervolgens nogmaals werkloos wordt. Een hernieuwd beroep op het FVP is dan niet meer mogelijk.

Afzonderlijke vermelding verdient de overgangswetgeving inzake de zelfstandiging van het Algemeen burgerlijk pensioenfonds tot de Stichting Pensioenfonds ABP. Ingevolge die wetgeving is in een aantal gevallen de bezwaar- en beroepsprocedure van de oude Abp-wet nog van toepassing en is er dus voor behandeling mijnerzijds geen plaats. Zo ook voor de regelingen waarvan de uitvoering is opgedragen aan de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (USZO).

Het (aanvullend protocol van het) verdrag van Maastricht noodzaakte ook tot veel uitleg over de rechtmatigheid van onderscheid tussen mannen en vrouwen voor wat betreft de inbouw van AOW in Abp-pensioen. Het was klagers begrijpelijkerwijs maar moeilijk duidelijk te maken, dat de rechtspraak weliswaar dit onderscheid aanwezig achtte, maar een vordering wegens discriminatie alleen kon toewijzen wanneer die vordering was ingesteld vóór 17 mei 1990. Verder behandelen kon ik die zaken uiteraard niet.

## **VUT**

Ook is de aansluiting van vervroegde uittreding (bekend onder verschillende namen, maar gemakshalve schrijf ik verder VUT) op pensioen niet altijd bevredigend geregeld. Een VUTter is geen werknemer meer, maar ook nog geen gepensioneerde en heeft daarom de rechten van geen van beide. Wijzigingen in een pensioenreglement gedurende iemands VUT-periode gaan hem dus voorbij. In vele gevallen blijkt men zich daar niet van bewust; ook hier kan onjuiste of onvolledige voorlichting door de werkgever vervelende effecten hebben. Omdat VUT en pensioen dikwijls door dezelfde organisatie worden uitgevoerd denkt de deelnemer dikwijls ten onrechte dat hij zijn VUT-

#### PRAKTIJKGEVAL

*Zo had een stafmedewerkster na een langlopende functieherwaarderings gebruikgemaakt van de VUT-regeling in de (door de werkgever aangemoedigde) veronderstelling dat haar salarisverbetering zou doorwerken in haar pensioen. Die regel werd inderdaad geformaliseerd vóórdat zij gepensioneerd was, maar kort nádat zij met VUT was gegaan, zodat zij er achteraf niets aan had. Had zij dat geweten, dan had ze nog een paar maanden langer gewerkt.*

rechten net als zijn pensioen kan overdragen aan een andere uitvoerder. In vele gevallen is de deelnemer 'er zelf bij', maar dat wordt anders wanneer niet de deelnemer van werkgever, maar de werkgever van pensioenuitvoerder wisselt door bijvoorbeeld privatisering. Overdracht van pensioenrechten is meestal geen probleem, maar men kan dan tot de ontdekking komen dat men tegelijk zijn recht op VUT heeft verstoofd, omdat men bij het nieuwe pensioenfonds de minimum deelname-termijn niet meer kan volbrengen. Wanneer dit achteraf blijkt te liggen aan een voorlichtingsfout bij de werkgever, kunnen beide pensioenfonds hun handen in onschuld wassen, maar daar heeft betrokkene niets aan. Ik kom daarop in ander verband nog terug.

#### **Pensioenreglementen**

Pensioenreglementen kunnen ook rechtsgeldig tot stand gekomen bepalingen bevatten, die in bepaalde gevallen onbevredigend uitwerken.

De in dit opzicht meest voorkomende klacht was over de regeling van het bijzonder nabestaandenpensioen. De tweede weduwe komt er regelmatig bekaaid af.

Uit het grote aantal vragen (vooral mondeling) over het onrechtmatig verklaarde uitsluiten van deeltijdwerkers van deelname aan een pensioenregeling blijkt dat de pensioenregelgeving ook nog niet zo heel lang geleden niet vrouwvriendelijk was.

Ook op andere wijze kunnen mensen van deelname aan de pensioenregeling voor een bedrijf(-stak) verstoken blijven. Zo zijn werknemers



## PRAKTIJKGEVAL

*Een dergelijk bedrijf, met veel deeltijd- en thuiswerkers, was aanvankelijk overgenomen door de inlener en vervolgens door een ander. Geen van beide bedrijven nam de verantwoordelijkheid voor de reparatie van de pensioenrechten van de vrouwen uit de zelfstandige periode. Het reglement weerde immers geen deeltijders, maar personeel van dienstverleners.*

van ondernemingen die ondersteunende werkzaamheden verrichten (informatica; catering) geen deelnemer aan het pensioenfonds van het inlenende bedrijf.

Iets soortgelijks overkwam een deelnemer in twee pensioenfonds van bedrijven die fuseerden, maar toch de diensttijd van betrokkene niet als één lijn wensten te beschouwen.

Het algemeen gehanteerde beginsel, dat wijzigingen in de pensioenregeling geen terugwerkende kracht hebben, leidt tot veel teleurstelling. Gepensioneerden die hun inkomen vergelijken met dat van pas gepensioneerde ex-collega's nemen soms aanzienlijke verschillen waar. Zij hebben er dan moeite mee te aanvaarden, dat zij gepensioneerd zijn onder een ander reglement, dat minder gunstige uitkomsten gaf. Vooral wanneer er intussen een indexeringsbepaling is ingevoerd kan dat veel uitmaken. In een dergelijk geval, waarin overreserves ter beschikking werden gesteld van het moederbedrijf en niet gebruikt voor verbetering van de pensioenen van de oud-gepensioneerden, kon dit bij de laatsten op weinig begrip rekenen.

Legio is het aantal gevallen, waarin zeer oude diensttijd geen pensioen oplevert, omdat men beneden de toetredingsleeftijd bleef of de minimum diensttijd niet volbracht. Hier deden zich bovendien dikwijls bewijsproblemen voor. Niet iedereen bewaart zijn administratie veertig jaar. Ook pensioenfonds niet: wanneer een pensioenfonds een kruimelpensioen heeft afgekocht mogen de betaalstukken na tien jaar vernietigd worden. Voor de deelnemer is het ondoenlijk te bewijzen dat hij (in dit geval meestal zij) de afkoopsom niet heeft ontvangen, evenals het voor een pensioenfonds nauwelijks aan te tonen is dat iemand terecht niet in de administratie voorkomt. Maar in beide gevallen trekt de deelnemer aan het kortste eind.

Partnerpensioen is een betrekkelijk nieuw begrip. Het naast elkaar bestaan van verschillende voorwaarden, die aan een samenlevingsvorm worden gesteld om ergens voor in aanmerking te komen, zoals bij de belastingen, de sociale zekerheid, de gezondheidszorg of de volkshuisvesting, werkt verwarrend. Bij invoering van partnerpensioen in de pensioenreglementen wist men daarom soms eigenlijk niet meer aan welke eisen men nu moest voldoen, ook al, omdat sommige voorwaarden als zinloos, 'dubbel op' (notarieel verleden samenlevingscontract naast testament) of onbillijk (aanmeldingsplicht en termijn) worden ervaren. De voorlichting blijkt niet steeds doeltreffend geweest te zijn. In het bijzonder pensioenfondsen, die hun voorlichting via de werkgever hebben laten lopen, hebben zich er soms onvoldoende van verzekerd dat die voorlichting is overgekomen bij de werkelijk belanghebbenden.

De toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen over waarde-overdracht is eveneens regelmatig een bron van ongenoegen. Deelnemers begrijpen dikwijls niet, dat pensioenuitvoerders aanvankelijk meewerken aan de inleidende procedure, maar afhaken wanneer één van hen vaststelt, dat de actuariële waarde van de in te kopen voorziening niet gelijkwaardig is aan die van het af te kopen pensioen. Deelnemers vatten dit helaas meestal ten onrechte op als onwil.

Een belangrijk deel van deze oorzaak van klachten zou kunnen worden weggenomen als er een soort clearing-instituut zou bestaan, zoals die - ieder op hun eigen vakgebied - ook bestaan tussen banken en verzekeraars. Deze gedachte werd mij aan de hand gedaan tijdens een werkbezoek aan één der grotere fondsen, terwijl in de verslagperiode twee andere zeer grote fondsen een bilaterale regeling op dit punt hebben getroffen. Dit zou erop kunnen duiden dat het idee rijp is voor bredere toepassing. De hier vlak voor genoemde pensioenbreukeling zou er wel heel gemakkelijk mee geholpen zijn.

# AFGEDAAN AFGEDAAN TEN GUNSTE VAN KLAGER VAN KLAGER

Zoals gezegd betreffen lang niet alle binnengekomen brieven klachten over de uitvoering van het pensioenreglement. In 1995 ging het om 124 van de 426 zaken, in 1996 waren dat er 117 van de 453. Daarvan werden er in 1995 27 ten gunste van betrokkene opgelost, in 1996 47.

Verdeeld over een aantal onderwerpen kan aan de hand van enige voorbeelden het volgende inzicht worden gegeven.

## AANSPRAAK OP PENSIOEN

Uiteraard is dit veelal de kern van de zaak. Bij de behandeling bleek soms dat bij de berekening of de toedeling van diensttijd fouten waren gemaakt. Deze zijn natuurlijk verbeterd.

Hierna volgen enkele sprekende gevallen.

### PRAKTIJKGEVAL

*Voor een aantal oud-medewerkers van een landelijke organisatie was een regeling getroffen voor aanvullend pensioen. Deze was ondergebracht in een afzonderlijke stichting. Het bestuur van de stichting heeft eind 1984 besloten om de uitkeringen te binden aan een einddatum, afhankelijk van de leeftijd van de weinige overgebleven belanghebbenden. De stichting is opgeheven en de uitvoering van de regeling ging over naar de moeder-organisatie. Toen de termijn voor het aanvullend pensioen van de laatst overgeblevene afliep wendde deze zich tot mij. Hoewel de regeling naar de letter juist was toegepast, vond de directie van de moederorganisatie in leeftijd en staat van dienst van betrokkene aanleiding om de uitkeringsperiode toch te verlengen.*

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een werknemster had geen bewijzen van deelname aan pensioenfondsjes die in de loop der tijden waren opgegaan in een ander fonds. In de administratie van het laatste kwam zij niet voor, maar door middel van getuigenverklaringen kon aannemelijk gemaakt worden dat zij in dienstverband pensioenrechten opgebouwd moest hebben. Het fonds accepteerde dit bewijs, schreef de verklaring van haar ontbreken toe aan overdrachtsfouten en kende haar pensioen toe.*

#### AFKOOP

Door de pensioengerechtigde wordt niet steeds onderkend dat de wettelijke beperkingen voor afkoop in zijn eigen belang zijn. Anderzijds wordt de wettelijk eenzijdig mogelijk gemaakte afkoop van kleine pensioenen vaak als onaangenaam ervaren. Een bezwaar tegen afkoop van een gering pensioen bleek bij doorvragen eigenlijk niet gericht tegen de afkoop als zodanig, maar tegen het daardoor geen gepensioneerde meer zijn van het bedrijf, waar betrokkene een emotionele band mee had en de personeelsvoordelen wilde blijven genieten. Het fonds loste dit elegant op.

De afkoopwaarde van een oud slaperspensioen (ingaaand ná het bereiken van het 65e jaar) door het overnemende pensioenfonds (pensioenleeftijd 65 jaar) werd alsnog berekend naar leeftijd 65 omdat niet vaststond of aan betrokkenen was medegedeeld dat voor de inactieven de oude regels bleven gelden.

#### INBOUW AOW

Ook dit ingewikkelde onderwerp kwam vaak ter sprake. Twee voorbeelden.

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een bedrijf verleent aan zijn in het buitenland werkzame personeel de garantie dat het na pensionering het 'AOW-gat' zal opvullen. Ten gevolge van o.a. de gelijke-behandelingswetgeving leverde dit in het mij voorgelegde geval fiscaal nadeel voor betrokkene op, dat bij onderzoek groter bleek dan door het fonds verondersteld. Het pensioenfonds heeft er in overleg met het moederbedrijf voor gezorgd dat ook dit nadeel werd gecompenseerd.*

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een andere klacht over wegens verblijf buitenslands gemiste (en gecompenseerde) AOW bleek achteraf neer te komen op een klacht over de voorlichting daaromtrent. Toen dit eenmaal duidelijk was is er een uitvoerige uiteenzetting van het fonds gekomen, waaruit klager kon opmaken dat de gehanteerde techniek zelfs voordelig voor hem uitviel.*

#### INDEXATIE

Aan de voornaamste pijn bij indexatie (het niet indexeren van oude pensioenrechten) kan ik niets doen, maar in andere gevallen kan ik soms helpen.

#### PRAKTIJKGEVAL

*Bij een geïndexeerd basispensioen waren onduidelijke afspraken gemaakt over de indexatie van het aanvullend pensioen. Ik vroeg het bestuur om zijn zienswijze; het hakte prompt de knoop door in het voordeel van betrokkene. In een tweede geval deed zich nagenoeg hetzelfde voor.*

#### PRAKTIJKGEVAL

*Bij een geschil tussen twee pensioenuitvoerders over de verantwoordelijkheid voor indexering van een 'overgenomen' pensioen schoot na mijn bemiddeling één van tweeën de indexering voor totdat de pensioenuitvoerders het onderling eens zouden zijn.*

#### NABESTAANDENPENSIOEN

De volgende voorbeelden illustreren de twee belangrijkste knelpunten: de aanvraagplicht van de nabestaande en de formele vereisten voor partnerpensioen.

##### PRAKTIJKGEVAL

*Een weduwe had verzuimd nabestaandenpensioen aan te vragen, omdat zij dacht dat het pensioenfonds wel wist dat haar echtgenoot overleden was. Haar brief aan mij (zes jaar na dato) is door het fonds aangemerkt als aanvraag en gehonoreerd.*

##### PRAKTIJKGEVAL

*Broer en zuster, beiden deelnemer in hetzelfde fonds, woonden al achtenvijftig jaar in hetzelfde huis en hadden na het overlijden van de ouders de zorg voor de jongere broers en zuster op zich genomen. Hun (wel tamelijk vage) voornemen om een samenlevingsovereenkomst te laten opmaken werd doorkruist door het overlijden van de zuster. Hoewel het fonds juridisch correct had geoordeeld, meende ik dat in dit zeer uitzonderlijke geval - zó uitzonderlijk dat het geval alleen op zichzelf kan worden beschouwd - billijkheidshalve toch een partnerpensioen moest worden toegekend. Het bestuur heeft mijn advies gevolgd.*

#### PENSIOENGRONDSLAG

Een enkele maal is in geschil over welk inkomen het pensioen wordt berekend.

##### PRAKTIJKGEVAL

*In een pensioenreglement was voorzien in een quasi-vakantie-uitkering. Dit bleek in sommige gevallen bij een bepaalde interpretatie ongunstig te kunnen uitvallen. De discussie daarover werd in de kiem gesmoord door in het betreffende geval de meest ruimhartige uitleg te geven en het reglement te verduidelijken.*

#### PREMIEVRIJE DEELNEMING BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Veel klachten gaan over premievrije voortzetting van deelneming in geval van arbeidsongeschiktheid (PVD). Vrijwel alle pensioenreglementen leggen een plicht tot aanvraag binnen één jaar op de deelnemer/werknemer. Deze was zich daarvan niet altijd bewust, zeker niet in de gevallen waarin hij zelf niet beschikte over de volledige tekst van het pensioenreglement. Ook wanneer de pensioenuitvoerder in nauw verband stond tot de bedrijfsvereniging (blijkend uit naam, adres, briefpapier) meende de betrokkene wel dat het fonds vanzelf op de hoogte was. In dergelijke gevallen was afwijzing van een te late aanvraag formeel juist, maar stonden de materiële gevolgen ervan soms niet in verhouding tot het genoemde verzuim.

Soms vermeldt de bedrijfsvereniging bij de toekenning van een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid uitdrukkelijk het advies om contact op te nemen met de pensioenuitvoerder in verband met de mogelijkheid van PVD. Als regel is dit voldoende reden om de gevolgen van het nalaten daarvan aan de deelnemer toe te rekenen. Het is echter voorgekomen, dat dit aangevoerd werd als afwijzingsgrond in een geval, waarin de arbeidsongeschiktheid voortkwam uit psychische stoornissen, zodat het mogelijk was dat betrokkene niet in staat kon worden geacht zijn belangen behoorlijk te behartigen. Het fonds beriep zich er toen op, dat de zaken van betrokkene - ook de verzorging van zijn WAO-uitkering - door anderen waren waargenomen en dat die pas ontdekten dat zij een steek hadden laten vallen toen het pensioen tegenviel.

Na de aanbeveling in VB-contact, waarin werd herinnerd aan de desbetreffende aanbeveling van de Stichting van de Arbeid, heb ik aan de betrokken fondsbesturen een brief gezonden met een pleidooi om beslissingen tot afwijzing van premievrije deelneming wegens arbeidsongeschiktheid nogmaals te bezien in de geest van die aanbeveling. De meeste fondsbesturen bleven op formele gronden bij hun weigering, zonder de achtergrond van de aanvraagplicht in hun overwegingen te betrekken. De regel treft mensen, die veelal nog geheel in beslag genomen worden door het verwerken van een ommekeer in hun leven. Onder die omstandigheden zou een bestuur zich niet moeten beperken tot de rechtmatigheidstoetsing van een directiebeslissing.

In de loop van 1996 was een lichte kentering ten gunste waar te nemen.

In enkele gevallen besloot het pensioenfonds (veel) te laat aangevraagde premievrije deelneming toe te staan omdat het verzuim in de omstandigheden van het geval niet aan betrokkene was toe te rekenen. Soms was de terugwerkende kracht volledig, soms niet. Er waren ook gevallen die iets ingewikkelder lagen, zoals de twee voorbeelden hierna.

#### PRAKTIJKGEVAL

*Voor een ziek gemelde deelnemer droeg de bedrijfsvereniging geen pensioenpremie meer aan het fonds af. Om in aanmerking te komen voor premievrije voortzetting van de pensioenopbouw, moest het pensioen echter ook de eerste twee jaar na de aanvang van de ziekteperiode verzekerd zijn. Het fonds heeft 'reparatie' aangeboden.*

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een eigentijdse oplossing bedacht het pensioenfonds in geval van onvrijwillig ontslag met recht op voortgezette deelneming in de pensioenregeling. Deze werd beëindigd ten gevolge van huwelijk (dat mocht toen). Korte tijd later werd de ex-deelneemster arbeidsongeschikt. Het fonds besloot toen de beëindiging ongedaan te maken, zodat zij alsnog premievrij kon deelnemen.*

#### VERDELING BIJ SCHEIDING

De invoering van de wet per 1 mei 1995 leverde uiteraard een stuwmeereffect op. De daarbij optredende knelpunten, die aan mij werden voorgelegd (voornamelijk vertragingen bij de verwerking), zijn alle opgelost.

#### WAARDE-OVERDRACHT

In een aantal gevallen werkte mijn bemoeienis katalyserend op een stagnerende of vastgelopen poging tot waarde-overdracht; éénmaal doordat het fonds besloot vooruit te lopen op een eigen nieuwe regeling, zodat overdracht mogelijk werd.



#### PRAKTIJKGEVAL

*Een interne waarde-overdracht van oudere pensioenrechten naar een hernieuwd deelnemerschap stuitte op te laat gedane aanmelding van het eerdere dienstverband. Omdat betrokkene uitvoerig gedocumenteerd was, en daardoor geloofwaardig was dat hij onvolledig was ingelicht bij zijn herindiensttreding, heeft het pensioenfonds op mijn verzoek een regeling getroffen die een bevredigend resultaat opleverde.*

#### WERKLOOSHEID

Voor het Fonds Voorheffing Pensioenverzekering (FVP) is het niet altijd mogelijk om een beslissing over toekenning van een bijdrage in de voortzetting van de pensioenvoorziening binnen afzienbare tijd te nemen (meestal als gevolg van niet tijdig beschikbare stukken). Dit leidt tot veel brieven, maar de meeste moeten worden beantwoord met verwijzing naar dit gegeven. Zo niet de volgende.

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een pensioenfonds verzocht de werkloze aanvankelijk zelf om voldoening van de premie, maar kwam hierop na mijn brief terug.*

#### PRAKTIJKGEVAL

*Een ander pensioenfonds besloot om het pensioen van deelnemers voor wie het aanspraak heeft op een bijdrage van het FVP, onverschuldigd te verhogen alsof de bijdrage reeds werd ontvangen.*

# AFDOENING NIET AFDOENING NIET TEN GUNSTE VAN BETROKKENE BETROKKENE

**I**n de gevallen waarin geen oplossing ten gunste van betrokkene wordt bereikt leverde dat niet altijd een bevredigende afloop op. Weliswaar gaf het pensioenreglement in de meeste gevallen geen ondubbelzinnige aanspraak op het gevraagde, maar was de klacht evenmin onbegrijpelijk.

In de bedoelde gevallen wreekte zich veelal de driehoeksverhouding werkgever/pensioenfonds/werknemer, met de individuele werknemer in de zwakste positie, zo al van een positie kon worden gesproken.

## GEBREKKIGE VOORLICHTING

De meeste knelpunten zijn terug te voeren op ontbrekende of gebrekkige voorlichting over pensioenrechten van werkgeverszijde bij de aanvang van de dienstbetrekking. Dat lag niet altijd alleen aan de werkgever; ook blijkt dikwijls dat de belangstelling van de werknemer voor zijn pensioenrechten destijds omgekeerd evenredig was aan de tijdsduur die hem daar nog van scheidde. Eveneens kwam het vaak voor dat de werknemer er blindelings vanuit ging dat de werkgever er wel voor zou zorgen. Soms was dat gemakzucht; soms ook onvermogen om de eigen belangen te behartigen.

In dit soort gevallen kan het pensioenfonds niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van ontoereikende voorlichting, zodat ik de betrokkene niet kan helpen.

## ONTBREKENDE BEWIJSSTUKKEN

Enige malen vermeldden brieven dat betrokkene nooit enig papier over zijn pensioen had gehad; dat bleef, al dan niet op eigen verzoek, bij de boekhouder of de personeelsfunctionaris. Dat bleek soms funest in geval van bedrijfsbeëindiging. Tegenover het fonds kon dan geen enkele aanspraak bewezen worden. In geval van een rechttoe-rechtaan pensioen hoefde er niets aan de hand te zijn, want betrokkene was dan gewoonlijk wel als deelnemer bekend bij het fonds. In andere gevallen

was een (bijzondere) aanspraak niet (meer) te bewijzen. Het is op zichzelf alleszins billijk dat een pensioenfonds bewijs verlangt van een omstandigheid die recht geeft op (meer) pensioen, maar anderzijds is het niet altijd redelijk dat de bewijslast komt te liggen bij degene die daartoe het minst is toegerust en die tot dan toe eigenlijk niet in het stuk voorkwam. Alles met betrekking tot pensioen had zich tevoren immers afgespeeld tussen werkgever en pensioenfonds. De werknemer/deelnemer draait aldus op voor een gebrek bij een werkgever, die niet meer aangesproken kan worden.

Dit type problemen deed zich het meest voor terzake van het niet voldoen aan de minimum diensttijd en/of restitutie van betaalde premie. In enkele gevallen bestond de nalatigheid van de werkgever uit het niet betalen van premie en/of het niet aanmelden van betrokkene als deelnemer. Ernstig, maar het pensioenfonds is daar uiteraard niet rechtstreeks verantwoordelijk voor.

#### ONEIGENLIJKE PENSIOENBREUK

Tussen wal en schip viel de werknemer wiens bedrijf ten gevolge van bedrijfsovername en uitleenconstructies afwisselend in twee verwante bedrijfstakken werkzaam was geweest. Deze had zonder dat hij het besepte twee pensioenbreuken opgelopen, hoewel hij in zijn beleving zijn hele diensttijd voor één baas had gewerkt.

#### NIET NAGEKOMEN PENSIOENTOEZEGGING

In deze categorie valt ook de man, die naar zijn oude bedrijf was teruggekeerd omdat hem naar zijn zeggen was beloofd dat zijn oude pensioenjaren zouden herleven. Bij zijn pensionering bleken deze jaren niet bekend bij de pensioenuitvoerder en van de toezegging was geen sluitend bewijs te verkrijgen. Een onderzoek van het faillissementsdossier bij de rechtbank leverde integendeel het vermoeden op dat de werkgever zijn belofte had gebroken: de naam van betrokkene kwam niet voor op een lijst van personen aan wie een bijzondere pensioentoezegging was gedaan.

#### FOUTEN IN DE PENSIOENOPGAVE

Het komt voor - hoe kan het ook anders - dat in mededelingen van het fonds aan de deelnemer/pensioengerechtigde met betrekking tot zijn op te bouwen of al vaststaande pensioen fouten voorkomen.

De vraag of het fonds gehouden kan worden aan de - ten gunste van de deelnemer/pensioengerechtigde uitgevallen - foutieve opgave hangt af van de beantwoording van de vraag in hoeverre de deelnemer in redelijkheid mocht vertrouwen op de opgewekte schijn van juistheid van de opgave, dan wel of hij redelijkerwijs moest begrijpen dat het om een fout ging.

In twee mij voorgelegde gevallen heb ik in laatstbedoelde zin geoordeeld. In het ene geval moet het de pensioengerechtigde duidelijk zijn geweest dat het 'opgebouwde ouderdomspensioen' niet hoger kon zijn dan het 'te bereiken ouderdomspensioen'.

Het andere geval betrof een aanvullend ouderdomspensioen waarvan de eerste uitbetaling driemaal zo hoog was als wat kon worden afgeleid uit het jaarlijks pensioenoverzicht.

Dit neemt uiteraard niet weg dat fouten - kenbaar of niet - een onaangename ervaring voor de betrokkene opleveren.

# HET BELANG VAN GOEDE VOORLICHTING

**H**et belang van een goede voorlichting is evident. Voorlichting is getalsmatig een belangrijk deel van mijn werkzaamheden, in het bijzonder in gevallen waarin de klacht niet gegrond is.

## VOORLICHTING DOOR DE FONDSEN

De fondsen besteden, voor zover ik heb kunnen waarnemen, nu veel meer aandacht aan begrijpelijke en volledige, niet alleen pensioentechnische, voorlichting dan in het verleden wel het geval was.

Het zou goed zijn als iedere belanghebbende goed kennis zou nemen van zowel de algemene als de direct op hem van toepassing zijnde informerende stukken en deze ook goed zou bewaren. Helaas is dat niet altijd het geval. De belangstelling voor de eigen pensioensituatie is vaak gering als de pensioendatum nog in de verre toekomst ligt maar neemt met sprongen toe naarmate het pensioen in het nabije verschiet komt of reeds actueel is.

Overigens berust goede voorlichting in zoverre op een wisselwerking dat van een belanghebbende mag worden verwacht dat hij zich ook laat informeren en oplettend is. Een veel gehoorde en niet steeds reële klacht is “Dat hebben ze me nooit verteld”.

Ook in dit opzicht is een kentering waarneembaar. Er is een toenemende belangstelling voor het onderwerp pensioen.

Een zeer belangrijke kwestie is tot wie zich de algemene voorlichting van een fonds, bijvoorbeeld over een wijziging van het pensioenreglement, moet richten. Omdat het pensioen gebaseerd is op de arbeidsverhouding laat zich verdedigen dat de informatie aan de werkgever wordt verstrekt, die daarop de werknemers informeert. Het is echter de vraag of dit steeds voldoende is, zeker als het gaat om een wijziging die ter verkrijging van een recht, bijvoorbeeld op partnerpensioen, activiteiten van de deelnemer/pensioengerechtigde vergt. De kantonrechter te Amsterdam oordeelde in een uitspraak d.d. 5 juni 1996 mededeling

alleen aan de werkgever onvoldoende, omdat het fonds “jegens zijn deelnemers gehouden is om de - beperkende - voorwaarden kenbaar te maken, aldus dat deze relevante maatregelen konden treffen”.

Veel zal dunkt mij ook afhangen van de algemene publieke voorlichting over een onderwerp. Naarmate deze duidelijker en uitvoeriger is geweest kan meer eigen initiatief van de belanghebbende worden verwacht. Hoe dit alles ook zij, te verwachten valt dat in deze tijd met steeds toenemende communicatiemogelijkheden aan voorlichting en informatie steeds hogere eisen zullen worden gesteld.

#### VOORLICHTING DOOR DE OVERHEID

Het belang van goede voorlichting wordt ook door de overheid onderkend, getuige de vele brochures en folders over tal van onderwerpen. Toch wordt daardoor niet voorkomen dat er vragen blijven.

De regeling van de verdeling van pensioenrechten bij scheiding spant daarbij de kroon, vooral waar het gaat over de periode waarop de regeling van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding niet van toepassing is. Voor de andere gevallen heb ik dankbaar gebruik gemaakt van de brochure van het ministerie van Justitie als bron voor de meer specifieke informatie.

Het onderwerp waarde-overdracht is een goede tweede. Ook over de betekenis van de twee wetten die de gelijke behandeling van slapers en (actief) gepensioneerden ten aanzien van toeslagen (indexering) regelen waren veel vragen.

#### VOORLICHTING IN HET ALGEMEEN

Er zijn ook onderwerpen waarover vragen werden gesteld, maar waarvoor niemand in het bijzonder de aangewezen voorlichter is. Van deze is de reparatie van vrouwenpensioen de onbetwiste koploper. Daarbij komt geregeld de vraag aan de orde wie de pensioenuitvoerder is; ook los van dit onderwerp wordt die vraag dikwijls gesteld, voornamelijk door slapers. Soms had men dan al vergeefs het Project niet-opgevraagde pensioenen benaderd, maar even vaak kende men het bestaan daarvan niet.

# OVERIGE ERVARINGEN

## DRIEHOEKSGESCHILLEN

Wanneer een derde verantwoordelijk is voor fouten, die de deelnemer schaden in zijn door het fonds verzorgde inkomen, is het pensioenfonds beter dan de gepensioneerde toegerust om de schade te verhalen. Het kan pijnlijk zijn dat de gepensioneerde op zijn (volledig) pensioen zou moeten wachten totdat is vastgesteld wie er moet betalen.

Een dergelijk geval werd inderdaad onder mijn aandacht gebracht door een pensioenfonds, dat betrokkene, tactvol, nog maar niet had ingelicht en eerst zelf naar een oplossing zocht, doch (nog) geen medewerking kreeg van de wederpartij (een ander pensioenfonds). Aan de hand van mijn reglement kan ik niets doen, maar informeel ondersteun ik het initiatief van het eerstgenoemde fonds van harte.

Een voorbeeld van hoe het naar mijn mening in een conflict tussen twee pensioenuitvoerders niet moet loopt reeds vanaf augustus 1995; daar zijn twee pensioenfondsen onderling in een juridisch gevecht gewikkeld over de vraag of op het pensioen van de betrokken gepensioneerde toeslag moet worden betaald en zo ja, door wie. Navrante bijzonderheid is, dat de klager inmiddels is overleden.

## ARBITRAGE

Eén bijzonder geval is procedureel nog vermeldenswaard. Daarin waren klager en pensioenfonds onderling overeengekomen een geschil dat voortkwam uit het VUT-reglement aan mij voor te leggen. Aan hun gezamenlijk verzoek om mijn oordeel heb ik uiteraard voldaan.

# TENSLOTTE

TENSLOTTE

**P**ubliek en pensioenfondsen hebben de weg naar de Ombudsman Pensioenen snel weten te vinden. Dit geeft mij de overtuiging dat het initiatief van VB en OPF een schot in de roos is geweest, zelfs in aanmerking genomen dat de nadruk van de werkzaamheden niet bij uitstek in de sfeer van klachten of geschillen blijkt te liggen. Naar mijn ervaring werkt het instituut in zeer vele gevallen preventief en voorziet zo naar beide kanten in een behoefte.

*Mr. J. de Ruiter*

Den Haag, juni 1997



# REGLEMENT OMBUDSMAN PENSIOENEN

## 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. Deze wordt gezamenlijk benoemd door het Bestuur van de Vereniging van Bedrijfspensioenfondsen (verder aangeduid als VB) en het Bestuur van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (verder aangeduid als Opf).
- 1.2 De Ombudsman regelt zijn secretariaat in overleg met het Bestuur van de VB en het Bestuur van Opf.
- 1.3 De Ombudsman en de leden van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het pensioenfondsenbedrijf.

### ARTIKEL 2 TAAK

- 2.1 De Ombudsman neemt klachten of geschillen in behandeling, welke betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement. De taak van de Ombudsman is in eerste aanleg bemiddelend.
- 2.2 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.
- 2.3 De Ombudsman behandelt uitsluitend klachten of geschillen, die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfs- of ondernemingspensioenfonds dat lid is van de VB resp. aangesloten is bij Opf, en dat verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit Reglement, of het pensioenfonds dat, geen lid zijnde van de VB resp. niet aangesloten zijnde bij Opf, verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit Reglement.

- 2.4 De Ombudsman behandelt geen klachten of geschillen waarvan hem bekend is dat deze in handen van advocaten zijn gesteld of aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen.
- 2.5 Indien klager geen gebruik heeft gemaakt van de in statuten of reglementen van het betrokken pensioenfonds geregelde voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, verwijst de Ombudsman klager onverwijld door naar de bevoegde instantie.

### ARTIKEL 3 PROCEDURE

- 3.1 Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- 3.2 De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten of geschillen.
- 3.3 De Ombudsman handelt een klacht of geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan betrokkenen ter kennis brengt.
- 3.4 Indien het bedrijfspensioenfonds c.q. ondernemingspensioenfonds besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de VB c.q. de voorzitter van het bestuur van Opf onder overlegging van het uitgebrachte advies.

### ARTIKEL 4 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

- 4.1 De Ombudsman is gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de betrokkenen, behoudens voor zover de laatsten hem van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit de beoordelingsprocedure krachtens artikel 3.2, 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 3.2 door de Ombudsman worden geraadpleegd.

## ARTIKEL 5 BENOEMING

5.1 De benoeming tot Ombudsman geldt voor onbepaalde tijd, maar eindigt in elk geval op 31 december van het kalenderjaar, waarin hij de leeftijd van zeventig jaar bereikt.

De Ombudsman zal tegenover de VB en Opf een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht nemen. De VB en Opf zullen tegenover de Ombudsman eveneens een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht nemen.

5.2 In geval van ziekte of belet van de Ombudsman kunnen het Bestuur van de VB en het Bestuur van Opf na gezamenlijk overleg ter vervanging een waarnemend Ombudsman aanstellen.

5.3 Indien als gevolg van het bepaalde in artikel 5.1 de functie van Ombudsman vacant is, zal door het Bestuur van de VB en het Bestuur van Opf gezamenlijk in deze vacature worden voorzien door de aanstelling van een tijdelijke Ombudsman, die zijn functie overeenkomstig dit Reglement zal uitoefenen.

## ARTIKEL 6 VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN EN ERVARINGEN

De Ombudsman doet tenminste éénmaal per twaalf maanden openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

## ARTIKEL 7 SLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 april 1995.

