

VERSLAG VAN
WERKZAAMHEDEN

97

98

OMBUDSMAN
PENSIOENEN

VERSLAG VAN
WERKZAAMHEDEN

97

98

OMBUDSMAN
PENSIOENEN

INLEIDING

Ook ditmaal bestrijkt het verslag twee kalenderjaren. Sinds het uitbrengen van mijn eerste verslag, over de jaren 1995 en 1996, hebben het aantal en de aard van de schriftelijk behandelde zaken de lijn van die eerste twee jaren voortgezet. Mede daarom heeft de werkwijze, die ik toen heb ontwikkeld, geen noemenswaardige verandering ondergaan.

De belangrijkste waarneming van deze verslagjaren verschilt evenmin van de vorige. De meest voorkomende klacht van deelnemers en gepensioneerden gaat er ten diepste over dat zij te weinig van de pensioenregeling weten. Dat richt zich deels tegen henzelf; anderzijds kan niet ontkend worden dat de voorlichting van pensioenfondsen niet altijd geschikt is geweest om hun deelnemers te doordringen van het belang om kennis te nemen van de pensioenregeling, en meer in het bijzonder van de regels waaraan men moet voldoen om zijn recht geldend te kunnen maken. Zelfs nu nog blijken bijvoorbeeld de regels voor de toekenning van het toch tamelijk nieuwe en door veel publiciteit omgeven partnerpensioen onvoldoende bekend te zijn. De boodschap voor de pensioenfondsen blijft dus dat zij zich voortdurend zullen moeten inspannen om van hun belanghebbenden ook belangstellenden te maken.

DE KERN- DE KERNGETALLEN GETALLEN

In 1997 zijn 497 zaken in behandeling genomen, in 1998 473. De gemiddelde doorlooptijd van de schriftelijke behandeling van een zaak was in 1997 36,61 kalenderdagen, in 1998 44,31. Het laatste getal is hoger, omdat in 1998 een tamelijk groot aantal zaken tegelijk is afgedaan, waarvan de oudste aanhangig gemaakt waren in 1995. Nadien druppelden vele gelijksoortige zaken binnen, die aan het dossier werden toegevoegd in afwachting van afronding van een tweetal zaken dat als standaard kon dienen. De behandeling van de oudste zaken heeft daarom tamelijk lang geduurd. De betrokkenen zijn hiervan uiteraard op de hoogte gehouden. De behandelingsduur kan ook heel kort zijn.

Een gepensioneerde had vier maanden lang geen pensioen ontvangen. Als vermoedelijke oorzaak bleek bij telefonische navraag dat het fonds van de SVB geen AOW-betalingen meer had ontvangen wegens 'adres onbekend'. Dat signaal was fout; het fonds had dat zelf ontdekt, maar de nabetaling was bij vergissing niet afgewerkt. Er is na telefonisch overleg een spoedbetaling verricht. De zaak was aldus binnen een paar uur geregeld.

Op 1 januari 1999 stond nog één zaak uit 1995 open (deze maakt ook deel uit van een verzameling onderling soortgelijke zaken) en 7 uit 1997 (idem). Van 1998 nog 84, waarvan 29 ingediend ná 1 november 1998.

Een overzicht van de aard van de schriftelijk behandelde zaken en hun wijze van afdoening is weergegeven in de hierna volgende tabellen.

1997	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak / toezegging	5	6	4	6	6	15	42
Afkoop	4	4	-	-	2	3	13
Berekening	6	6	5	5	3	18	43
Berichtgeving	3	4	-	4	2	4	17
Diensttijd	2	6	2	1	2	4	17
FVP-regeling	2	-	-	-	2	1	5
Grondslag	1	6	-	-	2	-	9
Inbouw AOW	-	-	2	1	6	7	16
Inhoudingen	3	1	-	-	1	3	8
Nabestaandenpensioen	-	9	1	5	5	6	26
Bijzonder nabestaandenpensioen	1	4	-	-	5	4	14
Partnerpensioen	1	7	1	-	3	2	14
Premievrije deelneming	9	11	4	3	3	1	31
Reparatie deeltijdpensioen	3	1	-	-	-	13	17
Samenloop met andere inkomsten	3	1	1	2	13	4	24
Toetredingsbeperkingen	-	2	-	-	3	3	8
Uitbetaling	1	1	-	4	1	1	8
Uitvoerder	-	-	-	-	-	14	14
Verevening bij scheiding	1	2	-	1	6	18	28
Waarde-overdracht/pensioenbreuk	1	12	-	1	6	18	38
Waardevastheid/indexering	3	1	1	-	5	3	13
Diversen	1	2	1	1	6	3	14
	50	86	22	34	82	145	419

- G: ten gunste van de deelnemer opgelost
O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost
P: verwezen naar de eigen procedure van het fonds
D: doorverwezen
N: behandeling niet aangevangen of voortgezet
I: voorlichting en uitleg

1998	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak / toezegging	5	15	1	-	6	22	49
Afkoop	4	1	-	-	1	5	11
Berekening	17	11	-	-	4	14	46
Berichtgeving	27	19	3	2	7	3	61
Diensttijd	1	6	2	1	3	11	24
FVP-regeling	1	-	2	-	1	2	6
Grondslag	1	4	3	-	-	4	12
Inbouw AOW	1	4	-	-	4	6	15
Inhoudingen	1	2	1	-	1	2	7
Nabestaandenpensioen	2	5	-	1	1	10	19
Bijzonder nabestaandenpensioen	-	3	-	-	5	6	14
Partnerpensioen	2	3	2	-	1	5	13
Premievrije deelneming	7	13	8	2	2	4	36
Reparatie deeltijdpensioen	2	2	-	-	-	10	14
Samenloop met andere inkomsten	-	-	-	1	6	5	12
Toetredingsbeperkingen	-	5	-	-	-	10	15
Uitbetaling	7	1	-	-	2	1	11
Uitvoerder	-	-	-	-	1	20	21
Verevening bij scheiding	-	-	-	-	4	12	16
Waarde-overdracht/pensioenbreuk	5	8	1	-	6	18	38
Waardevastheid/indexering	1	8	1	-	3	9	22
Diversen	-	5	-	-	2	5	12
	84	115	24	7	60	184	474

- G: ten gunste van de deelnemer opgelost
O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost
P: verwezen naar de eigen procedure van het fonds
D: doorverwezen
N: behandeling niet aangevangen of voortgezet
I: voorlichting en uitleg

Het secretariaat werd merkbaar vaker opgebeld dan in de eerste jaren. Dat lijkt te komen doordat de instelling Ombudsman Pensioenen als zodanig in het veld bekendheid heeft gekregen. Veel telefoontjes zijn het gevolg van verwijzing door andere instellingen en zelfs door pensioenuitvoerders.

Er is ten opzichte van 1995 -1996 ook een verschuiving waarneembaar in de verhouding tussen het aantal zaken, waarbij een bedrijfspensioenfonds betrokken is ten opzichte van die met een ondernemingspensioenfonds: globaal drie tegen één (was twee op een). Deze verhouding gaat ook meer in de richting van de verhouding tussen de aantallen belanghebbenden bij bedrijfs- respectievelijk ondernemingspensioenfonds. Vermoedelijk is de verschuiving veroorzaakt doordat ondernemingspensioenfonds inmiddels ook een eigen klachtenprocedure in het leven zijn gaan roepen, zodat meer zaken daar al in opgelost worden. Ik vind dat een goede ontwikkeling. Het stelt pensioenfonds in staat hun zaken zelf beter te regelen; correctief, maar ook preventief. Een wederkerend klachtenpatroon leert waar knelpunten zitten.

In veel gevallen heb ik niets meer vernomen van zaken die ik naar de klachtenprocedure van een fonds heb verwezen, zodat de klacht of het geschil wel naar tevredenheid zal zijn opgelost. Soms werd mij dat door betrokkene en/of het fonds hoffelijk gemeld.

Zoals uit de gemiddelde doorlooptijd blijkt, antwoorden fondsen mij over het algemeen binnen een redelijke termijn. Wel heeft het één keer een jaar geduurd voordat de verzekeraar van het fonds iets van zich liet horen, en dan nog pas nadat ik had uitgezocht wie de voorzitter van het fondsbestuur was en hem had verzocht om te bevorderen dat mijn brieven werden beantwoord.

In een ander geval antwoordde het fonds vlot, maar kreeg het zelf geen beweging in zijn verzekeraar.

Eind goed al goed: in beide gevallen liep het uiteindelijk voor betrokkene gunstig af.

Gelet op het zeer grote aantal mensen dat belang heeft bij een juiste en billijke uitvoering van een pensioenreglement is het aantal zaken dat mij wordt voorgelegd relatief gering te noemen; het aantal klachten nog minder.

VOORLICHTING

Zoals gezegd: verreweg de meeste zaken die mij bereikten kwamen voort uit onwetendheid. Mij blijkt telkenmale dat men niet op de hoogte is van de meest elementaire zaken, zoals de (uiteindelijke) eigen verantwoordelijkheid om het pensioen op te vragen, of voor het verschaffen van gegevens die voor de pensioenuitvoerder noodzakelijk zijn om het juiste te doen.

Te vaak veronderstelt een belanghebbende dat dingen vanzelf gebeuren. Zo wordt vrij algemeen een rechtstreekse lijn verondersteld met de uitvoeringsinstellingen (uvi's) voor de sociale zekerheid. In het algemeen gaat dat niet op, maar wanneer zo'n orgaan onder dezelfde vlag vaart als de pensioenuitvoerder, is het geen onbegrijpelijke gedachte.

In een reeks van gevallen was een door de pensioenuitvoerder telkens gemaakte fout het onmiddellijke gevolg van een inlichting die het fonds verkreeg van de (verwante) uvi. Het ging onder andere om mensen van wie het deelnemerschap beëindigd was omdat het percentage van hun arbeidsongeschiktheid gedaald was onder het minimum, benodigd voor premievrije pensioenopbouw. Toen het percentage weer steeg, werd de premievrije opbouw hervat. Ten onrechte, maar het werd jaren achtereen verwerkt in de pensioenopgave. Omdat betrokkenen op briefpapier met hetzelfde beeldmerk over hetzelfde onderwerp mededelingen kregen die in elkaars verlengde schenen te liggen, mochten zij er naar mijn mening (en die van mijn juridisch adviseur Clausing)op vertrouwen 'dat het wel goed zat', en heb ik het fonds in overweging gegeven de foutieve opgave te honoreren tot aan het tijdstip, dat de fout ontdekt werd en de betrokkenen uit de droom werden 'geholpen'.

Anderzijds nemen te veel pensioenuitvoerders te gemakkelijk aan dat een belanghebbende op de hoogte is van zijn rechten en plichten nadat hem of haar een samenvatting van de pensioenregeling is verstrekt en af en toe iets hoort over wijzigingen. De wetgever is er, gelet op de ingewikkeldheid van de meeste pensioenregelingen, begrijpelijkerwijs van uitgegaan dat het geen zin heeft om deze zonder meer aan de belanghebbenden ter beschikking te stellen. 'Een leesbare beschrijving

van de voor deelnemers relevante onderdelen voldoet in dat opzicht veel meer' (Memorie van toelichting op de Wet van 30 juni 1994 tot wijziging van de Pensioen- en spaarfondsenwet en enige andere wetten, Gedrukte stukken Tweede Kamer, 23 123, nr. 3, blz. 28). Dat is ongetwijfeld zo, maar om aan zijn doel te blijven beantwoorden moet een dergelijke voorlichting van tijd tot tijd herhaald worden. Het heeft geen zin om mensen op de hoogte te stellen van de wijzigingen in een regeling waarvan men de beschrijving allang niet meer kan vinden. Wellicht verdient het overweging om, voorzover dat niet is gebeurd, in het voorlichtingsmateriaal (bijvoorbeeld ook bij de jaarlijkse pensioenopgave) een lijstje op te nemen met aandachtspunten die voor het verkrijgen of geldend maken van bepaalde rechten van doorslaggevend belang zijn.

Pensioen is een zaak van lange adem. Het kan lang duren voordat men zijn aanspraken geldend kan maken. Het is daarom belangrijk dat de belanghebbenden regelmatig bericht krijgen omtrent de door hen opgebouwde rechten, zodat zij die niet uit het oog kunnen verliezen. Het is evenzeer van belang dat die berichtgeving juist is. Wanneer een te behalen pensioenresultaat wordt opgegeven, dat hoger is dan werkelijk kan worden bereikt, is het onder omstandigheden niet denkbeeldig, dat de gerechtigde zijn toekomstplannen daarop gaat afstemmen of het treffen van aanvullende voorzieningen achterwege laat. Van die omstandigheden hangt het af, of het aan de belanghebbende is aan te rekenen, dat hij niet heeft voorzien dat de opgave niet juist kon zijn, en of het pensioenfonds redelijkerwijze gehouden is, uit te betalen overeenkomstig de gedane opgave; zie ook het hiervóór beschreven geval.

Het gebeurde tot voor kort wel, dat pensioenfondsen hun deelnemers in het geheel niets mededeelden over hun pensioenopbouw. Daardoor konden dezen ook niet nagaan of hun werkgever wel de juiste gegevens aan het fonds had doorgegeven en hem daarop aanspreken.

Een werkgever had een werknemer jaren lang ten onrechte aan het pensioenfonds opgegeven als deeltijder. Omdat hij vroeger geen pensioenopgaven had gekregen, heeft hij ook niet gezien dat zijn pensioenresultaat niet in de buurt kwam van wat hij had moeten krijgen. Het pensioenfonds was daarvoor juridisch niet aansprakelijk te stellen, maar het is de vraag wat het slachtoffer opschiet met een vordering op een, van een bedenkelijk slag gebleken, werkgever.

Vóór medio 1994 was een jaarlijkse pensioenopgave wettelijk niet verplicht en dat namen pensioenfondsen dus soms letterlijk. Wanneer ik informeerde waarom een slaper al vele jaren nooit iets van het pensioenfonds gehoord had, was het antwoord meer dan eens: “Er is toch niets veranderd?”

Goede voorlichting moet, schreef ik al eens, balanceren tussen *noodzakelijk* en *voldoende*.

Het moet uitvoerig genoeg zijn om ook minder leesvaardige mensen te bereiken, maar niet zó ver in bijzonderheden gaan dat het fonds juridisch gebonden kan worden aan de bewoordingen omdat het vertrouwen gewekt wordt dat het beschrevene voor alle gevallen geldt - en juist op pensioenregels bestaan veel uitzonderingen, en uitzonderingen op uitzonderingen ...

Een pensioenfonds, dat was ontstaan na een fusie van twee bedrijven, had met de onderneming een overeenkomst gesloten, teneinde voor de belanghebbenden, die op een peildatum in dienst waren van het bedrijf, een bepaalde vorm van indexerings te waarborgen. Het pensioenreglement is op dat punt na evenbedoelde peildatum gewijzigd, zonder dat het fonds de belanghebbenden hiervan aanvankelijk op de hoogte stelde. De wijziging hield in, dat de welvaartsvastheidstoelage werd beperkt tot ten hoogste het percentage dat gold voor het bedrijfspensioenfondsen in de betreffende sector. Al kon ik het stilzwijgen van het fondsbestuur niet waarden, de stelling, dat de wijziging van het pensioenreglement geen rechtskracht had, omdat zij niet aan alle belanghebbenden bekend was gemaakt, miste naar mijn mening voldoende juridisch draagvlak. Voor degenen die onder de waardevastheidsovereenkomst vielen, vond ik dat (mede op grond van het rapport van mijn juridisch adviseur) anders liggen. Voor hen genoot de inhoud van de overeenkomst voorrang tot het tijdstip, dat de verandering in indexeringswijze geacht kon worden behoorlijk bekend te zijn gemaakt.

Gedurende de verslagjaren stonden de belanghebbende en ik enige malen met lege handen, wanneer een op zichzelf aannemelijk verhaal van een (ex-)deelnemer ten gevolge van het tijdsverloop op geen enkele manier gestaafd kon worden met ook maar een begin van bewijs. Gelukkig zochten ook enige pensioenfondsen ijverig mee om nog een strohalm te vinden.

OPGELOST TEN GUNSTE VAN OPGELOST TEN GUNSTE VAN DE BELANGHEBBENDE HEBBENDE

‘T en gunste van’ bewoog zich tussen enerzijds genoegdoening in de vorm van een verontschuldiging voor een minder gelukkig optreden van het pensioenfonds, en anderzijds kwijtschelding van een aanzienlijke geldsom. Ik heb hier niet de talloze gevallen onder gerekend waarin men geholpen was met uitleg van mijn kant.

Zelfs onder dreiging van bij voodoo-ritueel over mij af te roepen ramspoeden heb ik een teleurgestelde briefschrijver nog maar eens uitgelegd hoe het zat, waarna hij mij uitbundig bedankte.

In dit hoofdstuk zal ik weer onderwerpsgewijs één of meer zaken beschrijven die de toon hebben gezet of er juist uitsprongen.

AFKOOP

De meeste zaken betroffen een niet gewenste afkoop vanwege het onder de wettelijke grens blijven van het jaarlijks uit te keren pensioen.

Zo’n kruimelpensioen werd afgekocht. Dientengevolge werd het betrokken echtpaar ingedeeld in de belastinggroep tweeverdieners. Hun is aangeraden een bezwaarschrift in te dienen bij de fiscus en er daarin op te wijzen dat er grote onevenredigheid bestond tussen het éénmalige ‘inkomen’ en de verhoogde belastingheffing. Dat is gehonoreerd.

Er kunnen door afkoop ook andere vervelende inkomensgevolgen optreden. Door de eenmalige ontvangst van een relatief groot bedrag kan men dat jaar bijvoorbeeld zijn recht op huursubsidie verspelen. Dat kunnen de pensioenfondsen niet oplossen.

BEREKENING

Bij een pensioenfonds maakte overgang op een nieuw pensioenstelsel omrekening van de oude aanspraken in nieuwe noodzakelijk. De berekening zag er nogal ingewikkeld uit, maar tegelijkertijd werd een sterk vereenvoudigde pensioenopgave ingevoerd. Dit gaf aanleiding tot zeer veel vragen aan het fonds. Als beantwoording uitbleef wendde men zich wel tot mij; uiteindelijk kreeg iedereen de inlichtingen waar hij/zij om gevraagd had en, in voorkomend geval, ook een verbeterd pensioen.

FVP-REGELING

Een enkele keer moest (en kon) de afhandeling van een aanvraag worden bespoedigd.

PARTNERPENSIOEN

Wanneer men materieel aan de voorwaarden voldeed en het pensioenfonds stelde eisen aan het bewijs van de relatie die naar mijn mening onredelijk waren of onder de gegeven omstandigheden niet zinvol, heb ik toekenning van partnerpensioen bepleit.

PREMIEVRIJE DEELNEMING

Voor pensioenopbouw tijdens arbeidsongeschiktheid bestaan in veel pensioenregelingen voorzieningen. Over de uitvoering daarvan worden mij veel klachten voorgelegd.

De bekendste steen des aanstoots is het voorschrift, dat premievrije voortzetting van deelneming binnen bepaalde tijd door de deelnemer zelf moet worden aangevraagd. Was dit vroeger nog te verdedigen op grond van de omstandigheid, dat de pensioenuitvoerder door de werkgever meestal niet op de hoogte werd gesteld van de reden, waarom een deelnemer uitgeschreven werd, tegenwoordig is toch niet meer vol te houden dat dit een te zware administratieve belasting vormt. Veel pensioenfondsen bleken dat met mij eens te zijn wanneer ik bij hen een geval onder de aandacht bracht waarvan ik vond, dat het de deelnemer niet was aan te rekenen dat hij deze antieke voorwaarde niet kende.

In mijn vorige verslag beschreef ik de situatie van deelnemers wier papieren door de boekhouder of een personeelsfunctionaris waren bewaard en die in geval van bedrijfsbeëindiging verloren konden gaan. In één van deze gevallen was het dienstverband van de deelnemer niet omstrede, maar wel zijn recht op premievrije pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Hij had niet aan de mogelijkheid gedacht (kende die vermoedelijk niet eens) en de boekhouder ook niet. Het fonds loste dit na aandringen mijnerzijds handig op door een medische verklaring uit te lokken dat betrokkene niet (tijdig) in staat geweest was om premievrijstelling aan te vragen.

Het kwam voor dat de directie van een fonds premievrije pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid afwees, maar dat het bestuur op mijn vraag naar de zienswijze van het fonds reageerde met toekenning zonder meer.

REPARATIE VAN DEELTIJDPENSIOEN

In geval van reparatie van deeltijdpensioen als gevolg van de uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen brengt een aantal pensioenfondsen de destijds niet betaalde premie alsnog in rekening. Daarvoor zijn verschillende manieren denkbaar. Het werkgeversdeel kan door de pensioenuitvoerder worden verhaald op de werkgever, indien deze nog bestaat. Is dat niet het geval, dan staan verschillende wegen open.

In dat verband heb ik een bliksemonderzoek ingesteld bij aantal andere bedrijfspensioenfondsen, van zeer groot tot betrekkelijk klein. Daarbij is mij gebleken dat zij op een enkele na het werkgeversdeel van de premie geheel of gedeeltelijk ten laste brengen van het vermogen. Vertragsrente wordt niet in rekening gebracht, en de belanghebbende kan de premie hetzij verrekenen met de te zijner tijd te ontvangen uitkeringen, hetzij in hanteerbare gedeelten betalen.

Een pensioenfonds bood oud-deeltijdwerkers reparatie van pensioenrechten aan voorzover deze gefinancierd werden door de alsnog te ontvangen werknemersbijdrage. Toen ik onder de aandacht van het fonds bracht dat dit niet in overeenstemming was met de uitspraak van het Hof daaromtrent, bood het alsnog volledige reparatie aan.

UITBETALING

Meestal ging het om complicaties ten gevolge van uitbetaling in het buitenland. Het volgende geval had aanzienlijk meer om het lijf.

Een pensioenfonds had vanwege een ingewikkelde gezinssituatie enige tijd te veel pensioen uitbetaald. Het vorderde aanvankelijk het te veel betaalde terug, maar op een verzoek om uitleg mijnerzijds concludeerde het fonds zelf dat het betrokken echtpaar eigenlijk niet viel aan te rekenen dat zij niets gemerkt hadden en schold het 'niet herkenbare' deel van de schuld kwijt. In deze zaak viel al in positieve zin op dat het fonds de eerste, formele, mededeling dat teruggevorderd zou gaan worden vergezeld had doen gaan van een vriendelijke begeleidende brief met verontschuldiging voor de gemaakte fout.

UITVOERDER

In veel gevallen kon ik mensen, die niet wisten of en waar zij pensioen zouden kunnen hebben opgebouwd, op weg helpen.

WAARDE-OVERDRACHT

Net als bij FVP-zaken kon met een zetje in deze of gene rug een vastgelopen procedure weer op gang worden gebracht. Tussen pensioenfondsen onderling lukte dat beter dan in gevallen waarbij een verzekeringsmaatschappij betrokken was.

AFGEDAAN NIET TEN AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE BELANG- HEBBENDE

Afdoening in die zin wilde niet altijd iets zeggen over ‘gelijk’ of ‘ongelijk’. Naast de gevallen waarin ik van mening was dat het fonds niet onredelijk of onbillijk had gehandeld kwam het ook voor dat ik eenvoudig niets voor de mensen kón doen bij gebrek aan mogelijkheden daartoe.

AANSPRAAK/TOEZEGGING

Heel onbevredigend zijn de gevallen waarin een aanspraak of toezegging niet bewezen kan worden. Soms blijkt de wens de vader van de gedachte geweest te zijn, maar dikwijls blijft de ware toedracht helaas duister. Het probleem ligt hier vaak bij de werkgever, die (in een aantal gevallen letterlijk) op het kerkhof ligt.

Valse hoop was bij vergissing gewekt door een mededeling van het meldpunt van het Project Niet Opgevraagde Pensioenen. Betrokkene had zich naar aanleiding daarvan gewend tot een pensioenuitvoerder waar inderdaad een naam- en leeftijdgenoot van hem bekend bleek te zijn, maar die deelnemer geweest was van het pensioenfonds van een bedrijfstak waar betrokkene nooit gewerkt had. Op die mededeling kon hij zich natuurlijk niet beroepen. Helaas had de herverzekeraar de zaak nogal slordig behandeld en tot aan mijn tussenkomst eenvoudig niets van zich laten horen. Een verontschuldiging kon er uiteindelijk nog wel af.

Wijd verbreid is het misverstand, dat men met premiebetaling iets voor zichzelf opbouwt dat altijd in klinkende munt tot uitkering moet komen.

Een deelnemer had premie betaald voor een excedentregeling die voorzag in aanvulling van pensioen wanneer men op grond van de verplicht gestelde regeling niet toekwam aan een bepaald minimum. Dat kwam hij wel, en had er nu bezwaar tegen dat hij 'voor niets' premie had betaald. Ik heb hem niet duidelijk kunnen maken dat dit niet zo was.

Bij omzetting van een spaar- in een pensioenfonds werd aan een deelnemer naar eer en geweten geadviseerd de spaarrekening om te zetten in een pensioenvoorziening. Toen de deelnemer overleed waren zijn erfgenamen teleurgesteld; een spaarsaldo hadden zij geërfd, een pensioenvoorziening niet. Toch heeft het fonds naar mijn mening niet onzorgvuldig gehandeld met zijn advies. Het heeft de belangen van zijn deelnemers in het oog te houden (en gehouden), niet die van hun erfgenamen.

AFKOOPT

De meeste gevallen betroffen spijtoptanten, die achteraf vaststelden dat zij de verkeerde keus gemaakt hadden en/of dat hun verwachtingen niet uitkwamen.

Een pensioenfonds verhoogde met terugwerkende kracht de rechten van slapers en gepensioneerden. Degenen die vóórdien hun rechten hadden afgekocht, wilden deze verbetering alsnog zien doorwerken in de afkoopsom. Dat heb ik afgewezen; zij hebben willens en wetens afgekocht, juist omdat zij daar toen voordeel in zagen.

Een deelnemer die stelde gekozen te hebben voor maandelijkse betaling in plaats van afkoop, en na ontvangst van de afkoopsom aan het fonds geschreven zou hebben dat hij het daar niet mee eens was (en vervolgens niets meer had gedaan), heb ik niet ondersteund. Het fonds hoefde er niet van uit te gaan dat er twee brieven van dezelfde afzender niet zouden zijn aangekomen. In Nederland is dat eigenlijk ondenkbaar.

Een klager, die voor de mogelijkheid van afkoop een beroep deed op het nieuwe pensioenreglement en voor de berekening van de afkoopsom op het oude, kon ik niet in het gelijk stellen.

BEREKENING

In de voorlichtingsbrochures van de meeste fondsen staat niet dat de inhoud alleen betrekking heeft op de geldende regeling. Wanneer men ook pensioen heeft opgebouwd onder oudere regelingen leidt dat nogal eens tot teleurstelling. Ondanks een lange ononderbroken diensttijd in één bedrijfstak is het resultaat lang niet altijd de voorgespiegelde 70% van het loon.

BERICHTGEVING

Deelnemers beschouwen de opgave van het te bereiken pensioen soms als een garantie. Dat is het natuurlijk niet; de opgave geldt alleen onder de veronderstelling dat de deelname ongestoord zal worden voortgezet tot aan de pensioendatum.

Ook een prijsopgave hoeft niet onder alle omstandigheden bindend te zijn.

Een pensioenfonds bood zijn deelnemers de mogelijkheid van een aanvullende voorziening voor nabestaandenpensioen. Omdat het reglement nog niet klaar was, werd aan een deelnemer telefonisch een voorlopige premie opgegeven en die is daarop ingegaan. Toen bleek dat de premie was berekend op basis van verkeerde uitgangspunten (de inhoud van het telefoonsprek lag niet vast), heeft het fonds zijn verlies genomen en voor de lopende termijn de premie niet verhoogd, echter onder mededeling dat de voorziening alleen zou worden voortgezet tegen de reële premie. Dat vond ik niet onredelijk.

DIENSTTIJD

Meestal heeft men bewijsproblemen; soms heeft men moeite met toetredingsbependingen (zie hierna). Een enkele keer bleek het te gaan om de ‘verschrompeling’ van diensttijd ten gevolge van waarde-overdracht.

GRONDSLAG

In de meeste gevallen ging het om de vraag, welke beloningselementen wel in de pensioengrondslag verwerkt zijn, en welke niet.

In een collectieve arbeidsovereenkomst bestond alleen recht op een bepaalde toeslag bij actieve dienst; de aard van het werk bracht mee dat men afwisselend dienst en leegloop had. Gedurende een bepaald jaar was betrokkene op enkele dagen na ziek. Omdat de toeslag in de ziekte-uitkering verwerkt werd, was het inkomen in dat jaar veel hoger dan bij een normaal arbeidspatroon het geval zou zijn geweest. Het fonds weigerde daarom vaststelling van de pensioengrondslag op grond van die toevallige uitschieter; mijns inziens terecht.

Bij een reorganisatie hield het sociaal akkoord in dat op vertrekkers de arbeidsvoorwaarden van toepassing zouden blijven, als zouden zij in dienst zijn gebleven, maar ook dat hun verdere pensioenopbouw zou plaatsvinden volgens de regels die golden ten tijde van het ontslag. Dat betekende in dit geval dat de pensioengrondslag geen wijziging meer zou ondergaan. Aan de klager was later toch een pensioenopgave gedaan alsof hij tot zijn pensioendatum in dienst zou zijn gebleven (dus met een doorgroeiende pensioengrondslag). Hij beriep zich nu op de algemene regel uit het sociaal akkoord om er van uit te mogen gaan dat de pensioenopgave juist was. Dat heb ik niet gehonoreerd. Het had hem duidelijk moeten zijn dat de bijzondere regel ten aanzien van pensioenopbouw vóórging en dat de pensioenopgave dus fout was.

NABESTAANDENPENSIOEN

Een lager nabestaandenpensioen naarmate het leeftijdsverschil tussen de deelnemer en de nabestaande groter is, is naar mijn mening geen leeftijdsdiscriminatie. De sociale partners kunnen daarvoor even goed kiezen als voor een hogere premie. Een nabestaandenpensioen dat naar verwachting langer zal moeten worden uitgekeerd moet nu eenmaal uit de lengte of uit de breedte worden gefinancierd.

Men kon bij een pensioenfonds op basis van non-selectie toetreden tot een aanvullende pensioenvoorziening voor nabestaanden. De weduwe van een toegetreden deelnemer stelde, dat die non-selectie meebracht, dat de bepaling, dat geen uitkering zou plaatshebben als de deelnemer binnen een jaar overleed, niet zou gelden. Ik vond daarvoor geen aanknopingspunt in de regeling.

De jongste zoon van een deelnemer was nog geen 18 jaar oud toen het pensioenreglement zodanig werd gewijzigd, dat (half)wezen na hun 18e geen recht meer hielden op nabestaandenpensioen tot hun 27e jaar zolang zij studeerden. De oudste wel, en de vader beriep zich op een verkregen recht alsmede op schending van het beginsel van gelijke behandeling. Van het laatste was geen sprake. De broers werden onderling niet gelijk behandeld, omdat hun leeftijd niet gelijk was.

Er bestond voor de jongste zoon ook geen verkregen recht. Het was ten tijde van de reglementswijziging niet zeker dat hij zou gaan voldoen aan de voorwaarde voor nabestaandenpensioen. Voor toepassing van een hardheidsclausule was evenmin aanleiding. De reglementswijziging had juist het ingetreden gevolg ten doel in verband met de gewijzigde kinderbijslag- en studiefinancieringsregels.

Bijzonder nabestaandenpensioen

Een 'tweede weduwe' begrijpt dikwijls niet waarom het weduwenpensioen van de eerste echtgenote van haar man niet bij het hare wordt gevoegd, wanneer ook die eerste echtgenote overlijdt.

Het komt ook regelmatig voor, dat een 'bijzondere' weduwe denkt dat zij recht heeft op een deel van het *ouderdomspensioen* van haar overleden ex.

Meer in het algemeen kan ik slechts herhalen wat ik eerder heb betoogd: de 'tweede weduwe' komt er dikwijls bekaaid af, vooral wanneer de vóórhuwelijks jaren aan de eerste worden toegerekend. Een dergelijk voordeel bestaat niet voor de tweede echtgenote. De jaren na pensionering leveren haar niets meer op.

Partnerpensioen

Wanneer men niet voldeed aan de vereisten voor toekenning van dit recht en men had er onder geen enkele omstandigheid aan kunnen voldoen (bijvoorbeeld wanneer de deelnemer de pensioengerechtigde leeftijd al had bereikt toen de mogelijkheid werd opengesteld), moest afwijzing volgen. Een grens is altijd vervelend wanneer men zich aan de verkeerde kant bevindt, maar hij is nu eenmaal welbewust getrokken bij de onderhandelingen over de pensioenregeling. Een beroep op

gelijke behandeling gaat niet op: al degenen die zich aan deze of gene zijde van de grens bevinden worden onderling gelijk behandeld. Wanneer men tijdig kennis had kunnen nemen van de voorwaarden en men heeft er willens en wetens of uit onachtzaamheid niet aan voldaan, heb ik ook niet ten gunste van de verzoeker bemiddeld.

Een deelnemer en zijn vrouw waren gescheiden, maar zijn later weer gaan samenwonen. De relatie werd pas bij het fonds aangemeld toen de man al gepensioneerd was. Dat kon ook niet eerder, want invoering van partnerpensioen vond plaats na die pensioering. Zij waren bewust niet hertrouwd en hadden moeten beseffen dat nabestaandenpensioen voor ongehuwden niet vanzelfsprekend was.

De stelling van een man, die schreef dat hij zich alle mogelijke moeite had getroost om zijn relatie aan te melden, kon ik niet in overeenstemming brengen met het feit dat hij dat anderhalf jaar te laat had gedaan.

PREMIEVRIJE DEELNEMING

In vele gevallen is de klacht dat men nooit op de hoogte gesteld is van de voorwaarde dat men dit zelf moet aanvragen steekhoudend, maar soms doet het gezocht aan.

Een klager beriep zich op onwetendheid betreffende het recht op premievrije pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid, maar tegelijkertijd stelde hij dat hij schade had geleden omdat hij nu zelf geen voorziening voor zijn pensioenopbouw had getroffen. Dat kan men niet tegelijk beweren: als hij niet wist dat hij recht had op premievrije pensioenopbouw, had hij juist alle redenen gehad om zich bij te verzekeren.

Het streven om arbeidsongeschikten zo snel en zo goed mogelijk weer aan het werk te krijgen, wordt soms niet bevorderd door de regels die de pensioengevolgen daarvan beheersen. Het volgende geval is daarvan een voorbeeld.

In de oude functie was premievrije pensioenopbouw toegekend in overeenstemming met de mate van arbeidsongeschiktheid (60%). In de nieuwe functie in dezelfde bedrijfstak, maar bij een andere werkgever verdiende betrokkene in een voltijdbaan ongeveer de helft van zijn oude salaris. Het daarbij opgebouwde pensioen ging grotendeels op in de franchise. Betrokkene vond dat onbillijk, omdat de franchise ook al voor 60% werd toegepast bij de premievrije opbouw uit hoofde van de oude functie. Dat komt neer op een boete voor werkhervatting: men krijgt immers nooit meer dan 100% AOW, maar er wordt wél meer dan 100% ingebouwd.

In mijn vorige verslag heb ik opgemerkt, dat onder omstandigheden ook de voortzetting van de pensioenopbouw met een bijdrage van het Fonds Voorheffing Pensioenverzekering na een mislukte reïntegratie afgebroken kan worden. Dat is helaas nog steeds zo.

Rechterlijke uitspraken gooien onbedoeld wel eens roet in het eten. Wanneer een dienstbetrekking door de rechter ontbonden wordt let men er niet altijd op dat de datum van beëindiging moet aansluiten op de datum waarop het recht op een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering ingaat. Als er een ‘gat’ is, is er een kwade kans dat men niet voldoet aan een voorwaarde voor premievrije opbouw van pensioen wegens arbeidsongeschiktheid.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

De beleidslijn, dat bij reparatie van deeltijdpensioen eerst de verzoeken behandeld worden van degenen die het dichtst bij hun pensioen zijn, kan ik billijken.

SAMENLOOP MET ANDERE INKOMSTEN

In de meeste gevallen ging het om onbegrepen anticumulatie.

In een pensioenregeling was de normale pensioenleeftijd gesteld op 60 jaar. Men kon verzoeken het pensioen in te laten gaan op het 65e jaar; dan werd het hoger. Een deelnemer had niet gekozen, maar werd kort vóór zijn 60e arbeidsongeschikt. Hij wilde toen alsnog kiezen voor 65 jaar, maar het fonds wees dat af: het was vast beleid om dat te doen wanneer men een sociale verzekeringsuitkering kreeg. Dat vind ik aanvaardbaar; het gevolg zou anders zijn dat de bedrijfstak een uitkering én een hoger pensioen financiert.

TOETREDINGSBEPERKINGEN

De meeste reden tot vragen of klachten gaf de na 1973 zinloos geworden voorwaarde, dat men vijf jaar (of langer) in dienst geweest moest zijn om uitzicht op pensioen te krijgen. Vooral wanneer men gedurende die eerste jaren wél premie had moeten betalen leidde dit regelmatig tot verontwaardiging en onbegrip. In combinatie met de nog steeds veel voorkomende leeftijdsgrens van 25 jaar kon dit tot een flinke deuk in de verwachtingen leiden.

Het kan nog erger: iemand had twee dienstverbanden van bijna vijf jaar achtereen, en miste zo meer dan negen jaar pensioenopbouw.

UITBETALING

Als regel ging het om de wijze van uitbetaling: waar, hoe en wanneer.

Om een kleine groep in het buitenland wonende gepensioneerden fiscaal te kunnen helpen zou een pensioenfonds zijn hele systeem moeten verbouwen. Dat vond ik niet opwegen tegen de 'schade' die de gepensioneerden leden door de handmatige correctie achteraf.

Aan een deelnemer in dienst van een internationaal werkende onderneming werd een aantal keuzen gevraagd met betrekking tot de toekomstige vaststelling van zijn pensioen, zoals de valuta van uitbetaling. Het was niet onbillijk van het fonds om hem aan die keuze te houden, temeer omdat het pensioen al was ingegaan. Ook een pensioenfonds heeft belang bij zekerheid.

Iemand die begin januari jarig was, moest bijna vijftien maanden wachten op zijn eerste pensioenbetaling. Het recht ging op grond van het reglement pas in op de 1e januari van het jaar volgende op zijn 65e verjaardag en het werd achteraf per kwartaal uitbetaald.

WAARDE-OVERDRACHT / PENSIOENBREUK

Van waarde-overdracht heeft men soms overspannen verwachtingen. De juichende krantenkoppen dat pensioenbreuken geheel kunnen worden, eerst na de invoering van de medewerkingsplicht in 1994, en later bij het tot stand komen van afspraken over rentestandskorting binnen de overdrachtscircuits, zijn daarvan de belangrijkste oorzaak.

Een vervelende consequentie van de actuariële onmogelijkheid om de waarde van een ingegaan pensioen te berekenen is dat ingegane pensioenen niet kunnen worden overgedragen. Dat wordt dikwijls niet begrepen.

Ook bij waarde-overdracht speelt de hierna besproken driehoeksverhouding, zoals wanneer de werkgever bij overgang naar een andere pensioenuitvoerder (bijvoorbeeld ten gevolge van een fusie) gegevens doorgeeft aan de nieuwe pensioenuitvoerder. Wanneer die fout of onvolledig zijn, heeft de deelnemer meestal geen enkele controlemogelijkheid, maar hij kan wel met de gebakken peren blijven zitten.

WAARDEVASTHEID

De berichten over de 'rijkdom' van de pensioenfondsen hebben uiteraard een stroom klachten over niet waarde- of welvaartsvaste pensioenen opgeleverd.

In een pensioenreglement was bepaald dat na ingang van het pensioen dit jaarlijks met een procent zou worden verhoogd gedurende vijf jaren. Een slaper beriep zich er op, dat dit toeslagen waren in de zin van de Pensioen- en spaarfondsenwet, zodat zijn slapersrechten reeds met vijf maal een procent zouden moeten worden verhoogd. Mijn juridisch adviseur Lutjens rapporteerde dat er voor dat (zeker niet onbegrijpelijke) standpunt in de gegeven omstandigheden nog onvoldoende draagvlak in de rechtspraak was.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

KLACHTEN OVER VERDRAGSRECHT EN WETGEVING

Koploper daarin blijft de reparatie van deeltijdpensioen. Alle schrijvers en bellers zijn op de hoogte gebracht van de helaas ongewijzigde stand van zaken, waar een aantal pensioenuitvoerders het recht aan ontleent om reparatie uit te stellen. Voor de belanghebbenden is het te hopen dat zij er nog iets aan hebben wanneer het verlossende woord over de verjaringstermijn zal zijn gesproken door de Hoge Raad.

Ook over de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding blijven de vragen stromen. De tegenwerking van de vereveningsplichtige op wie de wet niet van toepassing is (dus bij de scheidingen tussen 27 november 1981 en 1 mei 1995) is nog steeds de voornaamste aanleiding. De vereveningsgerechtigde ziet in het pensioenfonds soms een bondgenoot van de ander, omdat dit haar of hem geen inlichtingen mag geven over het betreffende ouderdomspensioen. Ten onrechte, maar het ongenoegen (en het ongemak) is er niet minder om.

Het aantal klachten over ongelijke behandeling bij inbouw van AOW neemt af. Het stuwmeer is kennelijk bijna leeg.

De AOW is nog wel eens onderwerp wanneer er asymmetrie bestaat in de verplichtingen van de buitenlandse instanties van staatspensioen ten opzichte van die van de Sociale Verzekeringsbank in Nederland. Men krijgt uit den vreemde (soms na aftrek van kosten van de betaling) dikwijls minder dan wanneer men in Nederland verzekerd was gebleven.

Een veel gestelde vraag is, waarom de toeslag op de AOW van de oudere partner vervalt wanneer de jongere ook AOW-gerechtigd wordt.

De FVP-regeling heb ik zijdelings al besproken. Zij blijkt niet te helpen bij reïntegratie van werklozen.

Tarief bij VPS

Pensioenuitvoerders mogen op grond van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding kosten in rekening brengen voor hun medewerking. De wijze waarop dit geschiedt (voorzover het daadwerkelijk gebeurt) is echter tamelijk ondoorzichtig. Nu eens blijken kosten aan beide ex-partners te worden berekend, dan weer alleen aan de vereveningsgerechtigde of aan de vereveningsplichtige. Wanneer alleen tot verevening wordt overgegaan nadat de kosten zijn betaald, kan dat moeilijkheden opleveren wanneer de vereveningsplichtige wordt aangesproken. Natuurlijk zal die uiteindelijk moeten voldoen, maar wanneer dat pas gebeurt nadat (meestal) hij daartoe in rechte is gedwongen, heeft de vereveningsgerechtigde rechtsbijstand moeten betalen. Ook wordt voor zover mij bekend geen inzicht gegeven in de wijze, waarop de hoogte van het bedrag wordt vastgesteld.

KLACHTEN OVER DE PENSIOENREGELING

Een aantal onderwerpen is al in het vorige hoofdstuk aan de orde geweest. Veel vragen gaan over het pensioen van een echtpaar waarvan de jongere nog geen 65 jaar is. Er is inderdaad weinig logica in het inbouwen van het algemeen ouderdomspensioen voor gehuwden wanneer men slechts de 'eigen' AOW ontvangt.

KLACHTEN TEGEN DE WERKGEVER

Reeds in mijn vorige verslag heb ik aangestipt al dat de deelnemer soms klem kan komen te zitten in de driehoeksverhouding werkgever/werknemer/pensioenfonds. De werkgever kan dingen doen of nalaten, die de werknemer in zijn pensioen schaden, maar waaraan het pensioenfonds part noch deel heeft gehad. De gepensioneerde richt zijn klacht dan meestal tegen het pensioenfonds, maar ik kan hem niet helpen: het fonds kan moeilijk aansprakelijk worden gesteld voor hetgeen de werkgever (niet) heeft gedaan.

Een werknemer had, naar hij stelde, op uitdrukkelijk verzoek van de werkgever afgezien van vervroegde uittreding en was blijven werken tot aan zijn 65e jaar. Volgens de pensioenregeling werd de pensioengrondslag na het 55e levensjaar nog slechts met de maximale indexering verhoogd, tenzij de werkgever anders verzocht. Dat had hij niet gedaan, zodat de promotie die de werknemer nog gemaakt had, niet doorwerkte in zijn pensioen.

Men beroept zich wel eens ten onrechte op iets wat de werkgever gezegd of gedaan heeft.

Een bij de onderhandelingen over een nieuw pensioenreglement gedane mededeling, dat de nieuwe regeling beter zal zijn dan de oude, is geen toezegging dat niemand er in enig opzicht op achteruit zal gaan.

Het kan ook goed uitpakken.

Aan een deelnemer was door de werkgever medegedeeld dat hij recht zou hebben op premievrije pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Dat bleek achteraf ten onrechte te zijn geweest, maar het fonds besloot de mededeling op te vatten als een toezegging en loste de financiering zelf met de werkgever op.

GESCHILLEN TUSSEN PENSIOENUITVOERDERS

De ruzie tussen twee pensioenfondsen wie de waardevastheidstoelagen moet betalen (jaarverslag 1995/96, blz. 31) is uiteindelijk opgelost.

ONTVANKELIJKHEID IN HET ALGEMEEN

Het komt voor, dat ik iemand moet mededelen dat ik zijn zaak niet in behandeling kan nemen, maar dat deze daarover dan met mij in discussie gaat.

Toen ik een klager schreef dat mij geen oordeel toekomt over de inhoud van een pensioenregeling, veranderde hij zijn klacht in een geschil over de wijze van klachtenbehandeling bij het fonds en, toen ik daarop evenmin inging, in een klacht over de wijze van beantwoorden van zijn brieven. Gelet op de voorgeschiedenis heb ik ook die niet in behandeling genomen.

OVERIGE OVERIGE ERVARINGEN ERVARINGEN

HET 'VERDWIJNEN' VAN ARCHIEVEN

Het gebeurt helaas te vaak dat recht op pensioen niet kan worden vastgesteld omdat daarvoor geen schriftelijke bewijzen meer voorhanden zijn. Dat komt het meeste voor wanneer een onderneming in andere handen overgaat en de personeelsarchieven ter gelegenheid daarvan worden opgeschoond zonder dat bedacht wordt, dat (oud-) werknemers niet altijd een deugdelijk bewijs van deelneming aan de pensioenregeling hebben gekregen. Dat is soms nagelaten met de beste bedoelingen (zie blz. 26 van mijn jaarverslag 1995/96). Maar wanneer de laatste, die deze bedoelingen - of de verblijfplaats van de pensioenpapieren - kende, de onderneming of dit ondermaanse inmiddels heeft verlaten, staat de pensioengerechtigde voor de lastige opgave zijn aanspraken te bewijzen. Het is op zijn minst vreemd te noemen dat dan van hem of haar in feite geëist wordt, zijn of haar administratie beter op orde te hebben dan de werkgever of de pensioenuitvoerder.

Nog onevenwichtiger wordt het wanneer de uitvoering van de pensioenregeling gebrekkig overgaat van de ene pensioenuitvoerder op de andere. Mij zijn zaken voorgelegd door mensen die op vertoon van hun 'oude' bewijs van deelneming pensioen aanvroegen en bij de nieuwe pensioenuitvoerder nul op het rekest kregen: 'Niet bekend'. Het zou niet nodig moeten zijn dat mijnerzijds verzocht moet worden om behalve in het elektronische bestand ook nog eens in de archiefdozen te zoeken. Als die vernietigd blijken te zijn is niet meer na te gaan of de deelneming, waarvan bewijs leek te bestaan, heeft geleid tot aanspraken, of die al waren afgekocht, of dat er bij de overdracht iets mis is gegaan. In dergelijke gevallen is het naar mijn mening onbillijk om van de deelnemer het bewijs te verlangen dat hij aanspraken had en dat die niet zijn afgekocht of opgelost in een uitkering bij het einde van het dienstverband.

VERJARING VAN PENSIOENAANSPRAKEN

Mede gelet op het voorgaande is het onbegrijpelijk, dat aanspraken op pensioen al na vijf jaar verjaard kunnen zijn. Er is zelfs geen eenstemmigheid over, of dan het hele recht is verjaard, of alleen de nog niet verschenen termijnen¹.

De Verzekeringskamer werkt mee aan een zekere rechtseenheid door geen pensioenregelingen goed te keuren die uitgaan van volledige verjaring.

Het levensverzekeringsbedrijf heeft reeds in 1973 een aanbeveling onderschreven van de Ombudsman Levensverzekering om geen beroep te doen op een verjaringsclausule, indien vaststaat dat er geen uitkering heeft plaatsgevonden².

BINDEND ADVIES

Ook in deze verslagperiode is het voorgekomen dat een fonds en een gepensioneerde mij gezamenlijk advies vroegen over een zaak, die anders niet tot mijn bevoegdheid zou behoren.

Het ging in het eerste geval over de datum, waarop het fonds de keuze tussen recht op nabestaandenpensioen en een hoger ouderdompensioen mogelijk maakte. De gepensioneerde vroeg in feite om de overgangsregeling van de desbetreffende wet (die de ingangsdatum stelt op 1 januari 2000) ook weer van een overgangsregeling te voorzien. Ik achtte het fonds daartoe niet gehouden; het had zich reeds ruimhartiger opgesteld dan waartoe de wet verplicht.

¹ Mr. P.M. Tulfer, *Pensioenen, fondsen en verzekeraars*, tweede druk, Kluwer 1997, nr. 610 e.v.v.

² 25e Verslag van werkzaamheden van de Ombudsman Levensverzekering, 's-Gravenhage 1996, blz. 40

In een tweede geval betrof het de vaststelling van iemands pensioengrondslag: het loon op de laatste dag van het dienstverband, of op de pensioendatum. Namens de belanghebbende werd aangevoerd dat de arbeidsovereenkomst eindigde op de dag van pensionering en dat voor hem dus op die dag nog een loon gold, dat uitgangspunt voor de pensioengrondslag was. Die stelling kon ik niet onderschrijven. Men kan niet in ernst beweren dat die dag nog een werkdag zou zijn met recht op loon, dus dat iemand tegelijk gepensioneerd en deelnemer kan zijn. Op grond van het pensioenreglement kan alleen voor een deelnemer een pensioengrondslag worden vastgesteld. De stelling dat het dienstverband op de pensioendatum eindigde, de dienstbetrekking op die dag zelf daarom nog zou voortduren en dat voor betrokkene op die datum een hoger loon als pensioengrondslag gold, was daarom naar mijn mening gekunsteld en niet houdbaar.

VERTEGENWOORDIGING

In beginsel neem ik alleen zaken in behandeling van deelnemers persoonlijk. Zaken, die al in handen zijn gegeven van advocaten, zal ik slechts behandelen als zij nog niet op de spits gedreven zijn en wanneer partijen verklaren dat zij mijn dossier niet zullen gebruiken in een eventuele gerechtelijke procedure. Een bemiddelingspoging heeft weinig zin wanneer partijen zich juridisch al hebben ingegraven.

Groepsactie kan een soortgelijk effect oproepen.

In een geschil tussen een pensioenbestuur en een aantal gepensioneerden hadden de laatsten zich aaneengesloten in een belangenvereniging. Deze verschaftte zich toegang tot de Ombudsman doordat één gepensioneerde zijn zaak voorlegde. De vereniging bewandelde echter nog een tweede weg: die van de publiciteit. Vanaf dat tijdstip verliep de behandeling van de zaak uiterst moeizaam. Ik ben er van overtuigd dat het toen een prestigezaak is geworden. Voor bemiddeling was daardoor weinig tot geen ruimte meer. Het is in deze zaak zelfs tot een advies gekomen dat het bestuur aanvankelijk naast zich neerlegde. Pas na tussenkomst van de voorzitter van de betreffende pensioenkoepel - zoals voorgeschreven door het reglement in het geval van een dergelijke impasse - is de uitweg gevonden van het door beide partijen vragen van een bindend advies.

DE BETEKENIS VAN EEN ADVIES

Als Ombudsman Pensioenen hecht ik mijn zegel aan talloze beslissingen van pensioenfondsen, zelfs in gevallen waarin de uitkomst hem eigenlijk wel bezwarend voorkomt, maar waar het reglement nu eenmaal geen andere toelaat. Het getuigde dan ook van een wel heel eenzijdige kijk op de bedoeling van de Ombudsman Pensioenen als een door de pensioenfondsen zelf ingestelde waarborg voor een redelijke en billijke rechtsbedeling, toen, net als in de vorige verslagperiode, zware druk op het betreffende fonds moest worden uitgeoefend om het enkele formele advies, dat ik uitbracht, ook op te volgen.

De fondsen zullen waar moeten maken wat zij zelf hebben geschreven in de toelichting op het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen: “Ook al is dit advies niet bindend, door het desbetreffende pensioenfonds wordt in de praktijk zo’n advies in vrijwel alle gevallen gevolgd”.

TENSLOTTE

De medewerkers, directies en besturen van de pensioenfondsen hebben zich vrijwel zonder uitzondering en zonder terughoudendheid opgesteld voor mijn tussenkomst en bemiddeling. Voor het daaruit blijkende vertrouwen zeg ik hun dank, evenals degenen die hun vertrouwen in mij stelden door hun zaak aan mij voor te leggen.

Mijn dank geldt in het bijzonder ook mijn naaste medewerkers en mijn adviseurs, die mij in staat hebben gesteld mijn taak als Ombudsman Pensioenen te verrichten.

Mr. J. de Ruiter

Den Haag, juni 1999

SAMENSTELLING VAN HET BUREAU SAMENSTELLING VAN HET BUREAU IN DE VERSLAGPERIODE IN DE VERSLAG- PERIODE

OMBUDSMAN

Mr. J. de Ruiter

SECRETARIS

Mr. C.G.C. Strookman

SECRETARIAAT

Mevrouw M.J.C. van den Ende - Ulenberg

ADVISEURS

Mr. A.R. Bloembergen

Mr. P. Clausing

Prof. dr. E. Lutjens

A. van der Meulen, actuaris AG

Postadres:

Postbus 93560

2509 AN 's-Gravenhage

Kantooradres:

Bordewijklaan 10

2591 XR 's-Gravenhage

Telefoon

(070) 333 8 999

Telefax

(070) 333 8 900

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 bij 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 respectievelijk aangesloten is bij Opf, en dat verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit Reglement, of het pensioenfonds dat, geen lid zijnde van de VB respectievelijk 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 ten minste drie maanden in acht nemen. De VB en Opf zullen tegenover de Ombudsman eveneens een opzegtermijn van ten minste 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 ten minste éénmaal per twaalf maanden openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

ARTIKEL 7 SLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 april 1995.

