

VERSLAG VAN
WERKZAAMHEDEN **1999**

2000

OMBUDSMAN
PENSIOENEN

VERSLAG VAN
WERKZAAMHEDEN 1999

2000

OMBUDSMAN
PENSIOENEN

INLEIDING

Nederland telde op 1 januari 2000 bijna duizend bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen met gezamenlijk ongeveer 4,9 miljoen deelnemers, 6 miljoen slapers en 1,9 miljoen gepensioneerden. In dat licht is het aantal klachten dat mij bereikt zeer bescheiden te noemen. Toch zou het naar mijn overtuiging nog geringer kunnen zijn wanneer de fondsen hun voorlichting beter zouden afstemmen op de behoefte van hun belanghebbenden. Daarmee zou het grote aandeel van wat feitelijk een verzoek om inlichtingen blijkt te zijn kunnen worden teruggebracht.

De inleiding van mijn vorige verslag van werkzaamheden eindigde ik met de boodschap aan de pensioenfondsen, dat zij zich voortdurend moeten inspannen om van hun belanghebbenden ook belangstellenden te maken.

Het is moeilijk te beoordelen of die oproep gewerkt heeft. Mijn algemene indruk is, dat vele fondsen zich in deze richting willen ontwikkelen.

Om dit doel te bereiken is het niet voldoende dat de aangeboden informatie toegankelijk is, zij moet ook juist zijn. Dat lijkt het intrappen van een open deur, maar regelmatig moet ik vaststellen dat in pensioenopgaven fouten voorkomen. Het spreekt vanzelf dat dit voor de betrokkenen moeilijk te verteren is. In dit verslag zal ik daar dieper op ingaan.

DE KERN- GETALLEN

In 1999 zijn 620 zaken in behandeling genomen, in 2000 waren dat er 560.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd van de in 1999 afgedane zaken was 53,6 dagen; in 2000 was dat 54,3 dagen. Dat is hoger dan in eerdere jaren. De oorzaak daarvan is mede de telefonisering van Nederland; het aantal vragen dat over de telefoon wordt gesteld, neemt almaar toe en de beschikbare tijd voor andere zaken dus af. Dat deze ontwikkeling ook vervelende trekjes meebrengt komt verderop in dit verslag nog aan de orde. Toch los ik een zaak zelf wel eens telefonisch op.

Een tweeling met dezelfde voorletters en dezelfde pensioenuitvoerder kreeg regelmatig verkeerde pensioenopgaven, omdat er mutaties van de ander in waren verwerkt. Na een telefoontje van mij is binnen een dag schoon schip gemaakt en is aan de éne zuster een volkomen ander klantnummer toegekend. Inmiddels heeft de andere zuster een nieuwe werkring en is geen verwarring meer mogelijk. Een geval als dit lijkt onschuldig en eigenlijk best vermakelijk - behalve als je één van de betrokkenen bent.

Een tweede reden is, dat meer dan in voorgaande jaren re- en dupliek nodig was om een zodanig beeld van de zaak te krijgen dat een verantwoorde oordeelsvorming mogelijk was.

Ten derde kwamen briefschrijvers vaker terug op een zaak, die in eerste aanleg leek te zijn afgedaan met inlichtingen, aan de hand waarvan zij vervolgens een klacht indienden. De tussenliggende tijd is niet 'productief' geweest, maar telt wel mee voor de behandeldingsduur.

VERDELING

De verdeling naar de aard van de zaken en naar de wijze van afdoening wijkt weer niet wezenlijk af van die in vorige jaren. In 1999 ziet men wel een uitschieter in het aantal zaken betreffende premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid, maar dat komt omdat de Stichting de Ombudsman daar dat jaar bijzondere aandacht aan besteedde.

Hoewel de Stichting de Ombudsman en ik vanuit een geheel ander perspectief werken en onze werkwijzen ook zeer verschillend zijn, kan toch van een zekere, en zeker plezierige, samenwerking worden gesproken. De Stichting de Ombudsman speelt zaken naar mij door die zich beter lenen voor behandeling door de Ombudsman Pensioenen, en omgekeerd. De Stichting de Ombudsman is minder gericht op het behandelen van individuele zaken, en ik reken het niet tot mijn taak om zaken, die verkeerd behandeld of geregeld zijn, anders dan in een verslag van werkzaamheden in het openbaar aan de orde te stellen.

1999	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak/toezegging	11	4	2	2	12	25	56
Afkoop	-	2	-	-	-	11	13
Berekening	16	13	9	3	7	33	81
Berichtgeving	39	6	7	1	4	6	63
Diensttijd	3	10	-	-	3	10	26
FVP-regeling	-	1	2	-	2	2	7
Grondslag	2	4	-	-	4	5	15
Inbouw AOW	3	4	-	-	4	5	16
Inhoudingen	-	1	-	-	2	2	5
Nabestaandenpensioen	5	3	2	-	4	2	16
Bijzonder nabestaandenpensioen	1	1	-	-	1	5	8
Partnerpensioen	1	6	-	-	2	1	10
Premievrije pensioenopbouw	11	25	26	4	5	54	125
Reparatie deeltijdpensioen	2	3	-	-	-	14	19
Samenloop met andere inkomsten	1	1	-	1	-	2	5
Toetredingsbeperkingen	-	2	-	-	3	12	17
Uitbetaling	6	1	-	-	3	-	10
Uitvoerder	-	-	-	-	-	12	12
Verevening bij scheiding	-	2	-	-	-	20	22
Waardeoverdracht/pensioenbreuk	11	4	6	-	5	24	50
Waardevastheid/indexering	2	5	-	-	2	5	14
Verspreide onderwerpen	4	5	5	1	11	17	43
	118	103	59	12	74	267	633

ADVIEZEN

In de verslagperiode heb ik slechts tweemaal een formeel advies hoeven uit te brengen. Het ene is na het uitoefenen van enige druk gevolgd, het andere niet.

- 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

2000	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak/toezegging	2	9	6	3	7	41	68
Afkoop	-	1	-	-	-	9	10
Berekening	9	13	13	-	10	27	72
Berichtgeving	17	6	14	1	5	5	48
Diensttijd	2	3	2	-	2	8	17
FVP-regeling	-	1	-	1	1	2	5
Grondslag	1	2	2	-	1	-	6
Inbouw AOW	-	-	-	-	2	8	10
Inhoudingen	4	1	1	-	2	2	10
Nabestaandenpensioen	3	11	-	1	5	15	35
Bijzonder nabestaandenpensioen	1	2	2	-	-	4	9
Partnerpensioen	1	-	-	-	-	-	1
Premievrije pensioenopbouw	6	20	8	3	10	22	69
Reparatie deeltijdpensioen	2	2	2	3	1	32	42
Samenloop met andere inkomsten	-	-	-	-	3	1	4
Toetredingsbeperkingen	-	1	-	-	1	4	6
Uitbetaling	2	-	-	-	3	1	6
Uitvoerder	1	-	-	-	-	13	14
Verevening bij scheiding	1	-	-	-	3	12	16
Waardeoverdracht/pensioenbreuk	3	2	6	3	3	25	42
Waardevastheid/indexering	1	3	3	-	2	12	21
Verspreide onderwerpen	6	7	3	1	7	6	30
	62	84	62	16	68	249	541

FOUTEN IN PENSIOEN- OPGAVEN

In mijn vorige verslagen heb ik geschreven, dat bij mijn werkzaamheden telkens weer blijkt, dat de meeste zaken te maken hebben met voorlichting. Het is eigenlijk vanzelfsprekend, dat informatie, die op de deelnemer persoonlijk is toegesneden, juist dient te zijn. Deelnemers moeten aan de hand van een pensioenopgave beslissingen nemen met niet zelden verstrekkende gevolgen. Een pensioenfonds behoort zich daarvan bewust te zijn. Dat geldt des te sterker naarmate de pensioendatum nadert. Dan heeft de aanstaande gepensioneerde een betrouwbaar inzicht nodig in de financiële armslag gedurende de 'derde leeftijd'.

Onder het trefwoord 'Berichtgeving' in de hiervoor opgenomen tabellen vallen vrijwel alleen zaken, waarbij fouten waren gemaakt in pensioenopgaven, en dat zijn er in verhouding veel; in de verslagperiode bijna honderd.

De fouten kunnen betrekking hebben op de hoogte van de bedragen, maar ook op een aanspraak, die achteraf niet bestaan blijkt te hebben of niet tot gelding kon komen vanwege samenloop met een ander recht. In dit verband herinner ik nog maar eens aan de groep gevallen, waarbij soms jarenlang ten onrechte pensioenopgaven waren gedaan, uitgaande van 'herleving' van het recht op premievrije voortzetting van pensienopbouw wegens arbeidsongeschiktheid, terwijl dat helemaal niet kon (Verslag van werkzaamheden 1997-1998, blz. 9). Verreweg de meeste gevallen betroffen echter te hoge pensioenopgaven. De pijn wordt natuurlijk het ergst gevoeld, wanneer het pensioenfonds al tot uitbetaling is overgegaan en teruggevorderd wordt hetgeen volgens het fonds onverschuldigd is betaald.

Het aantal hierna gegeven voorbeelden is vanwege de gelijksoortigheid van de zaken niet groot, maar dat aantal is daarom niet maatgevend voor de door de deelnemer of gepensioneerde ondervonden narigheid, die kan uiteenlopen van wrevel tot wanhoop.

Bij de briefwisseling viel mij bovendien op dat de betrokken fondsen zich soms niet of nauwelijks konden verplaatsen in de omstandigheden van de deelnemer.

Zoals in het geval van een gehandicapte deelnemster wier belangen (mede) door haar moeder moesten worden behartigd. Zij had het fonds er meer dan eens zelf op gewezen dat zij te veel pensioen ontving. Het fonds ontkende; beloofde dan weer verbetering; stuurde, nadat ik de zaak in behandeling had genomen, medewerkers langs; maar bleef te veel uitbetalen - en terugvorderingsnota's sturen. Ten slotte heb ik de persoonlijke aandacht van de betrokken directeur gevraagd en die hakte direct de knoop door. Het uitstaande saldo werd onmiddellijk kwijtgescholden. Helaas ging zelfs de afwikkeling daarvan niet in één keer goed ...

OPGEWEKT VERTROUWEN

Pensioenfondsen betogen mijns inziens wat te gemakkelijk dat fouten mogen worden hersteld. Zij doen daarbij een beroep op het veelal gemaakte voorbehoud, dat de opgave onverbindend is en mag worden herzien indien bij de opstelling fouten zijn gemaakt of de berekening berust op onjuiste gegevens.

Een dergelijk onder de opgave gedrukt voorbehoud kan echter niet wegnemen dat de belanghebbende recht heeft op een juiste opgave. Het herstel van door het fonds gemaakte fouten ligt dan ook aanmerkelijk genuanceerder. Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt immers “Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil”.

Deze bepaling brengt mee dat een pensioenfonds in het algemeen het recht heeft een gemaakte fout te herstellen, maar dat deze regel uitzondering kan lijden indien de fout voor de wederpartij niet kenbaar was. Wanneer een pensioenfonds een opgave verstrekt, is het fonds in beginsel gebonden, ook indien de opgave een fout inhield, maar de deelnemer er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat zij juist was.

Het antwoord op de vraag wanneer gesproken mag worden van bij een deelnemer opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen, is in zijn algemeenheid niet te geven en hangt af van de omstandigheden van het bepaalde geval. Het gaat niet alleen om datgene wat de deelnemer feitelijk heeft geweten of gedacht (een subjectief criterium), maar ook wat hij, alle omstandigheden in aanmerking genomen, behoorde te weten of te denken (een objectief criterium).

Daarbij moet wel bedacht worden dat de pensioenmaterie erg ingewikkeld is en dat het zelfs hoog opgeleide mensen vaak niet gegeven is die aansprijvende te doorgronden. Algemene wettelijke regelingen, zoals de Algemene Ouderdomswet, moeten uiteraard bekend worden verondersteld. Verder zal bijvoorbeeld een plotseling optredende sterke verhoging van het pensioen een aanleiding moeten vormen attent te zijn op een fout.

Alles komt hier aan op de redelijkheid. Met name het fonds zal bereid moeten zijn om een zekere compensatie te geven indien een belanghebbende op grond van een bij hem gewekt verkeerd inzicht in zijn toekomstig pensioen zijn leven daarop heeft ingericht en uitgaven heeft gedaan die op basis van de juiste opgave zijn draagkracht te boven gaan. Artikel 6:207 van het Burgerlijk Wetboek geeft een regeling in deze trant voor het geval onverschuldigd is betaald. In geval van te veel uitgekeerd pensioen hanteren vele fondsen al de regel dat wat objectief te goeder trouw is ontvangen niet behoeft te worden terugbetaald.

Aan betrokkene was naar aanleiding van door haar daaromtrent geuite twijfel telefonisch verzekerd dat zij het juiste bedrag ontving. Toen dat achteraf onjuist bleek werd het te veel ontvangene teruggevorderd, maar zij had inmiddels uitgaven gedaan die niet meer ongedaan konden worden gemaakt. Het fonds besloot tot vergoeding van de aantoonbare uitgaven die zij gedaan had tussen haar eerste telefoontje (“Is dat wel goed”) en de correctie van het fonds.

NOG ENIGE CASUÏSTIEK

Een pensioenopgave is in zijn algemeenheid zonder een zekere kennis van de pensioenregeling al moeilijk te controleren, het wordt vrijwel onmogelijk als in de haast om een verkeerde pensioenopgave te verbeteren nieuwe fouten worden gemaakt.

Omdat de maandelijkse betalingen aan een deelnemer met een ingewikkeld arbeidsverleden ten gevolge van verbetering op verbetering grote schommelingen vertoonden, was het voor betrokkene onmogelijk om nog te onderkennen dat hij per saldo te veel ontving. Het fonds heeft daarom bij nader inzien het te veel betaalde pensioen niet teruggevorderd.

Goede wil is ook niet altijd voldoende.

Het fonds ging na een brief van mij onmiddellijk over tot verbetering van de pensioenopgave. Het heeft daarna echter nog een jaar en dertien brieven gekost om een foutloze opgave te krijgen.

De voorgaande gevallen bevinden zich aan weerszijden van het spectrum van zaken die zich op dit gebied hebben afgespeeld. Enerzijds de situatie, dat de betrokkene onmogelijk te verwijten viel dat hij niet wist dat de pensioenopgave fout was (en het fonds wel), anderzijds het zeldzame gegeven dat de deelnemer heel goed zag dat de pensioenopgave niet klopte (en het fonds niet).

Daarmee is de bandbreedte geschetst waarbinnen ik mijn oordelen moet afwegen. Zo duidelijk als in de hiervoor genoemde zaken ligt het echter niet altijd. Ondanks de hiervoor aangeduide gelijksoortigheid is iedere zaak er een, en moet ieder geval op zichzelf worden beoordeeld.

Fondsen nemen overigens zelf wel degelijk maatregelen om de kenbaarheid van fouten te toetsen, hetgeen kan blijken wanneer dat per ongeluk is misgegaan.

Een terugvorderingsbeslissing bleek intern ten onrechte niet voorgelegd te zijn geweest aan de juridische afdeling. Daar vond men met mij dat betrokkene redelijkerwijze niet had kunnen weten dat zij te veel ontving, en de beslissing is herroepen.

GEGEVENS VAN DERDEN

Wanneer, zoals in het vorenstaande geval, het fonds de berekening van (met name arbeidsongeschiktheids-)pensioen moet verrichten aan de hand van gebrekkige gegevens van een derde (de uvi of de werkgever), en de hoogte van het pensioen samenhangt met die van een andere inkomstenbron (de uitkering en/of de loonsuppletie), is dat heel vervelend voor de deelnemer, maar ook voor het fonds. Het laatste neemt niet weg, dat de deelnemer daar geen boodschap aan heeft. Die heeft er recht op om ongestoord pensioen te ontvangen en om te weten waar hij aan toe is.

Daarom heeft een pensioenfonds op mijn aangeven een zeker toezicht ingebouwd op de juistheid, de volledigheid en de bruikbaarheid van de aangeleverde gegevens. De duur van de behandeling van klachten over daarmee samenhangende fouten is daardoor toegenomen, maar de kwaliteit eveneens. Wellicht levert het voor de uvi tevens leerstof op. Dan mag van een verantwoorde investering worden gesproken.

HET TOPJE?

Mijn waarneming beperkt zich natuurlijk tot de zaken van mensen, die zich tot mij gewend hebben, omdat er iets gebeurd is ten gevolge waarvan zij merkten, dat er een fout was gemaakt; meestal was dat een herstel poging van het fonds. Bij de behandeling van de zaken heb ik gezien, dat die niet zelden zó ingewikkeld lagen, dat zelfs de bij uitstek deskundige medewerkers van de pensioenfondsen zich er aanvankelijk niet van bewust waren dát er iets fout zat. Ik vraag mij daarom af, hoeveel fouten onopgemerkt blijven en daardoor niet (kunnen) worden hersteld. Er is weinig verbeeldingskracht voor nodig om te bedenken, dat de deelnemers en gepensioneerden daarbij alleen al door hun kennisachterstand in het nadeel zijn.

DE ALGEMENE VOORLICHTING VAN DE PENSIOENFONDSEN

De wettelijke plicht tot persoonlijke voorlichting van deelnemers is zeer beperkt. Bij de aanvang van de deelneming moet het fonds de deelnemer van de inhoud van de geldende statuten en reglementen op de hoogte stellen, en ieder jaar van de wijzigingen. Gedurende de deelneming verstrekt het fonds de deelnemer jaarlijks een opgave van het te bereiken pensioen, en bij tussentijdse beëindiging van het deelnemerschap moet het fonds de deelnemer opgeven wat zijn premievrije rechten zijn. Aan de gewezen echtgenoot van een gescheiden deelnemer dient het fonds een bewijs van zijn (meestal haar) aanspraak te geven. Op diens verzoek (en kosten) verstrekt het fonds de deelnemer een opgave van de hoogte van de opgebouwde aanspraken. De werkgever moet een werknemer/deelnemer inlichten over niet-nakoming van zijn (premie-)betalingsverplichting.

Een werkgever droeg geen premie af ten behoeve van een bepaalde werknemer. Na een goed jaar dienstverband werd deze arbeidsongeschikt verklaard. Hij heeft nooit te horen gekregen dat er 100% betalingsachterstand was. Dat bleek pas toen hij verzocht om premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid en aanvankelijk niet bekend leek te zijn. Hij had zich natuurlijk kunnen afvragen waarom hij na zijn indiensttreding niets van de pensioenuitvoerder hoorde - maar als je niet weet dat dit had moeten gebeuren, waarom zou je dan argwaan krijgen?

Dit magere schepje wetgeving kan mijns inziens de deelnemer nauwelijks in staat stellen zijn rechten voldoende te kennen en te benutten.

Gelukkig maken veel pensioenfondsen ook zonder een wettelijke stok achter de deur ernst met voorlichting, en veel van het materiaal, dat mij onder ogen komt, is van goede kwaliteit. Ik heb echter, hoewel ik geen voorlichtingsdeskundige ben, wel eens de indruk dat veel beeld en tekst gericht is op het onderstrepen van de voortreffelijkheid van de pensioenregeling, terwijl veel deelnemers naar mijn mening zeer gebaat zouden zijn met een overzichtelijk lijstje van aandachtspunten en/of valkuilen. Een belastingbiljet vind ik in dat opzicht een lichtend voorbeeld. Niet leuker, maar wel gemakkelijker.

Een bekende valkuil is, dat men premievrije pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid geniet en dat op enig tijdstip het arbeidsongeschiktheidspercentage onder de rechtgevendende grens daalt. De betrokkene is zich er dan niet van bewust dat zijn deelneming aan de pensioenregeling stopt en dat die niet herleeft wanneer men weer boven de grens komt. Een waarschuwing op dit punt lijkt mij op haar plaats - vóórdat het pas blijkt bij de pensioentoekenning.

Voorlichting kan helaas nooit terugwerkende kracht hebben. Al zou zij nu volmaakt doeltreffend zijn - en die illusie heb ik niet -, dan nog werkt dat in de meeste gevallen voor pensioen pas over vele jaren. De vele witte vlekken uit het verleden zullen grotendeels ongekleurd blijven.

TELEFONISCHE VOORLICHTING

De goedbedoelde opwekking om, bij vragen over een artikel in het deelnemersblad, een nieuwsbrief of een pensioenopgave, met het fonds te bellen, blijkt regelmatig averechts te werken, omdat de grenzen van wat telefonisch kan worden beantwoord en wat diepgaander behandeling vereist, wel eens uit het oog verloren worden.

Een weduwe wilde officieel gaan samenleven met haar nieuwe levensgezel. Zij belde op om te vragen of zij door het sluiten van een samenlevingscontract haar recht op weduwenpensioen zou verspelen. Het antwoord was ontkennend: "Uw man heeft er toch voor gewerkt!" Toen zij de relatie aanmeldde verviel natuurlijk haar weduwenpensioen. Hoe het zich precies heeft afgespeeld weet niemand. Het is telefonisch gegaan. Het antwoord van de fondsmedewerker is 'technisch' misschien wel juist geweest, maar deze had dan moeten beseffen dat de weduwe vermoedelijk iets anders vroeg dan zij wilde weten.

Wanneer een fonds mij in een dergelijk geval voorhoudt dat betrokkene bij vragen van een dergelijk belang niet mag afgaan op mondelinge mededelingen, kan ik dat slecht in overeenstemming brengen met evenbedoelde aansporing. Fondsmedewerkers moeten goed door-drongen zijn van de ernst van de gevolgen, die verbonden kunnen zijn aan stappen die een deelnemer op grond van de verkregen inlichtingen gaat zetten. Indien de medewerker kan vermoeden dat een telefoongesprek kan leiden tot onherroepelijke beslissingen, zou het afgesloten moeten worden met de dringende raad om het fonds te schrijven, zodat het antwoord gegeven kan worden met gebruikmaking van alle beschikbare gegevens. De telefonische hulpdienst heeft die niet altijd bij de hand.

*Nog scherper lag dat bij een weduwe, die terecht vermoedde dat zij te veel weduwenpensioen ontving. Tot tweemaal toe had zij daarover het fonds gebeld en ontving beide keren een geruststellend antwoord: "Geniet u er maar lekker van". Dat deed zij - en kreeg later toch het verzoek om het te veel ontvangen pensioen terug te betalen, omdat de medewerker niet wist dat de deelnemer **tweemaal** eerder getrouwd was geweest.*

Ook komt het voor dat mensen die op zoek zijn naar hun pensioen, telefonisch worden afgescheept: "U bent bij ons niet bekend". De fondsmedewerker kan betrokkene dan niet vinden in het gegevensbestand. Als de deelnemer mijn hulp inriep, bleek meer dan eens dat er niet goed gezocht was, bijvoorbeeld niet in de dozen van het oude archief.

Of omdat bij het invoeren van een zoekwoord (toen of nu) een tikfout was gemaakt.

Mevrouw had geen recht op nabestaandenpensioen ter zake van deelneming van haar echtgenoot in het aangeschreven fonds, maar bij nader zoeken wél ter zake van deelneming in een fondsje dat daarin eerder was opgegaan.

SCHRIFTELIJKE INLICHTINGEN

Deelnemers leggen ook vragen per brief voor aan hun pensioenfonds. Meestal gaat het dan om een opgaaf van het verwachte pensioen onder verschillende omstandigheden.

Een deelnemer had herhaaldelijk aan een pensioenfonds geschreven, ervan uit te gaan dat het pensioen op een bepaalde manier zou worden berekend. Het feit dat het pensioenfonds dat niet onmiddellijk en uitdrukkelijk ontkende, acht ik op zichzelf niet voldoende om terecht te kunnen stellen dat het fonds daarmee de gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt dat dit uitgangspunt ook juist was.

DE ROL VAN DE WERKGEVER

Net als in mijn vorige twee verslagen wijs ik er op, dat de driehoeks-verhouding werkgever - werknemer/deelnemer - pensioenfonds beter doordacht en geregeld moet worden. Werkgevers laten bij (de voorlichting over) pensioen regelmatig steken vallen, die ik gelet op de natuurlijke begrenzing van mijn taakopdracht niet kan ophalen. Een gerechtelijke procedure kunnen, willen of durven de benadeelde werknemers niet altijd aan. Het kan daarvoor ook te laat zijn; in het gunstigste geval kan men dan nog bij een curator terecht - als er al iets te halen is.

OPGELOST TEN GUNSTE VAN OPGELOST TEN GUNSTE VAN DE BELANGHEBBENDE HEBBENDE

Zoals inmiddels gebruik is geworden, laat ik hierna een aantal voorbeelden van zaken volgen, ingedeeld volgens de onderwerpen die in de tabellen verwerkt zijn. Uiteraard is die indeling betrekkelijk willekeurig; in één zaak zitten soms meer invalshoeken. Omdat de verdeling in de loop der jaren niettemin ongeveer dezelfde blijft, zal ik deze handhaven totdat een onderwerp weinig of geen treffers meer oplevert.

AANSPRAAK

Hoewel de opvatting veld wint, dat een vordering tot uitbetaling van niet-opgevraagde termijnen na vijf jaar verjaard kan zijn, maar dat pensioen als zodanig niet kan verjaren, moeten pensioenuitvoerders daar wel eens aan herinnerd worden.

Te laat aangevraagd pensioen werd alsnog toegekend nadat ik de pensioenuitvoerder erop gewezen had dat het levensverzekeringsbedrijf al sinds 1973 een aanbeveling van de Ombudsman Levensverzekering volgt om geen beroep te doen op verjaring, indien vaststaat dat geen betaling heeft plaatsgevonden.

Pensioenfondsen kunnen een ander fonds overnemen, maar het gaat wel ver om dan een andere bestemming te geven aan de vruchten van het overgenomen pensioenvermogen.

Een (nieuw) pensioenfonds lijfde de vóór zijn oprichting bij dezelfde werkgever opgebouwde pensioenrechten in. Hoewel het bij zijn standpunt bleef, heeft het fonds op mijn (door juridisch advies ondersteunde) aandringen het oude pensioen toch tot uitkering laten komen.

AFKOOOP

Wanneer een pensioenfonds gebruikmaakt van, en vasthoudt aan zijn wettelijk recht om een kruimelpensioen ongevraagd af te kopen, kan ik daar weinig tegenin brengen, maar een enkele keer lukt het om een deelnemer, die daar niet blij mee was, alsnog tevreden te stellen.

Het pensioen was ten onrechte afgekocht, omdat het, toen het werd aangevraagd, onder de afkoopgrens lag, maar toen het opviel niet. Het is met terugwerkende kracht hersteld.

BEREKENING

Een toelichting is meestal voldoende. Hier zouden fondsen zelf klantgerichter kunnen zijn.

Eénmaal kruiste een verkeerd spoor toevallig het goede. Naar aanleiding van een vraag over waardeoverdracht is een oplettende fondsmedewerker een vreemde uitkomst gaan narekenen, en ontdekte dat het pensioen te laag was vastgesteld.

BERICHTGEVING

Het zou eigenlijk niet moeten gebeuren dat mensen enige malen aan een pensioenfonds om inlichtingen vragen zonder antwoord te krijgen, en dat mijn briefje daarover het fonds pas in beweging brengt. In het voorgaande ben ik uitvoerig ingegaan op de toelaatbaarheid van het herstellen van fouten in de pensioenopgave (en -uitbetaling).

GRONDSLAG

Hierbij gaat het meestal om de vraag, of een bepaald inkomensbestanddeel nu vast is of niet. Daarbij komt het aan op een beoordeling van de feitelijke toestand.

Een werknemer verrichtte als enige in de onderneming bereikbaarheidsdienst en ontving daarvoor gedurende bijna 30 jaar ononderbroken de bijbehorende toeslag. Kort nadat hij de 55-jarige leeftijd had bereikt werd de toeslag in het loon verwerkt, maar was daardoor niet in de pensioengrondslag opgenomen. Het fonds weigerde dat te doen, omdat de toeslag geen vast loonbestanddeel was.

Ik heb ten slotte het advies uitgebracht om bij de vaststelling van het pensioen wel rekening te houden met de toeslag. De redenen voor de bepalingen, die op goede gronden begrenzing van het pensioengevend loon beogen, gingen in dit geval niet op. Het niet doorwerken van een in feite structureel beloningselement in het pensioen zou in dit geval, dat zonder precedent is en dat zelf ook niet zal zijn, ten onrechte afbreuk doen aan het breed gedragen uitgangspunt dat men na zijn pensionering in staat zou moeten zijn om de levensstandaard te handhaven, die is afgestemd op het inkomen dat men terecht als vast mocht beschouwen. Dat de werkgever over dit loonbestanddeel geen premie afgedragen heeft is een zaak tussen werkgever en fonds; met het feit dat betrokkene zelf geen bijdrage geleverd heeft mag het fonds rekening houden bij de vaststelling van het pensioen.

Het fonds heeft mijn advies niet gevolgd. Dat is des te merkwaardiger omdat de beslissing van het pensioenfonds in dit ongetwijfeld volstrekt unieke geval zulke overduidelijk onbillijke gevolgen voor betrokkene heeft. Inmiddels loopt een gerechtelijke procedure.

PARTNERPENSIOEN

Bijna altijd gaat het om de voorwaarden die in het pensioenreglement aan partnerschap worden gesteld. Betrokkenen worden daarbij nogal eens op het verkeerde been gezet, omdat zij voor de belastingen en de sociale wetten wél als samenlevingsverband worden gezien, maar door het pensioenfonds niet als partner. Ook dit is naar mijn mening een aandachtspunt als bedoeld in het vorige hoofdstuk. Ik heb helaas enige malen moeten vaststellen dat zelfs samenlevingsovereenkomsten, die door notarissen waren opgesteld, niet voldeden aan de voorwaarden van het pensioenreglement. Ik vind het onbegrijpelijk dat vakmensen niet de moeite nemen om dat na te gaan.

Het pensioenfonds geeft aan die voorwaarden wel eens een te vèrgaande betekenis.

De partner van betrokkene viel volgens het fonds niet onder het partnerbegrip van het pensioenreglement, omdat ieders aandeel in de kosten van de gezamenlijke huishouding niet in de samenlevingsovereenkomst zelf was geregeld. Dit standpunt was ook naar het oordeel van mijn juridisch adviseur niet houdbaar. Het fonds heeft uiteindelijk mijn zienswijze gevolgd.

PREMIEVRIJE VOORTZETTING VAN PENSIOENOPBOUW WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Dit is een weerbarstig onderwerp, dat de gemoederen (en mij) blijft bezighouden.

Aan pensioenfondsen moet worden toegegeven dat hun reglement nu eenmaal voorwaarden bevat. De meest voorkomende zijn (1) dat de arbeidsongeschiktheid moet aansluiten op de deelneming, en (2) dat de belanghebbende het recht binnen zekere tijd aanvraagt.

Wanneer de arbeidsovereenkomst wordt ontbonden vóór de afloop van de ziekteperiode is de werknemer geen deelnemer meer wanneer zijn uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering ingaat. Er is nog niets aan de hand wanneer betrokkene recht heeft op een FVP-bijdrage ter voortzetting van de pensioenvoorziening, en op die grond door het pensioenreglement nog als deelnemer wordt aangemerkt, maar wanneer dat niet zo is, heeft de betrokkene er een pensioenprobleem bij.

De tweede voorwaarde was in het papieren tijdperk administratieve noodzaak. Pensioenfondsen kregen vroeger van de werkgever over het algemeen slechts aan- en afmeldingen, zonder vermelding van de reden van de beëindiging van de deelneming. Betrokkene moest dat dus zelf kenbaar maken. Maar hoe vaak wist die dat en hoe kon hij dat weten? Hoe vaak schoten werkgever en/of pensioenfonds tekort in doeltreffende voorlichting? En als dat zo was, hoe kan de onwetende dat dan nu nog aannemelijk maken?

In deze tijd van elektronische gegevensuitwisseling moet het niet zo'n heksentoer zijn om bij een melding van beëindiging van de deelneming de reden aan te geven (werkgever) of te weten te komen (pensioenfonds, via de uvi). De voorwaarde lijkt me daarom achterhaald.

Een pensioenfonds was het achteraf met mij eens dat de melding van de werkgever niet al te duidelijk was, maar dat dit de deelnemer niet mocht benadelen, en kende toe.

Verder begroot een pensioenfonds van jaar tot jaar` hoeveel gevallen van premievrije voortzetting zich zullen voordoen. Er is dus in zekere zin een meevaller voor het fonds wanneer iemand dat recht wel heeft, maar er al dan niet uit onwetendheid geen gebruik van maakt.

Misschien is het volgende geval aldus te verklaren. Het komt dikwijls voor dat men denkt gelijk te hebben, maar het niet krijgt. Hier was het omgekeerd.

Aan een pensioenfonds had ik overduidelijk aangetoond, dat een deelnemer recht had op premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Het pensioenfonds schreef terug dat het bleef bij zijn andersluidende standpunt - en kende de belanghebbende het recht vervolgens toch toe.

Veel problemen bij premievrije voortzetting van pensioenopbouw wortelen, zoals uit het voorgaande volgt, in het verleden. Dat is dikwijls heel moeilijk terug te halen. Dat wordt nog erger als een rechtschepend feit met terugwerkende kracht - bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak - wordt veranderd.

Iemand werd met vijf jaar terugwerkende kracht arbeidsongeschikt verklaard. Inmiddels had hij een andere werkgever, in dezelfde bedrijfstak, maar met een andere pensioenuitvoerder. De eerste wees premievrije voortzetting af omdat betrokkene bij de beëindiging van zijn deelneming niet arbeidsongeschikt was verklaard. De tweede wees het af omdat betrokkene bij het aangaan van het nieuwe dienstverband al arbeidsongeschikt bleek te zijn geweest. Er is heel wat getouwtrek voor nodig geweest om één premievrij pensioen voor de man te krijgen.

REPARATIE DEELTIJDPENSIËN

Eind 2000 leek er witte rook op te stijgen aan de Kazernestraat. Het was helaas maar een sliertje; de uitspraak van de Hoge Raad over de verjaringstermijn voor een eis tot deelname aan de pensioenregeling had slechts betrekking op zaken die onder het oude Burgerlijk Wetboek waren ingeleid. Dat vergde heel wat uitleg aan vrouwen die te vroeg hadden gejuicht.

Aan een pensioenfonds moest daarentegen uitleg worden gegeven van de betekenis van de uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen van 28 september 1994.

Het pensioenfonds bood reparatie aan van het pensioen voorzover dat werd gefinancierd uit het door betrokkene alsnog te betalen werknemersdeel van de premie. Dat leek mij niet in overeenstemming met de bedoeling van het Europese Hof en ik vond daarvoor steun in een uitspraak van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht van 19 maart 1997. Het fonds repareerde vervolgens het pensioen alsof betrokkene van meet af aan had kunnen deelnemen en bracht haar voor de achterstallige premie geen verdragingsrente in rekening. Zij kwam daarop terug in de veronderstelling nog te weinig te krijgen, maar dat bleek te komen omdat zij ten onrechte uitging van de regels van de huidige pensioenregeling.

UITBETALING

Dit betreft grotendeels betalingen naar het buitenland, waardoor soms belastingkwesties ontstaan, of onvrede over hoge banktarieven.

Door minder frequente uitbetaling kan het tariefprobleem enigszins gematigd worden.

UITVOERDER

Deze zaken leidden bijna altijd tot een speurtocht naar een onbekende pensioenuitvoerder.

Met een beetje geluk vond ik in de hooiberg zelfs een gouden speld.

Nadat ik zijn brief had ontcijferd, bleek dat belanghebbende er vast van overtuigd was dat hij bij de plantsoendienst van de gemeente had gewerkt, maar het ABP kende hem niet. Uit een afkorting in een kopie van een doorslag van een brief, waarin hem een mededeling over pensioenrecht werd gedaan (en waaraan hij zich terecht vasthield) kon ik opmaken dat het ging om pensioen van een pensioenfonds dat was opgegaan in een ander. Betrokkene was via een stichting voor maatschappelijk werk bij de gemeente te werk gesteld. Hij bleek zelfs recht op premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid te hebben opgebouwd, maar het fonds had de man vanwege zijn onduidelijke huisvestingssituatie niet kunnen vinden.

WAARDEOVERDRACHT

In de meeste gevallen vroeg men om de pensioenfondsen voort te willen laten maken. Als regel lukte dat wel.

Eén keer bleek er iets grondig te zijn misgegaan. De afkoopsom was zoekgeraakt tijdens de overdrachtsprocedure. Gelukkig waren alle gegevens nog beschikbaar en is de overdracht gereconstrueerd.

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

AANSPRAAK

Bij dit onderwerp is de wens regelmatig de vader van de gedachte. Ook wordt wel een beroep gedaan op het beginsel van gelijke behandeling, maar daarbij wordt meestal uit het oog verloren dat het dan om gelijke gevallen moet gaan.

Bij een onderneming werd VUT vervangen door vroegpensioen. Een deelnemer, die geen gebruik gemaakt had van de VUT, maar wel met vroegpensioen ging, was van mening dat hij recht had op hetzelfde inkomen als een leeftijdgenoot die vervroegd was uitgetreden. Die aanspraak kon hij niet ontlenen aan de pensioenregeling en het was hem ook niet toegezegd.

AFKOOPE

Pensioenuitvoerders hebben het wettelijke recht om een heel klein pensioentje ongevraagd af te kopen. Los van de omstandigheid dat ik daar formeel niets tegen kan doen, is het in de meeste gevallen ook niet onredelijk, al kan men zich afvragen of bij de huidige stand van de technische mogelijkheden de verhouding tussen beheerskosten en pensioenbedrag nog wel zo scheef is dat een fonds zou interen bij maandelijkse uitbetaling. Pensioenfondsen zouden vaker moeten bedenken dat het probleem, dat voor de mensen bij afkoop ontstaat in verband met huursubsidie, met enige moeite wel kan worden opgelost, maar niet het fiscale nadeel van toepassing van een bijzonder tarief.

Wat vele belanghebbenden - en mij - stoort is dat in vele gevallen geen inzicht wordt gegeven in de berekening van de afkoopsom. Mij is

telefonisch enkele malen verteld dat een vraag daarover aan het pensioenfonds werd beantwoord met “Daar kunnen we bij zo’n klein bedrag niet aan beginnen”. Dat is niet behoorlijk. In andere gevallen werd het met een Jantje van Leiden afgedaan: “Nou, dat is gewoon zoveel maal het pensioenbedrag.” Zo eenvoudig kan het niet zijn.

De meest voorkomende vraag is, hoe het mogelijk is dat het pensioenfonds bij voorbaat weet hoe lang iemand nog te leven heeft. “De gemiddelde leeftijd die vrouwen bereiken is toch hoger?” Het gebeurt mij te vaak dat ik dat moet uitleggen; pensioenfondsen moeten dit soort vragen aan mij voorkomen. Het is een kleine moeite om een algemene toelichting te voegen bij de mededeling dat zal worden afgekocht, en nog beter om tevens te laten zien hoe de afkoopsom tot stand is gekomen.

BEREKENING

Vrij veel doe-het-zelvers zijn er nauwelijks van te overtuigen dat een pensioenberekening ingewikkelder is dan dienstjaren \times 1,75% \times eindloon. Vooral wanneer in de loop der tijden méér dan een pensioenregeling heeft gegolden, is de uitkomst van een stuk vaste-bedragen-opbouw nogal eens een koude douche. Soms beroept men zich tegen beter weten in op een verkeerde berekening.

Voor de beroepsgroep van betrokkene, die inmiddels vervroegd was uitgetreden, vond een structurele salarisverbetering plaats. Daardoor moest er bij hem een zgn. verhogingsknip worden toegepast. In een eerste mededeling over het te bereiken pensioen stond abusievelijk een bedrag waarbij daarmee geen rekening was gehouden. Hij verzette zich vergeefs tegen een correctie; hij heeft immers nooit het gerechtvaardigd vertrouwen kunnen hebben dat hij een pensioen zou krijgen dat hoger was dan het laatste door hem genoten salaris in actieve dienst. Hij kon zich ook niet beroepen op verplichtingen die hij had aangegaan, want die dateerden van vóór de verkeerde pensioenmededeling.

FVP-REGELING

Over de regeling zelf is mij geen zaak voorgelegd. Wel over de vertaling ervan bij de fondsen. Het ging dan over bedragen die men niet kon thuisbrengen.

Aan een fonds was een hoger bedrag aan FVP-bijdrage uitgekeerd dan het fonds aan de deelnemer terugbetaalde wegens (achteraf) onnodig betaalde premie voor vrijwillige voortzetting. Dat kwam omdat het fonds bij de keuze, die het éénmalig (dus niet naarmate het per geval beter uitkomt) moest maken voor de grondslag van de FVP-bijdrage, is uitgegaan van de actuariële premie (in plaats van de doorsnee premie). Ik kan mij levendig voorstellen dat dit voor deelnemers niet aanstonds begrijpelijk is, maar ik heb het proberen duidelijker te maken aan de hand van voorbeelden, die laten zien dat er geen rechtstreeks verband is tussen betaalde premie en uit te keren pensioen.

GRONDSLAG

Hierbij speelde, zoals hiervoor al opgemerkt, meestal de werkgever ook een rol.

Betrokkene, die veel overwerk verrichtte, moest het bedrijf om gezondheidsredenen voortijdig verlaten. Hem zou zijn toegezegd dat het met zijn pensioen in orde zou komen. Vervolgens bleek dat de overwerkvergoeding niet was verwerkt in de pensioengrondslag. Het fonds heeft de pensioenregeling gewoon uitgevoerd; van de werkgever was geen instructie ontvangen om de pensioengrondslag te verhogen. De werkgever had daarvoor dan ongetwijfeld een rekening ontvangen; over de overwerkvergoeding was immers ook geen premie betaald.

INBOUW AOW

Vrijwel alle klachten zijn gericht tegen de inbouw als zodanig.

Eén geval beruiste op een grappig en hardnekkig misverstand. Omdat de verzekeringsduur van de Algemene Ouderdomswet 50 jaar bedraagt, dacht gepensioneerde dat er na 50 jaar geen AOW-premie meer op zijn pensioen mocht worden ingehouden. Dáár had hij ongetwijfeld gelijk in, maar kennelijk was hem onvoldoende duidelijk (gemaakt?) dat inbouw geen premie is. De zeer hoffelijke man verontschuldigde zich later voor zijn volhardendheid. Dat was natuurlijk niet nodig, en dat heb ik hem ook laten weten.

NABESTAANDENPENSIOEN

In de meeste gevallen betrof het een afwijzing omdat de deelneming van de overledene al geëindigd was toen het huwelijk werd gesloten.

Een enkele keer ziet men het nabestaandenpensioen ten onrechte als een onvoorwaardelijk toegekende uitkering.

Een weduwe had haar nieuwe partner als zodanig aangemeld, maar wilde de aanmelding ongedaan maken toen ze ontdekte, dat zij door de aanmelding haar recht op uitbetaling van het weduwenpensioen verloor. Haar bezwaar tegen de weigering van het pensioenfonds om hieraan mee te werken heb ik niet ondersteund. Nabestaandenpensioen dient om te voorzien in het wegvallen van inkomsten die de echtgenoot of partner inbrengt. Wanneer een nieuwe partner weer voor inkomsten zorgt, is het een misplaatst beroep op de solidariteit van de andere deelnemers in het fonds om daarnaast het weduwenpensioen uit te keren.

Het herleeft niet vanzelf bij (gedeeltelijk) herstel van een relatie.

Na scheiding waren de gewezen echtelieden weer gaan samenwonen. Toen partnerpensioen werd ingevoerd was de deelnemer al overleden, dus moest zijn partner het doen met een klein nabestaandenpensioen.

BIJZONDER NABESTAANDENPENSIOEN

In mijn beide voorgaande verslagen heb ik er al op gewezen dat de 'laatste' weduwe er nogal eens bekaaid afkomt. Ook nu heb ik dat weer moeten vaststellen zonder er iets aan te kunnen doen.

Het eerste huwelijk was geëindigd door overlijden. Het tweede huwelijk eindigde na anderhalf jaar in scheiding, maar op het bijzonder partnerpensioen werd geen aftrek toegepast, omdat er geen eerder ontstaan recht op bijzonder partnerpensioen was. Het derde huwelijk duurde twintig jaar. Toch kreeg de derde echtgenote veel minder partnerpensioen dan de tweede, omdat deze als het ware het pensioen van de eerste (en daarmee ook de voorhuwelijkse deelnemersjaren) erbij kreeg.

**PREMIEVRIJE VOORTZETTING VAN PENSIOENOPBOUW
WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID**

Een aantal pensioenfondsen heeft zijn starre houding voor wat betreft de voorwaarde van tijdige aanvraag laten vallen. Sommige hanteren een glijdende schaal voor het alsnog voor pensioenopbouw meetellende aantal jaren van arbeidsongeschiktheid, andere tellen alles mee, maar niet wanneer het pensioen al is ingegaan. Ik vind beide onbevredigend.

Het eerste gaat toch nog uit van een zekere mate van verwijtbaarheid. In het vorige hoofdstuk heb ik aangestipt dat daarover in vele gevallen ten minste twijfel kan bestaan.

Het tweede is volkomen willekeurig. Waarom wel toekenning van dertig jaar herstel aan iemand die jong arbeidsongeschikt is geworden, maar nog geen pensioen ontvangt, en niet aan iemand op zijn 66e ontdekt dat hij tien jaar geleden iets had moeten vragen?

Er zijn echter wel degelijk gevallen waarin het bredere belang van het pensioenfonds als geheel voorrang moet hebben.

Betrokkene was ontslagen tijdens ziekte, die uiteindelijk tot arbeidsongeschiktheid leidde. Zij was van mening dat het pensioenfonds haar daarom met toepassing van de hardheidsclausule premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid had moeten toekennen. Ik was het niet met haar eens; het zou de deur openzetten voor toekenning aan allen die zich kort voor een dreigend ontslag ziek melden.

Als men de door het pensioenfonds toegereikte hand niet grijpt, is een teleurstelling te verwachten.

De arbeidsverhouding van een werknemer, die zich ziek had gemeld, met werkgever was ontbonden door de kantonrechter. Daardoor kon zij niet voldoen aan de voorwaarde voor premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid, dat zij aan het eind van de ziekteperiode nog deelnemer moest zijn. Vrijwillige voortzetting kon alleen worden toegestaan bij wijze van overbrugging, met andere woorden: onder voorwaarde dat zij vóór een bepaalde datum weer deelnemer zou worden door het aangaan van een dienstverband. Dat zij niet aan deze voorwaarde voldeed moest naar mijn mening voor haar rekening blijven.

Nood maakt vindingrijk. Een enkele maal ál te vindingrijk.

Iemand was tot een bepaald tijdstip werknemer/deelnemer geweest en had bij het einde van het dienstverband recht op premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Na een paar maanden eindigde dat door daling van het arbeidsongeschiktheidspercentage. Als zelfstandige werd hij opnieuw arbeidsongeschikt. Daarover ontstond een rechtszaak, maar die eindigde in een schikking. Hij stelde nu dat voortzetting van zijn premievrije pensioenopbouw onderdeel was van die schikking. Dat vond ik erg onwaarschijnlijk, omdat het pensioenfonds daar in het geheel niet bij betrokken was geweest. Hij kon het inderdaad niet bewijzen.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

Hierover worden zeer veel vragen telefonisch gesteld, dikwijls waarom er nog altijd niet is gerepareerd. Het enige antwoord is dat de pensioenuitvoerders die hun beslissing op een arrest laten wachten juridisch niet verplicht kunnen worden om eerder te repareren, en dat de Hoge Raad zich niet laat manen.

Over dit onderwerp hebben velen gehoord, maar weinigen weten hoe het zit. Er is vaak sprake van overspannen verwachtingen. Met name is niet bekend dat de uitsluiting moet zijn geweest op grond van werken in deeltijd, en niet bijvoorbeeld op grond van seizoenarbeid of een contract voor bepaalde tijd.

Verbaasd ben ik over de klachten van degenen, die destijds welbewust hebben gekozen om niet deel te nemen teneinde zich de premie voor een toen in hun ogen onnodige voorziening te besparen, en nu denken voordelig aan pensioen te kunnen komen.

Dat waren niet altijd vrouwen. Een werknemer, die ooit had geweigerd om aan de (niet verplichte) ondernemingspensioenregeling deel te nemen omdat hij de premie te hoog vond, kwam nu vergeefs bij mij.

SAMENLOOP MET ANDERE INKOMSTEN

Die andere inkomsten zijn veelal een uitkering of een ander pensioen.

Een fonds vermindert het pensioen van zijn met 60 jaar gepensioneerden met een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Ik vind dat alleszins redelijk. Een bedrijfstak hoeft over dezelfde jaren geen tweemaal te voorzien in het wegvallen van inkomsten uit arbeid.

In dezelfde zaak speelde het volgende. Het bestuur had al onverplicht premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid toegekend. Betrokkene had dat niet tijdig aangevraagd en bovendien was voor hem het laatste halfjaar van zijn ziekte geen premie afgedragen, omdat de werkgever had opgehouden te bestaan. Het fonds stelde hem in de gelegenheid het 'gat' te vullen met vrijwillige premiebetaling, waarop hij antwoordde dat hij dit voorstel wel als een toezegging beschouwde, maar dat hij de premie niet zou betalen omdat de vordering verjaard was. Ik heb deze gedachte niet aangemoedigd.

TOETREDINGSBEPERKINGEN

De meest voorkomende klacht gaat over de vroeger bestaande vijfjaren-eis. Meer dan uitleggen dat dit vroeger mocht, kan ik meestal niet. In heel veel gevallen kan men zich niet herinneren dat de werknemerspremie zou zijn terugbetaald. Bij het einde van een dienstverband wordt er veel afgerekend, en de pensioenpremie kan dan onopgemerkt blijven. Bewijzen dat men iets niet heeft gekregen, is al bijna ondoenlijk; bewijzen dat men vele jaren geleden iets niet heeft gekregen, is vrijwel onmogelijk. De personeelsdossiers zijn doorgaans ook al lang vernietigd.

UITVOERDER

Dit type klachten ontstaat, wanneer er meer dan één pensioenfonds in aanmerking komt, en men daardoor een tussen-wal-en-schip-situatie krijgt.

Of de werkgever het spoor bijster was of juist ‘handig’ te werk ging zal ik nooit weten, maar tussen verschillende perioden van deelneming bij afwisselend het ene en het andere fonds zaten lelijke gaten in de premieafdracht. Ik hoop dat de vakbond iets kan doen met de gegevens die ik boven water kreeg; ik tot mijn grote spijt niet.

VEREVENING BIJ SCHEIDING

Dit is vrijwel altijd uitvoering van de wet. Ik kom dan niet aan inhoudelijke behandeling toe.

Een advocaat verweet het pensioenfonds dat het niet keek naar de vereisten, die de wet stelt aan het aanvraagformulier, toen het fonds een op een tekstverwerker van de aanvrager gemaakt (en allesbehalve op het voorgeschreven model gelijkend) stuk niet in behandeling nam. Ik heb geantwoord dat het fonds daar nu net wél op had gelet. In dit geval doet de vorm er wel degelijk toe.

WAARDEOVERDRACHT

Hoewel ik weinig kan inbrengen tegen een weigering om mee te werken aan de overdracht van een oud geval, laat ik gewoonlijk niet na om mensen erop te wijzen dat waardeoverdracht lang niet altijd voordelig is; wanneer men vlak voor zijn pensioen staat meestal zelfs zinloos. Mijn raad “bezint eer ge begint” mondt meer dan eens uit in een berichtje dat men achteraf blij is met het niet doorgaan van de overdracht. Op dit punt kan naar mijn mening meer (ook individuele) voorlichting geen kwaad. Uit een offerte blijkt lang niet altijd of, en wanneer men voordeel heeft van de hele operatie. Bij waardeoverdracht vindt een eindafrekening plaats, en daar kan men te vroeg mee zijn.

Nadat de waardeoverdracht had plaatsgehad, werd het vermogenoverschot van het fonds gebruikt voor verbetering van de pensioenen. De verzoeker wilde daar ook nog een graantje van meepikken, maar die vlieger ging niet meer op.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

FEITELIJKE GESCHILLEN

Mij worden met enige regelmaat zaken voorgelegd waarbij de deelnemer en het pensioenfonds het niet eens zijn over de onderliggende feiten van hun geschil. In de meeste gevallen kan ik die niet behandelen. Wanneer de toedracht niet zonneklaar blijkt uit de stukken, ontbreken mij de middelen om die, als ware ik een rechter, vast te stellen.

ZAKEN BUITEN DE GRENZEN VAN MIJN BEVOEGDHEID ...

Op grond van het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen kan ik geen klachten behandelen tegen een werkgever, tegen de inhoud van een pensioenregeling en nog minder tegen een wettelijk voorschrift betreffende pensioenen.

... EN HET BUITENDIJKSE GEBIED

Het voorgaande kan niet verhinderen dat mij brieven onder ogen komen waarbij ik moet vaststellen dat in de niet aan mijn oordeel onderworpen zaken dingen (hebben) kunnen gebeuren waarvan de redelijkheid en billijkheid betwijfeld moet worden. Soms breng ik dat onder de aandacht van andere klachteninstellingen.

Een schoonmaakster was door de gemeente dertig jaar lang te werk gesteld op een draaideurcontract, en had dus geen enkel recht op pensioen opgebouwd. De Stichting de Ombudsman heeft dat pensioen alsnog voor elkaar gekregen.

Soms verdient het de voorkeur om, bijvoorbeeld door middel van dit verslag van werkzaamheden, de belangstelling van politieke organen te wekken.

Algemeen ouderdomspensioen uit het buitenland is soms bij lange na niet genoeg om het verlies aan AOW wegens verblijf in dat buitenland goed te maken.

Dat is hard nodig voor het inmiddels bekende, maar tot nu toe niet aangepakte euvel dat er regels zijn die herintreding in het arbeidsproces na arbeidsongeschiktheid of werkloosheid kunnen straffen met aanzienlijk pensioenverlies. Wettelijke regels, maar ook pensioenregelingen.

De zaak van de man, die naast een gedeeltelijke uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering bij een andere werkgever in dezelfde bedrijfstak was gaan werken en wiens pensioenopbouw voor wat betreft het nieuwe dienstverband plaatsvond aan de hand van het veel lagere salaris aldaar, kon ik niet behandelen. Het was een klacht tegen de inhoud van het pensioenreglement en dat was op zichzelf juist toegepast. Over de daardoor veroorzaakte onbillijkheid zijn - in dit geval overigens niet door mij - wel vragen van een Kamerlid (en antwoord van de Staatssecretaris) uitgelokt.

GEDANE ZAKEN

In het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen is geen termijn opgenomen waarbinnen een zaak aanhangig moet worden gemaakt. De beslissing, die de oorzaak van een klacht is, kan bij pensioen immers jaren lang onopgemerkt blijven. Maar er zijn grenzen.

De klacht, die een juridisch geschoold adviseur mij namens een gepensioneerde voorlegde, behelsde een verzoek om een zaak te doen herzien waarin de rechter al dertig jaar geleden een einduitspraak had gedaan. Daarin kon ik niet meegaan.

OVERIGE ERVARINGEN

OVERIGE ERVARINGEN

MEDEWERKING VAN DERDEN

Hiervoor heb ik mij uitgelaten over de soms onhandige rol die werkgevers bij de voorlichting over pensioen kunnen spelen.

Werkgevers spannen zich echter naar mijn ervaring ook dikwijls in om pensioenschade voor werknemers te voorkomen of te beperken. In de verslagperiode heeft een aantal van hen zich het lot van hun (gewezen) werknemer(s) aangetrokken en zich namens deze(n) tot mij gericht.

Na meer dan 25 jaar samenwoning trad een deelnemer in het huwelijk met zijn partner, en overleed onverwacht kort daarna. Op grond van het pensioenreglement bestond geen recht op nabestaandenpensioen. Het fonds stelde de weduwe wel in de gelegenheid om de duurzaamheid van de samenleving aan te tonen, maar toen zij dat had gedaan wees het fonds het verzoek alsnog af. De werkgever hoorde van dit geval en vroeg hiervoor direct mijn aandacht. Toen ik het fonds wees op de kort daarvoor gepubliceerde uitspraak van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam van 8 oktober 1997 (die het niet redelijk vond om in een dergelijk geval hoop te wekken en die vervolgens de bodem in te slaan) kreeg mevrouw alsnog haar pensioen.

Wanneer ik mij in voorkomend geval met een verzoek om medewerking tot een werkgever wendde, is die mij in het algemeen heel behulpzaam geweest.

Werkneemster was door omstandigheden geen jaar in dienst geweest van werkgever. Op haar loon was wel pensioenpremie ingehouden, maar ze was nog niet aangemeld. Rechtstreekse teruggave van de pensioenpremie was niet mogelijk, maar na een afstandverklaring kreeg werkgever een gecorrigeerde (nul)premiënota, waarop deze de restitutie doorsluisde naar de werkneemster.

Een enkele maal wilde de werkgever wel meewerken, maar toen het op betalen dreigde aan te komen was de geestdrift wat minder.

Deze werkgever had nauwkeurig bijgehouden welke perioden betrokkene had gewerkt en heeft dat desgevraagd ook schriftelijk verklaard, maar wilde (kon?) mij en het fonds geen bewijs sturen dat hij over die tijdvakken ook premie had afgedragen. Daarmee werd het een zaak op het gebied van de verplichte deelname aan een bedrijfspensioenfonds en heeft deze zich verder aan mijn waarneming onttrokken.

Het kan heel zuur zijn als een werkgever zich enerzijds welwillend betoont en dit achteraf onherstelbare gevolgen op pensioengebied blijkt te hebben.

De werkgever had belanghebbende aanvankelijk in dienst genomen op detachingsbasis om hem elders een project te kunnen laten afmaken. Daardoor miste de man de mogelijkheid om gebruik te maken van de nieuwe vroegpensioenregeling in de bedrijfstak. Het pensioenfonds was onverbiddelijk. Niet ten onrechte; het loslaten van een peildatum zou de instroom aanmerkelijk vergroten. Omdat de overgangsregeling werd gefinancierd uit het VUT-fonds, zou dit een onevenredig groot beroep doen op de solidariteit van degenen die wel VUT-premie hebben betaald, maar door de invoering van de vroegpensioenregeling zelf geen gebruik meer kunnen maken van de VUT.

Beroepspensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen hebben, als ik een geval voorlegde, in de verslagperiode geen enkel punt gemaakt van de formele beperking van mijn bevoegdheid tot klachten en geschillen over de uitvoering van het reglement van een bedrijfs- of ondernemingspensioenfonds. Wanneer ik denk de zaak informeel te kunnen oplossen, reken ik dat ook tot mijn taak; zij blijktbaar eveneens.

UITBREIDING VAN WERKZAAMHEDEN

Na de verzelfstandiging van het Fonds Voorheffing Pensioenverzekering tot Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering heeft de laatste mij verzocht om ook op te treden in klachten en geschillen over de uitvoering van de FVP-regeling.

Ik heb daarin in overleg met de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen en de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen toegestemd. Omdat de FVP een goede interne klachtenregeling heeft, zijn mijn werkzaamheden daardoor niet noemenswaard toegenomen.

BEKENDHEID IN HET VELD

De Ombudsman Pensioenen is inmiddels in pensioenland een gewoon verschijnsel. Dat leidt soms tot, naar ik aanneem onbedoelde, gemeenzaamheid. Regelmatig krijg ik brieven van pensioenfondsen die eindigen met een slotzin die al dan niet bij vergissing in de tekstverwerker is blijven staan:

“Hebt u nog vragen? Bel dan gerust ons nummer 098 - 765 43 21!”

TENSLLOTTE

Tijdens de verslagperiode is de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen opgericht. Daarin zijn de Ombudsman Levensverzekering, de Ombudsman Schadeverzekering en de Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf ondergebracht. De symbiose van mijn secretariaat met dat van deze drie instellingen is overgegaan in die met evengenoemd Klachteninstituut.

Aan het adres, het telefoonnummer en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen is niets veranderd.

Aan het Verbond van Verzekeraars betuig ik mijn dank voor de genoten gastvrijheid. Daarmee bedoel ik meer dan alleen het gebruik mogen maken van kantoorfaciliteiten voor een overeengekomen prijs; de ondervonden collegialiteit is mijn werk zeker ten goede gekomen.

Dank zeg ik ook aan mr. Casper Strookman en mevrouw Marianne van den Ende voor hun deskundige en toegewijde inzet, zonder welke ik mijn werk niet had kunnen doen.

Zonder partijen geen Ombudsman. Pensioenfondsen en belanghebbenden dank ik voor het in mij gestelde vertrouwen.

Mr. J. de Ruiter

's-Gravenhage, zomer 2001

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

Prof. dr. E. Lutjens

A. van der Meulen AAG

J. van der Starre AAG, hon. FIA

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.

