

INLEIDING

Het jaarverslag 2003-2004 is mijn eerste jaarverslag als Ombudsman Pensioenen. Voor de maanden januari - april 2003 valt dit formeel nog onder de verantwoordelijkheid van mijn voorganger mr. J. de Ruiter, de eerste Ombudsman Pensioenen die gedurende 8 jaar deze functie heeft uitgeoefend. Aan de heer De Ruiter is veel dank verschuldigd voor de voortreffelijke wijze waarop hij het instituut Ombudsman Pensioenen gestalte heeft gegeven. Nog dagelijks kan de nieuwe ombudsman profiteren van het gezag dat is opgebouwd. Ook de opzet en de kwaliteit van de ondersteuning kan gekwalificeerd worden als een voortreffelijke “nalatenschap”.

De taakstelling van de pensioenombudsman is beperkt tot zaken die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds dat verklaard heeft zich te onderwerpen aan het reglement.

In de praktijk blijkt dat er een veelheid aan zaken wordt voorgelegd die niet binnen dit formele kader passen. Dit brengt een afweging met zich mee of deze zaken behandeld kunnen worden. Bezwaren tegen de inhoud van een pensioenregeling stuiten al snel op de formele beperking. Alleen daar waar een formele beperking van het reglement tot een onbillijke uitkomst leidt, wordt geadviseerd een beroep op de hardheidsclausule te doen. Ook zaken die spelen bij pensioenfonds, die formeel niet verklaard hebben zich te onderwerpen aan het reglement van de Ombudsman Pensioenen, worden in eerste instantie vaak met volledige medewerking van die fondsen in behandeling genomen. Via bemiddeling kan vaak tot een oplossing worden gekomen.

Ook medewerking van de werkgever kan niet afgedwongen worden. Als in de nieuwe Pensioenwet de verplichtingen van de werkgever - ook op het gebied van voorlichting en informatieverschaffing - nauwkeuriger omschreven worden, zal de rol van de Ombudsman Pensioenen ten opzichte van de werkgever wellicht heroverweging verdienen. Op alle betrokkenen bij pensioenen rust de taak om het pensioenbewustzijn te vergroten, zeker nu de pensioenregelingen als gevolg van externe factoren sterk aan veranderingen onderhevig zijn. De eigen verantwoordelijkheid van de pensioendeelnemers kan alleen genomen worden als de tussentijdse voorlichting/ informatie over de opgebouwde rechten en de nog op te bouwen rechten juist en accuraat is. De

langs elektronische weg vervaardigde tussentijdse jaaropgaven zijn niet in alle gevallen in staat om op juiste wijze en tijdig de als gevolg van individuele omstandigheden gewijzigde rechten weer te geven.

De ombudsman dient in deze gevallen nogal eens op zorgvuldigheid en snellere afhandeling aan te dringen.

Een ander lastig thema is de voorlichting/informatie over de verkrijging van eventuele rechten bij arbeidsongeschiktheid. Het besef dat belanghebbende zelf in die situatie tijdig actie dient te ondernemen is niet altijd aanwezig. Een actieve begeleiding van het pensioenfonds - daartoe in staat gesteld door informatie van de werkgever - is dan voor de belanghebbenden meer dan welkom.

Als nieuwe Ombudsman Pensioenen heb ik mij verbaasd over de relatief geringe - en over een reeks van jaren redelijk constante - hoeveelheid klachten. Dit gegeven kan op verschillende manieren geduid worden:

- de belanghebbenden worden op hun wenken bediend en hebben dientengevolge weinig te klagen of de pensioenmaterie is dermate ingewikkeld dat belanghebbenden onvoldoende inzicht hebben om te doorgronden of een klacht gerechtvaardigd is;
- de Ombudsman Pensioenen is bij betrokkene onbekend, waardoor een voorgenomen klacht niet te bestemder plaatse terecht komt;
- de interne - voorliggende - klachtenregeling functioneerde zodanig dat de noodzaak om de klacht aan de pensioenombudsman voor te leggen niet meer aanwezig is.

Mijn indruk is in ieder geval dat er meer interne klachtenregelingen getroffen zijn en dat deze in de regel zorgvuldig toegepast worden.

Het volgende - over twee jaar - uit te brengen verslag zal gepubliceerd worden onder het nieuwe regiem van de Pensioenwet. In deze nieuwe wet zal veel meer aandacht geschonken worden aan de verplichtingen van werkgevers en pensioenuitvoerders rond communicatie en informatie. Of deze toegenomen aandacht tot een afname van het aantal klachten zal leiden of juist tot een toename, zal afgewacht moeten worden.

Het werk van de Ombudsman Pensioenen moet een bijdrage leveren aan de doelstelling dat fondsen er niet alleen zijn voor het formeel uitvoeren van wetgeving en pensioenreglementen, maar ook bijdragen aan het materiële doel om naar redelijkheid en billijkheid te voorzien in een goede pensioenuitkering.

DE GETALLEN

In 2003 zijn 552 zaken in behandeling genomen, 642 in 2004. Op de verslagdatum waren 5 zaken uit 2003 nog niet afgedaan, uit 2004 26 zaken.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd in 2003 was 38,24 dagen; in 2004 21,72 dagen.

VERDELING

Wederom komt de verdeling naar soort zaken sterk overeen met die in de voorgaande jaren.

Voor de opmerkelijke stijging van het aantal in 2004 ten opzichte van dat in 2003 is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen, behalve misschien dat de inzet van de Stichting Pensioenkijker (waarover later) vruchten begint af te werpen, in die zin, dat de mensen eindelijk pensioenbewuster worden. Daarbij is wel een teken aan de wand, dat velen zich liever tot de Ombudsman Pensioenen wenden dan tot hun eigen pensioenfonds. Wanneer zij dat telefonisch doen zeggen sommigen onverbloemd dat zij de inlichtingen van hun fonds niet vertrouwen of eenvoudig niet los weten te krijgen.

Een verbeterd pensioenbewustzijn zou ook kunnen worden afgeleid uit het verhoogde aantal zaken dat met een inlichting is afgedaan. Omdat daarvoor het pensioenfonds meestal niet hoefde te worden benaderd is de gemiddelde behandelingsduur ook flink gedaald.

Voor de meer-dan-verdubbeling van het aantal 'Verspreide onderwerpen' is wel een aanwijsbare verklaring. In 2004 ging een dertigtal daarvan over de betrekkelijk nieuwe (overgangs)regelingen voor vroegpensioen. De referte-eis werd veelal als zeer onrechtvaardig ervaren wanneer men niet van werkgever was veranderd, maar de werkgever wel van pensioenfonds, of wanneer er een korte onderbreking in de diensttijd had gezeten ten gevolge van niet aan de deelnemer toe te schrijven omstandigheden. Daar kan ik veel begrip voor opbrengen, maar meer kan ik niet doen.

Aan de andere kant kan het verwondering wekken dat het aantal klachten over waardevermindering niet is toegenomen. De berichten, dat pensioenfondsen hun indexering moesten beperken vanwege de ontwikkelingen op de beurzen en de daarop volgende aanwijzingen van de Pensioen- & Verzekeringskamer, zijn talrijk geweest. Blijkbaar hebben de gepensioneerden ook begrepen, dat hier sprake was van overmacht.

ADVIEZEN

In de verslagperiode behoefden geen formele adviezen te worden uitgebracht. Dat wil overigens niet zeggen dat mijn zienswijze door de fondsen altijd onmiddellijk spontaan werd gedeeld. De letter van het reglement wordt te vaak zwaarder gewogen dan de redelijke belangen van de deelnemer. Te vaak ook begint een fonds een gedachtenwisseling over gelijk of ongelijk, in plaats van over een billijke oplossing. Dat komt het meest schrijnend naar voren wanneer een zaak over het hoofd van een deelnemer wordt uitgevochten tussen twee pensioenuitvoerders. Ik keur dat uiteraard ten sterkste af, maar oogst daar dan soms slechts verbazing.

Onderwerpen 2003	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	7	7	5	1	11	33	64
Afkoop	1	1	1	0	0	6	9
Berekening	8	18	7	4	13	39	89
Berichtgeving	26	9	2	2	8	14	61
Diensttijd	2	3	4	0	7	8	24
FVP-regeling	0	2	1	0	2	0	5
Heffingen en inhoudingen	0	0	0	0	7	2	9
Nabestaandenpensioen	7	10	5	0	8	19	49
Premievrije deelneming	2	10	3	0	8	10	33
Reparatie deeltijdpensioen	3	2	0	0	2	18	25
Samenloop met andere inkomsten	2	4	1	1	5	5	18
Uitbetaling	4	3	1	0	3	5	16
Uitvoerder	0	0	0	1	3	17	21
Verevening bij scheiding	3	2	2	1	7	18	33
Waardeoverdracht	18	2	4	1	4	15	44
Waardevastheid	0	3	1	0	4	7	15
Verspreide onderwerpen	3	5	1	0	18	5	32
	86	81	38	11	110	221	547

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

Onderwerpen 2004	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	5	5	2	1	8	49	70
Afkoop	0	0	1	0	2	7	10
Berekening	13	13	6	4	9	44	89
Berichtgeving	29	12	21	1	12	25	100
Diensttijd	2	7	3	0	4	3	19
FVP-regeling	1	3	0	0	2	3	9
Heffingen en inhoudingen	1	0	0	1	3	3	8
Nabestaandenpensioen	5	12	4	0	6	23	50
Opbouw bij arbeidsongeschiktheid	1	10	8	1	6	13	39
Reparatie deeltijdpensioen	1	2	0	0	0	3	6
Samenloop met andere inkomsten	2	3	0	0	3	10	18
Uitbetaling	5	5	1	0	0	3	14
Uitvoerder	2	0	0	1	1	13	17
Verevening bij scheiding	0	2	3	0	5	38	48
Waardeoverdracht	7	2	3	0	2	16	30
Waardevastheid	2	2	1	0	3	4	12
Verspreide onderwerpen	4	11	7	3	33	19	77
	80	89	60	12	99	276	616

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

MIJN EERSTE ERVARINGEN ALS OMBUDSMAN PENSIOENEN

Als bestuurslid van de Pensioen- & Verzekeringskamer heb ik voornamelijk de financiële handel en wandel van de Nederlandse pensioenfondsen onder ogen gehad. Nu heb ik ook gezien, hoe zij met hun deelnemers omgaan.

Daarbij viel mij een aantal tegenstrijdigheden op. Soms waren dat twee kanten van dezelfde medaille.

De instelling van veel fondsen is te kenmerken als zeer formeel, soms zelfs formalistisch. Dat heeft enerzijds ten gevolge, dat zij hun kern-taak: premies innen en pensioenen uitbetalen, over het algemeen nauwgezet en dus goed verrichten.

Anderzijds kan dat leiden tot klant-onvriendelijk gedrag: voorschrift is voorschrift, zonder aanzien des persoons, of (meestal) van de omstan-digheden waarin deze verkeert.

Een nevenverschijnsel hiervan is, dat fondsen er soms maar moeilijk van zijn te overtuigen, dat zij een fout gemaakt hebben, en dat geldt in versterkte mate voor de wenselijkheid om zich de gevolgen van die fout aan te trekken. Het komt nog steeds te vaak voor dat fondsen deelnemers onjuist voorlichten over een te verwachten pensioen en, wanneer zij dit ontdekken, zich er van af maken met een verontschul-diging 'voor het gemak'.

Wanneer het pensioen al is ingegaan wordt het teveel betaalde meestal zonder meer teruggevorderd. Men doet dan als vanzelfsprekend de gepensioneerde maar vast een voorstel voor gespreide terugbetaling, waarbij zelden een matiging of beperking is toegepast.

In het andere geval wordt het pensioen alsnog vastgesteld op het regle-mentaire bedrag. In beginsel is dat natuurlijk juist, maar ik heb niet

kunnen vaststellen dat men zich er dan om heeft bekommerd of de (gewezen) deelnemer op grond van de verstrekte inlichtingen beslissingen heeft genomen met onomkeerbare financiële gevolgen.

Hierbij past een aantal relativeringen.

Allereerst zie ik natuurlijk maar een uiterst geringe fractie van wat zich afspeelt. Op het jaarlijks aantal handelingen van pensioenfondsen jegens hun miljoenen klanten valt het aantal aan mij voorgelegde zaken in het niet.

Ook zie ik de gevallen niet, waarin fondsen een klacht of geschil uit eigen beweging netjes oplossen.

Verder moet ik vrezen dat er fouten onontdekt blijven en dus niet leiden tot een klacht of geschil. Inmiddels is nu wel bekend dat het pensioenbewustzijn van de Nederlanders op een laag pitje staat, iets wat misschien mede veroorzaakt wordt door de ingewikkeldheid van veel pensioenregelingen. Er lijkt echter een kentering gaande.

Daarmee kom ik op een tweede tegenstrijdigheid. Kennelijk hebben mensen zoveel vertrouwen in hun pensioenfonds, dat zij geen moeite doen om hun pensioen(opgave) na te rekenen: "Het zal wel goed zijn". Anderzijds stellen veel mensen vragen aan mij in plaats van aan hun pensioenfonds, omdat zij denken van het fonds niet het juiste antwoord te zullen krijgen.

Een derde tegenstrijdigheid die ik af en toe waarnam is, dat de afwijzing van een zwak onderbouwd verzoek wordt gemotiveerd met het belang van de deelnemers, die bij toekenning 'onnodig' op kosten gejaagd zouden worden. Maar de verzoeker, aan wie het niet kunnen voldoen aan ondergeschikte (zoals administratieve) voorwaarden niet kan worden toegerekend, is toch ook deelnemer? En is het collectief dragen van risico's niet het wezenskenmerk van pensioenfondsen?

Met het instellen van een telefonische hulpdienst is men niet van het probleem af. De fondsmedewerker heeft doorgaans slechts de beschikking over een elektronisch bestand met kerngegevens. De verleende hulp zal op zijn best maatconfectie zijn; maatwerk zal het niet worden. Gevoegd bij het gegeven dat de deelnemer doorgaans niet weet welke vragen hij moet stellen om er achter te komen wat hij moet weten (en onbedoeld ook niet alles vertelt wat de hulpdienst nodig heeft), is het niet verwonderlijk dat de telefonische hulpdienst de deelnemer soms van de wal in de sloot stuurt. Of lijkt op de padvinder, die een bejaarde helpt oversteken naar een kant van de straat waar die helemaal niet moet zijn - en dus de weg kwijt raakt.

Natuurlijk is de telefoon het meest doelmatige middel voor het beantwoorden van eenvoudige vragen. Nog daargelaten dat een schriftelijke vraag niet noodzakelijkerwijs voortkomt uit meer kennis dan een mondelinge, kan schriftelijke behandeling van alle verzoeken om inlichtingen niet meer tegen verantwoorde kosten plaatsvinden. Helaas bestaan er nog geen telefoons, waar een lichtje gaat knipperen wanneer er een vraag binnenkomt die nadere bestudering van het dossier vergt. Zo'n lichtje moet bij de medewerker zelf opgaan.

DE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

Mij verbaasde het aantal gevallen, waarin een oplossing vermoedelijk ook zou zijn bereikt wanneer men zich met zijn probleem tot het fonds gewend had. Degenen die mij een vraag voorlegden, waarop ik kon ingaan zonder daarmee het pensioenfonds voor de voeten te lopen, heb ik natuurlijk zelf geantwoord. Een ombudsman is wel de laatste die iemand van het kastje naar de muur mag sturen.

Wanneer ik mij wèl met een verzoek om nadere inlichtingen tot het fonds wendde, werd de zaak niet zelden per omgaande opgelost. Dat zou dus ongetwijfeld ook gebeurd zijn wanneer men het fonds rechtstreeks had geschreven.

Ik wil vooralsnog niet aannemen dat aan een verzoek van mij meer aandacht wordt besteed dan aan een vraag van een (gewezen) deelnemer. Ik zou eerder het tegendeel willen bepleiten. Een fonds gaat er hopelijk van uit dat een gerichte vraag van mij de kern van het probleem raakt; bij een deelnemer moet men doorgaans eerst vaststellen wat de vraag nu eigenlijk inhoudt. Het is lang niet altijd voldoende om antwoord te geven op de gestelde vragen; een fonds moet zich ook de taak stellen om er achter te komen waar de schoen wringt en dan betrokkene uit te leggen wat hij dient te weten om het ongemak te verlichten of weg te nemen.

De vraag waarom zij geen partnerpensioen kreeg zou met een kort antwoord aan betrokkene hebben kunnen zijn afgedaan, maar toen ik doorvroeg bleek zij in de veronderstelling te verkeren dat haar een partnerpensioen toekwam op hetzelfde tijdstip dat haar gewezen echtgenoot de pensioengerechtigde leeftijd bereikte. Ik heb haar toen uitgelegd hoe het zat met de verdeling van pensioen bij scheiding. Dat had zij destijds niet geregeld en ging dat alsnog (laten) doen. Meer dan eens heb ik moeten vaststellen dat notarissen en advocaten hierbij ook geruime tijd na het bekend worden van het Boon/Van Loon-arrest te kort waren geschoten.

Het hierboven beschreven geval toont nog eens de wenselijkheid aan van eenheid en duidelijkheid in pensioenbegrippen. De gedachte van mevrouw was goed beschouwd taalkundig helemaal niet zo vreemd. Bij de omloop van het begrip ‘weduwenpensioen’ had men niet alleen op de geslachtsafhankelijkheid moeten letten, maar ook op de gangbare betekenis van het kernwoord. Een weduwe is per definitie nabestaande, maar een partner niet. De term ‘nabestaandenpensioen’ en het mooie Vlaamse ‘overlevingspensioen’ spreken wel voor zichzelf.

Dan nu, zoals gebruikelijk, een aantal zaken per onderwerp. Het zijn illustraties, geen precedentes. Uiteraard zal ik mij houden aan mijn eigen uitgangspunten, maar de galerij is geen jurisprudentiebundel.

AANSPRAAK

De meeste zaken gingen over het (ontbreken van) bewijs van recht op pensioen. Dat kan ik natuurlijk ook niet tevoorschijn toveren, maar soms kan ik wel helpen met het formuleren van ‘steunbewijs’ zodat het fonds zich voldoende verantwoord kan achten met toekenning van de vermoede of gestelde aanspraak.

Belanghebbende beschikte over een bewijs van deelname, maar was niet bekend bij het fonds dat het bestand van de toenmalige pensioenuitvoerder had overgenomen. Omdat de aard en de duur van het dienstverband niet het vermoeden rechtvaardigden dat de pensioenrechten zouden zijn vervallen nam het fonds op zich de betalingen te zullen verrichten en betrokkene niet te belasten met een onderzoek of de rechten wellicht elders waren ondergebracht.

Het verdient aanbeveling om bij het zoeken naar gegevens ook eens over de schutting van het pensioenbedrijf te kijken. Zo kan een goede boekhouding letterlijk goud waard zijn.

De bewering van een klager, dat zijn broer en werkgever in 1984 een bedrag van f 3000 aan het fonds zou hebben overgemaakt werd aannemelijk geacht, omdat de inboeking kon worden opgespoord en redelijkerwijs nergens anders van afkomstig kon zijn.

Heel anders ging het bij het herkrijgen van een onbedoeld verloren gegane aanspraak. Daarbij ben ik wel, net als in de vorige zaak, buiten de gegeven kaders getreden, en het fonds dacht met mij mee.

Het bezwaar was gericht tegen het met terugwerkende kracht wijzigen van een overgangsregeling. Het fonds wierp niet tegen dat het dit zag als gericht tegen de inhoud van de regeling en paste alsnog de 'oude' overgangsregeling toe op degene die dat vóór het betreffende bestuursbesluit verzocht had.

Heel gedurfd handelde het fonds in het volgende geval.

Toegekende vrijwillige voortzetting van deelname aan de pensioenregeling werd aanvankelijk ingetrokken na het regeringsbesluit om dit niet langer toe te staan wanneer niet aan bepaalde voorwaarden was voldaan, maar hersteld 'op eigen risico' (namelijk dat de belastingdienst aftrek van de premie niet zou toestaan).

AFKOOP

Dit ging nu eens om een verzoek tot afkopen in plaats van maandelijks uitkeren, dan weer omgekeerd. De wettelijke grens beperkt de speelruimte; wanneer het jaarlijks uit te keren bedrag hoger is, hebben de deelnemer en het fonds geen keus: dan mag er niet afgekocht worden. Vreemd blijft dat het een kleine moeite is om de berekening van de afkopsom te laten zien en dat het bijna nooit gebeurt.

BEREKENING

Een pensioenberekening kan bepaald worden door zeer veel factoren. Zo veel, dat het fonds er een over het hoofd ziet.

De echtgenoot van belanghebbende was tweemaal gehuwd geweest en bij de uitruil van partnerpensioen was geen rekening gehouden met het eerste huwelijk. Omdat het fonds dat wel had kunnen en moeten doen heeft het afgezien van terugvordering van het te veel betaalde ouderdomspensioen.

Het omgekeerde komt ook voor. Bij het aanhangig maken van een zaak ontdekte het fonds zelf dat toepassing van andere regels tot een beter resultaat kon leiden.

De brief van belanghebbende werd opgevat als een verzoek om zijn pensioen op een gunstiger manier te berekenen - en ingewilligd.

BERICHTGEVING

Onder mijn algemene ervaringen heb ik al verzucht dat fondsen wel erg gemakkelijk afstand nemen van onjuiste pensioenopgaven die zij zelf hebben verstrekt. Dat maakt de opgave ongeschikt om de deelnemer in staat te stellen een verantwoorde raming te maken van zijn financiële armslag na pensionering en zo nodig maatregelen te nemen. Een vrijblijvende opgave is nutteloos. Pensioenregelingen zijn langzamerhand dermate ingewikkeld geworden dat een beoordeling van de juistheid van de opgave voor een leek niet meer mogelijk is. Dat schept naar mijn mening voor het pensioenfonds de verplichting de uiterste zorgvuldigheid te betrachten bij het doen van opgaven en zich niet te verschansen achter een voorbehoud of waarschuwing dat rechten alleen kunnen worden ontleend aan het pensioenreglement. Kon vroeger de opgave nog worden gezien als een controlemiddel voor het fonds om na te gaan of diensttijd- en salarisgegevens wel klopten, heden ten dage zou het andersom moeten zijn: een controlemiddel voor de deelnemer, of zijn financiële planning nog in orde is. Zoals op meer maatschappelijke terreinen, zou de bewijslast bij de sterkste partij gelegd moeten worden. Het fonds met zijn deskundigheidsoverwicht zou in beginsel gebonden moeten zijn aan zijn eigen opgaven, met uit-

zondering van de gevallen waarin zonneklaar is dat de deelnemer had moeten zien dat de opgave niet juist kon zijn.

Gelukkig zijn er fondsen die na een vingerwijzing in vorenvermelde zin hun zorgplicht daaromtrent erkennen, en soms meer dan dat.

Het fonds had betrokkene jarenlang een pensioenoverzicht gezonden waarop als pensioenrichtleeftijd ten onrechte, maar zonder voorbehoud 61 jaar was vermeld. Het fonds heeft dit alsnog gehonoreerd en bovendien ontdekt dat mevrouw ook recht had op invaliditeitspensioen, hetgeen haar met terugwerkende kracht is uitbetaald.

Of doen dat per omgaande.

Het fonds schreef mij zonder omwegen dat betrokkene gelijk had met zijn klacht en kwam daar onmiddellijk aan tegemoet.

Meer moeite kostte het in de hierna beschreven zaak. Onbegrijpelijk eigenlijk, want het stond als een paal boven water dat het fonds zijn mededelingen welbewust had gedaan.

De FVP-voortzettingperiode van belanghebbende was geëindigd op 4 december 2002. Op 1 januari 2003 trad bij het fonds een nieuwe pensioenregeling in werking met als pensioenleeftijd 62 jaar. In september 2003 werd aan belanghebbende bevestigd en later tweemaal herbevestigd dat haar verzoek om voortzetting van deelneming was ingewilligd voor de periode van 5 december 2002 tot en met 31 december 2003, zodat zij op haar 62e met pensioen kon gaan. Op de bestuursbeslissing om alleen aan deelnemers, die na 1 januari 2002 werkloos waren geworden, vrijwillige voortzetting toe te staan, is voor haar een uitzondering gemaakt omdat zij er, gelet op de mededelingen van het fonds, redelijkerwijze van uit mocht gaan dat haar verzoek was ingewilligd.

Hoe dan ook, het blijft te betreuren als pensioenfondsen hogere eisen stellen aan de onderzoeksplicht van de deelnemer dan aan die van henzelf.

DIENSTTIJD

Regelmatig knelpunt is hier de afhankelijkheid van het pensioenfonds van de inlichtingen van de werkgever. Het fonds hoeft zich daar echter niet bij neer te leggen.

Belanghebbende vermoedde dat zijn diensttijd niet juist was vastgesteld. Het fonds heeft de werkgevers daarover schriftelijk nadere vragen gesteld; de één antwoordde aanvankelijk in het geheel niet en de ander leverde vervolgens verkeerde salarisgegevens aan. Pas na een persoonlijke benadering beloofden zij beterschap.

NABESTAANDENPENSIOEN

Het meest voorkomende twistpunt is, of men voldoet aan de voorwaarden die aan het partnerschap worden gesteld. Vaak gaat het er dan om dat men stelt materieel te voldoen aan de formele voorwaarden. De belangrijkste reden, die voor de gestelde vormvereisten wordt genoemd, is dat het voor het pensioenfonds mogelijk moet zijn om op eenvoudige wijze vast te stellen of de samenlevingsvorm recht geeft op nabestaandenpensioen voor de partner van de deelnemer, zodat er niet in elk afzonderlijk geval een tijd- en geldverslindend onderzoek naar de aard van de relatie hoeft te worden verricht. Dat vind ik alleszins redelijk, maar de achterblijvende, niet als partner erkende levensgezel van de deelnemer heeft daar gewoonlijk geen oog voor. Dat is op zichzelf wel begrijpelijk; één schok is al moeilijk te verwerken. Maar dat mag geen reden zijn om zich niet tijdig op de hoogte te stellen van (en te voldoen aan) de voorwaarden voor een recht van dergelijk gewicht.

Een interessante variant op dit thema was de volgende.

De deelneemster had al geruime tijd geleden met haar partner bij notariële akte een overeenkomst gesloten die alle elementen bevatte die worden gesteld aan een samenlevingsovereenkomst. Volgens de voorlichtingsbrochure van het fonds over partnerpensioen moet men daarvoor beschikken over een notariële akte of een door de notaris opgemaakt samenlevingscontract waaruit blijkt dat men een financieel gezamenlijke huishouding voert. Omdat het contract goed in elkaar zat was dat laatste door het fonds zonder enige moeite vast te stellen, ook al stond er geen 'Samenlevingsovereenkomst' boven. Niettemin erkende het fonds het contract niet als zodanig, mede omdat de partners elkaar in die overeenkomst niet hadden aangewezen als begunstigde voor nabestaandenpensioen. Dat verweer ging niet op. Een zodanige aanwijzing kan op zichzelf geen recht op nabestaandenpensioen doen ontstaan en werd in even genoemde brochure niet genoemd. Zelfs de meest deskundige notaris zal daarom destijds - ruim vóór de invoering van partnerpensioen - niet op het idee zijn gekomen om tot dat doel een dergelijke clause in de samenlevingsovereenkomst, hoe ook genaamd, op te nemen.

Deze dames (en hun notaris) waren dus wel zeer vooruitziend geweest. Een goede advocaat hadden ze ook. De zaak is mij heel overzichtelijk voorgelegd. Hoewel het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen bepaalt, dat ik geen zaken in behandeling neem waarvan mij bekend is dat die in handen van een advocaat zijn gesteld, ga ik soepel met die regel om. Indien naar mijn oordeel de door een advocaat voorgelegde klacht geen elementen bevat die mij verhinderen om als onafhankelijk en informeel bemiddelaar op te treden, en wanneer men zich kan vinden in mijn taak en werkwijze, zal ik mij toch met die zaak bezighouden. Ik stel daarbij wel de voorwaarde dat de klachtenbehandeling niet mag dienen als voorportaal voor een aan te spannen gerechtelijke procedure. Wanneer (gedeelten van) het bij mij opgebouwde dossier daarvoor zou(den) kunnen worden gebruikt, is bemiddeling bij voorbaat tot mislukken gedoemd, omdat partijen dan geen enkele tegemoetkoming zullen vertonen.

De meeste zaken betreffende omruil van nabestaandenpensioenen in ouderdomspensioenen komen voort uit misverstanden daaromtrent. Onder omstandigheden kan dat best begrijpelijk zijn.

Het pensioen bij het ondernemingspensioenfonds van het overnemende concern was anders samengesteld dan dat bij het ‘ingelijfde’ pensioenfonds: nabestaandenpensioenen en aanvullend ouderdomspensioenen zijn bij de collectieve waardeoverdracht actuariael gelijkwaardig ingewisseld voor tijdelijk ouderdomspensioenen. Betrokkene dacht daarom dat het nabestaandenpensioen verdwenen was, maar het ouderdomspensioen kon eenvoudig weer worden hersteld. Betrokkene had de daarvoor geldende termijn overschreden, maar het fonds heeft hem vanwege het misverstand alsnog omruil toegestaan.

Bedenklijk vind ik het bieden van een negatieve optie wanneer dat ongeveer als volgt wordt geformuleerd: “In de nieuwe regeling is de waarde van het nabestaandenpensioen begrepen in het ouderdomspensioen. Als u nabestaandenpensioenen wilt verzekeren moet u dat aan ons kenbaar maken.” Daar komen vast ongelukken van, maar ik heb het toch een paar keer gezien.

PREMIEVRIJE DEELNEMING

Dit onderwerp heb ik vanaf 2004 “Opbouw bij arbeidsongeschiktheid” genoemd. Een paar fondsen hebben de premievrijdom namelijk vervangen door premiereductie. Bij het nog steeds relatief hoge aantal zaken is niet veel meer te winnen. Struikelblok is in veel gevallen de ‘onderbreking’ van de WAO-uitkering door werkloosheid. Een enkele keer is deze breuk te helen (geweest) met een FVP-bijdrage, maar het pensioenreglement moet daarin dan wel voorzien.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

Naarmate het jaar 1994, toen een aantal uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen daarover bekend werd, verder achter ons ligt, is te verwachten dat het aantal zaken daarover zal afnemen, maar het is te vroeg om te zeggen dat de daling van 2003 op 2004 structureel is. Wellicht is het aantal gelukte reparaties hoger dan in de tabellen onder “G” is vermeld, want de meeste zaken eindigden

met een inlichting (“I”) over de pensioenuitvoerder of de aanpak van de aanvraag.

UITBETALING

Er hebben zich twee soorten uitbetalingsproblemen voorgedaan: de overmaking als zodanig (fouten, kosten) en de uitbetaling van (verstreken) termijnen. Van beide een voorbeeld.

Belanghebbende had voor haar nabestaandenpensioen een verkeerd gironummer opgegeven en de houder van dat nummer werkte niet mee aan terugbetaling. Het fonds heeft haar, gelet op haar persoonlijke omstandigheden, nogmaals betaald op het juiste nummer en de rompslomp van terugvordering op zich genomen.

In het tweede geval kon de uitbetaling reglementair niet meer plaatsvinden, maar wel langs een omweg.

Een verzoek om toekenning van overbruggingspensioen was (veel) te laat ingediend. Het kon niet met terugwerkende kracht ingaan, maar het fonds heeft de niet uitgekeerde termijnen omgezet in extra aanspraken voor ouderdomspensioen.

UITVOERDER

Talloos waren de gevallen waarin men zich tot mij wendde omdat men nog wel ongeveer wist bij welke of wat voor soort zaak men gewerkt had, maar niet of men had deelgenomen aan de pensioenregeling. Een aantal mensen deed dat schriftelijk; veel vaker kon ik telefonisch helpen.

VEREVENING BIJ SCHEIDING

Dit onderwerp is al geboren uit onenigheid, en de deelnemer aan het te verdelen pensioen (nu nog meestal de man) heeft daarbij vooral bij scheidingen van vóór de wettelijke regeling het voordeel dat hij dichter bij de bron zit dan zijn gewezen partner. Het is daarom niet verwonderlijk dat deze zich wendt tot iedereen die zou kunnen helpen. Als ik het kan zonder de grenzen van mijn mogelijkheden te overschrijden doe ik dat vanzelfsprekend. Ik wil niet onvermeld laten dat ik die grens een keer uit het oog heb verloren.

Een belangenbehartiger beschikte niet over een machtiging voor het inwinnen van inlichtingen over de gang van zaken rond de verevening van het pensioen van de gewezen echtgenoot van belanghebbende. Het fonds gaf mij daarom fijntjes in overweging mijn antwoord rechtstreeks tot belanghebbende zelf te richten.

Waarna de zaak in der minne kon worden opgelost.

WAARDEOVERDRACHT

Ook hier is nagenoeg altijd sprake van uitvoering van de wet, niet van het pensioenreglement. Dan doe ik maar alsof, en de fondsen doen mee. Het valt op dat zij bij dit onderwerp vrij snel inzien dat de doorsnee deelnemer niet kan nagaan of alles goed is verlopen.

Een eerste verzoek om waardeoverdracht was bij de ontvangende verzekeraar met zeer grote vertraging behandeld en daarom bij het overdragende fonds aangehouden. Toen het verzoek om overmaking van de overdrachtswaarde kwam, ontdekte het overdragende fonds bij de heropening van het dossier dat die waarde ten gevolge van een onjuiste indexering te hoog was vastgesteld. Omdat betrokkene de offerte al had getekend en zij, noch de verzekeraar de fout had kunnen ontdekken, is toch het oorspronkelijk opgegeven bedrag overgemaakt.

Nog verder gingen de volgende fondsen in hun tegemoetkoming.

Bij waardeoverdracht van een beschikbare-premiepensioen nam de overdragende verzekeraar de helft van de 'beleggingsschade' voor zijn rekening en het ontvangende fonds de andere, omdat het fonds met mij van mening was dat zijn deelnemer niet belast moest worden met een probleem tussen de twee pensioenuitvoerders.

WAARDEVASTHEID

Zoals gezegd heeft het mij verbaasd dat er nauwelijks klachten kwamen over de beperking van de indexering als gevolg van de tegenvallende

beleggingsresultaten en de daarop volgende aanwijzingen van de Pensioen- & Verzekeringskamer.

In de volgende zaak kon ik formeel niet tot een oordeel ten gunste van betrokkene komen, maar het liep toch goed af, omdat het fonds tussen de regels mijn teleurstelling daarover las en dit ruimhartig oppakte.

Het in Frankrijk opgebouwde pensioen van een expat werd voor wat betreft het Franse pensioen telkenjare verhoogd met de Franse index. De weduwe was van mening dat aan haar man was toegezegd dat zijn pensioen niet lager zou worden vastgesteld dan wanneer hij in Nederland in dienst zou zijn gebleven. Dat gold echter alleen voor het tijdstip waarop het pensioen inging. Het reglement was op dat punt duidelijk.

Kennelijk 'zat dit het fonds niet lekker' en het bestuur heeft later besloten het weduwpensioen toch te behandelen alsof die toezegging wel in die zin was gedaan. Het heeft mij dit hoffelijk laten weten.

AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSpraak

Veel zaken gingen over bewijs van deelneming en premiebetaling. Heel vaak moet men dan afgaan op ‘circumstantial evidence’.

Voor een billijkheidstoetsing is geen ruimte wanneer ieder aanknopingspunt ontbreekt voor het bewijs, dat belanghebbende (als zelfstandige) premie heeft betaald. Het fonds heeft de standaardprocedure bij betalingsachterstand gevolgd en daarna niettemin geen betalingen meer geboekt. Daaraan moet toch echt het vermoeden worden ontleend dat geen betaling heeft plaatsgehad.

De hoofdpersoon in het volgende geval stelde dat hij tussen wal en schip terecht was gekomen, maar bij nader onderzoek bleek dat hij van twee walletjes wilde eten.

*Tussen twee fondsen was een overstapregeling voor recht op vroegpensioen getroffen. Het bestuur van het fonds van belanghebbende had de voorwaarde gesteld dat deze op 31 december 1998 in dienst moest zijn geweest van een werkgever die was aangesloten bij het andere fonds. Bij dat andere fonds werd die voorwaarde echter niet gesteld aan degenen die geboren waren vóór 1953. Betrokkene, die onder deze laatste categorie viel, stelde dat het niet de bedoeling kon zijn geweest om een onbetwiste aanspraak op vroegpensioen bij het ene pensioenfonds niet te honoreren bij het andere. Hij was echter op 31 december 1998 bij **geen van beide** fondsen deelnemer. Honorering van zijn standpunt zou er daarom toe leiden dat degenen die afkomstig waren van het andere fonds meer rechten zouden kunnen verkrijgen dan die van het eigen fonds.*

Klachten over de vóór 1973 veelal gestelde voorwaarde van vijf jaar deelneming voor het verwerven van (uitgesteld) recht op ouderdomspensioen zullen over enige tijd wel tot het verleden behoren, maar komen nog steeds vaak voor.

De deelnemer was op jeugdige leeftijd in dienst getreden en binnen vijf jaar na het bereiken van de voor deelneming vereiste leeftijd weer vertrokken. Na een onderbreking trad hij bij dezelfde werkgever opnieuw in dienst voor nogmaals een korte periode. Hij stelde dat in het pensioenreglement niet uitdrukkelijk was bepaald dat de deelneming ten minste vijf jaar aaneengesloten moest zijn. Dat was waar, maar uit de systematiek van dat reglement voor pensioenopbouw volgde het wel onontkoombaar. Nu in de eerste dienstbetrekking het deelnemerschap niet tot stand was gekomen, moest hij in de tweede opnieuw beginnen te tellen. Helaas was het een (voor de deelnemer) premievrij pensioen, zodat hij ook geen premie heeft teruggezien.

BEREKENING

De berekening van een pensioen kan ingewikkeld zijn, en dat wordt er niet minder op wanneer de regels onduidelijk zijn. Daarop moet men echter geen beroep doen tegen beter weten in. Ook met gezond verstand kan men de bedoeling van op zichzelf niet geheel duidelijke regels best eens (willen?) begrijpen.

De (belangenbehartiger van de) weduwe van een deelnemer stelde, dat het pensioengevend salaris na de beëindiging van de deelneming moest worden geïndexeerd, maar de franchise niet, omdat het pensioenreglement over het laatste niets bepaalde. Dat reglement bepaalde echter wel, dat het nabestaandenpensioen werd vastgesteld op het door de deelnemer behaalde aantal dienstjaren, vermenigvuldigd met 1 $\frac{1}{4}$ % van de op de datum van overlijden geldende pensioengrondslag - dus niet geïndexeerd. Blijkens het gevoerde beleid is dat nooit de bedoeling geweest. Het bestuur heeft daarom gekozen voor indexering van zowel pensioengevend salaris als franchise. Ook al was het pensioenreglement nog niet dienovereenkomstig aangepast, het is dan niet redelijk om van het één indexering als vanzelfsprekend te incasseren, en van het ander af te wijzen.

In het volgende geval was de (onredelijke) wens onmiskenbaar de vader van de gedachte.

Belanghebbende wilde in het VUT-reglement lezen dat voor 61-jarigen een andere bruto/netto/brutoberekening zou moeten plaatsvinden dan voor jongeren. Uit de context bleek het tegendeel.

Al bieden veel pensioenregelingen tegenwoordig meer keuzevrijheid in de samenstelling van het pensioen, er blijft altijd te wensen over.

De pensioenrechten waren na echtscheiding verdeeld, nadat er ten laste van het ouderdomspensioen een nabestaandenpensioen was verzekerd. Belanghebbende vond het overblijvende ouderdomspensioen te weinig en verzocht om een lager nabestaandenpensioen dan het reglementaire. Dat was niet mogelijk; het fonds kon haar slechts de keus bieden tussen wel of geen nabestaandenpensioen.

BERICHTGEVING

Onduidelijke, onjuiste, ontijdige en onbegrijpelijke berichtgeving blijft de voornaamste oorzaak van klachten en geschillen. Het is het goed recht van de belanghebbende om de feiten en omstandigheden in zijn voordeel naar voren te brengen, maar men moet de grens tussen wens en werkelijkheid niet uit het oog verliezen.

Een verdubbeling van pensioenrechten is natuurlijk te mooi om waar te zijn.

Het fonds had bij de offerte voor waardeoverdracht bij vergissing het aantal guldens in euro's opgegeven. Bij belanghebbende was naar mijn mening niet het gerechtvaardigde vertrouwen gewekt dat het aantal aan het ontvangende pensioen toe te voegen dienstjaren juist was, omdat dit veel meer was dan de duur van zijn deelneming aan het overdragende pensioenfonds.

Men moet de gepresenteerde feiten wel in de juiste tijd plaatsen. Wanneer het uitblijven van een (ten onrechte) verwacht bericht in

overeenstemming is met de daarop volgende pensioenopgaven, kan men zijn conclusies trekken.

Belanghebbende had met een deelnemster een samenlevingsovereenkomst gesloten toen deze reeds gepensioneerd was. Hij beweerde dat hij dit gedaan had op advies van het hoofd van het pensioenbureau. Uit de stukken was op te maken dat dit vermoedelijk wel klopte, maar dat het advies al geruime tijd geleden was gegeven, toen de partner nog actief deelnemer was. Uit het feit, dat het fonds niet heeft gereageerd op de ontvangst van het samenlevingscontract kon bij belanghebbende naar mijn mening niet het gerechtvaardigde vertrouwen zijn gewekt dat het wel goed zat, omdat op de naderhand ontvangen pensioenopgaven geen recht op partnerpensioen was vermeld.

De belanghebbende hoeft niet te kunnen zien dat een verkeerde pensioenopgave in feite al in overeenstemming is met hetgeen hij nastreeft, maar zal zich bij de verklaring daarvan moeten neerleggen.

De keus van belanghebbende om geen nabestaandenpensioen te verzekeren was ten gevolge van een administratieve fout niet in zijn pensioen verwerkt. Hij werd éénmalig in de gelegenheid gesteld om deze keuze te herzien en wilde nu wel nabestaandenpensioen. Toen hij vervolgens geen verandering aan zijn pensioenopgave zag maakte hij bezwaar, zonder te weten dat zijn pensioen bij vergissing al in elkaar zat zoals hij wenste.

De berichtgeving van de deelnemer naar het fonds toe moet natuurlijk ook betrouwbaar zijn. Men kan zich niet beroepen op onwetendheid als dat goed uitkomt, maar niet klopt met eerdere mededelingen.

Alle namens betrokkene ingevulde formulieren vermeldden een nauwkeurige geboortedatum. Betrokkene beweerde dat hij die nooit had opgegeven, dat in zijn paspoort geen geboortedatum staat en dat de Sociale Verzekeringsbank voor recht op AOW uitgaat van 1 juli 1938, maar het pensioenfonds mocht in redelijkheid aannemen dat de eerder opgegeven geboortedatum juist was.

Een pensioenfonds mag geen mededelingen aan zijn deelnemers doen die ‘gokken’ op de uiteindelijke vormgeving van voorgenomen overheidmaatregelen.

De Belastingdienst heeft de voorwaarden voor (fiscale facilitering van) uitstel van de pensioendatum gewijzigd. Belanghebbende klaagde er over dat het fonds verzuimd heeft zijn deelnemers op de hoogte te stellen dat dit er aan zat te komen. Ik heb dit verwijt niet gehonoreerd. Een pensioenfonds heeft er wel belang bij om duidelijk te maken dat een maatregel van derden, die de rechten van zijn deelnemers beperkt, niet voor zijn rekening komt, maar het mag niet ‘waarschuwen’ voor de mogelijke gevolgen van een maatregel waarvan het niet weet of en in welke vorm die uiteindelijk getroffen zal worden.

Wanneer een pensioenfonds aankondigt dat het eventuele onbedoelde en onredelijke gevolgen van de keuzen, die in de voorlichting zijn gemaakt, nader zal bezien, kan een klacht gegrond zijn, maar nog niet vatbaar voor behandeling door mij.

Aan de deelnemer was kort voor de invoering van een nieuw pensioenreglement de hoogte van het verwachte nabestaandenpensioen van 100% van het ouderdomspensioen opgegeven. Kort na de invoering overleed hij. Het nabestaandenpensioen bedroeg in het nieuwe pensioenreglement 70%. Daaraan was in de voorlichting weinig aandacht besteed, omdat de nadruk lag op de invoering van middelloon. Een beroep op de hardheidsclausule was te vroeg, omdat het fondsbestuur al had aangekondigd dat het zou bezien of bepaalde groepen belanghebbenden onevenredig zwaar getroffen waren en dat het deze gevallen zou repareren.

FVP-REGELING

Ook in deze verslagperiode ben ik gevallen tegengekomen waarin de FVP-bijdrage bij de herverzekeraar van het fonds in een aparte polis is ondergebracht, die in afwijking van de eigenlijke pensioenregeling niet geïndexeerd is. Dat is niet de bedoeling van de FVP-regeling geweest en pensioenfondsen zouden deze praktijk naar mijn mening niet over

hun kant moeten laten gaan. De Ombudsman Verzekeringen is blijkens zijn jaarverslag over 2004 dezelfde mening toegedaan.

NABESTAANDENPENSIOEN

De regeling van recht op nabestaandenpensioen blijft verrassende uitkomsten mogelijk maken.

De heer A, deelnemer aan pensioenfonds P, is getrouwd met mevrouw X, nadat hij eerder 15 jaar gehuwd is geweest met mevrouw Y. Mevrouw Y is hertrouwd met de heer B, deelnemer aan pensioenfonds Q. Voor de heer B, die inmiddels is overleden, was dat het eerste huwelijk. Omdat bij pensioenfonds P het recht op bijzonder nabestaandenpensioen niet verviel bij hertrouwen en bij pensioenfonds Q de voorhuwelijkse tijd meetelt, ontvangt mevrouw Y nu over dezelfde periode bijzonder nabestaandenpensioen van pensioenfonds P en nabestaandenpensioen van pensioenfonds Q. Ik kon de verbazing van mevrouw X daarover wel delen, maar uiteraard niet de vrijheid nemen om bij pensioenfondsen P te bepleiten die tijd geheel of gedeeltelijk aan mevrouw X toe te rekenen.

OPBOUW BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Om voor dit recht in aanmerking te komen worden strikte voorwaarden gesteld. In een aantal gevallen wilde belanghebbende die in zijn voordeel oprekken.

Dienstverband en eerste WAO-dag sloten niet op elkaar aan. Belanghebbende deed een beroep op de hardheidsclausule, omdat zij in dezelfde bedrijfstak eerder arbeidsongeschikt was geweest. Uit de stukken van de uitvoeringsinstelling bleek echter dat de tweede arbeidsongeschiktheid geen enkel verband hield met de eerste.

Daarbij geldt ook hier een zekere eigen onderzoeksplicht.

Iemand, die voor de toepassing van de belasting- en sociale verzekeringswetgeving als werknemer wordt beschouwd, hoeft dat voor de pensioenregeling niet te zijn. Het fonds heeft betrokkene niet uitdrukkelijk medegedeeld dat hem alleen premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid was toegekend voor zover hij werknemer was, maar dat had hij gemakkelijk kunnen zien aan de jaarlijkse pensioenopgaven.

In het volgende geval kon een fonds een bemiddelingsvoorstel mijnerzijds niet volgen, omdat de pensioenregeling daar, mede met het oog op de bezuinigingsdoelstelling, geen ruimte voor zou bieden.

Het fonds heeft moeten besluiten om geheel premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid af te schaffen. Toen betrokkene aangaf dat hij niet in staat was om een gedeelte van de werknemerspremie te betalen was het fonds helaas niet bereid om premievrije voortzetting voort te zetten voor het gedeelte dat geacht kon worden wèl te zijn gefinancierd.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

De meeste afwijzingen (of negatieve inlichtingen) kwamen voort uit het niet voldoen aan de voorwaarde dat men van deelname uitgesloten was geweest wegens het verrichten van deeltijdarbeid. Hoewel het werkzaam zijn in een bepaalde functie of tegen een bepaald loon daar nauw aan kan grenzen zijn de uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen op dit punt duidelijk.

SAMENLOOP MET ANDERE INKOMSTEN

Het algemeen ouderdomspensioen (AOW) is het vaakst de ‘andere’ inkomste. Het ontbreken van toeslagen of van recht op AOW wegens verblijf in het buitenland geven de meeste aanleiding tot klachten.

De AOW-toeslag van belanghebbende was gekort omdat zijn echtgenote vóór haar huwelijk niet in Nederland had gewoond. Hij stelde dat hij op grond van een garantie bepaling in het pensioenreglement (van een internationaal werkzame onderneming) recht had op aanvulling van die toeslag. Het reglement voorzag in aanvulling van gemis van een sociale verzekeringsuitkering voor zover die geacht werd samen te lopen met het fondspensioen. Daarvan kon geen sprake zijn omdat het tekort aan AOW was ontstaan toen er ten behoeve van de echtgenote nog geen recht op fondspensioen werd opgebouwd.

WAARDEOVERDRACHT

Het pensioenreglement moet mij wel een opening bieden om te kunnen bemiddelen.

Aan belanghebbende was een FVP-bijdrage toegekend. Op grond van het pensioenreglement was hij daardoor zolang deelnemer gebleven. Inmiddels had hij waardeoverdracht aangevraagd. Net nadat de overdrachtswaarde aan de ontvangende pensioenuitvoerder was opgegeven heeft FVP de voortzettingsperiode verlengd en het voortzettingspercentage verlaagd. Op basis daarvan heeft het fonds de toegekende indexering teruggedraaid. Belanghebbende stelde dat hij wel recht had op die indexering omdat hij slechts gedeeltelijk deelnemer was gebleven. Het pensioenreglement bood daarvoor geen aanknopingspunt. Als pleister op de wonde heeft het fonds wel de oorspronkelijk opgegeven overdrachtswaarde gehandhaafd.

Bemiddeling kan geen oplossing bieden wanneer alle gegevens ontbreken. De wettelijke bewaarplicht lijkt niet te zijn geschreven met voldoende oog voor de lange horizon van pensioenrechten.

De ontvangende pensioenuitvoerder had van de collectief overdragende geen diensttijdgegevens van de slapende rechten ontvangen en de overdragende verzekeraar had die ook niet bewaard. Ik kon slechts hopen dat het fonds, naar wie belanghebbende de waarde individueel wilde overdragen, diensttijdgegevens uit andere bron zou willen accepteren.

WAARDEVASTHEID

Er kwamen wel een paar klachten over het beperken van indexering, maar minder dan verwacht mocht worden. Men was zich er kennelijk van bewust dat ik hierin niet zou kunnen bemiddelen. Een enkeling probeerde het over de band van een garantiebepaling.

De statutaire bepaling, dat toekomstige wijzigingen in de pensioenregeling nooit mogen leiden tot lagere pensioenaanspraken dan die, welke op grond van reeds gedane storting zijn verkregen, betekent niet dat de wijze van indexeren niet mag worden veranderd (van onvoorwaardelijk in voorwaardelijk). Verhogingen die zijn toegekend zijn onderdeel van het toegezegde pensioen, maar toekomstige indexering niet.

Nog duidelijker stond het in het pensioenreglement in de volgende zaak.

De in Zuid-Afrika wonende belanghebbende verwachtte dat de AOW-component van zijn ingegaan pensioen telkens zou worden verhoogd overeenkomstig de Nederlandse AOW. Het pensioenreglement garandeerde echter slechts dat verlagingen van de AOW niet zouden worden gevolgd. Op de pensioendatum werd één pensioenrecht berekend, dat vervolgens in zijn geheel werd geïndexeerd overeenkomstig de bij het fonds gebruikelijke methode.

Bij een negatieve index kunnen ingegane pensioenen meestal niet verlaagd worden, maar onttrekking van geld aan de voor indexering beschikbare middelen kan eventueel wel.

Toevoeging van een negatieve grootheid is rekenkundig hetzelfde als een vermindering. Ook voor een pensioenreserve is dat volgens mijn actuarieel adviseur waar.

Op zichzelf vind ik het niet onredelijk dat gepensioneerden meedelen in de gevolgen van ongunstige economische ontwikkelingen. De rechter zal eventueel moeten oordelen over de vraag of een regeling als deze onder omstandigheden geen strijd kan meebrengen met het gebod om slapers dezelfde rechten op toeslagen toe te kennen als degenen die onder dezelfde regeling gepensioneerd zijn.

VERSPREIDE ONDERWERPEN

In een aantal gevallen weigerde het pensioenfonds om de kosten van over het geschil gevoerde correspondentie te vergoeden. Dat zal niet meehelpen om het 'zuunige' imago van pensioenfondsen op te poetsen. Het kan echter wel degelijk gerechtvaardigd zijn.

Na een 'gewonnen' zaak probeerde betrokkene de gemaakte kosten voor rechtsbijstand op het fonds te verhalen. Het fonds stelde dat belanghebbende zelf voor het inschakelen van een advocaat had gekozen. Dat heb ik in zoverre onderschreven, dat het (mede) de bedoeling van de instelling van de Ombudsman Pensioenen is geweest om het maken van deze kosten te vermijden, niet om ze te verplaatsen.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

Deze categorie probeer ik zo klein mogelijk te houden. Niet-ontvankelijkverklaring wordt, heel begrijpelijk, vaak ervaren als een doodoener.

Bijna komisch zijn de gevallen waarin men, nadat ik dit toch heb moeten uitspreken, verontwaardigd tracht aan te tonen dat ik in hun zaak wel degelijk bevoegd ben.

Slimmerds kunnen proberen om een klacht over de inhoud van het reglement in een vorm te gieten die wel vatbaar is voor behandeling.

Een groepsactie betreft naar zijn aard een reeks van gevallen, zodat dan al snel sprake zal zijn van een bezwaar tegen de regeling zelf. Het gaat niet aan om een onwelgevallige bepaling met collectieve toepassing van een hardheidsclausule te willen ontkrachten; daarvoor is een reglementswijziging of een overgangmaatregel de aangewezen weg. Wanneer de sociale partners daar geen overeenstemming over kunnen bereiken, is de tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen niet op zijn plaats.

Veel vaker is men zich er niet eens van bewust dat de inhoud van het pensioenreglement de vrucht is van overleg tussen de sociale partners. Men ziet 'het pensioenfonds' als almachtige instelling die de pensioenvoorwaarden eenzijdig oplegt.

Bij het fonds was de berekeningsmethodiek voor de aanpassing achteraf van reeds uitgekeerde pensioentermijnen gewijzigd. Belanghebbende was van mening dat dit met voorbijgaan aan de sociale partners een nadeel voor de pensioengerechtigden meebracht. Ik heb onder zijn aandacht gebracht dat sociale partners ook het bestuur van een pensioenfonds vormen en dat de wijziging het gevolg was van een in het kader van de CAO-onderhandelingen genomen besluit om de aanpassingsmethodiek van de pensioenen in het algemeen te wijzigen. Het verlies van uitzicht op een hogere uitkering is geen verlies van een beschermd belang; een verwachting is geen verworven recht.

Ook denken belanghebbenden wel dat het pensioenfonds een soort inspectie heeft die nagaat of de door derden aangeleverde gegevens juist zijn.

Het fonds kan niet eigenmachtig afwijken van gegevens die de werkgever heeft aangeleverd en zeker niet wanneer die gegevens onherroepelijk zijn vastgesteld door of naar aanleiding van beslissingen van uitvoeringsinstellingen van de sociale zekerheidswetgeving. Voor het opkomen tegen die beslissingen staan andere wegen open.

Vreemd genoeg meende de deelnemer in de voorgaande zaak tegelijk dat het fonds verplicht was zich te schikken naar andere uitlatingen van de werkgever.

Een verwijzing van de werkgever naar het pensioenfonds voor een collectieve WAO-gat-verzekering verplicht het fonds niet om belanghebbende onvoorwaardelijk als verzekerde te accepteren.

OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN GEBEURTENISSEN

PENSIOENLINEAAL WERD PENSIOENDIAFAAN WERD PENSIOENKIJKER

Reeds begin 2000 kwam het oud-Tweede-Kamerlid Weijers namens een aantal ouderenorganisaties onder andere bij mijn voorganger praten over de mogelijkheid om een instrument te ontwikkelen dat het mogelijk zou maken om pensioenregelingen en pensioenuitvoerders op een aantal punten met elkaar te vergelijken. Na zijn gespreksronde is de doelstelling ervan gewijzigd en is toen meer gericht op het vergroten van het pensioenbewustzijn van de Nederlanders. Dit is uiteindelijk uitgemond in het project PensioenkiJKer. Van begin af aan is de Ombudsman Pensioenen daarbij dus van harte betrokken geweest.

Het project slaat aan. De webstek wordt druk bezocht. Het jaarverslag-2004 van de stichting vermeldt trots dat na de specifiek op vrouwen tussen de 25 en 40 jaar gerichte campagne (“Penzjoen? Doen!”) een structureel hoger bezoek kon worden waargenomen. Wellicht is ook de stijging van het aantal bij mij aanhangig gemaakte zaken in 2004 mede daaraan toe te schrijven. Hoewel gewone voorlichting niet mijn kerntaak is en de mensen nog moeten ‘leren’ dat zij daarvoor vanzelfsprekend bij hun pensioenfonds terecht kunnen, zegt het wel iets over een toenemend pensioenbewustzijn, en daarover kan ik mij alleen maar verheugen.

PENSIOENWET

Gezamenlijk met de Ombudsman Verzekeringen heb ik een tweetal brieven van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties beantwoord, waardoor wij in staat werden gesteld opmerkingen te maken over ambtelijke teksten ter voorbereiding van de ‘nieuwe’ Pensioenwet.

SLOTWOORD

De ondersteuning van de Ombudsman Pensioenen wordt verzorgd door het secretariaat; ook in de afgelopen periode is dit op voortreffelijke wijze verzorgd door de secretaris mr. Casper G.C. Strookman. Zijn voorbereiding van de dossiers is grondig en snel. De doorlooptijd van het afhandelen van de zaken wordt slechts voor het kleinste deel veroorzaakt door de benodigde tijd op het secretariaat. Het kunnen terugvallen op deskundigheid en de loyale wijze van uitoefenen hebben mij in staat gesteld snel in de materie ingewerkt te geraken.

Secretariaatsmedewerkster mevrouw Marianne J.C. van den Ende-Ulenberg onderhield de telefonische contacten met zowel de klagers als de fondsen. Op zeer betrokken wijze verzorgt zij de eerste contacten alsmede de ondersteunende werkzaamheden.

In de verslagperiode is slechts in een enkel geval een beroep gedaan op de actuariële adviseur de heer J. van der Starre. Ook is in één geval juridisch advies gevraagd aan prof. mr. E. Lutjens, maar deze heeft mij laten weten dat hij - in een andere zaak - ook als adviseur van het betrokken fonds optrad en uiteraard de schijn van belangenverstrengeling wil vermijden. Op het inmiddels uitgebrachte advies van prof. mr. Ph.H.J.G. van Huizen heeft het fonds nog niet gereageerd.

De onafhankelijkheid van de Ombudsman Pensioenen is niet alleen in het door de VB en OPF vastgestelde reglement geregeld, maar wordt ook in de praktijk volledig gerespecteerd.

De contacten met het VB en OPF waren functioneel en constructief. Hetzelfde kan in het algemeen gezegd worden over de contacten met de fondsen en hun uitvoerders. Alleen op het punt van snelheid van reageren kan, de goede niet te na gesproken, een verbetering bereikt worden. Nog te vaak dient de Ombudsman Pensioenen te rappelleren omdat redelijke reactietermijnen worden overschreden. In de verslagperiode is het niet nodig geweest een advies uit te brengen.

De materiële voorzieningen die de Ombudsman Pensioenen nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie worden door het VB en OPF op adequate wijze ter beschikking gesteld.

Ook de huisvesting binnen het Klachteninstituut Verzekeringen in het gebouw van het Verbond van Verzekeraars te 's Gravenhage is van een prima niveau.

Het secretariaat ondervindt ook de collegialiteit van het Klachteninstituut in de periodieke contacten.

Drs. P.J.C. Keizer

's-Gravenhage, mei 2005

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

OMBUDSMAN

Mr. J. de Ruiters (tot 1 mei 2003)
Drs. P.J.C. Keizer (vanaf 1 mei 2003)

SECRETARIS

Mr. C.G.C. Strookman

SECRETARIAAT

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

ACTUARIEEL ADVISEUR

J. van der Starre AAG, hon. FIA

JURIDISCH ADVISEURS

Prof.mr. Ph.H.J.G. van Huizen
Prof.mr. E. Lutjens

POSTADRES:

Postbus 93560
2509 AN 's-Gravenhage

KANTOORADRES:

Bordewijklaan 10
2591 XR 's-Gravenhage

Telefoon (070) 333 89 65

Telefax (070) 333 89 00

WEBSTEK:

<http://www.ombudsmanpensioenen.nl>

REGLEMENT

op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen

1 ALGEMEEN

- 1.1 Er is een Ombudsman Pensioenen, in dit Reglement verder aangeduid als Ombudsman.
- 1.2 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.
- 1.3 De Ombudsman regelt zijn secretariaat in overleg met het Bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen (verder aangeduid als VB) en het Bestuur van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (verder aangeduid als Opf).
- 1.4 De Ombudsman en de leden van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het pensioenfondsenbedrijf.

2 TAAK

- 2.1 De Ombudsman behandelt zaken, die hem door de rechtstreeks belanghebbende persoon zijn voorgelegd, en die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds dat verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit reglement.
- 2.2 Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van het betrokken pensioenfonds geregelde voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, verwijst de Ombudsman onverwijld door naar de bevoegde instantie.
- 2.3 De Ombudsman behandelt geen zaken waarvan hem bekend is dat deze in handen van een advocaat zijn gesteld, aan het oordeel van de rechter zijn onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

3 WERKWIJZE

- 3.1 De Ombudsman neemt als regel slechts zaken in behandeling, die hem schriftelijk zijn voorgelegd.
- 3.2 De Ombudsman nodigt het betrokken pensioenfonds uit zijn zienswijze te geven omtrent een aan hem voorgelegde zaak, tenzij dit standpunt ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard der zaak volgt.
Indien hij dit wenselijk acht, stelt de Ombudsman de belanghebbende en het pensioenfonds vervolgens nogmaals in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
- 3.3 Het betrokken pensioenfonds verstrekt de Ombudsman desgevraagd alle op de zaak betrekking hebbende inlichtingen.
- 3.4 De Ombudsman kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde zaken.

- 3.5 De Ombudsman zal allereerst trachten een zaak door bemiddeling op te lossen.
- 3.6 Indien het niet mogelijk blijkt een zaak door bemiddeling af te handelen, brengt de Ombudsman een schriftelijk advies aan betrokkenen uit.
- 3.7 Indien het bedrijfstakpensioenfonds onderscheidenlijk ondernemingspensioenfonds besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds betrokkenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van VB onderscheidenlijk de voorzitter van het bestuur van Opf onder overlegging van het uitgebrachte advies.

4 GEHEIMHOUDINGSPLICHT

- 4.1 De Ombudsman is verplicht geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de betrokkenen, behoudens voor zover de laatsten hem van de geheimhoudingsplicht hebben ontslagen of uit artikel 3 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 3.4 door de Ombudsman worden geraadpleegd.

5 BENOEMING

- 5.1 De Ombudsman wordt voor bepaalde of onbepaalde tijd benoemd door het Bestuur van VB en het Bestuur van Opf gezamenlijk.
In geval van benoeming voor onbepaalde tijd wordt aan de Ombudsman uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin hij de leeftijd van zeventig jaar bereikt, ontslag verleend. Daarna is herbenoeming mogelijk, telkens voor bepaalde tijd.
- 5.2 In geval van ziekte of belet van de Ombudsman kunnen het Bestuur van VB en het Bestuur van Opf gezamenlijk een waarnemend Ombudsman benoemen.
- 5.3 Aan de Ombudsman zal ontslag worden verleend op eigen verzoek.
Bij ontslagverlening, anders dan bedoeld in artikel 5.1, geldt een wederzijdse opzegtermijn van drie maanden.

6 VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN EN ERVARINGEN

De Ombudsman doet tenminste éénmaal per twee jaren openbare mededelingen over zijn werkzaamheden en ervaringen.

7 SLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2002 en vervangt het reglement dat in werking is getreden op 1 april 1995.