

INLEIDING

De werkwijze van de Ombudsman Pensioenen heeft in de verslagperiode geen verandering ondergaan. Hoewel de taakstelling van de pensioenombudsman beperkt is tot zaken die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een bedrijfstak- of ondernemingspensioenfonds dat verklaard heeft zich te willen onderwerpen aan het reglement, is de praktijk breder.

Veel van de voorgelegde kwesties zijn in formele zin niet altijd aan te merken als zaak die betrekking heeft op de uitvoering van een pensioenreglement. Toch kan de Ombudsman Pensioenen vanuit zijn onafhankelijke positie in een aantal gevallen, door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van het pensioenfonds, de klager van dienst zijn.

Reeds eerder heb ik uiteen gezet dat mij verhoudingsgewijs weinig zaken worden voorgelegd zodat het moeilijk is om aan de hand daarvan verstrekkende algemene uitspraken te doen. Voor een aantal thema's vraag ik toch de specifieke aandacht van de fondsen.

Bij het ontstaan van arbeidsongeschiktheid blijkt het voor de betrokkene niet altijd duidelijk of er recht ontstaat op premievrije voortzetting van de opbouw van pensioen. Ook de (administratieve) voorwaarden voor het toekennen zijn niet altijd duidelijk voor betrokkene. Dit, gevoegd bij het gegeven dat het verlies van werk door arbeidsongeschiktheid veelal een emotioneel proces is, maakt dat er door betrokkene niet altijd de juiste en tijdige aanvraag wordt gedaan. Indien de gevolgen soms pas na jaren zichtbaar worden zijn er reeds rechten verspeeld. Ik pleit ervoor dat fondsen in deze situatie coulant betonen ten aanzien van de formele bepalingen over verstreken of overschreden termijnen, of hun regelingen aanpassen.

De tussentijdse individuele informatie aan deelnemers over de opgebouwde en nog op te bouwen rechten dient juist en accuraat te zijn. De door pensioenfondsen te houden kwaliteitstoets dient op vergelijkbaar niveau te liggen als de toets bij het toekennen van een pensioen. Een beroep door het pensioenfonds bij een gemaakte fout op een voorbehoud of op het karakter van een voorlopige berekening kan mijns

inziens niet altijd stand houden. Dit klemmt te meer in situaties waarin de foute opgave vaker of bij voortduring is gedaan, of als de tussentijdse opgave basis is geweest voor onherroepelijke besluitvorming door betrokkene. De mogelijk hierdoor ontstane schade kan niet zomaar op betrokkene worden afgewenteld, doch dient voor rekening van het pensioenfonds te blijven.

In de verslagperiode zijn er veel veranderingen doorgevoerd omtrent vroegpensioen. De communicatie hierover blonk niet altijd uit in duidelijkheid. In een enkel geval is sprake geweest van besluitvorming met nagenoeg onmiddellijke ingang of terugwerkende kracht. Dit behoort in een tijdperk, waarin de eigen verantwoordelijkheid van de pensioendeelnemers benadrukt wordt, slechts bij uiterste noodzaak te gebeuren. Ook de overheid zou hiervan doordrongen moeten zijn.

In de nieuwe Pensioenwet is meer aandacht voor communicatie en informatie voor de pensioendeelnemers. De pensioenfondsen zullen aan deze nieuwe verplichtingen vorm en inhoud moeten geven. Daarnaast zal er bij elk fonds, waar een interne klachtenregeling (nog) ontbreekt, een dergelijke voorziening dienen te komen die vooraf gaat aan het eventueel indienen van een klacht bij de ombudsman. Op deze manier kan maximale zorgvuldigheid betracht worden bij het uitvoeren van een van de belangrijkste arbeidsvoorwaarden, de pensioenregeling.

DE GETALLEN

In 2005 zijn 616 zaken in behandeling genomen, 725 in 2006. Ter vergelijking: in 2003 waren dat er 552, in 2004 642. Op de verslagdatum waren 17 zaken uit 2005 nog niet afgedaan, uit 2006 68 zaken.

DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd in 2005 was 43,52 dagen; in 2006 28,59 dagen. Ook in het vorige verslag was er een relatief groot verschil tussen. De enige verklaring die ik daarvoor kan bedenken is dat de fondsen in het éne jaar sneller konden antwoorden dan in het andere. De behandelingsduur binnen mijn secretariaat is tamelijk gelijkmatig.

VERDELING

De tabellen op de volgende bladzijden bevatten wederom geen verrassende afwijkingen van die in vorige jaren. Wel is het totaal aantal zaken in 2006 aan de hoge kant, met het aantal zaken over de berichtgeving als uitschieter. Dit betrof in veel gevallen de berichtgeving over vroegpensioen, deels omdat de opgave niet zou kloppen, deels omdat bestaande uitzichten te niet werden gedaan ten gevolge van de ontmoedigingswetgeving. Een relatief groot aantal klachten betrof het uitblijven van de automatische jaarlijkse pensioenopgave. Dit op zijn beurt was weer veroorzaakt door over elkaar heen buitende wijzigingen in de regels van de wetgever en de toezichthouder, waarbij de rekenprogramma's van de pensioenuitvoerder achterbleven.

ADVIEZEN

Evenmin als in de vorige verslagperiode behoefden formele adviezen te worden uitgebracht. Daarvoor was soms veel geduld nodig; pensioenfondsen hielden dan onnodig lang vast aan een ten opzichte van de deelnemer ingenomen, naar mijn mening verkeerd of onredelijk, standpunt. Een ommezwaai werd dan uiteindelijk gebracht als een daad van coulance. Kinderachtig of niet – het resultaat telde in ieder geval.

Gelukkig waren de meeste pensioenfondsen waar een foutje door de controle was geglipt zo sportief om dat meteen te herstellen en zich te verontschuldigen.

Onderwerpen 2005	-	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	0	6	11	1	2	6	41	67
Afkoop	0	2	3	1	1	0	7	14
Berekening	2	12	14	10	4	12	38	92
Berichtgeving	9	58	18	15	3	13	13	129
Diensttijd	0	2	8	1	0	1	9	21
FVP-regeling	0	1	0	0	0	4	3	8
Heffingen en inhoudingen	0	2	1	0	0	3	1	7
Nabestaandenpensioen	0	3	9	3	2	2	25	44
Premievrije deelneming	3	3	17	4	0	7	20	54
Reparatie deeltijdpensioen	0	0	0	1	0	1	2	4
Samenloop met andere inkomsten	1	2	1	2	1	2	3	12
Uitbetaling	0	7	3	2	0	2	4	18
Uitvoerder	1	3	0	0	1	1	12	18
Verevening bij scheiding	0	4	2	0	1	1	25	33
Waardeoverdracht	1	9	4	3	1	2	11	31
Waardevastheid	0	0	0	0	1	2	2	5
Verspreide onderwerpen	0	5	13	4	1	20	16	59
	17	119	104	47	18	79	232	616

- : nog in behandeling
- 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 2006	-	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	5	3	13	1	2	9	50	83
Afkoop	0	0	1	0	1	1	5	8
Berekening	10	7	14	15	1	10	50	107
Berichtgeving	23	57	18	11	1	23	35	168
Diensttijd	1	5	5	1	0	6	11	29
FVP-regeling	0	0	0	0	0	0	1	1
Heffingen en inhoudingen	2	3	2	1	0	9	7	24
Nabestaandenpensioen	3	7	15	6	0	2	23	56
Premievrije deelneming	10	3	16	4	0	5	10	48
Reparatie deeltijdpensioen	1	1	0	0	1	1	4	8
Samenloop met andere inkomsten	0	1	4	0	0	3	11	19
Uitbetaling	1	8	3	2	0	2	4	20
Uitvoerder	1	1	0	0	0	2	7	11
Verevening bij scheiding	3	2	2	0	0	7	31	45
Waardeoverdracht	6	3	2	3	1	4	9	28
Waardevastheid	1	0	0	0	1	3	3	8
Verspreide onderwerpen	1	4	6	3	0	26	22	62
	68	105	101	47	8	113	283	725

-: nog in behandeling

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

ALGEMENE BESCHOU- WINGEN

ANDERS EN TOCH HETZELFDE

Men kan zich niet tweemaal in dezelfde rivier baden. Met deze oude Griekse wijsheid bedoelde de filosoof dat men, ook als alles hetzelfde lijkt te zijn gebleven, een tweede maal ander water zal treffen.

Met de stroom van brieven die mij bereikt heeft is het ook dit jaar weer zo, maar dan vanuit omgekeerd perspectief. Hoewel het om andere zaken ging, zijn de omvang en de samenstelling toch weer ongeveer hetzelfde.

De onderstroom is onveranderlijk de onwetendheid van mensen omtrent hun pensioen. Deels is deze veroorzaakt door gebrek aan voorlichting door het pensioenfonds, deels door gebrek aan belangstelling van de deelnemer, slaper of gepensioneerde. Nu dit al ten minste bekend is zo lang de Ombudsman Pensioenen bestaat – die immers in het leven is geroepen op advies van een breed samengestelde commissie Voorlichting en Pensioenen – zou het interessant zijn eens te onderzoeken of de inspanningen om de mensen pensioenbewuster te maken een verschuiving teweeg hebben gebracht in de verhouding tussen de genoemde twee kanten van de medaille.

TOCH WEER VOORLICHTING ALS RODE DRAAD

Pensioenfondsen doen onmiskenbaar beter hun best bij de algemene voorlichting, al stuiten zij daarbij op de eerder beschreven spanning tussen overzichtelijkheid en volledigheid. Geen pensioenregeling is eenvoudig en tegelijk compleet te beschrijven.

Anders ligt dat met de individuele voorlichting. Ook nu weer heb ik te vaak moeten vaststellen dat een pensioenfonds zijn aanstaande (vroeg-) gepensioneerde een onjuiste opgave had verstrekt van hetgeen deze aan inkomsten tegemoet kon zien.

De overheid is hiervan deels mede oorzaak; het feitelijk afsnijden van de voor velen bestaande mogelijkheid om vóór de leeftijd van 65 jaar uit het arbeidsproces te treden heeft pensioenfondsen genoodzaakt om soms drastische maatregelen te nemen, waarop zij hun deelnemers niet tijdig konden voorbereiden.

Bedenklijk vind ik nog steeds dat pensioenfondsen heel gemakkelijk afstand nemen van de door henzelf gedane opgave. “De opgave is niet bindend, rechten kunnen alleen aan het reglement worden ontleend, opgave is onder voorbehoud van de juistheid van gegevens” – dat alles neemt toch niet weg dat een deelnemer moet kunnen vertrouwen op mededelingen van een pensioenfonds, waarvan het enig doel juist is om hem in staat te stellen verantwoorde beslissingen te nemen met het oog op zijn financiële toekomst. Omdat van de gewone deelnemer niet mag worden verwacht dat hij zelf zijn pensioen uitrekt is aan het pensioenfonds opgedragen om dat voor hem te doen. Het gaat niet aan om het risico van fouten, die het fonds daarbij maakt, af te schuiven op de deelnemer, die “ook als de jaarlijkse pensioenopgaven slechts als indicatief mogen worden beschouwd, in goed vertrouwen heeft mogen afgaan op die hem door de Stichting toegezonden mededelingen omtrent zijn pensioenaanspraken. [...] Immers, naar algemeen bekend is, zijn weinig werknemers in dit land in staat de opbouw van hun pensioenaanspraken aan de hand van de jaarlijkse opgaven van – uitsluitend – de verzekerde pensioenbedragen te doorgronden”: aldus het Gerechtshof te 's-Gravenhage op 24 november 2006.

DE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSPRAAK

Er kunnen veel redenen zijn waarom iemand geen aanspraak kan maken op pensioen, zelfs onbekende.

Om een niet meer te achterhalen reden was iemand lang geleden niet aangemeld als deelnemer. Het pensioenfonds rekende uit hoeveel pensioen hij had kunnen opbouwen. Het was ongeveer € 25. Dat kreeg hij niet, maar wel de tegenwaarde in de vorm van een bos bloemen.

AFKOOP

Een afkoopsom roept vaak vragen op over de berekening. Niet altijd ten onrechte.

Het fonds bleek in het jaarbedrag vóór de komma een nul te weinig te hebben ingevoerd ...

Tijdsverloop kan grensoverschrijdend werken.

De vondst van oude zegels leidde tot een lichte verhoging van het pensioen, waardoor het net boven de afkoopgrens kwam. Omdat aan de 'gelukkige' al een eenmalige uitkering in het vooruitzicht was gesteld, is hem de keus gegeven tussen maandelijkse uitkering en afkoop, het laatste mits hij afstand deed van het pensioen boven de afkoopgrens.

BERICHTGEVING

Zoals hiervoor aangeduid is onjuiste en/of onvolledige berichtgeving nog steeds de oorzaak van (te) veel klachten en geschillen.

De overheidsmaatregelen om vervroegde uittreding uit het arbeidsproces te ontmoedigen hebben de nodige storingen in de communicatie tussen fondsen en deelnemers teweeggebracht. De aanpassingen van de reglementen hebben onduidelijkheden opgeleverd waardoor aan belanghebbenden niet altijd tijdig, volledig en/of foutloos kon worden medegedeeld waar zij aan toe waren.

Wellicht is het besef daarvan voor een fonds reden geweest om voor een deelnemer met voorrang uit te zoeken wanneer zij met hoeveel vroegpensioen kon gaan, toen zij een zeer menselijke reden bleek te hebben om tijdig zekerheid te verkrijgen. Tot dan toe had zij daarover steeds wisselende mededelingen gekregen. De oplossing kwam overigens in de bezwarenprocedure bij het fonds zelf, waarnaar ik had moeten verwijzen. Ze was echter zó blij dat ze mij de afloop met een mooie kaart liet weten. Ik heb op mijn beurt de behandelende medewerker bij het fonds bedankt.

Een fonds kan zijn organisatie al helemaal hebben ingericht op de invoering van een bepaalde regeling. Daarop (te goeder trouw) vooruit te lopen kan teleurstelling veroorzaken.

De werkgever van een deelnemer had gerichte vragen aan het fonds gesteld, die duidelijk en ondubbelzinnig positief werden beantwoord met een e-mail. Tot het fonds genoodzaakt werd, de ingangsdatum van de vroegpensioenregeling uit te stellen. Het deed toen een beroep op de 'disclaimer' onder het e-mail-bericht, maar ik heb dat verworpen. Een dergelijk voorbehoud is mijns inziens bedoeld als vrijwaring tegen de gevolgen van niet-authentieke of verminkte berichten, niet tegen de inhoud van de mededeling als zodanig. Voor betrokkene is toen een redelijke overgangsregeling getroffen.

De samenvol en opeenvolging van prepensioen, vrijwillige voortzetting, (deeltijd-) vroegpensioen en tijdelijk ouderdomspensioen kan zo ingewikkeld zijn, dat het fonds te laat merkt dat daarover aan betrokkene onjuiste mededelingen zijn gedaan.

Het fonds was zo eerlijk om toe te geven dat bij de verzoeken om informatie nooit goed was gekeken naar de specifieke situatie van betrokkene, en heeft prompt gebruik gemaakt van de hardheidsclausule.

Het deed dit, hoewel de vraagstelling ook niet altijd volledig en duidelijk was. Het fonds gaf er daardoor blijk van dat men moet kijken naar het probleem als geheel: men kan van een deelnemer niet vragen dat die altijd de goede vragen stelt.

In het volgende geval had de deelnemer juist bij vergissing een verkeerd antwoord gegeven.

Hij had bij de overgang van eindloon- naar middelloonregeling een keuze aangekruist die hij niet wilde maken en dit, toen hij de bevestiging daarvan kreeg, onmiddellijk aan het fonds gemeld. Dit was steeds streng geweest voor spijtoptanten om risicoselectie tegen te gaan, maar het zag in dat daarvan hier geen sprake was en stond toch correctie toe.

Ook de Regeling taakafbakening pensioenfondsen heeft veel roet in het eten gegooid.

Het fonds had betrokkene geen vrijwillige voortzetting van deelname gedurende de gehele werkloosheidsperiode toegestaan, maar wel gedurende drie jaar. Daardoor zou hij nooit kunnen voldoen aan de voorwaarden voor vroegpensioen, zodat hij drie jaar ‘voor niets’ deelneming zou voortzetten.

Betrokkene had uitdrukkelijk naar de mogelijkheid van overbrugging van het jaar na de drie toegestane jaren gevraagd. Hij vroeg dus bewust naar het bestaan van een uitzondering. Toen hij daarop een bevestigend antwoord kreeg, hoefde het hem uit de aard der zaak niet te verbazen dat dit een afwijking van het reglement inhield. Bovendien vermeldde het – tamelijk gedetailleerde en daardoor het vermoeden van deskundigheid scheppende – bericht: “Het bestuur heeft deze uitzondering bepaald.” De stelling, dat het op de weg van betrokkene gelegen had om zich nader te laten inlichten over deze (beweerdelijke) tegenstrijdigheid, ging naar mijn mening derhalve niet op.

Ook verbaasde het mij dat aan betrokkene was medegedeeld dat de intrekking van de toestemming was voortgekomen uit wijzigingen in het belastingstelsel, hetgeen apert onjuist was. Het ging daarom niet aan om hem tegen te werpen dat hij zich beriep op mededelingen van de Belastingdienst. Hij wist niet beter of de Belastingdienst kon het voor hem verlossende woord spreken.

Uiteindelijk heeft het fonds een regeling met betrokkene getroffen die langs een omweg ongeveer bereikte wat het hem, op zichzelf inderdaad ten onrechte, had toegezegd en waarop hij zijn toekomstplannen had gebaseerd.

Het laatste woog voor mij zwaar. Wanneer een pensioenfonds aan een deelnemer een mededeling doet waarop deze redelijkerwijs mag vertrouwen en op grond daarvan onomkeerbare beslissingen over zijn toekomst neemt, kan het fonds onder omstandigheden gehouden zijn om zich de schade van een verkeerde beslissing aan te trekken. Dat is des te sterker het geval naarmate het tijdstip waarop die beslissing genomen moet worden dichterbij ligt en/of tussen de onjuiste mededeling en de rectificatie meer tijd is verstreken.

Pensioenfondsen, die het feitelijke beheer hebben uitbesteed aan een derde, moet ik er regelmatig op wijzen dat zij voor mij toch het aanspreekpunt zijn en blijven wanneer hun deelnemers of gepensioneerden zich tot mij wenden. Hun zorgplicht omvat, met andere woorden, ook het bewaken van de kwaliteit die hun uitvoerder levert.

De verzekeraar was zó traag bij het verschaffen van de juiste gegevens voor het beoordelen van een klacht dat het fonds een pensioenadviseur inschakelde om mij behoorlijk te kunnen informeren. Zelfs toen de zaak was opgehelderd bleef de verzekeraar onjuiste bedragen opgeven, hetgeen de betrokkene noodzaakte zich opnieuw tot mij te wenden. Een medewerkster van het fonds is toen druk op de verzekeraar blijven uitoefenen tot het in orde was.

DIENSTTIJD

Natuurlijk moet er ten minste een begin van bewijs van een pensioengevend dienstverband bestaan, maar je kunt alles overdrijven.

Voor een stukje diensttijd was geen schriftelijke arbeidsovereenkomst gesloten; ervóór en erna wel. Bovendien waren alle loonstroken nog beschikbaar. Bij nader inzien was het fonds het met mij eens, dat de ‘ongedocumenteerde’ diensttijd ook voor pensioen geldig was.

NABESTAANDENPENSIOEN

De mogelijkheid van inruil van nabestaandenpensioen voor een verhoging van het ouderdomspensioen is inmiddels – waar van toepassing – algemeen ingevoerd. Dat onderwerp is daarmee een nieuwe bron van klachten geworden.

De invoering is bijna onvermijdelijk gepaard gegaan met aanloopmoeilijkheden. Zo was de mogelijkheid in 2000 niet genoemd op de aanvraagformulieren voor (vervroegd) ouderdomspensioen. Toen het pensioen van de betrokkene bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd in 2005 herrekend werd ontdekte hij dat hij had kunnen converteren en verzocht daar alsnog om. Het fonds willigde dat in, maar paste daarbij het ‘tarief’ voor omruil bij 60 jaar toe. Betrokkene was van mening dat dit het hogere 65-jaar-percentage zou moeten zijn. Dat was ik met hem eens. Tegenover de stelling van het fonds, dat dit vanaf 2000 het overlijdensrisico heeft gedragen, staat dat het fonds betrokkene niet op de hoogte had gesteld van de mogelijkheid om dit voor zijn rekening te nemen. Ik vond het daarom te gemakkelijk om hem het gemiste voordeel te ontzeggen met verwijzing naar een risico dat niet was ingegaan.

Een andere wettelijke maatregel heeft ook invloed gehad op de regelingen voor nabestaandenpensioen. De invoering van de Algemene nabestaandenwet heeft geleid tot het treffen van voorzieningen om het ‘Anw-gat’ te dichten.

Het fonds had zijn deelnemers daar aanvraagformulieren voor gezonden, maar vervolgens werd in de Anw een overgangsregeling getroffen die voor een kleine groep mensen deelname zinloos maakte. Zij kregen bericht dat zij zich na het aflopen van de overgangsregeling opnieuw konden melden. De werkgever echter niet, en zo ontstond het risico dat deze termijn ‘onbewaakt’ zou verstrijken. Inderdaad heeft een aantal belanghebbenden geen nieuwe aanvraag ingediend. Drie ervan waren inmiddels overleden. Het fonds heeft toen gedaan alsof zij hun aanvraag wel hadden ‘bevestigd’.

OPBOUW BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Het aantal zaken over al dan niet premievrije voortzetting van pensioenopbouw wegens arbeidsongeschiktheid neemt af, al is het nog altijd goed voor een bovengemiddelde score. De meeste knelpunten doen zich voor wanneer de arbeidsongeschiktheid daalt onder het percentage waarbij (nog) pensioenopbouw plaatsvindt, de (voortzetting van) deelneming onopgemerkt stopt en niet herleeft bij een opnieuw toegenomen mate van arbeidsongeschiktheid.

Net iets anders lag het in het geval waarin een aanvullend arbeidsongeschiktheidspensioen was toegekend. Het fonds trok dit in toen de (gewezen) deelnemer een ander dienstverband aanging, maar dit stelde niet op enig artikel in het pensioenreglement. Uit de samenhang van bepalingen volgde mijns inziens, dat de som van de uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de 'nieuwe' verdiensten en het arbeidsongeschiktheidspensioen niet meer dan 80% van het laatstverdiende inkomen zou mogen bedragen, maar dat het arbeidsongeschiktheidspensioen zou herleven wanneer het arbeidsinkomen (weer) wegviel. Het pensioenfonds is uiteindelijk gezwicht, naar zijn zeggen om proces-economische redenen.

Al bij al vind ik het jammer dat de maatschappelijk gewenste inzet, om weer aan het werk te komen, bij hernieuwde vermindering van arbeidsvermogen – niet alleen bij dit fonds – ondanks een aanbeveling van de Stichting van de Arbeid om terug te vallen op de 'eerste' arbeidsongeschiktheid, nog steeds kan worden afgestraft met pensioenverlies.

Het pensioenfonds vond in het volgende geval dan ook voldoende reden om toepassing te geven aan de hardheidsclausule. Ik zal een bestuur niet gemakkelijk vragen om die mogelijkheid te overwegen; zo'n bepaling is niet geschreven als vangnet voor pechvogels. Wanneer zich echter een samenloop van omstandigheden voordoet kan er aanleiding voor zijn.

Wanneer betrokkene niet kort tevoren wegens reorganisatie was ontslagen (en hij dus een dienstverband voor onbepaalde tijd binnen de bedrijfstak zou hebben behouden) zou zijn arbeidsongeschiktheid vermoedelijk tot premievrije voortzetting van pensioenopbouw hebben geleid.

Wanneer hij bij de pakken was gaan neerzitten, geen nieuwe arbeidsverhouding was aangegaan en een werkloosheidsuitkering zou hebben gehad, zou de onderbreking van zijn deelname mogelijk ook niet of minder fataal voor zijn pensioenopbouw zijn geweest, nog daargelaten de gevolgen van een uitgerekend in het genoemde tijdvak voltrokken wetswijziging.

Bij de beëindiging van het dienstverband met de tweede werkgever was in formele zin inderdaad geen sprake van gedwongen ontslag, maar nog veel minder van vrijwilligheid.

Anderzijds heeft zich ook eens een geval voorgedaan, waarin het pensioengevend dienstverband wel was aangegaan, maar de bedongen arbeid nooit is verricht.

Betrokkene werd namelijk daags vóór de eerste werkdag ziek en een jaar later arbeidsongeschikt. De arbeidsovereenkomst vermeldde echter zonder voorbehoud, dat zij toetrad tot het pensioenfonds. Dit kende een (WAO-hiaat-) aanvullend invaliditeitspensioen tot 75% van het jaarsalaris. Dit werd haar geweigerd, evenals premievrije voortzetting van pensioenopbouw, omdat de gezondheidsklachten zouden behoren tot het niet verzekerde inlooprisico, het 'brandende huis'. Het fonds achtte zich niet gebonden aan de toezegging van de werkgever. Ik vond van wel en mijn juridisch adviseur ook. Het fonds heeft toegegeven.

Hoewel ik het met het fonds eens ben dat de werkgever een op zijn minst onvoorzichtige toezegging heeft gedaan, blijf ik van mening dat dit niet over de rug van de deelnemer moet worden uitgevochten.

REPARATIE DEELTIJDPENSIOEN

Pensioenfondsen zijn sinds 1994, het jaar van de uitspraken van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen in (o.a.) de zaken Vroege en Fisscher, soepeler geworden voor wat betreft de bewijsvoering. Ik heb er steeds op gehamerd dat het niet redelijk is om van de deelnemers te verlangen dat zij alle geschriften bewaard hebben waaruit de aanspraak blijkt. Zij konden immers niet bevroeden dat deze nog eens van belang zouden worden. Allengs zijn de fondsen genoeg gaan nemen met verklaringen van (ex-)collega's en is men ficties gaan hanteren voor werktijd en loon.

De 'naheffing' van de achteraf verschuldigde premie is in vele gevallen ook soepel opgelost, meestal door verrekening met de uitkering. Een enkele keer moest ik bij een fonds de puntjes op de i zetten.

De werkgever had aan het pensioenfonds het deeltijdsalaris aan het fonds opgegeven, terwijl het fonds voor de pensioenberekening uitgaat van het voltijdsalaris, zodat de pensioengrondslag te laag was vastgesteld. Het fonds wilde echter alleen repareren wanneer de werkgever bereid zou zijn de aanvullende premie te betalen.

Het pensioenreglement bleek geen bepaling te bevatten op grond waarvan aan een deelnemer rechten kunnen worden onthouden indien de werkgever de verschuldigde premie niet (volledig) heeft voldaan.

Voor wat betreft het 'Europese' gezichtspunt van de reparatie heb ik er op gewezen, dat het Hof heeft bepaald dat aan de deelnemer het niet betaalde werknemersgedeelte van de pensioenpremie in rekening mag worden gebracht, maar dat het werkgeversgedeelte van de premie ten laste komt van het fonds. Dit mag het uiteraard verhalen op de werkgever (als die nog bestaat), maar het slagen daarvan is geen voorwaarde voor toekenning van het volledige pensioen. Het fonds heeft alsnog gerepareerd.

Wellicht heeft het feit, dat de uitvoering was uitbesteed aan een verzekeraar, hier een rol gespeeld. De kwestie 'geen premie, geen pensioen' lag daar anders dan bij pensioenfondsen. Nu maar hopen dat de oplossing, die de Pensioenwet daarvoor gekozen heeft, werkt.

Eén pensioenfonds kon dat best zelf. Hulde.

Het schreef letterlijk "... hebben wij vastgesteld dat deze kwestie gebaat is met een praktische oplossing in plaats van een principiële discussie." Wanneer de werknemers van de wanbetalende (en daarvoor uiteindelijk niet als vrijwillige toetreders geaccepteerde) werkgever konden bewijzen dat op hun loon pensioenpremie was ingehouden en dat zij een daarmee corresponderende pensioenopgave hadden gekregen, zou het fonds die premie ook boeken.

SAMENLOOP MET ANDERE INKOMSTEN

Meestal is een terugvorderingsactie de aanleiding tot het geschil.

Het fonds had de inkomsten uit arbeid op therapeutische basis in mindering gebracht op het arbeidsongeschiktheidspensioen. Inmiddels was de samenloopregeling gewijzigd in die zin, dat bij de vaststelling van het arbeidsongeschiktheidspensioen niet meer werd aangesloten bij het werkelijke arbeidsongeschiktheidspercentage, maar bij het fictieve. Dat zou een dubbele verrekening hebben betekend en de terugvordering is ingetrokken.

UITBETALING

Evenals vorige jaren ging het hoofdzakelijk om kosten (buitenland) en termijnen.

Een enkele keer is het een beslagkwestie. Normaal gesproken kan ik daar natuurlijk geen tussenkomst verlenen, maar wel kon ik eens een vergissing rechtzetten.

Na een beslag in een alimentatiegeschil was ten onrechte pensioen aan de gepensioneerde uitbetaald, maar evenzeer ten onrechte ineens teruggevorderd. Het Burgerlijk Wetboek staat in een dergelijk geval een 'mildere' verrekening toe en die is toen toegepast. Gedurende de maanden dat het netto pensioen wèl aan de echtgenote werd betaald, moest om technische redenen telkens toch één cent worden overgemaakt aan de gepensioneerde, die dit had opgevat als pesterij. In normale verhoudingen lach je er om, maar dit was net de druppel ...

UITVOERDER

In de meeste gevallen wist men niet (meer) waar het pensioen was ondergebracht. In dit verband wil ik graag vermelden dat mijn medewerkster, mevrouw Marianne van den Ende, de vele telefonische hulpverzoekers dikwijls zelf op het goede spoor heeft kunnen zetten.

Het veld is voortdurend in beweging. Pensioenfondsen komen en gaan, veranderen van naam of hun uitvoeringsorganisatie doet dat, ze fuseren: genoeg aanleiding om vooral slapers – die immers bijna nooit bericht meer hebben gekregen – het spoor bijster te laten raken. Soms is het fonds het zelf kwijt.

Een mevrouw, die in twee bedrijfstakken had gewerkt, had pensioen opgebouwd bij bedrijfstakpensioenfondsen, die inmiddels waren gefuseerd en die haar pensioenrechten niet goed hadden samengevoegd, zodat er een stukje diensttijd zoek was. Gelukkig was alles nog te reconstrueren.

Iets dergelijks gebeurde bij de overname van de pensioenen van een verzekeringsgroep door een bedrijfstakpensioenfonds.

Een ander bedrijfstakpensioenfonds, dat ik tastenderwijs had benaderd, heeft spontaan uitgezocht waarnaar de betreffende werkgever de pensioenen had overgeheveld.

Wanneer een pensioenfonds de uitvoering heeft ondergebracht bij een verzekeraar en die zijn administratie niet op orde heeft, kunnen merkwaardige misverstanden ontstaan.

Het pensioen van betrokkene was ‘verdeeld’ over verschillende polissen. De uitkering van één polis werd geweigerd omdat die ten onrechte zou zijn aangemaakt met een FVP-bijdrage. Bij – dank zij een vasthoudende fondsmedewerker – grondig onderzoek bleek dat eerder bij scheiding van betrokkene nabestaandenpensioen was afgesplitst, dat de ex-echtgenote was overleden en dat niet alle polissen daarna waren ‘hersteld’; de FVP-bijdrage bleek er niets mee te maken hebben gehad.

Overigens blijf ik het verwerpelijk vinden dat verzekeraars een FVP-bijdrage onderbrengen in een aparte polis om die niet te hoeven indexeren. Dat is nooit de bedoeling geweest.

WAARDEOVERDRACHT

Een door beide partijen ondertekende offerte is bindend, zou je denken. Een pensioenfonds moest daar echter door het advies van een gezaghebbend jurist – dat in wezen niets anders inhield dan het standpunt dat ik had ingenomen – van overtuigd worden, en heeft zelfs daar nog een half jaar overheen laten gaan.

Het fonds probeerde er onder uit te komen met de stelling dat iedere pensioenopgave vermeldt, dat het fonds zich het recht voorbehoudt om verkeerd berekende pensioenen te herzien aan de hand van de juiste gegevens. Ten eerste was dat niet waar, in ieder geval niet voor wat betreft de laatste twee pensioenopgaven, en ten tweede stond het ook niet op de offerte. Het fonds erkende wel dat betrokkene de onjuistheid niet had kunnen opmerken. Mijn juridisch adviseur constateerde droogweg dat het fonds zichzelf in de problemen had gebracht en dus ook geen beroep kon doen op (wederzijdse) dwaling.

VERSPREIDE ONDERWERPEN

Vergissen blijft menselijk.

Het fonds had van de Sociale Verzekeringsbank vernomen dat echtelieden duurzaam gescheiden leefden en daarom toekenning van een overlijdensuitkering geweigerd. Het had echter over het hoofd gezien dat deze toestand medisch geboden was en kende, daarop door mij gewezen, de uitkering alsnog toe.

AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

AANSPRAAK

Betrekkelijk veel zaken gingen over de voorwaarden die worden gesteld om in aanmerking te komen voor (een overgangsregeling ter zake van) prepensioen. In de meeste gevallen kon ik veel begrip opbrengen voor mensen die tientallen jaren in de bedrijfstak hadden gewerkt en ten gevolge van niet aan hen toe te schrijven oorzaken niet aan zo'n voorwaarde konden voldoen, maar meer heb ik hun niet te bieden.

De man die vijf maanden voor de prepensioendatum ontslagen werd kwam twee maanden te kort; een 'korte' onderbreking mocht ten hoogste drie maanden duren. Dat is ook in ander verband niet ongebruikelijk. Bovendien is 'onderbreking' taalkundig iets anders dan 'verbreking' (van de pensioengevende betrekking). Nu de sociale partners deze voorwaarde uitdrukkelijk en zonder uitzonderingsmogelijkheid hadden gesteld, hebben zij aanvaard dat daardoor onvermijdelijk mensen net buiten de boot zouden vallen. Ook voor toepassing van de hardheidsclausule zag ik dus geen ruimte.

Hetzelfde geldt wanneer de werkgever van bedrijfstak wisselt; veel werknemers kunnen dan niet meer bogen op een ononderbroken diensttijd van (doorgaans) tien jaar. Gelukkig hebben enige 'verwante' bedrijfstakpensioenfondsen hiervoor onderlinge regelingen getroffen.

BERICHTGEVING

In het algemeen gedeelte heb ik kritiek geleverd op pensioenfondsen, die hun eigen pensioenopgaven niet serieus (genoeg) nemen. Daar blijf ik bij.

Anderzijds vond ik de bewering van een actuaris, die zich er over beklaagde dat hij echt niet had kunnen zien dat hem zowat twee maal zo veel pensioen was opgegeven als waarop hij werkelijk recht had, wel heel bizar.

NABESTAANDENPENSIOEN

Om als nabestaande partner van een deelnemer te worden aangemerkt moet men voldoen aan bepaalde voorwaarden, doorgaans betrekking hebbende op de bestendigheid van de relatie.

Toen betrokkenen hadden nagelaten daarvoor waarborgen, niet alleen jegens elkaar maar ook in maatschappelijk opzicht, te scheppen, en blijkens de stukken de samenleving ook enige tijd verbroken was geweest, heeft het bestuur naar mijn mening in redelijkheid kunnen beslissen dat zij ook in materieel opzicht niet voldeden aan de voorwaarden voor partnerpensioen. De Bezwarencommissie had weliswaar overwogen, dat het voor bezwaarde en zijn vriendin destijds niet vanzelfsprekend was om hun partnerschap in een notariële akte te laten vastleggen, maar daar kon ik dit college niet in volgen. Dat zou betekenen dat men naar believen van een uitdrukkelijk in het pensioenreglement opgenomen voorwaarde zou kunnen afwijken.

Een dergelijke voorwaarde vervalt niet vanzelfsprekend bij overgang naar een andere pensioenuitvoerder.

Met de nieuwe werkgever was afgesproken dat de diensttijd bij de oude zou meetellen voor pensioen. Bij het oude pensioenfonds was de partner niet aangemeld als begunstigde voor partnerpensioen, bij het nieuwe wel. Dat bracht echter niet mee dat het partnerpensioen ook zou worden berekend over de oude diensttijd.

Enkele van de onder dit onderwerp gerangschikte zaken hadden met evenveel recht (ook) bij Berichtgeving kunnen zijn geplaatst. Het betrof dan veelal de overgang van een opbouwpensoen naar een verzekering op risicobasis. Niet iedereen heeft begrepen wat dit nu feitelijk inhield.

Het fonds had duidelijk opgegeven dat een nabestaandenpensioen van € 0 verzekerd was. Uit aantekeningen die betrokkene op de ingezonden papieren had gemaakt bleek dat hij de gevolgen van zijn keuze had kunnen en moeten begrijpen, maar in bemiddeling van de Ombudsman een 'herkansing' zag. Die heb ik hem niet geboden; ook een pensioenfonds heeft recht op rechtszekerheid. Betrokkene verweet mij toen dat ik zijn belangen niet goed had behartigd, er daarmee blijk van gevende dat hij in ieder geval het karakter van mijn tussenkomst niet goed had begrepen.

Vooral een woord, dat in een pensioenomgeving iets anders betekent dan een 'normaal' mens zou kunnen denken, moet terdege worden toegelicht.

Zo moest ik een gescheiden vrouw uitleggen dat zij haar (bijzonder) partnerpensioen niet zou krijgen wanneer zij 65 werd, maar na eventueel vooroverlijden van haar gewezen echtgenoot.

Verder is bijzonder nabestaandenpensioen niet zoiets als bijzondere bijstand. Toen de overlijdensuitkering niet voldoende bleek om alle schulden van de overleden gepensioneerde te voldoen diende de weduwe een verzoek om toekenning van bijzonder nabestaandenpensioen in. Wie zal er iets van zeggen?

WAARDEOVERDRACHT

De afwijzing van een wens van betrokkene hoeft niet in diens nadeel te zijn.

Dat heb ik benadrukt in de brief waarin ik aan de man, die na ingang van zijn pensioen nog waardeoverdracht wilde, schreef dat dit echt niet kon.

ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN IN BEHANDELING KON NEMEN

Van de zijde van advocaten worden van tijd tot tijd vraagtekens gezet bij de bepaling, dat ik een zaak niet in behandeling neem wanneer deze al in handen van advocaten is gesteld. Die bepaling heeft echter geen absolute waarde. Indien de door een advocaat voorgelegde klacht naar mijn oordeel geen elementen bevat die mij verhinderen om als onafhankelijk en informeel bemiddelaar op te treden, bijvoorbeeld wanneer de advocaat slechts optreedt als penvoerder van betrokkene, zal ik een zaak toch in behandeling nemen.

In één zo'n geval begon de advocaat in overeenstemming met dat uitgangspunt, maar de bewoordingen van zijn brieven en de door hem betrokken stellingen kwamen in toenemende mate dicht bij die, welke in een gerechtelijke procedure gebruikelijk zijn. Ik heb hem er toen op gewezen, dat de Ombudsman Pensioenen niet is ingesteld als kosteloos alternatief of 'voorportaal' voor een rechtsgeding. Wanneer de stukken en standpuntbepalingen van partijen, die voorkomen in het door mij opgebouwde dossier, daarvoor zouden kunnen worden gebruikt, kan dit er toe leiden dat partijen geen enkele tegemoetkoming jegens elkaar zullen vertonen om hun procespositie niet te verzwakken. Dit zou mijn taakvervulling ernstig schaden.

Bij de behandeling van een klacht of geschil zal ik vanzelfsprekend de door beide partijen in acht te nemen zorgvuldigheid meewegen, maar alleen wanneer een kennelijke vergissing wezenlijke invloed heeft op gedragingen die kunnen hebben geleid tot een onjuiste keuze met een niet gewenst gevolg, zou dit voor mij aanleiding zijn om kanttekeningen te plaatsen bij de bestreden beslissing. Daarom zal ik in het algemeen 'vormfouten' niet of nauwelijks in mijn overwegingen betrekken. Zo vond ik een beroep op het ontbreken van 'bewijs' dat het bestuur van het fonds zich met een zaak had beziggehouden misplaatst. Het is algemeen bekend dat het tot de normale gang van zaken behoort dat

een dergelijk besluit door de administratie van een fonds aan betrokkene wordt medegedeeld. Aan de inhoud van de beslissing verandert dit niets.

Al kan ik niet bemiddelen bij verdeling van pensioen in geval van scheiding, is dat wel een keer gebeurd als ‘afgeleide’.

Het fonds had aanvankelijk meegewerkt aan verdeling van een pre-pensioen. Bij nader inzien was het van mening dat dit ten onrechte was gebeurd. Op zijn beurt was de advocaat van de ex-partner het daar niet mee eens. Ik heb mij op het standpunt gesteld dat uitleg van een echtscheidingsconvenant een zaak is tussen de scheidende partijen en, als die het niet eens worden, van de rechter. Het fonds heeft toen aangeboden de proceskosten van zijn deelnemer te vergoeden.

Bezwaren van (ex-)werkgevers tegen een premienota vallen ook niet binnen de kring van mijn werkzaamheden.

Toch heeft een fonds op mijn voorzichtige verzoek het voordeel van de twijfel gegeven aan de man, die zijn onderneming had gestaakt en tegen de deurwaarder zei dat hij nooit op de hoogte was gebracht van de openstaande vordering. Die was inderdaad gericht aan het adres van het niet meer bestaande bedrijf.

OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN GEBEURTENISSEN

KIFID

De Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, waarmee mijn secretariaat intensief samenwerkt, heeft in verband met het in werking treden van de Wet financiële dienstverlening samen met het Dutch Securities Institute (beleggingen) en de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (bankzaken) de oprichting van een Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening voorbereid. Het voorlopig bestuur heeft er mee ingestemd om mijn secretariaat hierbij nauwe aansluiting te laten houden zodat de één-loket-gedachte gehandhaafd blijft.

PENSIOENKIJKER

Een belangrijke rol bij de eerder genoemde inspanningen om mensen pensioenbewuster te maken wordt gespeeld door de Stichting PensioenkiJKer. Mijn bijdrage daaraan bestaat uit het inbrengen van mijn ervaringen en meedenken bij het vinden van oplossingen voor knelpunten in de algemene en individuele voorlichting van degenen die belang hebben bij pensioen, ook en vooral van degenen die zich niet van dat belang bewust zijn.

De PensioenkiJKer deelt mijn waarneming dat pensioenfondsen hun best doen om goed voor te lichten maar daarbij op twee gedachten (moeten) hinken. Het evenwicht tussen het 'noodzakelijk' van de voorlichters en het 'voldoende' van de juristen is moeilijk te bereiken.

PENSIOENWET

Op 1 januari 2007 is de Pensioenwet in werking getreden. Ik heb daarvoor samen met de Ombudsman Verzekeringen mijn inbreng geleverd. Omdat de wet veel regelt wat tot dusver aan de sociale partners was overgelaten wordt het 'speelveld' van de pensioenreglementen kleiner en het aantal onderwerpen waarin ik mag bemiddelen dus ook. De tijd zal leren of daardoor het aantal te behandelen zaken geringer wordt.

SLOTWOORD

De ondersteuning van de Ombudsman Pensioenen wordt verzorgd door het secretariaat: ook in de afgelopen periode is dit op voor treffelijke wijze gebeurd. De 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.

Per 1 april 2007 heeft de heer mr. Casper G.C. Strookman zijn functie als secretaris neergelegd. Als ombudsman ben ik hem veel dank verschuldigd. Gedurende 12 jaar heeft hij met veel deskundigheid, betrokkenheid en geduld de zaken voor de ombudsman voorbereid en van commentaar voorzien. Vanuit deze betrokkenheid heeft hij zijn werk verricht: nauwgezet, taalvaardig, objectief en soms met humor op zoek naar het antwoord op de vraag of de klager recht van spreken heeft. Als adviseur blijft hij nog beschikbaar voor het ombudswerk. In de opvolging is inmiddels voorzien door de benoeming van een van de secretarissen van de Ombudsman Verzekeringen, de heer drs. Paul P. Alvers. Na een korte inwerkperiode heeft deze per 1 april 2007 de secretarisfunctie overgenomen.

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 actueel adviseur, de heer J. van der Starre. Ook is in een enkel geval juridisch advies gevraagd aan prof. mr. E. Lutjens en aan prof. mr. Ph.H.J.G. van Huizen.

In de afgelopen twee jaar is het niet nodig geweest een advies uit te brengen. De onafhankelijkheid van de Ombudsman is niet alleen in het door de VB en OPF vastgestelde reglement geregeld, maar wordt ook in de praktijk volledig gerespecteerd.

De contacten met 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.

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

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

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

Met het per 1 april 2007 opgerichte Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) vindt overleg plaats over voortzetting van de dienstverlening zoals voorheen met het Klachteninstituut Verzekeringen.

Drs. P.J.C. Keizer

's-Gravenhage, voorjaar 2007

SAMENSTELLING VAN HET BUREAU IN DE VERSLAG- PERIODE

OMBUDSMAN

Drs. P.J.C. Keizer

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.dr. 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.