



# INLEIDING

**S**inds de introductie van de Ombudsman Pensioenen (1 april 1995) heeft zijn werkwijze geen ingrijpende veranderingen ondergaan. Het ziet er niet naar uit dat de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen op korte termijn gaat veranderen.

De Ombudsman Pensioenen (in het vervolg: De Ombudsman) is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt. De Ombudsman is geen belangenbehartiger of raadsman. Dit past niet bij zijn rol als onafhankelijk bemiddelaar. De Ombudsman beziet eerst of de oorzaak van de onvrede kan worden weggenomen door een duidelijke uitleg van wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is immers vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publieksvoorlichting alleen de hoofdlijnen belicht. Bij een blijvende klacht of een voortdurend geschil zal de Ombudsman trachten om door bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. Wanneer bemiddeling niet slaagt, kan de Ombudsman een advies uitbrengen. Het advies is niet bindend, maar wordt in de regel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter dan nog open. Voor meer informatie over de rol en werkwijze van de Ombudsman wordt verwezen naar het Reglement Ombudsman Pensioen, dat achterin het Verslag is opgenomen. Ook de website [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl) is in dit verband een nuttige informatiebron.

Vermeldenswaardig punt bij de werkwijze en de bevoegdheden van de Ombudsman is de aansluiting van de (levens-)verzekeraars per 1 januari 2009. Het gaat uitsluitend om verzekeraars, die zich bezig houden met de uitvoering van pensioenregelingen, de 2e pijler pensioenen. Het betreft de rechtstreeks verzekerde regelingen, niet de rol van de verzekeraar als herverzekeraar of uitvoeringsorganisatie van een pensioenfonds. Hiermee kreeg circa tien procent van de werknemers die pensioen opbouwen bij een verzekeraar en vele gewezen deelnemers en gepensioneerden toegang tot de Ombudsman als laagdrempelige geschillenbeslechter.

Wat is de achtergrond van de aansluiting van de verzekeraars die tevens optreden als pensioenuitvoerder?

Met de inwerkingtreding van de Pensioenwet per 1 april 2007 kregen

verzekeraars als pensioenuitvoerder verregaande verantwoordelijkheden. Het pensioenreglement werd een schriftelijke weergave van deze verantwoordelijkheden van de verzekeraar in de richting van (gewezen) deelnemers en gepensioneerden.

In de eerste twee jaar van hun aansluiting toonden directies en klachtbehandelaars van de verzekeraars zich verantwoordelijk door loyale medewerking te verlenen aan mijn bemiddelingswerkzaamheden. De aan mij voorgelegde zaken werden, uitzonderingen daargelaten, voortvarend door de betrokken verzekeraars behandeld. Meer dan eens werd hierbij blijk gegeven van de wil een klacht in het belang van klager op te lossen. De Ombudsman profiteert hierbij ongetwijfeld van circa 40 jaar ervaring van verzekeraars met successievelijk de Ombudsman Levensverzekering (1970-2000) en de Ombudsman Verzekeringen (2001-2007).

Hoewel de taakstelling van de pensioenombudsman is beperkt tot zaken die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement van een pensioenuitvoerder die 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 een zaak die betrekking heeft op de uitvoering van een pensioenreglement. Toch kan de Ombudsman vanuit zijn onafhankelijke positie in een aantal gevallen, door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van een pensioenuitvoerder, de klager én de pensioenuitvoerder van dienst zijn. Onnodige correspondentie tussen belanghebbende en pensioenuitvoerder is vaak te voorkomen door uitleg van de Ombudsman. Voor een belangrijk deel vindt de uitleg, indien mogelijk, plaats tijdens een telefonisch contact tussen klager en het secretariaat. Het voorgaande neemt niet weg dat merkbaar is dat de Ombudsman in toenemende mate betrokken raakt bij “echte” geschillen en minder uitleg hoeft te geven aan klagers. Dit is waarschijnlijk te danken aan een verbeterde communicatie tussen uitvoerders en belanghebbenden en de interne klachtenbehandeling van de uitvoerders zelf.

Net als in de voorgaande Verslagen vraag ik voor een aantal onderwerpen de specifieke aandacht van de pensioenuitvoerders. Helaas niet altijd voor de eerste keer. Het gaat om de volgende drie thema's (in willekeurige volgorde):

### *1. Arbeidsongeschiktheid*

Helaas moet de Ombudsman constateren dat de pensioenuitvoerders er ook afgelopen Verslagperiode niet in zijn geslaagd om alle blokkades voor het toekennen van premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid weg te nemen.

Allereerst zijn er klachten van arbeidsongeschikte personen die om een administratieve reden niet of niet volledig meer in aanmerking komen voor premievrije opbouw. Ook in deze verslagperiode bleek weer dat het niet altijd duidelijk is of er in het verleden een recht op premievrije voortzetting van de opbouw van pensioen was ontstaan. Ook de (administratieve) voorwaarden voor het toekennen zijn niet altijd duidelijk voor betrokkene. Het gaat bijvoorbeeld om bepalingen waarin staat dat premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid maximaal één jaar voor de meldingsdatum wordt toegekend. Ontdek je bijvoorbeeld op 64-jarige leeftijd dat je 20 jaar geleden premievrije opbouw had moeten aanvragen om de pensioenopbouw veilig te stellen, dan zul je helaas alleen premievrije opbouw toegekend krijgen vanaf 63-jarige leeftijd.

Dit, gevoegd bij het gegeven dat het verlies van werk door arbeidsongeschiktheid veelal een emotioneel proces is, maakt dat er door betrokkene niet altijd een juiste en tijdige aanvraag wordt gedaan. Indien de gevolgen soms pas na jaren zichtbaar worden, zijn er reeds rechten verspeeld. Ik pleit er nog maar eens voor dat pensioenuitvoerders in deze situatie coulant betrachtingen ten aanzien van de formele bepalingen over verstreken of overschreden termijnen.

Sinds 1 januari 2009 wordt met artikel 37 van de Pensioenwet geregeld dat de pensioenuitvoerder een overeenkomst sluit met het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) op basis waarvan het UWV de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder meldt. Door deze wettelijke bepaling worden hopelijk problemen met toekenning van premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid in de toekomst voorkomen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Per 1 januari 2011 is het verplicht sluiten van de contracten tussen UWV en pensioenuitvoerder geschrapt. De tekst van artikel 37 PW luidt per deze datum:

Melding arbeidsongeschiktheid

1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) meldt de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder
2. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld ten aanzien van het eerste lid

Voorts wordt er nog altijd verschillend met in- en uitlooprisico omgegaan. Medio 2008 gaf de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen aan haar leden het advies om het zogeheten inlooprisico bij arbeidsongeschiktheid voor het ‘nieuwe’ fonds te laten komen. Helaas wordt dit advies in de praktijk nog niet door alle fondsen gevolgd. Bovendien dekken verzekeraars wel het uitlooprisico, maar niet het inlooprisico. Bij een overstap waarbij de oude pensioenuitvoerder een fonds is en de nieuwe pensioenuitvoerder een verzekeraar ontstaat er ingeval van een toegenomen arbeidsongeschiktheid een probleem.

## *2. Zorgvuldige informatieverstrekking en fouten*

De Ombudsman verwacht van pensioenuitvoerders dat zij zorgvuldig omgaan met de belangen van de deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden. Niet vergeten mag worden dat de pensioenuitvoerders er voor hen zijn en niet andersom. Zorgvuldigheid moet ondermeer worden betracht bij het bieden en uitvoeren van keuzemogelijkheden (zoals uitruil partnerpensioen), het waarschuwen van deelnemers voor de gevolgen van scheiding of baanverlies, het tijdig en correct beantwoorden van vragen, waaronder klachten.

Maar wat als de informatie in belangrijke documenten van de pensioenuitvoerder niet correct is? Waar mag je als deelnemer<sup>2</sup> (niet) op vertrouwen?

Fouten en vergissingen in pensioenopgaven (zoals het UPO) vormen een bron van ergernis, ongerustheid en leiden regelmatig zelfs tot woede en wanhoop bij deelnemers en gepensioneerden. Een groot deel van de aan mij voorgelegde klachten heeft betrekking op fouten en vergissingen van de pensioenuitvoerder. Ik kan daarom - helaas niet voor een eerste keer - niet genoeg benadrukken dat de tussentijdse individuele informatie aan deelnemers over de opgebouwde en nog op te bouwen rechten juist en accuraat dient te zijn.

De door pensioenuitvoerders te houden kwaliteitstoets dient op vergelijkbaar niveau te liggen als de toets bij het toekennen van een pensioen. Een beroep door een pensioenuitvoerder bij een gemaakte fout op een voorbehoud of op het karakter van een voorlopige berekening

---

<sup>2</sup> Waar ik in het Verslag soms alleen deelnemers noem, gaat meestal hetzelfde op voor andere betrokkenen als gewezen deelnemers, gepensioneerden en nabestaanden van deelnemers

kan mijns inziens niet altijd stand houden. Dit klempt des te meer in situaties waarin de foute opgave vaker of bij voortdurende 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 de pensioenuitvoerder of de door de pensioenuitvoerder ingeschakelde uitvoeringsorganisatie te komen.

Publiekrechtelijk kunnen tekortkomingen in het Uniform Pensioenoverzicht en de Startbrief ertoe leiden dat de Autoriteit Financiële Markten voor iedere “overtreding” een bestuursrechtelijke boete oplegt aan de pensioenuitvoerder (art.176 Pensioenwet). Immers, pensioeninformatie moet belanghebbenden in staat stellen een adequate financiële planning te maken om zich langs deze weg voor te bereiden op een periode dat er geen inkomen met arbeid meer kan worden verworven. Dat er helaas nog voldoende schort aan de uitvoering van de informatieplicht door pensioenuitvoerders bleek ook uit het Rapport Juistheid UPO van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) dat in oktober 2010 verscheen (zie [www.afm.nl](http://www.afm.nl)). De AFM is van oordeel<sup>3</sup> dat de gegevens in het UPO juist moeten zijn en dat deelnemers ervan uit mogen gaan dat de informatie in het UPO klopt en dat zij rechten aan het UPO mogen ontlenen. Helaas is het maken van een fout geen uitzondering gebleken. Zo bleek er in bijna 30% van de onderzochte UPO's sprake te zijn van cijfermatige onjuistheden<sup>4</sup>, hetgeen uiteraard niets zegt over de ernst van de tekortkoming. Het opnemen van een zogeheten ‘disclaimer’ (voorbehoud) kan niet voorkomen dat een deelnemer rechten aan het UPO kan ontlenen.

Een publiekrechtelijke “veroordeling” heeft niet per definitie automatisch ook privaatrechtelijke gevolgen. Van geval tot geval zal beoordeeld moeten worden of belanghebbende mocht vertrouwen op de hem aangereikte informatie. Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek zegt hierover (opgewekt vertrouwen): *“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strek-*

---

<sup>3</sup> Pagina 22, Rapport Juistheid UPO

<sup>4</sup> Pagina 6, Rapport Juistheid UPO

*king, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil*". Dit betekent dat een pensioenuitvoerder in het algemeen het recht heeft een gemaakte fout te herstellen, maar dat deze regel uitzondering kan lijden indien de wederpartij zich van die fout niet bewust had kunnen zijn. Wanneer een pensioenuitvoerder een opgave verstrekt, is deze daar dus in beginsel aan gebonden, indien de deelnemer er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat zij juist was. Wannéér gesproken mag worden van bij een deelnemer opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen, is in zijn algemeenheid niet te zeggen. Dat hangt af van de omstandigheden van het geval. Wel is onomstreden, dat het in deze niet gaat om een subjectief feitelijk vertrouwen ("wat heeft de deelnemer gedacht"), maar om een objectief gerechtvaardigd te achten vertrouwen ("wat mocht of moest de deelnemer denken, alle omstandigheden in aanmerking genomen").

In recente rechtspraak valt langzamerhand, maar nog voorzichtig, een "rode draad" te bespeuren welke rechten de belanghebbenden mag ontlenen aan informatie van de pensioenuitvoerder.

De aan de Rechtbank Amsterdam (sector Kanton) verbonden rechter oordeelde in zijn vonnissen van 29 mei 2007 en 2 oktober 2007 (PJ 2008/86) dat een oudere werknemer mocht vertrouwen op een offerte in het kader van prepensionering, die hem voldoende inkomen liet zien om te besluiten zijn dienstverband te beëindigen(!). Naar het oordeel van de rechter mocht de werknemer een gerechtvaardigd vertrouwen ontlenen aan de offerte en kon hij met zijn kennis en middelen de offerte niet (laten) narekenen.

In een andere zaak (Rechtbank Rotterdam, 16 maart 2010, PJ 2011/2) mocht een deelnemer vertrouwen op een aan hem jarenlang gecommuniceerd bedrag aan partnerpensioen. Weliswaar was er een bijzonder partnerpensioen afgescheiden ten behoeve van zijn ex-echtgenote, maar de onjuiste opgaven volgden jarenlang, ook nadat hij het overlijden van zijn eerste echtgenote aan de pensioenuitvoerder had gemeld. Dat de betrokken pensioenuitvoerder na enkele onjuiste opgaven 'ineens' een disclaimer had opgenomen onder de overzichten, speelde naar het oordeel van de rechter geen rol van betekenis.

Welke voorzichtige conclusies lijken aan de hand van de recente jurisprudentie te mogen worden getrokken?

Van belang is allereerst de erkenning dat de pensioenuitvoerder de deskundige partij is en de deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde is dat niet. Er is dus sprake van ongelijke kennis van de materie in het algemeen en de litigieuze pensioenregeling in het bijzonder. Een leek mag daarom al snel vertrouwen op verwachtingen die zijn gewekt door de pensioenuitvoerder als deskundige partij.

Voorts speelt een rol hoe vaak en over welke periode de informatie in stand is gelaten. Een eenmalige fout in een opgave die vervolgens binnen een half jaar wordt gecorrigeerd, wekt bijvoorbeeld minder vertrouwen dan jarenlang verstrekte onjuiste opgaven. Het is dus zaak voor de pensioenuitvoerder om een onjuiste opgave zo snel mogelijk te herroepen (zie ook Verslag 2007-2008, pagina 9, Advies Ombudsman). Hoewel een voorbehoud niet in alle gevallen kracht heeft, wekt informatie met een 'disclaimer' in het algemeen minder vertrouwen op dan met een zekere stelligheid in de richting van een belanghebbende verwoorde informatie (Hof Den Bosch, 22 januari 2008, PJ2008/25). Laten we verder niet vergeten te noemen dat de gemaakte vergissingen kenbaar kunnen zijn. Een pensioenopbouw in één jaar (Factor A) van bijvoorbeeld € 2.000,- of een totaal ouderdomspensioen na een dienstverband van 20 jaar van € 35.000,- bij een salaris van nog geen € 40.000,- bruto per jaar, is natuurlijk te mooi om waar te zijn.

Tot slot moet in mijn ogen ook worden bekeken welke ingrijpende gevolgen de onjuiste opgaven hebben gehad. Is de pensioengerechtigde een financiële verplichting op basis van een te hoog voorgespiegeld inkomen aangegaan? Gaat het om het inkomen van een achtergebleven partner? Heeft een 61-jarige deelnemer ontslag in verband met (pre-) pensionering genomen?

### *3. Onredelijk bezwarende bepalingen*

Uit ervaring weet de Ombudsman dat veel pensioenuitvoerders van mening zijn dat zij het volste recht hebben een fout te corrigeren, ook als deze niet kenbaar was voor belanghebbende en ook als deze fout jarenlang heeft bestaan. De Ombudsman bespeurt aan de andere kant een zekere hardheid bij pensioenuitvoerders indien een belanghebbende per ongeluk niet tijdig in de gaten had dat hij iets had moeten doen. Zo kunnen rechten vervallen indien de deelnemer niet tijdig actie onderneemt. Het gaat bijvoorbeeld om bepalingen waarin staat dat premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid maximaal één jaar

voor de meldingsdatum wordt toegekend (zie boven ad 1. Arbeidsongeschiktheid).

In een andere bepaling kon er alleen sprake zijn van een bijboeking van aanspraken ingeval van premieachterstand indien de deelnemer de werkgever binnen een kort tijdbestek door middel van een aangetekend schrijven had gesommeerd om de premie te voldoen. Indien de werknemer de werkgever niet binnen de in het reglement aangegeven periode sommeert tot premiebetaling, kan van bijboeking geen sprake meer zijn. In mijn ogen gaat het om een onredelijk bezwarende bepaling, te meer daar de werknemer wel zijn verplichtingen nakwam in de vorm van op zijn loon ingehouden werknemerspremie.

De Ombudsman doet een beroep op pensioenuitvoerders om dergelijke bepalingen kritisch tegen het licht te houden en waar mogelijk te verwijderen uit het pensioenreglement.

# DE GETALLEN

In 2009 werden 750 zaken in behandeling genomen, in 2010 waren dit er bijna 100 minder, namelijk 655. Per einde verslagperiode (31 december 2010) was nog één zaak uit 2008, één zaak uit 2009 en waren 61 zaken uit 2010 in behandeling.

De Ombudsman bestond per 1 april 2010 vijftien jaar. Het is in dit verband nuttig om eens te kijken naar de ontwikkeling van het aantal voorgelegde zaken over de afgelopen vijftien jaar.

Jaar	Aantal zaken
1995 (9 maanden)	430
1996	460
1997	497
1998	473
1999	620
2000	560
2001	550
2002	595
2003	552
2004	642
2005	616
2006	725
2007	662
2008	738
2009	750
2010	655

Uit deze tabel blijkt - vooral sinds 1999 - een redelijk stabiel aantal voorgelegde klachten.

Gezien de aansluiting per 1 januari 2009 van de verzekeraars bij de Ombudsman is het opmerkelijk dat het aantal klachten in 2009 maar fractioneel hoger was dan in 2008. Zonder aangesloten verzekeraars, zoals het geval was tussen 1 april 1995<sup>5</sup> en 1 januari 2009, zou de teller

---

<sup>5</sup> Startdatum van de Ombudsman Pensioenen

in 2009 zijn blijven steken op ongeveer 550 klachten. Ook valt op dat het aantal klachten in 2010 lager ligt dan de relatief hoge aantallen klachten in 2008 (738) en 2009 (750). Ten opzichte van 2009 halveerde in 2010 het aantal klachten gericht op verzekeraars en ondernemingspensioenfondsen.

Het aantal aan de Ombudsman voorgelegde zaken is gering als bedacht wordt dat er jaarlijks miljoenen pensioenmutaties worden doorgevoerd. De interne klachtbehandeling van de pensioenuitvoerders voorkomt dat er meer zaken dan thans het geval is aan mij worden voorgelegd.

#### DOORLOOPTIJD

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg 57 dagen in 2009; in 2010 was dit 32 dagen. Wederom is er sprake van een groot verschil in doorlooptijd tussen de beide jaren. Misschien reageren de pensioenuitvoerders soms het ene jaar sneller dan het andere jaar? Dit zou een verklaring voor het verschil kunnen zijn. De behandeltermijn binnen het secretariaat van de Ombudsman is namelijk van jaar tot jaar nagenoeg constant.

#### VERDELING

De tabellen op de volgende bladzijden laten een paar verrassende ontwikkelingen zien.

Ondanks verbeterde periodieke communicatie is teleurstelling over de hoogte van het pensioen de meest voorkomende soort klacht. Ook het niet in aanmerking komen voor pensioen is een regelmatig terugkerend onderwerp van geschil. Deelnemers ontvangen - in ieder geval sinds 2008 - ieder jaar een Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Het UPO heeft niet geleid tot een grote(re) toestroom van klachten.

#### ADVIEZEN

In het vorige verslag van de Ombudsman kon nog geen gewag worden gemaakt van de afloop van een Advies dat de Ombudsman eind 2008 had uitgebracht (zie blz. 9 Verslag 2007-2008). Hierna volgt alsnog de afloop van dit Advies. Om misverstanden te voorkomen, het ging hier om een Advies, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen.

Het ging in deze zaak om een vrijwillige aanvullende Anw-verzekering die bij pensionering de einddatum had bereikt. De betrokken pensioenuitvoerder had niet gecommuniceerd met deelnemer over de (naderende) einddatum van de verzekering. Kort na de einddatum overleed de deelnemer. Omdat verzekerde al enkele jaren daarvoor met de VUT was gegaan, vond de Ombudsman het opmerkelijk dat het fonds van mening was dat het zó vanzelfsprekend was dat de verzekering bij pensionering was beëindigd. In de belevingswereld van de werknemer zijn er namelijk nauwelijks verschillen tussen VUT en pensioen, laat staan dat je mag verwachten dat hij had kunnen weten dat de aanvullende verzekering wél tijdens de VUT periode doorloopt, maar na pensionering niet meer.

Dit probleem doet zich regelmatig voor, omdat te weinig wordt beseft dat het risico van het Anw-tekort niet ophoudt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd van de deelnemer, maar pas op het moment dat de jongere partner deze leeftijd bereikt. Deelnemers met een oudere partner hebben dit probleem mogelijk zelf, maar hun partner niet (meer).

Juist in zulke situaties mag een beroep worden gedaan op de zorgplicht van de pensioenuitvoerder. In mijn ogen gaat de zorgplicht van een pensioenuitvoerder verder dan uitsluitend het verstrekken van informatie op grond van wettelijke voorschriften.

De Ombudsman adviseerde in dit concrete geval het fonds om de nabestaande voor de helft tegemoet te komen, omdat er naar zijn mening sprake was van een tekortschietende zorgplicht van de kant van de pensioenuitvoerder. Gelukkig was het bestuur het met de Ombudsman eens en volgde dit advies eind 2010 op door een nabetaaling over een periode van enkele jaren aan te kondigen.

Medio 2010 bracht de Ombudsman het enige Advies in deze verslagperiode uit. Het betrof een zaak waarbij belanghebbende, een gepensioneerde, van mening was dat op grond van het pensioenreglement sprake was van een onvoorwaardelijke indexering van het pensioen.

In het pensioenreglement was bepaald dat de toeslagverlening van een bij naam genoemd bedrijfstakpensioenfonds gevolgd moest worden.

De werkgever genoot tot 1 januari 2005 vrijstelling voor aansluiting bij een bedrijfstakpensioenfonds. Sinds 2005 was het recht van de belanghebbende echter niet meer verhoogd en was er inmiddels sprake van een achterstand van circa 7% ten opzichte van een pensioen bij het fonds waarvoor de voormalige werkgever van gepensioneerde vrijstelling had genoten tot 1 januari 2005. De betrokken pensioenuitvoerder verwees naar de Regelen Verzekeringsovereenkomst van de Pensioen- en Spaarfondsenwet, waarin staat dat de werkgever de verzekeraar financiële middelen moet verschaffen om de pensioentoezegging na te komen. De pensioenuitvoerder wilde pas na ontvangst van deze middelen tot verhoging van de rechten van gepensioneerden en aanspraken van gewezen deelnemers ('slapers') overgaan. De werkgever wilde niet vooraf betalen aan een pensioenuitvoerder, omdat er geen uitvoeringsovereenkomst meer bestond.

Hoewel de Ombudsman met de verzekeraar van mening was dat de kosten van de toeslagverlening volledig voor rekening van de werkgever dienden te komen, was de Ombudsman ook van mening dat de verzekeraar de indexatie van het fonds onvoorwaardelijk, zoals bepaald in het pensioenreglement, moest volgen. De verzekeraar heeft het Advies opgevolgd. Dit betekent dat de ingegane pensioenen en de 'slappende' pensioenen worden verhoogd, waarna de rekening hiervan zal worden neergelegd bij de voormalige werkgever van betrokkenen.

Onderwerpen 2009	X	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	37	70	96	34	27	31	104	399
Afkoop	5	4	5	1	1	4	-	20
Berekening	5	2	7	5	3	17	1	40
Berichtgeving	7	10	5	3	-	14	-	39
Diensttijd	-	1	-	1	-	2	-	4
Heffingen en inhoudingen	-	1	-	1	-	-	-	2
Nabestaandenpensioen	4	18	4	6	-	27	1	60
Opbouw bij arbeidsongeschiktheid	5	4	5	5	1	16	-	36
Reparatie deeltijdpensioen	-	-	1	-	-	-	-	1
Samenloop met andere inkomsten	2	-	2	3	-	-	-	7
Uitbetaling	6	6	4	5	-	15	-	36
Uitvoerder	-	2	-	-	1	2	-	5
Verevening bij scheiding	4	3	11	2	3	14	-	37
Waardeoverdracht	7	6	4	2	2	18	-	39
Waardevastheid	-	-	1	-	-	5	-	6
Verspreide onderwerpen	-	3	4	1	3	8	-	19
	82	130	149	69	41	173	106	750

X: 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 de pensioenuitvoerder

D: doorverwezen

N: behandeling niet aangevangen of voortgezet

I: voorlichting en uitleg

Uitsplitsing van het aantal klachten naar pensioenuitvoerder

Betrokken pensioenuitvoerder	Aantal zaken
Bedrijfstakpensioenfonds	449
Ondernemingspensioenfonds	81
Verzekeraar	194
Geen pensioenuitvoerder	26
Totaal	750

Onderwerpen 2010	X	G	O	P	D	N	I	totaal
Aanspraak	34	39	62	23	7	41	66	272
Afkoop	-	15	6	11	-	10	2	44
Berekening	3	12	20	8	20	18	1	82
Berichtgeving	1	10	7	6	-	16	-	40
Diensttijd	-	1	1	-	-	1	-	3
Heffingen en inhoudingen	1	1	-	-	-	3	-	5
Nabestaandenpensioen	10	10	12	6	18	15	1	72
Opbouw bij arbeidsongeschiktheid	-	2	17	1	6	4	-	30
Reparatie deeltijdpensioen	-	1	1	-	-	-	-	2
Samenloop met andere inkomsten	-	-	3	1	-	2	1	7
Uitbetaling	-	8	13	1	6	4	1	33
Uitvoerder	1	4	1	-	-	3	-	9
Verevening bij scheiding	1	2	10	2	-	11	-	26
Waardeoverdracht	-	4	4	1	-	6	-	15
Waardevastheid	8	-	-	-	-	-	-	8
Verspreide onderwerpen	2	-	5	-	-	-	-	7
	61	109	162	60	57	134	72	655

- X: 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 de pensioenuitvoerder
- D: doorverwezen
- N: behandeling niet aangevangen of voortgezet
- I: voorlichting en uitleg

Uitsplitsing naar het aantal klachten naar pensioenuitvoerder

Betrokken pensioenuitvoerder	Aantal zaken
Bedrijfstakpensioenfonds	493
Ondernemingspensioenfonds	40
Verzekeraar	82
Geen pensioenuitvoerder	40
Totaal	655

# ALGEMENE BESCHOU- WINGEN

*“Waar gehakt wordt, vallen spaanders”* is een bekend gezegde. Na vijftien jaar ervaring als Ombudsman mag wel worden geconcludeerd dat het onvermijdelijk is dat ook pensioenuitvoerders soms fouten en vergissingen maken. Het woord ‘soms’ is hier terecht, omdat ik veronderstel dat er enkele miljoenen mutaties in pensioenvoorzieningen per jaar (salarisaanpassingen, scheidingen, waardeoverdrachten, etc.) worden uitgevoerd. Dit aantal afgezet tegen het aantal zaken dat in de interne klachtenprocedures wordt behandeld en later eventueel nog aan de Ombudsman of een rechter wordt voorgelegd, geeft aan dat er gelukkig meer goed dan ‘verkeerd’ gaat in pensioenland. In de gevallen dat het niet goed gaat, probeert de Ombudsman als onafhankelijk bemiddelaar de onvrede door uitleg weg te nemen of de pensioenuitvoerder ervan te overtuigen dat deze in een bepaalde zaak echt in het belang van de betrokkene een oplossing moet treffen.

Het kan natuurlijk altijd beter. Dit zou het uitgangspunt van iedere dienstverlener en dus ook van iedere pensioenuitvoerder moeten zijn. Het onderstaande is natuurlijk niet bedoeld voor de pensioenuitvoerder die al goed scoort op het terrein van klantvriendelijke klachtbehandeling, maar wie de schoen past.....

Het is om te beginnen verbazingwekkend hoe pensioenuitvoerders of hun uitvoeringsorganisaties met de ontvangst en registratie van een (nieuwe) klacht omgaan. Nog steeds komt het voor dat brieven van belanghebbenden en zelfs brieven van de Ombudsman niet of niet voldoende kordaat worden beantwoord. Hiervoor lijkt het mij niet moeilijk een oplossing te vinden. Bevestig altijd de ontvangst van een brief, zeker indien kan worden voorzien dat een inhoudelijk antwoord langere tijd op zich kan laten wachten. Bedenk dat een belanghebbende met

een vraag of probleem zit en antwoord verwacht. Door een klacht te negeren of niet tijdig op te pakken, verdwijnt de onvrede zeker niet.

Ook de toonzetting van een reactie van een pensioenuitvoerder kan zo af en toe nog wel wat worden bijgeschaafd. Een klein beetje meer empathie tonen bij de beantwoording van brieven doet wonderen en voorkomt oplopende onvrede. Hetzelfde kan worden gezegd over de telefonische behandeling van vragen of verzoeken om informatie.

Een belangrijk deel van de ontstane onvrede kan worden weggenomen door helder taalgebruik, uitgebreide uitleg, mits geschikt voor een leek op pensioengebied, en het overleggen van stukken. In die zin heb ik regelmatig pensioenuitvoerders gewaarschuwd voor het te vroeg vernietigen van pensioendossiers. Op verkeerde gronden wordt verwezen naar de wettelijke bewaartermijn. In bijna alle gevallen waarin de Ombudsman heeft bemiddeld, kan onvrede niet worden weggenomen door klagers mee te delen dat het dossier in verband met het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn is vernietigd. Bovendien is een beroep op deze bewaartermijn niet in alle gevallen terecht, bijvoorbeeld omdat een pensioen nog steeds wordt uitgekeerd. In mijn ogen mag een dossier pas worden vernietigd na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn die pas ingaat na de allerlaatste pensioenuitkering. Gegevens over de opbouw moeten dus ook in de uitkeringsfase en lange tijd daarna worden bewaard. Ik realiseer mij dat ik hiermee verder ga dan De Nederlandsche Bank (DNB) die in een onderzoek in 2010 naar voren bracht dat alle gegevens van een collectief contract moeten worden bewaard tot zeven jaar na beëindiging van het contract. Indien er geen collectieve waardeoverdracht naar een andere pensioenuitvoerder plaatsvindt, zal de termijn van zeven jaar in mijn ogen pas beginnen te lopen na het overlijden van de laatste gerechtigde.

In het bijzonder werden sinds de inwerkingtreding van artikel 65 van de Pensioenwet<sup>6</sup> vele kleine aanspraken een geruime tijd voor de pensioendatum afgekocht. Uit mijn ervaringen van de afgelopen vijftien jaar die ik heb opgedaan met de behandeling van klachten weet ik dat klagers na een lange periode van bijvoorbeeld 20, 30 jaar niet meer weten dat een pensioen is afgekocht. Klagers herinneren zich vaag nog

---

<sup>6</sup> Afkoop klein ouderdomspensioen bij beëindiging deelneming

wel dat er zij pensioen hebben opgebouwd, maar verbazen zich erover dat zij hierover nooit meer zijn ingelicht. Gelukkig prijst zich de pensioenuitvoerder die ook na 30 jaar nog haarfijn kan uitleggen én aantonen dat er 30 jaar geleden sprake is geweest van afkoop.

Het aantal vóór de pensioendatum afgekochte kleine pensioenen onder de Pensioen- en Spaarfondsenwet (Psw) verbleekt bij de schaal waarop er sinds de inwerkingtreding van de Pensioenwet per 1 januari 2007 kleine afspraken zijn afgekocht. Onder de Psw kon alleen een klein pensioen worden afgekocht indien er sprake was van emigratie en dan gold de dubbele afkoopgrens. Indien er geen gebruik wordt gemaakt van waardeoverdracht kunnen pensioenuitvoerders na twee jaar tot afkoop overgaan. Bovendien zijn veel gewezen deelnemers benaderd om hun in het verleden opgebouwde kleine pensioen af te kopen. Dit laatste kan niet zonder medewerking van de gewezen deelnemer. Ik heb de indruk dat hiervan toch veel gebruik is gemaakt.

Om toekomstige klachten te voorkomen pleit ik ervoor dat pensioenuitvoerders in ieder geval de afkoopstukken (formulier, excassogegevens) bewaren tot ver na de oorspronkelijke pensioendatum. Rond de pensioendatum kan namelijk de vraag worden verwacht waarom dat pensioentje er 'ineens' niet meer is. Dat het pensioen is afgekocht, is men dan al lang vergeten.

Een ander probleem bij het bewaren van pensioengegevens en dat reeds in het Verslag 2007-2008 staat beschreven (zie pagina 12-13), is de overdracht van pensioenstukken ingeval van een overgang naar een andere pensioenuitvoerder of een andere uitvoeringsorganisatie. In de gevallen waarin de 'oude' pensioenuitvoerder of uitvoeringsorganisatie geen enkel (commercieel) belang meer heeft bij een contract dat is beëindigd, bestaat misschien de neiging alleen de meest voor de hand liggende informatie over te dragen en het papieren dossier te vernietigen. Uit ervaring weet ik dat in een enkel geval de aanspraken van alle inactieven van een pensioenuitvoerder door middel van één bestandje met daarin de bedragen van de verzekerde rechten werden overgedragen aan een nieuwe pensioenuitvoerder. Het is natuurlijk niet verbaazingwekkend dat hiermee geen vragen over de pensioenopbouw van betrokkenen kunnen worden beantwoord.

De mogelijke publiek- en privaatrechtelijke gevolgen van onjuiste

gegevens en foutieve opgaven in pensioenstukken, zoals het UPO en de Startbrief, en mijn visie hierop heb ik reeds vanaf pagina 2 e.v. van dit Verslag beschreven. Ik zou willen zien dat pensioenuitvoerders in een Service Level Agreement met een uitvoeringsorganisatie vastleggen hoe er met klachten moet worden omgegaan en dat er een maximaal bedrag aan vergoedingen in verband met fouten van de uitvoeringsorganisatie voor rekening van de pensioenuitvoerder komen. Indien een uitvoeringsorganisatie beneden de maat scoort wat betreft het aantal fouten en de financiële gevolgen van deze fouten, zouden pensioenuitvoerders hun 'partner in business', de uitvoeringsorganisatie, hierop moeten aanspreken. Hierdoor zouden vergoedingen en tegemoetkomingen voor rekening van de uitvoeringsorganisatie en niet voor rekening van het fonds (en daarmee ten laste van de pensioengerechtigden) moeten komen en uiteindelijk zou een langdurige slechte dienstverlening in mijn ogen moeten leiden tot opzegging van de overeenkomst met de pensioenuitvoeringsovereenkomst.

Zoals altijd hoop ik in het volgende Verslag van de Ombudsman melding te kunnen maken van positieve ontwikkelingen op het gebied van klachtbehandeling en het omgaan met fouten en vergissingen.

# ENKELE OPMERKELIJKE ZAKEN DIE MIJ ZIJN VOORGELEGD EN OPGELOST TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

## AANSPRAAK

Soms is het voor de werknemer en misschien ook voor diens werkgever niet duidelijk bij welk pensioenfonds de werknemer aangemeld had moeten worden.

Een mevrouw vroeg haar ouderdomspensioen aan bij fonds A. Haar werkgever had haar medio 2000 bij fonds A aangemeld. De werknemster bleef deelnemer tot medio 2003, maar zonder dat de werkgever haar hiervan in kennis stelde, werd het pensioen ongedaan gemaakt, omdat werkgever in 2009 (!) richting fonds A had aangegeven dat de werknemster aangemeld had moeten zijn bij fonds B. Bij de aanvraag van ouderdomspensioen kreeg mevrouw te horen dat er bij fonds A geen pensioen voor haar was verzekerd.

Fonds A nam zijn verantwoordelijkheid en liet mij weten het pensioen van mevrouw aan de hand van jaaropgaven te repareren indien haar werkgever haar niet alsnog bij fonds B zou aanmelden. Na overleg tussen fonds A en de werkgever van betrokkene is uiteindelijk een oplossing gevonden.

## NABESTAANDENPENSIOEN

Niet in alle gevallen wordt voldaan aan de voorwaarden die in het reglement worden genoemd om in aanmerking te komen voor toekenning van een partnerpensioen. Het komt regelmatig voor dat een partnerpensioen wordt geweigerd, omdat de overleden (ex-)deelnemer met zijn partner geen notarieel verleden samenlevingscontract (met pensioenparagraaf) had gesloten.

*Na het onverwachte overlijden van haar aanstaande echtgenoot, een nog jonge man, weigerde het fonds aanvankelijk toekenning van partnerpensioen. Nadat ik de pensioenuitvoerder erop had gewezen dat de overleden deelnemer en zijn partner kort voor het overlijden in ondertrouw waren gegaan en over slechts enkele maanden zouden gaan trouwen, werd alsnog partnerpensioen toegekend. Het fonds zag in dat in een dergelijke situatie niemand nog een samenlevingscontract zal willen sluiten, mede met het oog op de daaraan verbonden kosten.*

Aanvankelijk was de betrokken pensioenuitvoerder bevreesd voor een precedentenwerking. Deze vrees is bijna altijd onterecht. Een bemiddelingsresultaat is de uitkomst van een specifieke zaak en wordt door mij niet gezien als jurisprudentie. Van geval tot geval bekijk ik of de door een pensioenuitvoerder genomen beslissing wel in alle redelijkheid genomen had kunnen worden. In deze casus had het fonds op grond van het reglement misschien wel een correcte beslissing genomen, maar de uitkomst was aanleiding een beroep te doen op bijzondere hardheid van deze uitkomst. Uiteindelijk was het fonds bereid om na een niet te lange discussie het volledige partnerpensioen toe te kennen.

#### OPBOUW BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Na twee jaar arbeidsongeschiktheid was de heer X eind december 1993 met toestemming van de Arbeidsvoorziening ontslagen. Sinds 2001 was hij met pensioen en de hoogte van zijn ouderdomspensioen viel tegen. Hij ontdekte dat er sinds 1994 uitsluitend premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid voor één van de twee pensioenverzekeringen was toegekend.

Bij een collectieve waardeoverdracht per 1 januari 1994 van een verzekeraar naar een bedrijfstakpensioenfonds leek de heer X als gewezen deelnemer tussen wal en schip te vallen wat betreft de premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid. Alleen de (aanspraken van de) actieven gingen over per 1 januari 1994, één week na de ontslagdatum van de heer X. Het fonds wees het verzoek om toekenning van premievrije opbouw af, omdat de heer X geen deelnemer was van het fonds op het moment dat hij arbeidsongeschikt werd, noch per 1 januari 1994 deelnemer was geworden. De verzekeraar wilde aanvankelijk geen premievrije opbouw toekennen. Zodra het de verzekeraar echter duidelijk werd dat belanghebbende geen premievrije opbouw bij het fonds

genoot, werd snel besloten om alsnog opbouw toe te kennen vanaf datum van de collectieve waardeoverdracht tot aan de pensioendatum.

#### PENSIOENVEREVENING

Een gehuwde werknemer bouwt pensioenaanspraken op bij een ondernemingspensioenfonds. De Wet verevening pensioenrechten bij scheiding (Wet VPS) is van toepassing op deze aanspraken. Medio januari 2002 wordt de scheiding van de deelnemer en zijn echtgenote ingeschreven bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA).

In artikel 2 lid 2 van de Wet VPS is geregeld dat de ex-partner een zelfstandig uitkeringsrecht jegens pensioenuitvoerder verkrijgt indien er sprake is van verevening in de zin van deze wet en indien de ex-partner(s) binnen twee jaar na inschrijving van de scheiding door middel van het formulier verevening ouderdomspensioen bij scheiding mededeling aan de betrokken pensioenuitvoerder heeft (hebben) gedaan. Indien het uitkeringsrecht jegens de pensioenuitvoerder niet ontstaat, bestaat er op grond van artikel 2 lid 6 Wet VPS een recht op uitbetaling jegens de andere partner.

Eind augustus 2004 ontving pensioenuitvoerder een brief van de ex-partner van deelnemer. Het convenant werd als bijlage meegezonden. Bij brief van medio oktober 2004 bericht pensioenuitvoerder de deelnemer als volgt: *“Wij hebben op ..augustus jl. een verzoek ontvangen m.b.t. een verevening van de opgebouwde pensioenaanspraken”*. Bij dit schrijven ontving deelnemer een aangepaste opgave van zijn aanspraken. Deelnemer kon zich hierin niet vinden en riep eerst de hulp in van zijn vakbond om het uitkeringsrecht ongedaan te maken. Het door de vakbond aangeschreven fonds liet weten dat de termijn van twee jaar die artikel 2 lid 2 Wet VPS noemt in het belang van de pensioenuitvoerders is geschreven en dat de vereveningsplichtige niet op overschrijding van de termijn kan beroepen. Het fonds weigerde het uitkeringsrecht in te trekken, waarna klager besloot deze aangelegenheid aan de Ombudsman voor te leggen.

Het sterk juridische karakter van deze kwestie was voor mij aanleiding de heer professor dr. E. Lutjens om advies te vragen. Zijn mening was helder. De scheiding was niet tijdig en niet met behulp van het voorgescreven formulier gemeld aan het fonds. Het rechtsgevolg hiervan is aangegeven in artikel 2 lid 6 jo 2 Wet VPS: De vereveningsgerechtigde

heeft geen recht op uitbetaling jegens de pensioenuitvoerder, maar wel tegenover de ex-partner.

De vraag die dan rijst, is de volgende: Wat als de betrokken pensioenuitvoerder zich niet beroept op een ontijdige en onjuiste melding? Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat er weinig ruimte is voor deze uitleg van het fonds. De wettelijke termijn is dus een harde regel, een constitutief vereiste (zie Kamerstukken 29 481 evaluatie Wet VPS). Het is niet gebleken uit de wetsgeschiedenis dat de termijn uitsluitend in het belang van de pensioenuitvoerders is opgenomen. Ook de vereveningsplichtige heeft er een belang bij dat de voorschriften niet zonder zijn instemming worden genegeerd. Dit past niet bij de zorgvuldigheid die een pensioenuitvoerder moet betrachten.

Na drie maanden ontving ik de volgende ‘droge’ mededeling van pensioenuitvoerder: *“Met verwijzing naar uw brief van ..maart 2010, bevestigen wij u dat het uitkeringsrecht dat wij aan de ex-echtgenote van de heer X hebben toegekend ongedaan zullen maken”*. Of en hoe de ex-echtgenote richting het fonds heeft gereageerd, zal ik waarschijnlijk nooit te weten komen.

#### PREMIEACHTERSTAND

De heer V. was tussen medio 1998 en oktober 2002, de datum van faillissement van zijn werkgever, in dienst van een ICT bedrijf. De pensioenen waren rechtstreeks verzekerd. Reeds eind 2000 onderhield de assurantietussenpersoon contacten met de betrokken pensioenverzekeraar over een opgelopen schuld in rekening-courant tussen tussenpersoon en werkgever (intermediairincasso). Vervolgens volgde zo nu en dan een briefwisseling vanuit verzekeraar met zowel de tussenpersoon van de werkgever van de heer V. als met de werkgever zelf.

Eind 2004 ontving de heer V. een eerste opgave van de waarde van zijn pensioenverzekering op beleggingsbasis. Medio 2008, bijna zes jaar na het faillissement van de werkgever, kwam de verzekeraar met een tweede opgave en dit keer was de premieachterstand in de opgave verwerkt. De premieachterstand had geleid tot een opvallende daling van het aantal opgebouwde beleggingseenheden. Omdat ik van mening was dat de eerste opgave (uit 2004) niet snel genoeg was gecorrigeerd en de omstandigheid dat het eerste overzicht geruime tijd na het faillissement was verstrekt, was voor mij reden de verzekeraar te houden aan

de opgave uit 2004. De pensioenuitvoerder ging uiteindelijk schoorvoetend akkoord en vulde het aantal beleggingseenheden weer aan tot het in 2004 gecommuniceerde niveau.

#### UITRUIL

De heer F, een op dat moment bijna gepensioneerde alleenstaande man, vergat in april 2008 het opgebouwde partnerpensioen uit te ruilen door een ‘vakje’ inzake deze uitruil niet aan te kruisen op het aanvraagformulier. Hierdoor dreigde de man met ingang van 1 september 2008 levenslang ruim 20% extra ouderdomspensioen mis te lopen....

*Eind september 2008 sprak een oud-collega met de heer F. over pensioen en de mogelijkheid van uitruil van het opgebouwde partnerpensioen. Geschrokken meldde de heer F., sinds 1 september 2008 gepensioneerd man, zich schriftelijk in oktober 2008 bij het fonds. Twee maanden (!) later liet het fonds de man schriftelijk weten dat er geen sprake kan zijn van een herziening van een eenmaal gemaakte keuze. Nadat ik de pensioenuitvoerder had uitgelegd dat er geen sprake kon zijn van een andere keuze dan uitruil voor een alleenstaande bijna-gepensioneerde deelnemer, besloot het fondsbestuur het ouderdomspensioen alsnog te verhogen door een volledige uitruil van het partnerpensioen.*

Ik vond en vind de aanvankelijke opstelling van de pensioenuitvoerder niet in alle gevallen redelijk. In deze specifieke situatie was het de pensioenuitvoerder bekend dat betrokkene een alleenstaande was. Er zou nooit een recht op partnerpensioen kunnen ontstaan. In zo'n situatie moet een pensioenuitvoerder geen keuze voor uitruil aanbieden, maar standaard uitruilen. Want in (bijna) alle gevallen is een volledige uitruil van het partnerpensioen op de ingangsdatum van het ouderdomspensioen in het voordeel van de alleenstaande gepensioneerde. Andersom zou uitruil van partnerpensioen bij een deelnemer met partner uitsluitend ‘mogen’ na overlegging van een notariële verklaring ter zake van deze uitruil. Voor deze mensen zou een volledig partnerpensioen “de norm” moeten zijn.

#### VERTRAGING

Het komt gelukkig steeds vaker voor dat pensioenuitvoerders besluiten om ingeval van vertraging een rentevergoeding te verstrekken. Een beantwoording van een eventuele schuldvraag is niet aan de orde.

Ongeacht de oorzaak van de vertraagde uitkering is het niet meer dan redelijk om rente te vergoeden.

In een enkel geval moest een fonds zijn verontschuldigingen aanbieden aan klager voor het feit dat de uitkeringen te laat waren overgemaakt, waardoor belangrijke betalingen zoals bijvoorbeeld huur niet konden worden uitgevoerd. De vertraging was het gevolg van de overgang van de administratie van het fonds naar een nieuwe uitvoeringsorganisatie.

# AFGEDAAN NIET TEN GUNSTE VAN BELANGHEBBENDE

## AANSpraak EN COMMUNICATIE

In de zomer van 2010 ontving ik - mede naar aanleiding van een televisieprogramma - enkele tientallen klachten over het negatieve rendement over het jaar 2008 van een aanvullende oudedagsvoorziening die sinds circa 20 jaar was ondergebracht bij een pensioenfonds. Enkele tienduizenden deelnemers aan deze bijzondere regeling werden geconfronteerd met het negatieve rendement.

Hoewel er geen sprake was van een pensioenregeling of -overeenkomst in de zin van artikel 1 van de Pensioenwet, heb ik gemeend mij toch in deze kwestie te willen verdiepen.

De door het pensioenfonds gebezigde woorden rente en sparen bleken weliswaar verklaarbaar te zijn, maar in mijn ogen ongelukkig gekozen ingeval van deze oudedagsvoorziening.

*Tot ongeveer 1990 was de oudedagsvoorziening inderdaad in de vorm van een geblokkeerde spaarrekening bij een bancaire instelling. De maandelijkse inleg werd bijgeschreven, naast eenmaal per jaar een rentevergoeding. Na de oprichting van het fonds werden de spaartegoeden collectief overgeheveld naar deze pensioenuitvoerder. De tot 1990 gehanteerde terminologie en berichtgeving over de stand van de spaarvoorziening werd ongewijzigd voortgezet. Pas in 2008 was het rendement sinds 18 jaar negatief en wel ruim -18%. Veel "spvaarders" waren verbolgen over het feit dat zij geen rentebijdriving, maar een afboeking op het saldo hadden ontvangen. Kon dat zomaar?*

Na bestudering van de door de klagers en de betrokken pensioenuitvoerder verstrekte informatie heb ik vastgesteld dat de woordkeuze niet past bij de aard van de oudedagsvoorziening. Indien de beleggingsresultaten van het fonds daartoe nopen, kan het besluiten een negatief

rendement vast te stellen. Hoewel in theorie en zeer incidenteel ook in de praktijk de spaarrente negatief kan zijn, mogen spaarders verwachten dat hun “spaarpot” voor later niet kan worden aangetast en zeker niet in deze mate (minus 18%). Het fonds was dus tekort geschoten in de berichtgeving naar deelnemers. Niet alleen in 1990, maar ook in de 18 jaar daarna had de pensioenuitvoerder de deelnemers wel eens mogen informeren over de aard van de aanvullende oudedagsvoorziening en het risico van een negatief rendement.

Desondanks was ik van mening dat het fonds niet tot compensatie van het negatieve rendement kon overgaan. Op de eerste plaats was de waarde van de beleggingen in 2008 verdampt en waren er onvoldoende middelen om te compenseren, maar bovendien hadden de “sparders” over de periode 1990 - 2007 een gemiddeld rendement genoten dat hoger was dan de gemiddelde spaarrente bij de grote banken. Daar kwam bij dat in 2009 al weer melding werd gemaakt van een positief rendement van circa 22%. Voor zover ik het fonds al zou kunnen overreden een spaarrente voor 2008 van bijvoorbeeld 3% te vergoeden, zou het fonds mijns inziens met terugwerkende kracht over de gehele periode tussen 1990 en 2007 rente mogen vergoeden in plaats van een rendement op basis van de gerealiseerde rendementen van de beleggingen van het fonds. Het gevolg hiervan zou zijn dat de “spartegoeden” per ultimo 2009 of 2010 substantieel zouden worden verlaagd en dat kan in mijn ogen nooit de bedoeling van klagers zijn geweest.

In een andere kwestie bleek uit de stukken dat een werkgever voor een inmiddels gewezen deelnemer 220 dagpremies had voldaan. Op grond van het toen geldende pensioenreglement waren er minstens 260 dagpremies vereist om een premievrije aanspraak jegens het fonds te verkrijgen. Ik zag geen mogelijkheden om het fonds te laten afzien van deze reglementaire eis. Ik kan klachten over de inhoud van de pensioenregeling zelf niet in behandeling kan nemen.

Die berust, net als collectieve arbeidsvoorwaarden, op een overeenkomst tussen werkgever(s) en werknemers. Tenzij die naar het oordeel van de rechter in strijd zou zijn met een wet of verdrag, is de inhoud voor iedereen bindend.

Een klager die wegens arbeidsongeschiktheid reeds sinds 1990 premievrije opbouw genoot en die graag ook in aanmerking kwam voor een verbetering van de regeling schreef ik het volgende:

*Sinds 1990 heeft u recht op een uitkering krachtens de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Op grond hiervan heeft de verzekeraar destijds volledige premievrije opbouw wegens arbeidsongeschiktheid toegekend.*

*Hoewel er nog steeds sprake is van pensioenopbouw, kan een eventuele verbetering in de pensioenregeling helaas niet voor u van toepassing zijn. Vanwege volledige arbeidsongeschiktheid heeft u geen dienstverband meer, waardoor u geen actief deelnemer van de pensioenregeling bent. De verzekeraar heeft als het ware de afdracht van pensioenpremie overgenomen van uw voormalige werkgever. Het verbreken van het dienstverband betekent dat er sprake is van een zogeheten uitgewerkte rechtsverhouding. Eventuele verbeteringen, maar doorgaans evenzeer eventuele verslechteringen in de pensioenregeling werken niet door in de pensioenopbouw van degenen aan wie premievrije opbouw werd toegekend.*

#### **AFKOOP**

Een in het buitenland woonachtige klager wees mij op de verzekeringsvoorwaarden waarin gesproken werd over de mogelijkheid van afkoop van de overeenkomst van levensverzekering. Klager bleef van mening dat de verzekeraar gehouden moest worden aan de polisvoorwaarden. Uiteraard moest ik betrokkene wel laten weten dat er van afkoop geen sprake kon zijn vanwege het verbod op afkoop van pensioen met uitzondering van de afkoop van een relatief gering pensioen:

*De artikelen 65 t/m 69 van de Pensioenwet staan pensioenuitvoerders toe om pensioenen, die per jaar niet meer (zouden) bedragen dan € 420,69 (bedrag per 1 januari 2010) ongevraagd af te kopen. De gedachte hierachter is, dat van dergelijke kleine pensioenen de beheerskosten hoger zouden zijn dan het pensioen waard is. Dat zou ten koste gaan van de (pensioenen van de) andere deelnemers aan het fonds. In uw geval mag de verzekeraar het pensioen niet afskopen, omdat het recht boven de genoemde wettelijke grens ligt. Bij emigratie geldt vandaag de dag hetzelfde grensbedrag als voor gerechtigden die in Nederland (blijven) wonen. Tot 1 januari 2007 gold bij emigratie een tweemaal hoger wettelijk maximum dan in "gewone" gevallen. Ook in dit geval zou uw pensioen boven de wettelijke afkoopgrens liggen.*

## BERICHTGEVING

In de Inleiding in de Algemene Beschouwingen heb ik kritiek geleverd op pensioenuitvoerders die hun eigen pensioenopgaven niet serieus (genoeg) nemen.

## NABESTAANDENPENSIOEN

Het verdient in het algemeen aanbeveling dat pensioenuitvoerders hun deelnemers wijzen op de specifieke voorwaarden om hun partner in aanmerking te laten komen voor de voorwaardelijke aanspraak op partnerpensioen. In het Uniforme Pensioenoverzicht (UPO) zou met een 'Let op!' aanduiding gewezen kunnen worden op het belang partnerpensioen voor de partner te regelen. Ook notarissen zouden bij het opstellen van testamenten of aktes voor de eigen woning en hypothecaire geldlening een rol kunnen spelen bij het verwijzen van ongehuwde partners naar de specifieke reglementaire voorwaarden om in aanmerking te komen voor partnerpensioen.

Het komt regelmatig voor dat ik een weduwe moet uitleggen dat er geen aanspraak op partnerpensioen bestaat.

*Uit de door u verstrekte informatie heb ik afgeleid dat u na zijn pensionering met de heer Z bent getrouwd. Na pensionering kunnen geen nieuwe pensioenaanspraken meer ontstaan. Door beëindiging van de arbeidsovereenkomst, bijvoorbeeld vanwege pensionering, is er namelijk sprake van een zogeheten uitgewerkte rechtsverhouding. Het deelnemerschap aan een pensioenregeling wordt op hetzelfde moment als het arbeidscontract beëindigd.*

Niets is vanzelfsprekend voor de gemiddelde klager die nu eenmaal geen pensioendeskundige is. In een zaak kwam het de achtergebleven partner na jaren vreemd voor dat het pensioen na het overlijden werd verlaagd:

*Uw echtgenoot was deelnemer van een pensioenregeling, waarbij het partnerpensioen 70% van het (te bereiken) ouderdomspensioen bedraagt. Dit percentage is gebruikelijk en wordt zelfs in de Pensioenwet (onder andere art. 61 PW) genoemd.*

*U kwam in aanmerking voor een partnerpensioen van 70% van het ouderdomspensioen van uw echtgenoot. Anno 2002, zie ook de brief van de verzekeraar van 15 september 2009, betekende dit een bruto partnerpensioen op jaarbasis van: 70% van € ... = €.....*

Toch is deze 70% niet altijd van toepassing. Er kan sprake zijn van een lager percentage aan partnerpensioen, een deel van het partnerpensioen kan uitgeruild zijn en er zijn relatief veel regelingen die een korting op het partnerpensioen in verband met een groot leeftijdsverschil kennen. Zo moest ik een klaagster schrijven:

*Er was een leeftijdsverschil van meer dan tien jaar tussen u en uw man. Hierdoor werd een korting van toepassing van 2% voor ieder jaar dat het leeftijdsverschil groter was dan tien jaar. U ontving vanwege een korting van 6% (afgerond: korting voor drie jaar x 2% per jaar) 94% van het opgebouwde partnerpensioen.*

*Een korting op het partnerpensioen vanwege een groot leeftijdsverschil is vastgelegd in bijna alle pensioenregelingen. Ik kan niet bemiddelen in deze zaak, omdat het een klacht over de inhoud van de pensioenregeling zelf betreft.*

#### OVERGANGSREGELING VROEGPENSIOEN

Het aantal klachten van deelnemers die (net) niet in aanmerking komen voor een overgangsregeling vroegpensioen daalt langzaam, maar zeker. Het aantal werknemers dat voor een overgangsregeling in aanmerking komt, daalt immers, daar het hier uitsluitend om werknemers gaat die geboren zijn vóór 1 januari 1950.

Het gaat om werknemers geboren vóór 1 januari 1950 en werkzaam in een bedrijfstak of een onderneming waarbij door middel van een collectieve overeenkomst tussen werkgever(s) en werknemers een vroegpensioenregeling in stand is gelaten.

*Een werknemer kwam niet in aanmerking voor de overgangsregelingen die de vroegpensioenregeling kent. Hij verwachtte van het pensioenfonds een antwoord dat meer zou passen bij zijn persoonlijke situatie. Persoonlijke omstandigheden van de aanvrager zouden volgens klager een rol moeten spelen bij de beoordeling wie in aanmerking komt voor een overgangsregeling vroegpensioen. Hoewel ik begrip had voor de lastige situatie waarin klager zich bevond, zag ik tot mijn spijt geen mogelijkheden voor bemiddeling in deze kwestie. Klachten over de inhoud van de pensioenregeling zelf kan ik immers niet in behandeling nemen.*

In de reglementen van het vroegpensioen is vastgelegd aan welke objectieve voorwaarden een werknemer moet voldoen om in aanmerking te komen voor vroegpensioen. Het fonds wees het verzoek van klager af omdat de werknemer niet voldeed aan de gestelde eisen om in aanmerking te komen voor een overgangsregeling.

Iedere pensioenregeling kent echter wel een hardheidsbepaling. Een hardheidsbepaling dient naar zijn aard om in gevallen, waarin strikte toepassing van een regeling zou leiden tot een onvoorziene en onbedoelde uitkomst, een beslissing te kunnen nemen die (meer) in overeenstemming is met de strekking van die regeling. Die uitkomst was in dit geval niet onvoorzien en evenmin onbedoeld. Het stellen van een voorwaarde houdt namelijk vanzelf in, dat er mensen zullen zijn die net niet, of buiten hun schuld niet, aan die voorwaarde voldoen. Werkgever(s) en werknemers, die de pensioenregeling overeenkomen, nemen dit gevolg 'op de koop toe'. Wanneer het fonds een geringe afwijking zou toestaan, zullen anderen een beroep kunnen doen op een afwijking van de nieuwe norm, enzovoorts, totdat de gestelde voorwaarde(n) uiteindelijk een lege huls is (zijn).

*Ook in de gevallen dus waarin klagers vaststelden dat zij slechts 'net niet' voldeden aan de eisen die worden gesteld aan een overgangsregeling vroeg- of prepensioen, kon ik tot grote teleurstelling bij klagers niets voor hen betekenen.*

#### PREMIEVRIJE OPBOUW WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID

In artikel 37 van de Pensioenwet is vastgelegd dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer meldt aan de pensioenuitvoerder. Dit artikel is echter pas in werking getreden per 1 januari 2011.

*In januari 2007 was de heer M., deelnemer van een fonds, na een langdurige periode van gezondheidsklachten volledig arbeidsongeschikt geworden. Vanwege zijn gezondheidssituatie in 2007 meldde M. zijn arbeidsongeschiktheid pas begin mei 2009 aan het fonds.*

*Het fonds bleef vasthouden aan een bepaling in het pensioenreglement inhoudende dat premievrije opbouw tot maximaal een jaar voor de ontvangst van de aanvraag voor premievrije opbouw kan worden toegekend. Dit betekende in dit geval dat de premievrije opbouw inging vanaf begin mei 2008. De heer M. mist hierdoor circa zestien maanden pensioenopbouw. In de ogen van het fonds speelde de gezondheidssituatie van M. geen rol, omdat dergelijke omstandigheden juist bij een aanvraag voor premievrije opbouw regelmatig een rol spelen.*

Helaas kon ik niets voor de heer M. betekenen. Klachten over de inhoud van de pensioenregeling zelf kan ik niet in behandeling nemen. De pensioenuitvoerder bleek voorts ongevoelig voor mijn pleidooi af te zien van dergelijke bezwarende bepalingen, met het oog op artikel 37 PW, waarmee wettelijk is geregeld dat het UWV de arbeidsongeschiktheid moet gaan melden aan de pensioenuitvoerder.

Een deel van de pensioenuitvoerders kent een soortgelijke bepaling in het pensioenreglement. In sommige gevallen heb ik enkele decennia pensioenopbouw verloren zien gaan. Ik ben van mening dat de bepaling vanaf 1 januari 2009 niet meer van kracht kan zijn voor nieuwe gevallen van arbeidsongeschiktheid. Herziening van het reglement op dit onderdeel is dus “vereist”.

Ook deze kwestie is een voorbeeld van een in mijn ogen bezwarende bepaling voor deelnemers. Indien een onwetende deelnemer per ongeluk zijn arbeidsongeschiktheid te laat meldt, dan heeft deze vergissing direct gevolgen voor zijn pensioen. Er zijn pensioenuitvoerders die menen dat zij hun fouten na één of meer decennia nog mogen herstellen...

#### WAARDEOVERDRACHT

Vanwege zogeheten onderdekking<sup>7</sup> bij het fonds was er tijdelijk sprake van een verbod op waardeoverdracht. Sinds eind september 2009 mag het fonds de behandeling van de verzoeken tot waardeoverdracht weer voortzetten en afronden.

---

<sup>7</sup> Onderdekking is de situatie waarbij de pensioenverplichtingen van het fonds groter zijn dan de waarde van zijn beleggingen

# ZAKEN DIE IK NIET ALS KLACHT IN BEHANDELING KON NEMEN

Bezwaren van (ex-)werkgevers tegen een premienota vallen niet binnen mijn werkterrein. Jaarlijks ontvang ik enkele tientallen zaken waarbij de hoogte van de in rekening gebrachte premies ter discussie staat:

*Hoewel de werkgever strikt genomen geen ongelijk had -de uitvoeringsorganisatie had de nodige administratieve vergissingen gemaakt -hadden de meeste problemen met de facturering voorkomen kunnen worden door gebruik te maken van de door het fonds beschikbaar gestelde software. Hiermee kunnen allerlei mutaties (salarismutaties, melding uitdiensttreding, et cetera) langs elektronische weg worden doorgegeven.*

Ook zal ik mij - net als pensioenuitvoerders - buiten discussies tussen ex-echtgenoten over de verdeling of verrekening van pensioen moeten houden. Een pensioenuitvoerder mag geen inlichtingen verstrekken over het pensioen van een ex-echtgenoot, nadat een periode van 24 maanden na inschrijving van de scheiding is verstreken, zonder dat een aanvraag voor een zelfstandig uitkeringsrecht (geen pensioenrecht) is ingediend bij de pensioenuitvoerder van de ex-echtgenoot. Uiteraard kan de pensioenuitvoerder wel behulpzaam zijn bij het opstellen van een vereveningsberekening. De pensioenuitvoerder mag wel de kosten hiervan bij de beide ex-echtgenoten in rekening brengen, maar dit verder ter zijde.

Klachten over financiële dienstverleners, financiële producten of instrumenten kan ik niet in behandeling nemen. Ik probeer klagers van dienst te zijn door deze klachten door te geleiden aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, onderdeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Op grond van artikel 2.3 van mijn reglement kan er voorts geen sprake zijn van bemiddeling door de Ombudsman indien een rechter een onherroepelijke rechterlijke uitspraak in een zaak heeft gedaan, of als een advocaat zich reeds eerder over een zaak heeft gebogen.

# OVERIGE OVERIGE GEBEURTENISSEN GEBEURTENISSEN

## KLACHTEN VERZEKERDE REGELINGEN

Met de inwerkingtreding van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Pensioenwet (PW) ontstond een lacune op het terrein van de geschillenbeslechting voor levensverzekeringen met pensioenclausule. De SKV behandelde tot de fusiedatum klachten over pensioenpolissen, voor zover deze klachten van een consument of een kleine onderneming afkomstig waren. Het Kifid is een ministerieel erkend klachteninstituut voor de financiële dienstverlening, zoals bedoeld in de Wft. Echter, een pensioenverzekering is geen financiële dienst in de zin van de Wft en een pensioenuitvoerder is geen financieel dienstverlener. Bovendien werd de verzekeraar in zijn hoedanigheid na de inwerkingtreding van de PW verantwoordelijk voor het pensioenreglement. Het pensioenreglement vormt de verbintenis tussen pensioenuitvoerder en (gewezen) deelnemer en gepensioneerde. In de tijd van de Pensioen- en Spaarfondsenwet was het pensioenreglement bij verzekerde regelingen een document van de werkgever, waarin de pensioentoezegging was vastgelegd. Hoe werd de geconstateerde lacune opgelost?

Verzekeraars sloten zich met ingang van 1 januari 2009 aan bij de Ombudsman Pensioenen voor de behandeling van klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenregeling. Het Reglement Ombudsman Pensioenen is per 1 januari 2009 aangepast aan deze nieuwe situatie. Voor behandeling van klachten en geschillen die voortkomen uit de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule ('de pensioenpolis') was aanpassing van de Statuten en de Reglementen van Kifid noodzakelijk. Na aanpassing van deze documenten werd de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening met ingang van 1 januari 2009 bevoegd zijn om klachten of geschillen met betrekking tot levensverzekeringen met pensioenclausule te behandelen. Verzekeraars waren al sinds 1 april 2007 aangesloten bij het Kifid op grond van de Wft.

#### PENSIOENKIJKER

Een belangrijke rol bij de eerder genoemde inspanningen om mensen pensioenbewuster te maken wordt sinds jaar en dag 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 'noodzakelijke' van de voorlichters en het 'voldoende' van de juristen is moeilijk te bereiken.

#### PENSIOENREGISTER

Per 6 januari 2011, dus direct na het einde van deze Verslagperiode, is de site van de Stichting Pensioenregister ([www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl)) van start gegaan. In artikel 51 van de Pensioenwet was namelijk vastgelegd dat pensioenuitvoerders een pensioenregister moeten inrichten dat uiterlijk 1 januari 2011 operationeel zou worden. Bezoekers van de site kunnen met behulp van hun Digid (zie [www.digid.nl](http://www.digid.nl)) ontdekken hoeveel AOW en pensioen zij hebben opgebouwd en welk pensioen er kan worden bereikt bij ongewijzigde verdere pensioenopbouw. Ik zie [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl) als een goed instrument om het pensioenbewustzijn verder te verbeteren. Met de komst van het digitale pensioenregister is de Helpdesk Vergeten Pensioenen, een initiatief van VB, per 1 januari 2011 opgeheven.

# SLOTWOORD

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

Afgelopen periode bestond het secretariaat uit de heer drs. P.P. (Paul) Alvers CPC, secretaris, secretariaatsmedewerkster mevrouw J.C. (Marianne) van den Ende - Ulenberg, die per 1 juni 2009 met pensioen ging en werd vervangen door secretariaatsmedewerkster mevrouw C.A.T. (Sally) de Leede.

In de verslagperiode is in totaal driemaal juridisch advies ingewonnen bij prof. dr. E. Lutjens. In de afgelopen twee jaar werd eenmaal een advies aan een pensioenuitvoerder uitgebracht, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement Ombudsman Pensioenen.

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

Sinds 1 maart 2001 bestaat een SER-regeling voor bemiddeling in geschillen over de toepassing van de vrijstellingsregeling in het kader van de Wet verplichte deelneming bedrijfstakpensioenfondsen. In die vrijstellingsregeling zijn criteria opgenomen op grond waarvan individuele ondernemingen dispensatie kunnen krijgen van de verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds. De SER-regeling voorziet in bemiddeling door een onafhankelijke bemiddelaar bij geschillen over de toepassing van deze criteria. Die geschillen kunnen betrekking hebben op regels voor de meting van de beleggingsperformance en van de rekenregels voor verzekerings-technische aangelegenheden. De SER-regeling is neergelegd in het Besluit bemiddelaar vrijstellingsregeling Bpf, kortweg Bemiddelaar Bpf genoemd. Zij is tot stand gebracht op verzoek van de Stichting van de Arbeid en heeft het karakter van zelfregulering. De bedoeling ervan is dat via bemiddeling het bij de rechter aanhangig maken van geschillen zoveel mogelijk wordt voorkómen. Het gebruik maken van de diensten van de bemiddelaar geschiedt dus op vrijwillige basis. Wel is in de regeling bepaald dat indien beide partijen een bemiddelingsvoorstel aanvaardden, zij daarmee afzien

van het aanhangig maken van hun geschil bij de rechter. (bron: website SER).

In 2008 werd ik tweemaal door de SER gevraagd te bemiddelen in een geschil tussen een werkgever en een verplichtgesteld bedrijfstakpensioenfonds. Mede naar aanleiding van deze twee dossiers volgde in deze verslagperiode een benoeming door de SER tot “vaste” SER-bemiddelaar. Voor de goede orde merk ik op dat mijn rol van Bemiddelaar Bpf niet gerekend kan worden onder werkzaamheden als bedoeld in artikel 1.4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen.

De contacten met de pensioenkoepels waren functioneel en constructief. Hetzelfde kan in het algemeen gezegd worden over de contacten met de pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties. 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. Helaas geldt dit laatste steeds vaker voor de gespecialiseerde uitvoeringsorganisaties waarmee fondsen ‘zaken’ doen. De kennis over de werkwijze en de rol van de Ombudsman Pensioenen is bovendien niet overal op peil binnen de uitvoeringsorganisaties. De materiële voorzieningen die de Ombudsman Pensioenen nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie worden door de pensioenkoepels op adequate wijze ter beschikking gesteld. Ook de huisvesting binnen het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) te ’s-Gravenhage is van een goed niveau. Het secretariaat ondervindt ook de collegialiteit van (medewerkers van) het Klachteninstituut in de dagelijkse contacten.

Drs. P.J.C. Keizer

’s-Gravenhage, voorjaar 2011

# REGLEMENT

## op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen

### ARTIKEL 1 ALGEMEEN

- 1.1 Er is een Ombudsman Pensioenen, in dit Reglement verder aangeduid als Ombudsman.
- 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 Bedrijfspensioenfondsen (verder aangeduid als VB), het Bestuur van de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (verder aangeduid als Opf) en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars (verder aangeduid als VvV).
- 1.4 De Ombudsman en de leden van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden in het pensioenfondsen- of verzekeringsbedrijf.

### ARTIKEL 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<sup>8</sup> van een pensioenuitvoerder<sup>9</sup>, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet en die verklaard heeft zich te onderwerpen aan dit reglement.
- 2.2 Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van de betrokken pensioenuitvoerder geregelde voorziening tot klachtenbehandeling of geschillenbeslechting, verwijst de Ombudsman onverwijld door naar de bevoegde instantie.<sup>7</sup>
- 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.

---

<sup>8</sup> Pensioenreglement (art. 1PW): de door de pensioenuitvoerder opgestelde regeling met betrekking tot de verhouding tussen pensioenuitvoerder en deelnemer (= werknemer of gewezen werknemer)

<sup>9</sup> Pensioenuitvoerder (art. 1PW): een ondernemingspensioenfonds, een bedrijfstakpensioenfonds of een verzekeraar die zetel heeft in Nederland

### ARTIKEL 3 WERKWIJZE

- 3.1 De Ombudsman neemt als regel slechts zaken in behandeling, die hem schriftelijk zijn voorgelegd.
- 3.2 De Ombudsman nodigt de betrokken pensioenuitvoerder 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 de pensioenuitvoerder vervolgens nogmaals in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
- 3.3 De betrokken pensioenuitvoerder 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 de pensioenuitvoerder 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 of de voorzitter van het bestuur van VvV onder overlegging van het uitgebrachte advies.

### ARTIKEL 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.

## ARTIKEL 5 BENOEMING

- 5.1 De Ombudsman wordt voor bepaalde of onbepaalde tijd benoemd door het Bestuur van VB, het Bestuur van Opf en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars 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, het Bestuur van Opf en het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars 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.

## ARTIKEL 6 VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN EN ERVARINGEN

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

## ARTIKEL 7 SLOTBEPALING

Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2009 en vervangt het reglement dat in werking is getreden op 1 januari 2002.