

Jaarverslag 2016



VOORWOORD

Voor u ligt het twaalfde Jaarverslag van mijn werkzaamheden sinds de Ombudsman Pensioenen in opdracht van de pensioenkeopels¹ per 1 april 1995 met zijn bemiddelingswerkzaamheden van start ging.

Het aantal in 2016 aan mij voorgelegde individuele klachten is gedaald naar 404 zaken (2015: 532 zaken). De aard van de klachten week in 2016 niet wezenlijk af van die van voorgaande jaren en was wederom divers. Voor een uitsplitsing naar onderwerp verwijs ik u naar de bijlage van dit Jaarverslag.

Na de behandeling van een pensioenklacht binnen de klachtenprocedure van de pensioenuitvoerder zelf (interne procedure), komt de Ombudsman Pensioenen als relatief laagdrempelig bemiddelaar in beeld. Ook zie ik het als mijn taak om te proberen pensioenklachten te voorkomen. Op deze plaats en om deze reden vraag ik extra aandacht voor een tweetal onderwerpen.

Voor de komende jaren wordt een verdere verlaging van het aantal pensioenuitvoerders verwacht. Sommige pensioenuitvoerders gaan op in een Algemeen Pensioenfonds, andere sluiten zich aan bij een bedrijfstakpensioenfonds. Een enkele uitvoeringsorganisatie stopt geleidelijk met een deel van haar werkzaamheden voor pensioenuitvoerders. Hoewel ik neutraal sta tegenover schaalvergroting, wil ik pensioenuitvoerders en in voorkomende gevallen de uitvoeringsorganisaties aan wie de uitvoerende werkzaamheden zijn uitbesteed, met klem verzoeken de pensioendossiers zo volledig mogelijk over te dragen. Vervolgens is het aan de nieuwe pensioenuitvoerder of uitvoeringsorganisatie om het dossier (zeer) lange tijd te bewaren. Een document dat nu 'nutteloos' lijkt, kan morgen waardevol blijken. Ik zie met enige regelmaat zaken aan mij voorgelegd worden, waarbij de pensioenuitvoerder niet of niet eenvoudig kan aantonen dat een pensioen in het verleden is afgekocht, waaronder ook afkoop door een waardeoverdracht. In een enkel ander geval blijkt een bijzonder partnerpensioen na een scheiding naar een nieuwe pensioenuitvoerder te zijn overgedragen tezamen met onder andere het ouderdompensioen, terwijl deze aanspraak van de ex-partner toch echt bij de 'oude' pensioenuitvoerder moet achterblijven. Kwesties als deze worden bijzonder complex als de pensioenuitvoerder inmiddels niet meer bestaat en de dossiers niet of maar beperkt – analoog of digitaal – zijn bewaard. Voor veel gevallen geldt dat de 'gewone'

wettelijke bewaartermijn van zeven jaar voor documenten niet volstaat, althans niet zeven jaar na een transactie of handeling. Een fout bij een overdracht kan bijvoorbeeld pas na 20 of 30 jaar boven water komen. Op grond van het voorgaande bepleit ik dat pensioenuitvoerders cruciale stukken langer bewaren dan wettelijk vereist is.

Achter een aantal klachten schuilt veel persoonlijk leed. Dit zijn bijvoorbeeld klachten die ontstaan na het overlijden van een deelnemer, omdat een aanvraag voor een partnerpensioen wordt afgewezen of klachten in verband met het bij een deelnemer intreden van arbeidsongeschiktheid. Op deze plaats pleit ik voor een minder juridische en meer humane behandeling van een klacht. De insteek van een goede klachtbehandeling zou mijns inziens niet moeten zijn het zoeken naar juridische argumenten om een klacht af te wijzen, maar het proactief zoeken naar een oplossing voor het wegnemen van de ontstane onvrede. Ook als het gaat om enige empathie bij de klachtbehandeling valt er nog steeds veel terrein te winnen. Soms zie ik brieven van pensioenuitvoerders die meer vragen oproepen dan dat ze beantwoorden. Het is spijtig als pensioenuitvoerders niet op de hoogte blijken van het bestaan, de rol en de werkwijze van de Ombudsman en niet (correct) naar mij doorverwijzen of hun deelnemer niet als hun, maar als mijn cliënt zien.

Ook bij het lezen van dit Jaarverslag wens ik u veel plezier toe en moge dit Verslag een toegevoegde waarde hebben bij uw werkzaamheden.

P.J.C. Keizer

Den Haag, voorjaar 2017

¹ Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars

WAT DOET DE OMBUDSMAN PENSIOENEN?

De Ombudsman Pensioenen is per 1 april 1995 ingesteld als onafhankelijke instelling die jaarlijks circa 500 klachten over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt.

De ombudsman is geen belangenbehartiger of raadsman, maar een onafhankelijk bemiddelaar in klachten of geschillen. De ombudsman beziet eerst of de oorzaak van onvrede kan worden weggenomen door duidelijk uit te leggen 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 via bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. Als bemiddeling niet slaagt, kan de ombudsman een advies uitbrengen. Een dergelijk advies is weliswaar niet bindend, maar wordt in de regel wel 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 Pensioenen, zie de website www.ombudsmanpensioenen.nl. Ook voor het overige is deze website een nuttige informatiebron.

Veel van de voorgelegde kwesties zijn in formele zin niet altijd aan te merken als een zaak die de uitvoering van een pensioenreglement betreft. 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, die klager én de pensioenuitvoerder van dienst zijn. Onnodige correspondentie tussen klager en pensioenuitvoerder is vaak te voorkomen dankzij de uitleg van de ombudsman. Voor een belangrijk deel vindt ook uitleg op een eerder moment plaats, namelijk tijdens een telefonisch contact tussen klager en het secretariaat van de ombudsman.

Uit het voorgaande volgt dat de ombudsman een relatief informele en laagdrempelige bemiddelaar is. Hij richt zich, overeenkomstig het Reglement Ombudsman Pensioenen, op mogelijke oplossingen voor een concreet probleem. De ombudsman stelt geen 'schadebedrag' vast, komt niet tot een 'veroordeling' van een pensioenuitvoerder en doet geen uitspraak ten behoeve van een eventueel door klager te starten procedure bij de (burgerlijke) rechter. Dit alles past niet in de functie van bemiddelaar. Als onafhankelijk bemiddelaar met niet-bindend oordeel, kan de ombudsman weliswaar een alternatieve procedure voor een geschil bieden,



maar de uitkomst kan niet anders zijn dan een van de mogelijkheden, zoals vermeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen. De ombudsman brengt geen klachtgeld in rekening.

In de Raadsvergadering van 17 oktober 2014 stemde de Sociaal-Economische Raad (SER) in met het verzoek van de pensioenkoepels om het secretariaat van de Ombudsman Pensioenen onder te brengen bij de SER. De afspraken tussen SER en pensioenkoepels liggen vast in een samenwerkingsovereenkomst. Het secretariaat van de ombudsman is bij de SER ondergebracht. De koepels hebben ook aan de SER gevraagd om voortaan de benoeming van de ombudsman te regelen. Zodra dat aan de orde is, zal de SER hiervoor zorgdragen.

In het Jaarverslag 2015 kwam de ombudsman – na een behoorlijk uitgebreid exposé – tot de volgende aanbeveling (pag. 4-5 Jaarverslag 2015):

“Samenvattend verdient het de aanbeveling voor pensioenuitvoerders om in voorkomende gevallen over de gehele periode pensioenreparatie door te voeren: tot 1 januari 2009 op basis van redelijkheid en billijkheid (coulancehalve), na 1 januari 2009 ter uitvoering van artikel 37 PW.”

Achteraf bleek de ombudsman wat te stellig te zijn geweest bij het tweede deel van zijn aanbeveling. Met de inwerkingtreding van de Regeling SUWI2 per 1 januari 2011 werd weliswaar ook de melding door UWV van gewezen deelnemers geregeld, maar niet met terugwerkende kracht per 1 januari 2009. Pensioenreparatie voor (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte gewezen deelnemers kan daarom op grond van artikel 37 PW niet per 1 januari 2009, maar per 1 januari 2011 worden afgedwongen.

Overbodig om te vermelden dat de ombudsman – net als in voorgaande Verslagen – pleit voor (meer) coulance van pensioenuitvoerders en een uitgebreidere reparatie van aanspraken ten behoeve van arbeidsongeschikte gewezen deelnemers voor wat betreft een vóór 1 januari 2011 gelegen periode van arbeidsongeschiktheid.

² Staatscourant (2011) nr. 5447

In 2016 werden 404 zaken in behandeling genomen. Aan het einde van de verslagperiode (31 december 2016) waren nog 58 zaken in behandeling, waarvan 3 uit 2015 en 1 uit 2014.

Sinds de start van de ombudsman in 1995 werd het volgende aantal zaken aan hem voorgelegd:

Jaar	Aantal zaken	Jaar	Aantal zaken
1995 (9 maanden)	430	2006	725
1996	460	2007	662
1997	497	2008	738
1998	473	2009	750
1999	620	2010	655
2000	560	2011	636
2001	550	2012	577
2002	595	2013	616
2003	552	2014	501
2004	642	2015	532
2005	616	2016	404

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg 23 werkdagen (2015: 22 werkdagen). Circa 18 procent van de behandelde zaken werd ten gunste van klager opgelost. Dit percentage is door de jaren heen stabiel (2015: 20 procent). Sinds september 2016 is de vernieuwde website ombudsmanpensioenen.nl in de lucht. De website werd vanaf aanvang van de meting sinds 1 oktober 2016 tot het einde van het verslagjaar 7.798 keer geraadpleegd.

Afgelopen jaar heeft de ombudsman eenmaal een Formeel Advies, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen, aan een pensioenuitvoerder uitgebracht. Dit Advies vormde vorig jaar de aanleiding voor een bedrijfstakbrede aanbeveling van de ombudsman (zie pagina 3 van dit Verslag en pagina 4-5 Verslag 2015).

PREMIEVRIJE VOORTZETTING WEGENS ARBEIDSONGESCHIKTHEID

De heer B. werd in 2006 volledig arbeidsongeschikt, maar ontdekte pas bij zijn pensionering in 2013 dat de opbouw per de laatste dag van het arbeidscontract (2006) was beëindigd. Deze casus was aanleiding voor het inwinnen van een juridisch advies bij prof. mr. drs. M. Heemskerk (zie pagina 4 Jaarverslag 2015). Op grond van het advies van de heer Heemskerk luidde het Formele Advies van de ombudsman in april 2016: *“Ik adviseer het fonds klager alsnog coulancehalve premievrije pensioenopbouw toe te kennen per 10 maart 2006, doch – gezien artikel 37 PW – dwingend per 1 januari 2009”*.

Pensioenuitvoerder was niet bereid de heer B. premievrije voortzetting wegens arbeidsongeschiktheid per 1 januari 2009 toe te kennen. Op grond van de Regeling SUWI was pensioenuitvoerder verplicht niet eerder dan per 1 januari 2011 premievrije voortzetting toe te kennen. Spijtig voor de heer B., maar de ombudsman kon niet meer voor hem bereiken bij de pensioenuitvoerder. Bij zijn werkzaamheden laat de ombudsman zich weliswaar allereerst leiden door redelijkheid en billijkheid, maar om daarop tegenover een pensioenuitvoerder een beroep te kunnen doen, zal er tenminste enig juridisch draagvlak moeten zijn. Dit juridische draagvlak is er wat betreft een eventuele opbouw vóór 1 januari 2011 niet.

VERVOLG OP HET FORMEEL ADVIES VAN 20154: DE KLACHT VAN DE HEER VAN E.

In het Jaarverslag 2015 van de ombudsman viel het volgende te lezen:

Klager Van E. was sinds augustus 2007 tot de pensioendatum van 1 januari 2014 volledig arbeidsongeschikt. Na augustus 2007 bleef klager deelnemer van het fonds op grond van premievrije voortzetting wegens arbeidsongeschiktheid. In diverse uitingen van het fonds, zoals UPO 2008-2010, de toekenningsbrief en antwoorden op expliciete vragen van klager

over het voorwaardelijke pensioen, werd een voorwaardelijk pensioen in het vooruitzicht gesteld. In de maand van pensionering trok het fonds met het schrijven van 28 januari 2014 het recht op een voorwaardelijk pensioen in en werd het recht op ouderdomspensioen diengenvolge lager dan aanvankelijk eind 2013 in een toekenningsbrief was meegedeeld.⁵

De ombudsman wees het fonds op de tekst van het Sociaal Akkoord tussen regering en sociale partners. Dit akkoord was ontstaan doordat deelnemers in het verleden minder pensioen hadden opgebouwd dan fiscaal was toegestaan. Uit het Sociaal Akkoord blijkt dat het niet gaat om werknemerschap, maar om deelnemerschap tot de pensioendatum om in aanmerking te komen voor een voorwaardelijk pensioen.

FORMEEL ADVIES VAN DE OMBUDSMAN PENSIOENEN (EX. ART. 3.6 REGLEMENT OMBUDSMAN PENSIOENEN):

“Op grond van het doel en de strekking van het voorwaardelijke pensioen, zoals tot uiting gebracht in de wettelijk voorgeschreven voorwaardelijkheidsverklaring, heeft de ombudsman geconstateerd dat niet uitsluitend werkzame deelnemers, maar alle deelnemers die aan de voorwaarden voldoen in aanmerking komen voor een voorwaardelijk pensioen. Het pensioenreglement van het fonds is naar het oordeel van de ombudsman niet voldoende duidelijk en wijkt bovendien af van de wettelijk voorgeschreven voorwaardelijkheidsverklaring. In de wettelijke, maar ook in vrijwillige communicatie van het fonds aan klager heeft het fonds herhaaldelijk en expliciet aangegeven dat klager in aanmerking komt voor het voorwaardelijke pensioen. Klager mocht hier als deelnemer op vertrouwen (‘contra proferentem’).”

Niet uit te sluiten was dat pensioenuitvoerder met zijn eis van werkzaamheid in de branche een niet toegestaan indirect onderscheid naar handicap/chronische ziekte maakt.

Bindendheid van het advies van de Geschillencommissie speelt geen rol nu duidelijk is dat het fonds het besluit tot afwijzing van het verzoek om toekenning van een voorwaardelijk pensioen in alle redelijkheid niet had kunnen nemen en verder had aangegeven dat een

³ Eerste dag van arbeidsongeschiktheid

⁴ Jaarverslag 2015, pagina 7

⁵ De afwijzing was mede gebaseerd op het feit dat klager op de dag vóór de pensioendatum geen werknemer was

uitspraak van een interne geschillencommissie de toegang van klager tot de ombudsman als externe geschillenbeslechter niet in de weg kan staan.

In het voorjaar van 2016 liet de betrokken pensioenuitvoerder de ombudsman weten het Formele Advies naast zich neer te leggen. De ombudsman wendde zich vervolgens tot de voorzitter van de verantwoordelijke koepel met het verzoek de pensioenuitvoerder op andere gedachten te brengen.

In procedurele zin komt met het uitbrengen van een Formeel Advies een einde aan de bemiddeling van de ombudsman. Een Formeel Advies van de ombudsman is niet bindend, maar in de regel worden de Formele Adviezen van de ombudsman gevolgd. Dit was hier helaas niet het geval.

Teleurstellend is dat het ook het bestuur van de koepel niet lukte om het fonds op andere gedachten te brengen. Helaas ook dat de (zwaarwichtige?) redenen voor het niet opvolgen van het Formele Advies niet aan de ombudsman zijn medegedeeld. Op deze plaats benadrukt de ombudsman diens positie en rol als onafhankelijk bemiddelaar. Hij tracht in het belang van klagers en pensioenuitvoerders klachten en geschillen snel en laagdrempelig op te lossen.

A. RELEVANTE ONTWIKKELINGEN

VERSNELDE VERHOOGING VAN DE AOW-GERECHTIGDE LEEFTIJD LEIDT TOT FINANCIËLE PROBLEMEN BIJ OUDEREN

In 2013 besloot de regering de AOW-gerechtigde leeftijd versneld te verhogen, zodanig dat in 2021 een AOW-gerechtigde leeftijd van 67 jaar bereikt zal zijn. In 2016 ontving de ombudsman enkele brieven en relatief veel telefoontjes van ouderen die na hun 65^{ste} verjaardag met een 'AOW-gat' geconfronteerd werden of binnenkort gaan worden. Het gaat om ouderen die in de afgelopen jaren met functioneel leeftijdontslag (flo) of prepensioen zijn gegaan of een stamrecht- of lijfrenteuitkering genieten tot de 65-jarige leeftijd. Bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd stoppen dit soort uitkeringen en komen de ouderen die het betreft geheel of grotendeels zonder inkomen te zitten. Voor de groep ex-militairen die reeds met flo waren heeft het ministerie van Defensie inmiddels beloofd de uitkering door te betalen tot de leeftijd waarop een recht op AOW ontstaat. In mijn ogen kunnen pensioenuitvoerders weinig of niets doen. Indien er sprake is van een redelijke pensioenvoorziening, kan het pensioen eerder ingaan en hiermee de AOW-uitkering overbrugd worden. Het nadeel hiervan is een levenslang aanzienlijk lager pensioen. Een nadeel is verder dat deze oplossing niet mogelijk is voor mensen die weinig of geen pensioen hebben opgebouwd.

CODE PENSIOENFONDSEN

De Code Pensioenfondsen, die per 1 januari 2014 van kracht werd, formuleert normen voor een goed pensioenfondsbestuur. Per 1 januari 2017 wordt de Code Pensioenfondsen op een tweetal punten gewijzigd. Op deze plaats is vooral relevant dat vanaf 2017 de Stichting Zelfregulering Pensioenfondsen een verplichte bijdrage onder alle pensioenfondsen zal incasseren en daarmee de Ombudsman Pensioenen en de Monitoringcommissie⁶ zal financieren.

Eind 2016 hebben de Pensioenfederatie en de Stichting van de Arbeid de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzocht om artikel 11 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling per 1 januari 2017 zodanig te wijzigen dat deze naar de gewijzigde Code Pensioenfondsen verwijst. Hiermee vallen alle pensioenfondsen onder de werking van de Code Pensioenfondsen.

⁶ De Monitoringcommissie ziet toe op de naleving van de Code Pensioenfondsen

B. OPMERKELIJKE KLACHTEN DIE DE OMBUDSMAN IN BEHANDELING HEEFT GENOMEN

AFKOOP KLEIN PENSIOEN

In 2016 bereikten de ombudsman enkele klachten van bijna gepensioneerden over het feit dat – tegen eerdere aankondigingen van de pensioenuitvoerder in – het relatief geringe pensioen toch niet afgekocht ging worden. Sommige mensen hadden al een mooie bestemming voor de eenmalige afkoopsom bedacht.

De artikelen 65 t/m 68 van de Pensioenwet staan pensioenuitvoerders toe om pensioenen, die per jaar niet meer (zouden) bedragen dan € 465,94 (grens 2016) ongevraagd af te kopen. Het betreft een eenzijdig recht van pensioenuitvoerders. Dit betekent dat gewezen deelnemers weliswaar om afkoop van een relatief klein pensioen kunnen vragen, maar dit niet kunnen afdwingen. Echter, er was in 2016 een andere reden waarom de afkoop in een aantal gevallen ‘op het laatste nippertje’ toch geen doorgang mocht vinden. De toepasselijke pensioenreglementen van de meeste pensioenfondsen zijn in 2014 of 2015 gewijzigd. Eén van de meest in het oog springende veranderingen was de verhoging van de reglementaire pensioenrichtleeftijd van 65 naar 67 jaar. De wettelijke afkoopgrens (2016: € 465,94) wordt getoetst aan de hoogte van het pensioen op de pensioenrichtleeftijd. Door “oprenting” kwamen sommige aanspraken op een ouderdomspensioen vanaf 67 jaar boven de afkoopgrens en mochten de pensioenuitvoerders daardoor niet tot afkoop overgaan. Het ouderdomspensioen kan wel eerder ingaan, doorgaans bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd. Het pensioenbedrag op 67-jarige leeftijd is dan weliswaar fictief, maar wel bepalend voor de vraag of het pensioen mag worden afgekocht. De ombudsman kon in deze klacht niet bemiddelen vanwege de bij wet ingestelde afkoopgrens. Samenvattend, de pensioenuitvoerder mag het pensioen niet afkopen, omdat het ouderdomspensioen op de reglementaire pensioenleeftijd van 67 jaar boven de afkoopgrens ligt.

NIEUWE PENSIOENREGELING

Na het overlijden in 2002 van de heer J. liet verzekeraar aan zijn achterblijvende echtgenote, mevrouw B., weten dat er geen partnerpensioen was verzekerd. Dit zat mevrouw B. al die jaren niet lekker en zij besloot de ombudsman te benaderen.

De heer J. was zeven maanden na de huwelijksvoltrekking overleden. Als gevolg van een wijziging van de pensioenregeling kwam de ‘oude’ polis waarop uitsluitend een ouderdomspensioen voor de heer J. was verzekerd, na zijn overlijden te vervallen. Helaas had de pensioenuitvoerder verzuimd na te gaan of er op grond van de nieuwe pensioenregeling sprake was van een verzekerd partnerpensioen. Dit werd in 2016 alsnog nagegaan en wel met een positief resultaat. Op een nieuwe polis, die door het overlijden van de heer J. niet eerder was opgesteld, was er wél een partnerpensioen verzekerd. Het pensioen kwam uiteraard alsnog tot uitkering. De pensioenuitvoerder beloofde verder rente te vergoeden over de vervallen termijnen van de afgelopen veertien jaar.

OUDE AANSPRAKEN EN VERGETEN WAARDEOVERDRACHTEN

De heer Van G. was ervan overtuigd dat hij aanspraken had bij een verzekeraar. Het ging om pensioen dat hij tussen 1979 en 1982 had opgebouwd. De verzekeraar kon in eerste instantie niets van het pensioen van de heer Van G. terugvinden. De heer Van G. besloot daarop de ombudsman aan te schrijven.

In 1999 waren de ‘oude’ pensioenaanspraken nog steeds verzekerd bij de door de heer Van G. benaderde verzekeraar. Gelukkig kon de verzekeraar aan de hand van een kopie van een door de heer Van G. en zijn echtgenote getekend overdrachtsformulier aantonen hoe hoog de verzekerde aanspraken anno 1999 waren en dat het pensioen in 2000 naar het fonds was gegaan. Een latere, uitgebreidere zoektocht door de heer Van G. in zijn administratie thuis bevestigde overigens de overdracht.

Deze kwestie onderstreept de noodzaak voor pensioenuitvoerders om een pensioendossier bij leven van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde te bewaren. Na verloop van tijd is het vaak niet meer duidelijk wat er met een pensioen is gebeurd.

RENTEBIJSCHRIJVINGEN NA DE PENSIOENDATUM

Ongeveer 5.000 inwoners van Nederland hebben op grond van hun levensbeschouwing principiële bezwaren tegen verzekeringen. De Nederlandse wetgever houdt daar rekening mee en kan vrijstelling verlenen voor verplichte verzekeringen. De groep die het betreft, staat bekend als erkend gemoedsbezwaard. Erkende gemoedsbezwaarden kunnen vrijgesteld worden van betaling van pensioenpremies en betalen dan vervangende spaarbijdragen voor hun pensioen⁷. Die bijdragen worden gestort op een speciale, rentedragende spaarrekening. Na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd wordt dit in termijnen gedurende minimaal 15 en maximaal 25 jaar uitgekeerd aan de pensioengerechtigde.

De heer D. is zo'n gemoedsbezwaarde. Als werknemer werd er jaarlijks een bedrag op zijn spaarrekening bijgeschreven. Tevens werd er per 1 januari van ieder jaar rente bijgeschreven. Het ging feitelijk niet om rente, maar om rendement, want het vijfjaarlijkse gemiddelde rendement werd gehanteerd als percentage voor de rentebijbeschrijving. Hiermee kan een bijbeschrijving ook negatief zijn (afschrijving). Na pensionering zou de rekening in vijftien jaar worden uitgekeerd. Na zijn pensionering in 2014 merkte de heer D. dat er per 1 januari 2015 geen rente meer werd bijgeschreven. De pensioenuitvoerder liet de heer D. weten dat een rentebijbeschrijving na de pensioendatum niet was toegestaan op grond van de Wet Loonbelasting (Wet LB). Een door de vakbond geraadpleegde fiscalist was het hier niet mee eens, maar het fonds bleef onverbiddelijk. Namens de heer D. richtte de vakbond zich met het geschil tot mij.

Ook de ombudsman kreeg de pensioenuitvoerder niet op andere gedachten. De ombudsman besloot de Belastingdienst te benaderen met de vraag of een rentebijbeschrijving na de pensioendatum in strijd is met de Wet LB. De Belastingdienst liet eind december weten geen enkel bezwaar te zien in een rendementbijbeschrijving na de pensioendatum. Een "gewoon" pensioen

⁷ Artikel 9.6 lid 6 van de Aanwijzing pensioenvervangende regelingen voor gemoedsbezwaarden, besluit van 6 november 2015 nr. BLKB2015/830M

kan na pensionering ook in hoogte variëren door toeslagverlening. In het Verslag 2017 zal nader worden berichten over het verloop van deze kwestie.

C. OVERIGE ZAKEN

Regelmatig ontvangt de ombudsman van de kant van werkgevers zaken waarbij de verplichtstelling of de hoogte van de in rekening gebrachte premies ter discussie staat. Deze bezwaren van (ex-)werkgevers vallen niet binnen het werkkterrein van de ombudsman, maar deze zal niet aarzelen om te trachten het geschil langs de weg van bemiddeling op te lossen.

Ook moet de ombudsman zich – net als pensioenuitvoerders – buiten discussies tussen ex-echtgenoten over de verdeling of verrekening van pensioen 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 terzijde.

Niet de Ombudsman Pensioenen, maar de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid, zie www.kifid.nl) behandelt klachten over financiële dienstverleners, financiële producten of instrumenten. Met Kifid is afgesproken dat het klachten over de pensioenpolis of over een pensioenadvies behandelt.

Op grond van artikel 4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen kan er voorts geen sprake zijn van bemiddeling door de ombudsman indien de zaak aan de rechter is voorgelegd.

BIJLAGE

UITSPLITSING VAN DE KLACHTEN

KLACHTEN 2016 UITGESPLITST NAAR ONDERWERP EN RESULTAAT

Onderwerpen	X	G	O	P	DNI	totaal
Aanspraak	25	6	46	6	36	119
Afkoop	3	2	4	3	7	19
Berekening	2	1	4	11	10	28
Berichtgeving	2	15	8	0	0	25
Bejegening	1	1	0	0	3	5
Heffingen en inhoudingen	3	1	7	3	3	17
Nabestaandenpensioen	4	8	22	8	13	55
Opbouw arbeidsongeschiktheid	7	8	15	2	10	42
Reparatie deeltijdpensioen	0	0	0	0	1	1
Samenloop andere inkomsten	0	0	4	1	4	9
Uitbetaling	2	4	5	1	1	13
Uitvoerder	1	1	0	0	0	2
(Verevening bij) scheiding	3	0	5	6	6	20
Waardeoverdracht	2	3	1	0	2	8
Waardevastheid	3	1	3	0	3	10
Verspreide onderwerpen	0	0	0	0	1	1
Overig	0	2	2	11	15	30
Totaal	58	53	126	52	115	404

- 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
 DNI: doorverwezen, informatie/uitleg gegeven, behandeling niet aangevangen of voortgezet

Betrokken PU	Bpf	264	Opf	42	Vz	74
(pensioenuitvoerder)	Overig	20	Ppi	0	Brpf	4

- Bpf: bedrijfstakpensioenfonds
 Brpf: beroepspensioenfonds
 Opf: ondernemingspensioenfonds
 Vz: verzekeraar
 Ppi: premiepensioeninstelling

COLOFON

OMBUDSMAN

Drs. P.J.C. Keizer

SECRETARIS

Drs. P.P. Alvers CPC

SECRETARIAAT

Mevrouw C.A.T. de Leede

POSTADRES

Postbus 93560
2509 AN Den Haag

KANTOORADRES

Bezuidenhoutseweg 60 (SER-Gebouw)
2594 AW Den Haag

070 3499 620

WEBSITE

www.ombudsmanpensioenen.nl

FOTOGRAFIE

Shutterstock