



Jaarverslag 2021 Ombudsman Pensioenen

Inhoud

Voorwoord	3
Klachten en informatieverzoeken 2021 naar onderwerp en resultaat	5
Monitoring aanbeveling 2020	7
Aanbevelingen jaarverslag 2021	8
Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2021	9
Voorbeeld klachten 2021	11
Bijlagen	14
1 Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen	15
2 Overzicht interviews en presentaties 2021	16
3 Reglement Ombudsman Pensioenen per 1 januari 2022	17
Colofon	20



Voorwoord

Vanaf november 2021 ben ik Ombudsman Pensioenen. De focus in deze interessante en uitdagende functie ligt op bemiddeling bij klachten over de uitvoering van het pensioenreglement. Ik vind het belangrijk dat pensioenbelanghebbenden met hun klacht bij een onafhankelijk instituut terecht kunnen, nadat zij de klachtenprocedure bij hun pensioenuitvoerder volledig hebben doorlopen. Uit de klachtenbehandeling hoop ik met mijn team algemene lessen te halen, waarmee de pensioensector zich kan verbeteren.

Spijtoptanten

In mijn eerste maanden viel het op dat meerdere klagers zich tot mij wenden, die zijn te typeren als ‘spijtoptanten’.

Zij hebben spijt van de gemaakte keuze en willen die graag terugdraaien. Vaak gaat het om keuzes bij de ingang van het pensioen, zoals de verdeling van de middelen over het ouderdoms- en partnerpensioen. Dit zijn in principe éénmalige keuzes en daarom van groot belang voor het lange termijn - welzijn van deelnemers¹ en hun partners. Deelnemers moeten goed nadenken over het omzetten van een partnerpensioen in een hoger ouderdomspensioen, overleggen met hun partner, advies inwinnen en indien nodig vragen stellen aan hun pensioenuitvoerder. Het is belangrijk om te voorkomen dat een deelnemer ondoordacht en snel een kruisje zet bij het hoogste bedrag en dat de partner ‘zonder het formulier te lezen’ blind mee tekent. Dit kan namelijk tot schrijnende situaties leiden. Vaak klagen de spijtoptanten -terecht of onterecht- dat de

pensioenuitvoerders hen niet goed hebben geïnformeerd. Het gepubliceerde advies in 2021 van mijn voorganger betrof ook een ‘spijtoptant’.

De uitdaging

Een grote uitdaging voor pensioenuitvoerders is daarom om deelnemers te stimuleren dit soort keuzes goed doordacht te maken. Dat is mogelijk, onder andere door de communicatie meer in te richten vanuit het deelnemersperspectief en minder vanuit het administratieve perspectief met als focus de pensioenuitkering te laten ingaan.

Best practices

Gelukkig zijn er ook ‘best practices’, zoals bij Pensioenfonds Metaal & Techniek (PMT) en Pensioenfonds Vervoer. Bij deze pensioenfondsen spelen pensioenconsulenten een zeer nuttige rol.

Zo neemt PMT in 2018 telefonisch contact op met de deelnemers die vlak voor de pensioeningangsdatum op het keuzeformulier de ‘default’ keuze invullen. Hieruit bleek dat 35% daarvan na het telefoongesprek de gemaakte defaultkeuze alsnog wijzigt. Door deze ervaring is PMT een pilot gestart om deelnemers vroegtijdig te informeren over keuzes die ze kunnen maken voordat ze met pensioen gaan.

Bovendien organiseert PMT meerdere keren per jaar webinars ‘met pensioen gaan’. Die webinars worden druk bezocht. Ook stuurt PMT offertes waarin de gevolgen van bepaalde keuzes cijfermatig zijn weergegeven. De deelnemers zien dus op het keuzeformulier in euro’s hoeveel het ouderdomspensioen hoger wordt en dat er minder of geen partnerpensioen resteert. Het belangrijkste onderdeel van het voorkomen van spijtoptanten is wel het persoonlijk gesprek met een PMT pensioenconsulent. De partner is vrijwel altijd bij dit gesprek aanwezig. Als de deelnemer daarvoor kiest kan de consulent de deelnemer ook administratief geheel ontzorgen in dit traject.

Bij pensioenfonds Vervoer spreekt maar liefst driekwart van de deelnemers die bijzondere keuzes moeten maken vooraf met een pensioenconsulent. Zowel pensioenfonds Vervoer en PMT sturen *daarnaast* de partners afzonderlijk een brief om aan te geven wat de keuze is geweest en wat daarvan de consequenties zijn. Deze brief kunnen ze bij Pensioenfonds Vervoer ook terugvinden in het digitale portaal voor de partner. De partner beschikt dus over een eigen portaal. Indien de keuze bij

¹ Onder deelnemer wordt in dit jaarverslag verstaan iedere belanghebbende zoals gedefinieerd in het Reglement Ombudsman Pensioenen.



Pensioenfondsvervoer voor pensioeningang toch ongewenst is, wordt deze herzien, soms ook kort na ingang van het pensioen. Ook toetst Pensioenfondsvervoer jaarlijks hoe tevreden de onlangs gepensioneerde deelnemers zijn over hun keuzes. In 2021 gaf 96% aan tevreden te zijn met de gemaakte keuzes.

Begeleiding deelnemers

Andere pensioenuitvoerders kunnen zich laten inspireren door deze en mogelijk andere voorbeelden. Hoe beter het keuzeproces is ingericht en vastgelegd, des te groter is de kans dat de deelnemer echt begrijpt waar hij voor kiest. Bovendien geeft dit voor de deelnemer minder keuzestress. Ook voor de toekomst is dit van groot belang. Het aantal keuzemogelijkheden in pensioenregelingen zal immers toenemen, om te beginnen in 2023 met de éénmalige uitkering bij pensionering. Maar ook in de concepten van de Wet 'Toekomst Pensioenen' komen begrippen voor als keuzeomgeving en keuzebegeleiding. Het doel hiervan is het voorkómen van suboptimale keuzes door deelnemers. Deze open normen moeten in de praktijk weliswaar nog worden ingevuld, maar mijn oproep is: "Wacht hier niet te lang mee, begin al in 2022 met de eerste stappen". Want suboptimale keuzes kunnen leiden tot welzijn- en inkomensverlies. Het is ook niet bevorderlijk voor het vertrouwen in de pensioensector.

Dossier premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid

In oktober 2021 schreef mijn voorgangster, Henriëtte de Lange, een afscheidsblog over 'premiervrijstelling bij arbeidsongeschiktheid'. Dit blijkt een zeer hardnekkig dossier in de sector, want ook haar voorganger Piet Keizer heeft hier vele jaren veel tijd aan besteed en verzocht om meer coulance bij de pensioenuitvoerders. Er is zeker voortgang geboekt. De wetgever heeft de Pensioenwet aangepast. Het UWV levert meer betrouwbare informatie en een aantal pensioenfondsen heeft met beperkte terugwerkende kracht herstelacties uitgevoerd. Bemoedigend is ook de [uitspraak](#) van het Gerechtshof in Amsterdam in november 2021. Ik lees in deze casus dat het onder omstandigheden niet redelijk en billijk is om het verzoek om premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid te weigeren, omdat de aanvraag daartoe niet binnen de voorgeschreven termijn is gedaan. Het Hof kende de premievrije opbouw dan ook alsnog toe met terugwerkende kracht tot het moment waarop aan de voorwaarden voor premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid werd voldaan. In dit geval 2004.

In mijn eerste twee maanden kreeg ik diverse dossiers 'premiervrijstelling bij arbeidsongeschiktheid' op mijn bureau; vaak gaat het om klachten van deelnemers met gecompliceerde dossiers waarbij de oorzaak van het probleem lang geleden is ontstaan. De deelnemer heeft de arbeidsongeschiktheid te laat gemeld, maar ook bij de pensioenuitvoerders zijn er zaken minder goed verlopen. Dossiers zijn vaak door het verloop van de tijd aan beide kanten niet meer compleet. Ook bij de rol van de voormalige werkgevers zijn vraagtekens te zetten. Vaak wordt het pensioen niet toegekend, omdat dit volgens pensioenuitvoerders ten koste gaat van de collectiviteit en mede vanuit het oogpunt van evenwichtige belangenafweging. Dit, terwijl het relatieve effect op het pensioeninkomen van de deelnemer en zijn partner groot is. Kortom, dit dossier is voor historische gevallen nog niet gesloten. Door de meer flexibele arbeidscontracten ontstaan er bovendien nieuwe problemen als een deelnemer arbeidsongeschikt wordt. Daarom herhaal ik de oproep van mijn voorgangers aan pensioenuitvoerders om zich meer in te leven in de persoonlijke omstandigheden van de klager en meer coulance te betrachten.

Nieuw reglement vanaf 2022

Per 1 januari is een nieuw reglement van de Ombudsman Pensioenen van kracht. Hierdoor kunnen we vanaf 2022 bemiddelingsbijeenkomsten (hoorzittingen) gaan houden. Daarnaast kunnen we ook een klacht in behandeling nemen als de pensioenuitvoerder weigert dit zelf en binnen een bepaalde termijn te doen.

Dank

Ik wil mijn voorgangster Henriëtte de Lange bedanken voor haar grote inzet voor het instituut Ombudsman Pensioenen en de pensioensector. De klagers die mede door haar bemiddeling een beter pensioen hebben gekregen zullen dit ongetwijfeld ondersteunen. Ook wil ik de medewerkers van de Ombudsman Pensioenen hartelijk bedanken voor hun grote inzet in 2021. Het aantal informatieverzoeken is met circa 30% toegenomen ten opzichte van 2020. Zonder hun inzet was het resultaat zoals beschreven in dit jaarverslag nooit gerealiseerd. Daarnaast wil ik graag de Klankbordcommissie bedanken die in 2021 vier keer bij elkaar is geweest en het instituut Ombudsman Pensioenen heeft voorzien van kritische en waardevolle feedbacks en adviezen in onder andere complexe dossiers. Ten slotte wil ik de Sociaal Economische Raad (SER) bedanken voor haar gastvrijheid en (facilitaire) ondersteuning.



Klachten en informatieverzoeken 2021 naar onderwerp en resultaat

Vanaf 2019 is het Instituut Ombudsman Pensioenen gestart met het bijhouden van alle momenten waarop mensen contact zoeken met de ombudsman. Elk contact wordt geregistreerd als dossier. Bij de registratie van de contacten wordt onderscheid gemaakt tussen klachten die in behandeling zijn genomen en klachten die niet in behandeling zijn genomen.

In behandeling genomen klachten

Dit zijn klachten zoals bedoeld in het reglement Ombudsman Pensioenen. Deze klachten komen in aanmerking voor een bemiddelingstraject, als er in ieder geval voldaan is aan twee voorwaarden, namelijk dat de interne klachtprocedure bij de pensioenuitvoerder volledig is doorlopen en de klacht gaat over de uitvoering van een pensioenreglement.

De in 2021 behandelde klachten zijn klachten die zijn behandeld én afgerond in 2021. Daar zitten ook klachten bij die in al in 2020 zijn ingediend.

De gemiddelde doorlooptijd van het bemiddelingstraject van de in behandeling genomen klachten bedroeg 92 werkdagen. Dit is iets minder dan vorig jaar (2020: 95). 27 procent van de in behandeling genomen klachten werd ten gunste van de klager opgelost. Dit percentage is iets hoger dan vorig jaar (2020: 26 procent).

Niet in behandeling genomen klachten

Dit gaat om andere klachten dan bedoeld in het reglement van de Ombudsman Pensioenen, omdat er niet voldaan is aan de hierboven genoemde basisvoorwaarden. Daarom kan voor die klachten niet onderzocht worden of bemiddeling mogelijk is. In 2021 hebben wij in totaal 866 (in 2020: 634) klachten ontvangen waarvoor geen bemiddelingstraject is gestart.

Het aantal niet in behandeling genomen klachten is in 2021, in vergelijking met 2020, dus ruim 30% toegenomen.

Hetzelfde geldt voor het aantal binnengekomen telefoontjes dat in 2021 een stijging vertoonde. Het aantal binnengekomen telefoontjes in 2021 bedroeg 451 (in 2020: 216). Dit laatste komt doordat het telefoonnummer in 2021 prominent op onze website is geplaatst. Hiermee willen wij bewerkstelligen dat mensen ons eerst bellen voordat zij een klacht bij ons indienen.

63% van de niet in behandeling genomen klachten (in 2020: 35%) wordt terugverwezen naar de pensioenuitvoerders, omdat:

- de interne klachtprocedure bij die uitvoerders niet (volledig) is doorlopen; en/of
 - mensen de beslissingen van hun pensioenuitvoerders niet begrijpen of hun pensioenvragen in de eerste instantie niet aan de pensioenuitvoerder willen voorleggen.
- Wij zien regelmatig dat mensen een soort drempelvrees hebben wanneer hen wordt geadviseerd om zelf inlichtingen te vragen aan hun pensioenuitvoerders. Soms is er de reactie van teleurstelling, van terughoudendheid of machteloosheid. Uiteraard kunnen wij niet beoordelen in hoeverre deze uitingen gerechtvaardigd zijn.

Klagers sturen ook mails met veel bijlagen in de hoop dat wij iets voor hen kunnen bereiken. Soms is het niet duidelijk dat de Ombudsman Pensioenen een onafhankelijk instituut is, met als kerntaak het bemiddelen van klachten en daarom niet als belangenbehartiger optreedt. Ons doel is immers te proberen tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen die in de maatschappij als redelijk en billijk wordt gezien. Het juridische kader is daarvan een belangrijk deelaspect, maar de ombudsman kijkt breder dan alleen naar de letter van de wet en het pensioenreglement². Daarnaast blijkt uit de klachten dat er in de betreffende dossiers vaak iets niet goed is gegaan in de communicatie tussen de pensioenuitvoerder en de klager. Zie ook in dit verband het rapport van de AFM over 'correcte pensioenadministratie geen garantie voor correcte deelnemerscommunicatie' van februari 2022.

De gemiddelde doorlooptijd van de niet in behandeling genomen klachten is in 2021 2,7 dagen (in 2020: 5 dagen). Een enkele niet in behandeling genomen klacht had een lange doorlooptijd. In 2021 werd ongeveer 59% (in 2020: 47%) nog dezelfde dag afgehandeld.

² Zie PensioenMagazine 2019/156: "de redelijkheid en billijkheid in het licht van art. 48 PW", Henriëtte de Lange.

De kortere doorlooptijd in 2021 hangt samen met extra capaciteit bij het secretariaat in die periode. Hieronder staan alle onderwerpen waarover de ombudsman klachten ontving.

Ze zijn ingedeeld naar in behandeling genomen klachten en niet in behandeling genomen klachten.

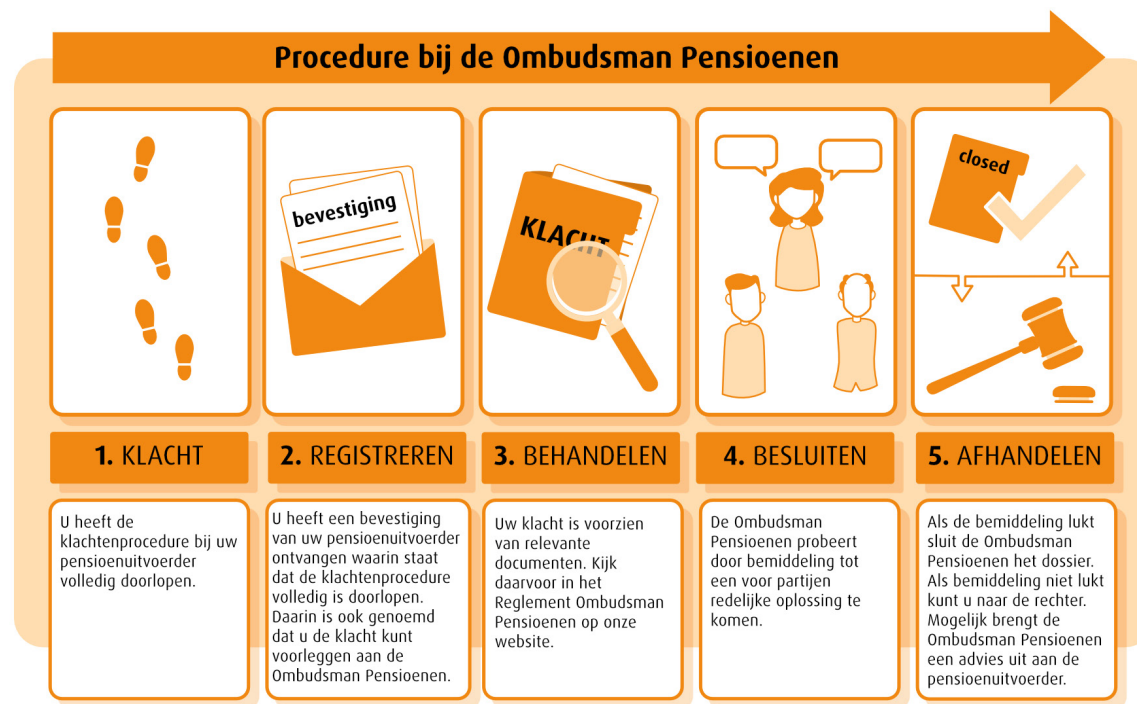
Onderwerpen	In behandeling genomen klachten			Niet in behandeling		Totaal
	Geslaagde bemiddeling	Geen geslaagde bemiddeling	Nog in behandeling	Doorverwezen	Informatie gegeven	
Afkoop	0	1	0	24	4	29
Arbeidsongeschiktheid	4	12	6	66	36	124
Berekening	2	5	4	39	22	72
Communicatie	1	1	1	35	8	46
Heffingen, inhoudingen, terugvordering en uitbetaling	6	2	0	39	24	71
Indexatie	0	4	0	12	13	29
Nabestaandenpensioen	4	21	7	86	41	159
Ouderdompensioen	6	14	3	122	63	208
Scheiding	3	6	1	49	30	89
Waardeoverdracht	1	4	0	31	8	44
Overige onderwerpen	0	3	0	39	75	117
Totaal	27	73	22	542	324	988

Betrokken pensioenuitvoerder	Pensioenfonds	Verzekeraar	PPI	Overig	Niet geregistreerd
Aantal in behandeling genomen klachten	106	15	1	0	0
Aantal niet in behandeling genomen klachten	597	139	13	117	0

Ontvangen via	Post	E-mail	Telefoon
Van alle klachten	79	457	451

Websitebezoek

In 2021 werd de website (ombudsmanpensioenen.nl) 3940 keer (2020: 3220 keer) geraadpleegd.





Monitoring aanbeveling 2020

Aanbeveling in het jaarverslag 2020

In het jaarverslag over 2020 deed mijn voorganger een praktische aanbeveling: *“Zorg dat in het slot van elke derde mail/brief over hetzelfde onderwerp een link zit naar de interne klachtprocedure. Eerder kan natuurlijk ook”.*

De ombudsman constateert dat er anno 2021 nog veel te verbeteren valt op dit punt. De ombudsman ziet nog veel brieven/mails van pensioenuitvoerders met als slotlinea: *“Heeft u nog vragen? Neem contact met ons op.”*

Het probleem zit in de niet adequate communicatie over de klachtenprocedure en de verschillende fases (vervolgstappen) die een klager moet doorlopen om zijn klacht bij de ombudsman behandeld te krijgen. Zo is het nog steeds lastig vast te stellen of een klager, die zich bij de ombudsman meldt de klachtenprocedure wel en bovendien volledig heeft doorlopen. Deels komt dit doordat pensioenuitvoerders niet scherp zijn in het herkennen van een klacht. De vraag is dan wat de definitie van een klacht is. Ook het AFM-rapport ‘Naar een betere rechtsbescherming van de pensioendeelnemer’ van 18 maart 2022 is onder meer tot deze conclusie gekomen.

In 2019 is door mijn voorganger een kleinschalig onderzoek uitgevoerd naar de invulling van de interne klachtenprocedure van pensioenuitvoerders. Een samenvatting van de uitkomsten van dat onderzoek is te vinden op onze [website](#).

Uit dat onderzoek waarin onder meer 50 dossiers zijn onderzocht blijkt dat in 52% (= 26 van de 50 dossiers) daarvan klagers niet werd verteld uit welke vervolgstappen de klachtenprocedure bestaat. Die vervolgstappen kunnen bestaan uit:

- de verwijzing naar de interne klachtprocedure (IKP) van de pensioenuitvoerder;
- de verwijzing naar de tweede fase van de IKP van de pensioenuitvoerder;
- de verwijzing naar de Ombudsman Pensioenen.

Dit is opmerkelijk, omdat in de toelichting van norm 65 van de Code Pensioenfondsen staat: *“Pensioenfondsen verwijzen belanghebbenden – deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en hun nabestaanden – naar de Ombudsman Pensioenen, als hun klachten en geschillen niet kunnen worden opgelost via de interne klachten- en geschillenprocedure”.*

In 2020 moest 35% van alle mensen die contact zochten met de ombudsman (in totaal 781) worden doorverwezen naar de pensioenuitvoerder. Deze mensen waren regelmatig verbaasd dat er zoiets als een IKP bestaat.

Van alle mensen die in 2020 contact zochten met de ombudsman omdat zij pensioenvragen aan de Ombudsman Pensioenen voorlegden werd 46% door de ombudsman zelf beantwoord of verder geholpen.

Het is lastig om de cijfers van 2021 met die van 2020 te vergelijken, omdat de ombudsman in 2021 ertoe is overgegaan om vragen van klagers zoveel mogelijk door de pensioenuitvoerder zelf te laten beantwoorden (terugverwijzing naar de pensioenuitvoerder). Omdat deze aanbeveling meer tijd vraagt gaat de ombudsman eind 2022 of voorjaar 2023 inventariseren of pensioenuitvoerders gehoor hebben gegeven aan de aanbeveling van 2020 en aan de aanbeveling van 2018 over de zichtbaarheid van de klachtenprocedure op de website van de pensioenuitvoerders.

Aanbevelingen jaarverslag 2021

In dit jaarverslag komt de Ombudsman met drie aanbevelingen.

Redelijkheid en billijkheid

Aanbeveling 1

Meer aandacht voor de redelijkheid en billijkheid bij het nemen van beslissingen.

In 2018 vroeg mijn voorganger om meer aandacht voor redelijkheid en billijkheid bij de toekenning van partnerpensioen. Mijn aanbeveling aan de pensioenuitvoerders is nu breder.

De wet en het pensioenreglement zijn noodzakelijkerwijs algemeen. Hierdoor kan de toepassing daarvan in een individueel geval een voor de klager en de maatschappij evident onbillijke beslissing opleveren die de ontwerpers waarschijnlijk niet bedoeld of gewild hadden.

Ik zou pensioenuitvoerders daarom aanbevelen om bij het nemen van beslissingen niet strikt de wetgeving en/of het pensioenreglement te volgen, maar ook het belang van de rechtsbescherming van hen die tussen wal en schip vallen meer in het oog te houden en vaker gebruik te maken van de hardheidsclausule.

Herstelbeleid

Aanbeveling 2

Stel herstelbeleid vast, informeer belanghebbenden over dit beleid. Informeer belanghebbenden ook actief over de hierdoor ontstane mogelijke gevolgschade en wettelijke rente. Publiceer zowel het herstelbeleid als het beleid over de gevolgschade op de website.

Pensioenuitvoerders kunnen onder bepaalde voorwaarden pensioenbedragen naar boven of beneden bijstellen.

De pensioengerechtigde kan hierdoor gevolgschade lijden, omdat bijvoorbeeld pensioen-nabetaling kan leiden tot een hogere inhouding van de belasting. Een nabetaaling kan ook gevolgen hebben voor huurtoeslag of zorgtoeslag. De ombudsman constateert dat pensioenuitvoerders in dat geval wèl netjes de nabetaaling doen, maar dat zij vergeten de pensioengerechtigden te wijzen op de mogelijke gevolgschade en de eventueel te vergoeden wettelijke rente. Zie ook in dit verband het servicedocument van de Pensioenfederatie, gericht aan pensioenfondsen, over 'Herzien van Pensioenen'.

Gevolgschade kan ook immaterieel van aard zijn. Mensen ergeren zich als pensioenuitvoerder hen onzorgvuldig informeert of als zij niet goed worden geholpen. Hier meer aandacht aan geven, zoals met een bloemetje of een excuusbrief is vaak op zijn plaats.

Bewaren van documenten/data

Aanbeveling 3

Bewaar pensioenoverzichten, salarisstroken, en arbeidsovereenkomsten goed.

Deze aanbeveling is gericht aan (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden. Pensioenuitvoerders zijn verantwoordelijk voor de administratie en vaststelling van pensioenaanspraken en -rechten. Maar de bewaarplicht van pensioenuitvoerders, als het gaat om data, is aan termijnen gebonden.

De ombudsman raadt deelnemers daarom aan om hun pensioenoverzichten, salarisstroken en arbeidsovereenkomsten zo volledig en zo lang mogelijk te bewaren, zodat zij in voorkomende gevallen als bewijs kunnen dienen dat er pensioen is opgebouwd en zij als basis kunnen dienen voor het bepalen van pensioenaanspraken en -rechten.



Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2021

In 2021 heeft mijn voorganger drie adviezen uitgebracht; twee daarvan zijn wèl en een niet opgevolgd.

Advies 1

Klager, deelnemer aan een pensioenfonds, is via een reorganisatieronde uit dienst getreden en ontvangt een ontslagvergoeding. Die ontslagvergoeding wordt gedeeltelijk met medewerking van personeelszaken gestort in een vrijwillige beschikbare premiepensioenregeling in de zin van artikel 120 lid 2 Pensioenwet. De vrijwillige pensioenregeling dient als aanvulling op de basispensioenregeling van het fonds.

Klager meent, afgaande van de informatiebrochures over de vrijwillige pensioenregeling, dat het in die regeling gestorte kapitaal belegd zou worden tot haar pensioendatum. Tien maanden na de storting kreeg klager echter te horen van het pensioenfonds dat de vrijwillige pensioenregeling wordt beëindigd. Het in de vrijwillige pensioenregeling gestorte kapitaal wordt verplicht aangewend om een pensioen in de basisregeling (middelloon) van het fonds in te kopen.

Klager voelt zich benadeeld, omdat zij dacht dat haar storting na ontslag zou worden belegd en renderen tot haar pensioendatum. Het pensioenproduct zou volgens klager erop zijn gericht om het beleggingsrisico pas op het moment van inkoop op de pensioendatum kleiner te maken doordat er tot pensioendatum volgens een Life Cycle wordt belegd. Bovendien is volgens het pensioenreglement bijstorting slechts mogelijk zolang er sprake is van werknemerschap. Bij uitdiensttreding is het werknemerschap beëindigd.

Het pensioenfonds heeft echter in afwijking van het pensioenreglement de bijstorting geaccepteerd en administratief verwerkt. Klager heeft noch ten tijde van de bijstorting noch bij uitdiensttreding bericht ontvangen dat de bijstorting niet mogelijk was.

De ombudsman vindt dat het pensioenfonds niet heeft voldaan aan artikel 39 Pensioenwet. Dat artikel verplicht de pensioenuitvoerder informatie te verstrekken die voor de deelnemer specifiek in het kader van de beëindiging relevant is. Ook de informatie over de vrijwillige pensioenregeling vanuit het fonds was diffuus en niet evenwichtig. Dat de bijstorting na uitdiensttreding fiscaal mogelijk was en administratief kon worden verwerkt acht de ombudsman onvoldoende om de bijstorting te rechtvaardigen.

De ombudsman vraagt het pensioenfonds te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de storting terug te draaien en dus de koopsom met medewerking van de belastingdienst alsnog terug te storten. Het pensioenfonds volgt het advies van de ombudsman en stort de koopsom terug.

Advies 2

Een pensioenfonds wijst het verzoek van klager af tot conversie van pensioenaanspraken na de echtscheiding tussen klager en de deelnemer/hoofdverzekerde. Klager is de ex-partner van de deelnemer.

Pensioenconversie betekent dat de rechten van de ex-partner (het bijzonder partnerpensioen) en 50% van het tijdens het huwelijk of geregistreerd partnerschap opgebouwde ouderdompensioen worden omgerekend naar een levenslang ouderdompensioen op het leven van de ex-partner.

Een pensioenfonds mag voorwaarden verbinden aan het toewijzen van een verzoek om conversie. Een van die voorwaarden is een medische keuring van de deelnemer, die moet aantonen dat er bij hem sprake is van normale levenskansen. Dit is in de casus gebeurd. De deelnemer heeft een medische keuring moeten ondergaan.

Uit de keuring blijkt dat de deelnemer/hoofdverzekerde geen normale levenskansen heeft. Op basis van de medische situatie van deelnemer wordt beoordeeld dat hier sprake is van een 'verhoogd risico'. Voor het fonds vormt dit de aanleiding conversie af te wijzen. Het fonds stelt dat de conversie dan nadelig is voor de overige deelnemers van het fonds.



De Wet verevening pensioenrechten bij echtscheiding (Wvps) staat een medische keuring bij conversie op zich toe.

Volgens de Wvps moeten de gronden van weigering voornamelijk gevonden worden in een onaanvaardbare wijziging van het risico. Weigert een pensioenuitvoerder zijn medewerking te verlenen aan conversie, dan kan de rechter toetsen of de weigering 'redelijk' is.

De ombudsman vraagt het fonds om het verhoogde risico die de uitkomst van de medische keuring is, te objectiveren. Ook vraagt de ombudsman het fonds of de weigering mee te werken aan conversie redelijk is, in het licht van de Wet pensioenverdeling bij scheiding die de Wvps zal vervangen en waarbij conversie de norm wordt.

Het fonds slaagt er niet in het verhoogde risico te objectiveren; hieruit valt af te leiden dat de weigering om de conversie af te wijzen de redelijkheidstoets niet kan doorstaan. Het fonds besluit de conversie daarom alsnog toe te staan.

Advies 3

In 2021 maakte mij voorganger voor het eerst gebruik van de mogelijkheid om een niet opgevolgd advies openbaar te maken. Dat is in deze casus gebeurd. Het betreft hier een klacht tegen pensioenfondsen voor de bouw (bpfBOUW).

De klacht gaat over een man en zijn vrouw die zich tijdens een gesprek met hun hypotheekadviseur realiseren dat er geen partnerpensioen is als de man zou overlijden. Dat komt omdat de man bij pensionering zijn partnerpensioen heeft uitgeruild voor een hoger ouderdompensioen. Dit was voor beide een zeer onaangename verrassing. Hij dient een klacht in tegen zijn pensioenfondsen. De communicatie over die uitruil en vooral de gevolgen daarvan waren voor de klager zodanig onduidelijk dat hij totaal niet begrepen had dat zijn vrouw volledig zonder partnerpensioen zou kunnen komen te zitten bij zijn overlijden. Hij vraagt aan zijn pensioenfondsen om de uitruil terug te draaien. Het pensioenfondsen werkt daar niet aan mee. En zo komt de klacht bij de Ombudsman Pensioenen terecht.

Na beoordeling van het dossier zijn er voor de ombudsman voldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat klager en zijn vrouw echt niet hebben begrepen dat er geen enkel partnerpensioen meer zou zijn en vraagt de ombudsman het pensioenfondsen om mee te werken aan het terugdraaien van de uitruil. Voorwaarde voor dat terugdraaien is natuurlijk dat er een afspraak wordt gemaakt over het terugbetalen van het te veel betaalde ouderdompensioen en als dat noodzakelijk is ook medische voorwaarden worden gesteld.

Helaas wil pensioenfondsen ook na het verzoek van de ombudsman niet meewerken aan het terugdraaien van de uitruil. Op dat moment kan de ombudsman 2 dingen doen; accepteren dat de bemiddelingspoging om tot een goede oplossing van de klacht te komen is mislukt of een advies uitbrengen.

De ombudsman heeft voor het laatste gekozen en maakt het advies

<https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/adviezen> openbaar.



Voorbeeld klachten 2021

Door vrijwillige voortzetting alsnog premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva)

Klager is op 1 januari 2018 in dienst getreden op een jaarcontract. Op 5 december 2018 krijgt hij een bedrijfsongeval. Op 31 december 2018 stopt zijn jaarcontract. Klager krijgt per 1 januari 2019 een Ziektewetuitkering. Over die uitkering bouwt klager geen pensioen op. Per 15 mei 2020 ontvangt klager een WIA-uitkering. Ook daarover bouwt hij geen pensioen op.

Het pensioenfonds waar klager pensioen opbouwde tijdens het bedrijfsongeval op 5 mei 2018 heeft een regeling voor premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid (PVA). De klager moet om daarvoor in aanmerking te komen direct aansluitend op de WIA uitkering pensioen opbouwen. Dat deed klager niet. Op het moment dat klager een Ziektewetuitkering resp. WIA-uitkering ontvangt bouwt klager geen pensioen op. Deze aanvullende voorwaarde is ook niet in lijn met de aanbevelingen van de Pensioenfederatie uit 2013 die voortkomen uit het convenant over dekking premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

Om te zorgen dat klager wel pensioen opbouwt in de periode van 1 januari 2019 tot 15 mei 2020 kan hij het pensioenfonds vragen om zijn pensioenopbouw voor eigen kosten te laten continueren. Dat heet dan “vrijwillige voortzetting”. Het pensioenfonds wijst hem niet via de zogenaamde stopbrief op die mogelijkheid. Dit is op zichzelf al niet in lijn met artikel 39 lid 1, sub c, van de Pensioenwet. Het fonds geeft aan dat een verzoek tot vrijwillige voortzetting moet zijn gedaan binnen 9 maanden na einde deelname. De termijn van 9 maanden is volgens het fonds verstreken. Daarnaast kan het fiscaal ook niet volgens het fonds.

Naar aanleiding van het verzoek van de ombudsman geeft het fonds aan toch mee te werken aan de vrijwillige voortzetting voor de periode van 1 januari 2019 tot 15 mei 2020 als de fiscus geen bezwaar heeft. De fiscus heeft inderdaad geen bezwaar. Door deelname aan de vrijwillige voortzetting van 1 januari 2019 tot 15 mei 2020 bouwt klager toch vanaf 15 mei 2020 bouwt PVA op.

Ook nabestaanden hebben recht op niet uitgekeerd pensioen

Klager is de zoon van een moeder, wonend in België, die haar pensioen vergeten was aan te vragen, toen zij in 2007 met pensioen ging. Het fonds heeft haar meerdere keren, voor het laatst in 2013 aangeschreven, maar omdat moeder langdurig ziek was, was het voor haar lastig om hier aandacht aan te schenken.

Moeder komt begin 2020 te overlijden, maar haar pensioen is nog steeds niet uitgekeerd.

Haar zoon verzoekt het fonds om haar vergeten pensioen aan nabestaanden uit te keren met terugwerkende kracht vanaf 2007. Moeder zou volgens de zoon vlak voor haar overlijden nog contact met het fonds hebben gehad. Het fonds volgt haar beleidsregels en keert het pensioen uit vanaf januari 2015 tot haar overlijden begin 2020.

Haar zoon vindt dat het fonds het pensioen vanaf pensioeningang van moeder (2007) moet uitkeren en dient bij de Ombudsman Pensioenen een klacht in. In april 2007 had het pensioen tot uitkering moeten gaan.

De Ombudsman vindt het niet redelijk om het fonds te vragen het volledige pensioen uit te keren vanaf 2007 en stelt een bemiddelingsvoorstel voor, inhoudende dat het fonds de helft van het pensioen over de periode van 1 april 2007 tot 1 januari 2015 uitkeert, dus van 1 april 2011 tot 31 januari 2020 in plaats van 1 januari 2015. Partijen accepteren het voorstel van de ombudsman.

Pensioenuitkering lager dan geoffreerd

Klager gaat met pensioen en ontvangt een lagere pensioenuitkering dan die aan hem is geoffreerd. De offerte vermeldt niet de uitgangspunten op basis waarvan het pensioenbedrag is berekend.

Klager vindt dat hij recht heeft op het pensioenbedrag dat in de offerte staat. De verzekeraar zegt dat pas nadat de offerte is geaccepteerd de verzekeraar geïnformeerd is dat de deelnemer in het laatste jaar minder is gaan werken. Door minder te werken is zijn pensioen lager geworden, maar de getekende offerte is niet gewijzigd.

De verzekeraar heeft ook geen contact met de deelnemer opgenomen over de verlaging van het pensioen, terwijl op de offerte nadrukkelijk stond dat als het pensioenbedrag zou veranderen de deelnemer daarover geïnformeerd zou worden. De verzekeraar geeft aan dat de deelnemer wel geïnformeerd is namelijk doordat een aangepast UPO met het lagere pensioenbedrag online is gezet.



Alleen een nieuw UPO online zetten zonder verdere informatie aan de klager vindt de ombudsman onvoldoende. Het is aan de verzekeraar om een duidelijk signaal af te geven aan de deelnemer dat het pensioen is verlaagd, vooral omdat de offerte al is geaccepteerd. De verzekeraar erkent de fout en maakt daarom een financieel gebaar naar de klager. Ook dankt de verzekeraar de ombudsman voor de suggestie om de offerte te voorzien van de uitgangspunten voor de pensioenberekening.

Alsnog hogere premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid door bemiddeling ombudsman

Klager is in september 2001 door een bedrijfsongeval ziek geworden. Op 17 september 2002 is hij voor 35 à 45% arbeidsongeschikt verklaard en op basis daarvan nam hij deel voor 25% aan de pensioenregeling (PVA). De deelname van klager aan de pensioenregeling wat betreft het arbeidsgeschikte deel (65 à 100%) is op 15 september 2002 geëindigd. Voor dat deel is hij blijven opbouwen op basis van de premies die de stichting FVP voor hem aan het fonds heeft betaald tot 15 november 2002.

Klager heeft getracht te re-integreren bij zijn eigen werkgever; helaas is hij kort daarna in november 2002 weer ziek gemeld.

Pas in juli 2003 is hij door het UWV met terugwerkende kracht per 16 december 2002 volledig arbeidsongeschikt verklaard. Op 16 december 2002 was klager geen deelnemer meer aan de pensioenregeling, want door de stichting FVP is de bijdrage meer voor pensioenopbouw aan het fonds al op 15 november 2002 stopgezet.

Klager gaat per 1 september 2018 met pensioen en ontdekt dat hij een veel lager pensioen ontvangt dan verwacht, omdat er alleen een klein deel van de premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva) heeft plaatsgevonden.

Klager vraagt het fonds om een hogere premievrije opbouw vanaf 16 december 2002 toe te kennen. Het fonds wijst dat af, omdat volgens het fonds door de stopzetting van de FVP-premie de deelname van klager aan de pensioenregeling al op 15 november 2002 was geëindigd. Een van de voorwaarden om voor verhoging van premievrije opbouw in aanmerking te komen is immers dat men direct voorafgaand aan het moment van verhoging deelnemer was aan de pensioenregeling.

Klager dient een klacht in bij de ombudsman, die het fonds verzoekt om haar beslissing te heroverwegen. Het fonds besluit alsnog klager een hogere premievrije opbouw toe te kennen van december 2002 tot september 2018, de datum waarop klager met pensioen ging.

Langdurige onjuiste informatie schaadt de deelnemer niet? gerechtvaardigd?

Klager heeft in de periode 2003 – 2016 veelvuldig gecorrespondeerd met het fonds en vroeg het fonds onder meer naar de juistheid van pensioenoverzichten die hij heeft ontvangen. Klager wilde weten of in de ontvangen pensioenoverzichten rekening is gehouden met de pensioenverevening in verband met zijn echtscheiding in 2001.

Het fonds erkent dat de registratie in de pensioenverevening in de UPO's gedurende 10 jaar niet is overgenomen. Ook is vanuit het fonds onjuiste berichtgeving in 2013 en 2015 verstrekt.

In 2016 kent het fonds klager een vervroegd ouderdomspensioen toe.

In 2019 ontdekt klager dat op mijnpensioenoverzicht zijn ex-partner als onbekend staat, waarna klager opnieuw contact met het fonds opneemt. Door zijn initiatief ontdekt het fonds dat de verevening niet goed was uitgevoerd waardoor zijn pensioen vanaf de AOW-datum niet goed was berekend. Dit is gecorrigeerd. De correctie heeft geen invloed op zijn pensioen tot zijn AOW-leeftijd. Het pensioen vanaf AOW leeftijd is een stuk lager dan het bedrag genoemd in de toekenningsbrief. Klager verzoekt het fonds het bedrag in de toekenningsbrief uit te keren.

Het fonds weigert hier aan mee te werken. Het is het beleid van het fonds om fouten te corrigeren. Dat beleid is ook in het pensioenreglement vastgelegd. Niet de informatieverstrekking is bepalend voor de hoogte van het pensioen, maar het pensioenreglement, aldus het fonds.

De ombudsman vindt dat gezien de ongelijkwaardige positie tussen klager en het fonds, de jarenlange foutieve informatie, de alertheid en het initiatief van klager om het fonds te wijzen op de onjuiste informatie, gerechtvaardigd om aan het fonds een royaal financieel gebaar te vragen. Het pensioenfonds heeft deze suggestie niet opgevolgd.



Ook vereveningsgerechtigde moet worden geïnformeerd bij waardeoverdracht

Het huwelijk van klager is in 1995 beëindigd. De verzekeraar stuurde klager toen een brief waarin staat dat zij vanaf het moment dat haar ex met pensioen (2018) gaat, dan recht heeft op een deel van zijn ouderdomspensioen. Volgens de verzekeraar zou zij dan 1.300 euro ontvangen per jaar.

Omdat klager in 2018, toen haar ex met pensioen ging, geen pensioen kreeg benaderde zij de verzekeraar. De verzekeraar liet haar weten dat zij 900 euro per jaar zou ontvangen. Klager is het daar niet mee eens en dient klacht in.

De verzekeraar gaf aan dat er in 1997 een interne collectieve waardeoverdracht heeft plaatsgevonden, waarbij ook de pensioenregeling is gewijzigd van middelloon naar de beschikbare premie. Daar wist klager niets van. De verzekeraar is van oordeel dat er geen informatie- of zorgplicht was richting klager als vereveningsgerechtigde.

De ombudsman denkt daar anders over en wijst de verzekeraar op artikel 3, lid 3 van de Regeling voor berekening in geval van waardeoverdracht; daarin staat de verplichting voor de overnemende pensioenuitvoerder om de overgedragen waarde te gebruiken voor het recht op uitbetaling van de vereveningsgerechtigde en om de vereveningsgerechtigde hierover te informeren. De ombudsman constateert dat de overnemende verzekeraar (dezelfde als de overdragende) klager echter niet heeft geïnformeerd. De ombudsman is er ook over verbaasd dat klager zelf veel moeite moest doen om het verevend pensioen uitgekeerd te krijgen, terwijl zij tegenover de verzekeraar gewoon recht heeft op uitbetaling van het verevend pensioen. De verzekeraar heeft het pensioenreglement op zich goed uitgevoerd, maar de ombudsman vindt wel dat de verzekeraar zeer nalatig is geweest in haar informatieplicht aan klager. De ombudsman vindt het daarom redelijk om de verzekeraar te vragen een financieel gebaar te maken richting klager. De verzekeraar erkent dat klager ten onrechte niet is geïnformeerd en kent klager een financiële vergoeding toe.

Alsnog pensioen ondanks ontbreken benodigde gegevens in de pensioenadministratie.

Klager was van 1984 tot 1991 in dienst bij een werkgever die aangesloten was bij een bedrijfstakpensioenfonds. Klager meent gedurende die periode pensioen te hebben opgebouwd en vraagt nu het fonds dat pensioen aan haar uit te keren. Het fonds stelt zich echter op het standpunt het pensioen niet uit te kunnen keren, omdat het niet beschikt over de gegevens waaruit blijkt dat zij was aangemeld als deelnemer. Haar voormalig werkgever heeft een schriftelijke verklaring gegeven waaruit blijkt dat klager voor hem in die periode had gewerkt. Over andere gegevens, zoals salarisstroken, beschikt klager helaas niet.

Klager dient vervolgens een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman verzoekt het fonds vanwege deze bijzondere situatie de hardheidsclausule toe te passen en klager pensioen toe te kennen. Het fonds kan immers voor de pensioenberekening gebruik maken van de belastinggegevens van haar man, waar haar jaarsalaris stond vermeld, nodig voor de belastingaangifte. Het fonds honoreert het verzoek van de ombudsman en geeft aan het pensioen aan klager te zullen toekennen. Daarbij benadrukt het fonds zich het recht te zullen behouden de kosten daarvan te verhalen op de voormalig werkgever dan wel diens rechtsopvolgers.



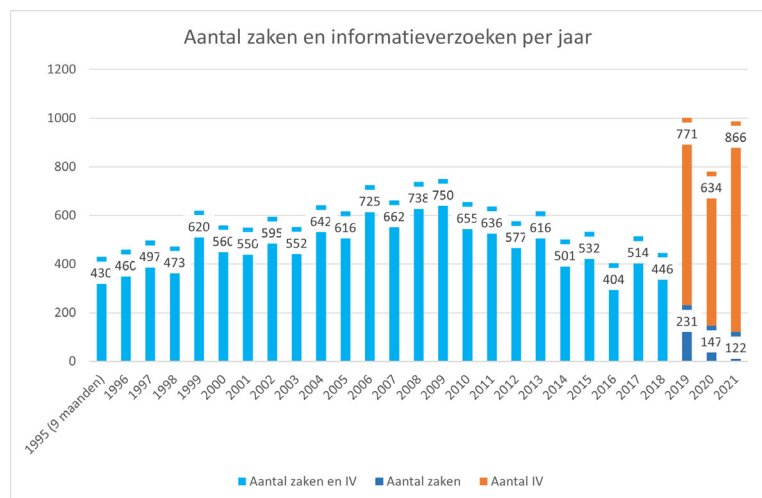
Bijlagen



Bijlage 1

Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen

Sinds de start van de ombudsman in 1995 werden volgende contacten geregistreerd



Sinds de oprichting van het Instituut Ombudsman Pensioenen in 1995 zijn alle momenten waarop mensen contact zoeken met de ombudsman geregistreerd. Van elk contact wordt een dossier gemaakt.

Vanaf 2019 is bij de registratie van de contacten voor het eerst onderscheid gemaakt tussen contacten die hebben geleid tot klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (Zaken) en die niet hebben geleid tot klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (Informatieverzoeken - IV). Klachten in de zin van het Reglement Ombudsman Pensioenen (Zaken) komen voor bemiddeling in aanmerking. Dat geldt niet voor Informatieverzoeken (IV).





Bijlage 2

Overzicht interviews en presentaties 2021

Sinds 2019 is de taak van de Ombudsman Pensioenen uitgebreid. Naast het bemiddelen bij klachten probeert de ombudsman door het delen van ervaringen de positie van de deelnemer te versterken en worden alle stakeholders geïnformeerd over wat er beter kan als het gaat om het voorkomen van klachten over pensioenuitvoering. Dit is in 2019 ingevuld door het geven van interviews en presentaties.

Hieronder een overzicht van de interviews met de Ombudsman die zijn verschenen in 2021.

Interviews Henriëtte de Lange (Ombudsman Pensioenen tot 1 november 2021)

- **13 februari 2021: Trouw**
“Vergeet de individuele spaarder in het nieuwe pensioenstelsel niet”
- **20 april 2021: Telegraaf**
“Pensioenfondsen laks met klachten”
- **20 april 2021: FD.NL**
Ombudsman: pensioenfondsen handelen klachten niet goed af
- **21 april 2021: Pensioen Pro**
Klachtenprocedure pensioenfondsen nog steeds moeilijk vindbaar
- **25 juni 2021: Pensioen Pro**
Ombudsman pleit voor publicatie van alle uitspraken en adviezen
- **27 juli 2021: Telegraaf**
Nog geen eenduidige informatie arbeidsongeschiktheid bij pensioenfondsen
- **30 juli 2021: Pensioen Pro**
Weinig informatie op websites over gemiste premievrijstelling
- **16 september 2021: Telegraaf**
Pensioenfonds weigert advies Ombudsman; Terugdraaien pensioenkeuze te ingewikkelde operatie.
- **29 oktober 2021: Pensioen Pro**
Ombudsman: Pensioenfondsen laten signalen liggen

Presentaties (optredens) Henriëtte de Lange

- **Film op YouTube**
Boodschap Ombudsman Pensioenen in het kader van maatschappelijke relevantie
<https://youtu.be/XumCowWVfqk>
- **25 oktober 2021: Universiteit Utrecht**
Actualiteitencollege Pensioenrecht

Publicatie

- **PensioenMagazine, 26 (2021 6/7 jun/jul), p 10-13**
Kunt u mij de weg naar de klachtenprocedure vertellen, meneer ?



Bijlage 3

Reglement Ombudsman Pensioenen per 1 januari 2022

Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Belanghebbende: deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde en hun nabestaanden;
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van een belanghebbende waaruit ongenoegen blijkt over de wijze waarop de pensioenuitvoerder de uiting van onvrede door de belanghebbende gericht aan die pensioenuitvoerder heeft afgehandeld.
- Pensioenuitvoerder: een pensioenuitvoerder in de zin van artikel 1 Pensioenwet en iedere andere pensioenuitvoerder die heeft verklaard zich te onderwerpen aan dit reglement inzake de uitvoering van een pensioenreglement.
- De Ombudsman Pensioenen: de natuurlijke persoon die de betreffende functie bekleedt;
- Reglement: het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- Secretariaat: het secretariaat (de medewerkers die werkzaamheden verrichten ten behoeve) van de Ombudsman Pensioenen;
- SER: de Sociaal-Economische Raad.
- Schriftelijk: op papier of digitaal (per e-mail of anderszins) op een zodanige wijze dat het gedocumenteerd kan worden en voor derden toegankelijk kan worden gemaakt.

Voor de overige begrippen 'Deelnemer', 'Gewezen deelnemer', 'Gepensioneerde', 'Pensioenovereenkomst' en 'Pensioenreglement' wordt verwezen naar de definities zoals opgenomen in artikel 1 van de Pensioenwet.

Doel

Artikel 2

- 2.1 De Ombudsman Pensioenen heeft tot doel te bemiddelen of te adviseren in het geval een belanghebbende een klacht heeft jegens de pensioenuitvoerder en de belanghebbende en de pensioenuitvoerder onderling niet tot een bevredigende afhandeling van de klacht kunnen komen.
- 2.2 De Ombudsman Pensioenen heeft tevens tot doel, puttend uit de klachten die de Ombudsman Pensioen krijgt voorgelegd en zelfstandig onderzoek, pensioenuitvoerders in algemene zin te adviseren over de inrichting van hun klachten- of geschillenprocedure, informatieverstrekking en klantbenadering.

Algemeen

Artikel 3

- 3.1 De Ombudsman Pensioenen wordt voor bepaalde tijd benoemd door de SER. Hij oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 3.2 De Ombudsman Pensioenen ontvangt een bezoldiging als vastgesteld door de SER.
- 3.3 De Ombudsman wordt in de uitoefening van zijn functie ondersteund door een secretariaat.
- 3.4 De Ombudsman Pensioenen en de medewerkers van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden bij een pensioenuitvoerder.
- 3.5 De Ombudsman Pensioenen doet jaarlijks openbaar verslag van zijn werkzaamheden.
- 3.6 Aan de Belanghebbende worden geen kosten in rekening gebracht voor het indienen van een Klacht bij de Ombudsman Pensioenen.
- 3.7 De Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars zijn verantwoordelijk voor de financiering van de Ombudsman Pensioenen en het Secretariaat.

Werkwijze, indienen, behandelen en afronden van een klacht en zelfstandig onderzoek van de Ombudsman Pensioenen

Artikel 4

- 4.1 De Ombudsman Pensioenen behandelt klachten die schriftelijk zijn voorgelegd door of namens een belanghebbende. De klacht moet zijn voorzien van relevante documenten waaronder de door de belanghebbende ingediende klacht bij de pensioenuitvoerder en de reactie(s) van de pensioenuitvoerder.



- 4.2 Als dat nodig is voor de behandeling van een klacht kan de Ombudsman Pensioenen de belanghebbende vragen om nadere informatie of het overleggen van relevante documenten.
- 4.3 Indien een belanghebbende gebruik maakt van een gemachtigde kan de Ombudsman Pensioenen om een door belanghebbende getekende machtiging vragen.
- 4.4 De Ombudsman Pensioenen nodigt de betrokken pensioenuitvoerder uit zijn standpunt te geven over een voorgelegde klacht. Hiervan kan door de Ombudsman Pensioenen van worden afgeweken, indien het standpunt van de pensioenuitvoerder ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard van de klacht. In het kader van hoor en wederhoor ontvangen de betrokken partijen afschriften van elkaars stukken.
- 4.5 De Ombudsman Pensioenen kan alle op de klacht betrekking hebbende informatie opvragen bij de betrokken pensioenuitvoerder binnen de grenzen die wet- en regelgeving stellen.
- 4.6 De pensioenuitvoerder stuurt zijn reactie op de klacht binnen vier weken aan de Ombudsman Pensioenen. Deze termijn kan na een gemotiveerd verzoek van de pensioenuitvoerder worden verlengd met in beginsel zes weken. De Ombudsman Pensioenen stelt de belanghebbende van een verlenging van deze termijn op de hoogte.
- 4.7 De Ombudsman Pensioenen kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde klachten.
- 4.8 De Ombudsman Pensioenen kan partijen uitnodigen voor een bemiddelingsbijeenkomst. Deze bijeenkomst heeft als doel tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen van de klacht. De Ombudsman Pensioenen kan vragen een machtiging te overleggen.
- 4.9 De Ombudsman Pensioenen probeert een klacht via bemiddeling op te lossen. Indien het niet mogelijk blijkt een klacht via bemiddeling op te lossen en indien voldoende aanleiding is om een met redenen omkleed advies te geven brengt de Ombudsman Pensioenen een gemotiveerd, schriftelijk advies aan de betrokken pensioenuitvoerder uit.
- 4.10 De pensioenuitvoerder volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Indien een verzekeraar besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, heeft de Ombudsman de daartoe geëigende mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de in artikel 6 genoemde Tuchtraad waarbij uitspraken op de gebruikelijke wijze openbaar worden gemaakt. Indien een pensioenfonds besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, heeft de Ombudsman Pensioenen de mogelijkheid om, met geheimhouding van de naam van de belanghebbende, het advies openbaar te maken.
- 4.11 De Ombudsman Pensioenen kan zelfstandig onderzoek doen indien sprake is van een patroon van in behandeling genomen klachten over een of meerdere pensioenuitvoerders.
- 4.12 In het kader van de zelfstandige onderzoeksbevoegdheid kan de Ombudsman Pensioenen de betrokken pensioenuitvoerders vragen om hun standpunt te geven en alle op het onderzoek betrekking hebbende informatie opvragen bij de betrokken pensioenuitvoerders alsmede deskundigen raadplegen. Een en ander binnen de grenzen die wet- en regelgeving stellen.
- 4.13 De Ombudsman Pensioenen informeert het bestuur van de Pensioenfederatie of het Verbond van Verzekeraars over de uitkomsten van het zelfstandig onderzoek.

Niet in behandeling nemen van klachten

Artikel 5

- 5.1
 - a. de klacht reeds eerder door de belanghebbende is ingediend en die reeds is behandeld door de Ombudsman Pensioenen, en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden bekend zijn;
 - b. de klacht wordt ingediend door belangen vertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen personen (collectieve actie);
 - c. de klacht gaat over de inhoud van het pensioenreglement en niet over de uitvoering daarvan;
 - d. nog geen gebruik is gemaakt van een klachten- of geschillenregeling bij de pensioenuitvoerder zelf. Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van de betrokken pensioenuitvoerder geregelde voorziening tot klachtenbehandeling, verwijst de Ombudsman direct door naar de bevoegde instantie;



- e. hem bekend is dat de klacht reeds aanhangig is bij dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschilleninstantie heeft geleid;
 - f. de klacht is ingediend door dan wel gaat over een werkgever; of
 - g. de klacht ondanks een herhaald verzoek tot onvoldoende relevante documenten leidde zoals bedoeld in artikel 4.1 wat behandeling niet of niet goed mogelijk maakt.
- 5.2 In afwijking van het bepaalde in lid 1, onder d kan de Ombudsman Pensioenen een klacht wel in behandeling nemen, indien de klacht door belanghebbende bij de pensioenuitvoerder is ingediend, maar de pensioenuitvoerder
- schriftelijk weigert om de klacht in behandeling te nemen conform de interne klachten- of geschillenprocedure; of
 - na schriftelijke herinnering door de Ombudsman Pensioenen niet binnen een termijn van in principe één maand maar uiterlijk drie maanden op de klacht heeft gereageerd welke termijn aanvangt vanaf het moment dat de schriftelijke herinnering zoals bedoeld in het begin van deze volzin is verstuurd.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

Artikel 6

Indien de Ombudsman Pensioenen tijdens de behandeling blijkt dat het handelen of nalaten van een verzekeraar in diens hoedanigheid van pensioenuitvoerder, naar zijn oordeel strijdig zou kunnen zijn met de tuchtrechtelijke bepalingen die voor hem gelden, dan kan hij hiervan melding doen aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

Aanvullende werkzaamheden van de Ombudsman

Artikel 7

- 7.1 De Ombudsman Pensioenen geeft invulling aan het doel zoals geformuleerd in artikel 2, lid 2 door het delen van goede praktijkvoorbeelden met pensioenuitvoerders, publicaties, het geven van presentaties en het optreden in de media.
- 7.2 De Ombudsman Pensioenen geeft mede invulling aan het doel zoals geformuleerd in artikel 2, lid 2, door gevraagd en ongevraagd aanbevelingen tot verbetering van de uitvoering te doen aan pensioenuitvoerders. De Ombudsman Pensioenen treedt in overleg met de Pensioenfederatie of het Verbond van Verzekeraars

over hoe de aanbevelingen - voor zover deze betrekking hebben op het jaarverslag en/of een onderzoek - op effectieve wijze onder de aandacht van de pensioenuitvoerders kunnen worden gebracht.

De relatie met Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars

Artikel 8

- 8.1 De Ombudsman Pensioenen voert minimaal twee keer per jaar overleg met de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. De volgende onderwerpen komen in dat overleg in ieder geval aan de orde:
- a. De bevindingen en aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen.
 - b. De rol die Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars kunnen spelen bij het terugbrengen van het aantal klachten.
- 8.2 De Ombudsman Pensioenen sluit in zijn uitingen in het openbaar, daar waar het gaat om de pensioenuitvoerders, aan bij de doelen zoals geformuleerd in artikel 2. 4

Geheimhoudingsplicht

Artikel 9

- 9.1 De Ombudsman Pensioenen heeft een geheimhoudingsplicht.
- 9.2 De in lid 1 bedoelde geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en zal ook worden verlangd van deskundigen die ingevolge artikel 4, lid 7 door de Ombudsman Pensioenen worden geraadpleegd.

Slotbepaling

Artikel 10

- 10.1 De besturen van de Pensioenfederatie en van het Verbond van Verzekeraars hebben het reglement vastgesteld nadat de Ombudsman Pensioenen en de SER over de voorgenomen wijziging zijn gehoord.
- 10.2 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2022 en vervangt het reglement van 1 januari 2019.



Colofon

Ombudsman Pensioenen

Henriëtte de Lange (tot 1 november 2021) en Jeroen Steenvoorden (per 1 november 2021)

Secretaris

Juanita Sutrisna

Klachtbehandelaar

Vincent Heemskerk (per 1 maart 2021)

Secretariaat

Sally de Leede, Busra Karatas (tot december 2021) en Chereen Somair (per 1 december 2021)

Klankbordcommissie

Louis Kuypers en Joop Rietmulder

Postadres

Postbus 93560
2509 AN Den Haag

Kantooradres

Bezuidenhoutseweg 60 (SER-gebouw)
2594 AW Den Haag
070 3499 620

E-mail

info@ombudsmanpensioenen.nl

Website

www.ombudsmanpensioenen.nl

Fotografie

Shutterstock