



# Jaarverslag 2022

## Ombudsman Pensioenen





## Inhoud

Voorwoord	3
Aanbevelingen 2022	4
Best Practices	7
Bemiddelingsbijeenkomsten 2022	10
Monitoring aanbevelingen 2021	10
Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2022	11
Voorbeeld klachten 2022	16
<b>Bijlagen</b>	<b>19</b>
1 Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen	19
2 Overzicht media aandacht en presentaties 2022	19
<b>Colofon</b>	<b>21</b>

## Voorwoord

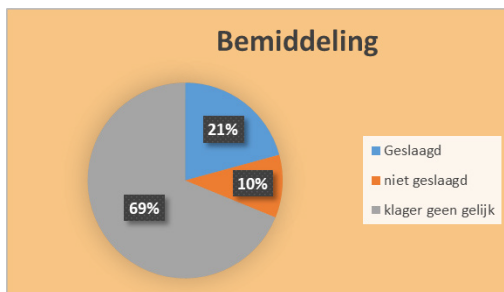
Het jaar 2022 was voor mij het eerste volledige kalenderjaar in de interessante en uitdagende functie van Ombudsman Pensioenen. In 2022 zijn we gestart met het houden van hoorzittingen. Dit bleek een zeer waardevolle toevoeging aan het instrumentarium van de ombudsman. In 2022 werd ook bekend dat de wetgever beoogt dat er in de Wet Toekomst Pensioenen een geschilleninstantie moet komen die ook bindende uitspraken kan doen. Deze ontwikkeling vroeg de nodige aandacht en tijd. Verder worden klachten steeds complexer en kennen ze een langere doorlooptijd. Uit de individuele klachtenbehandeling halen we met het team van de ombudsman daarnaast algemene inzichten waarmee de pensioensector als geheel zich kan verbeteren.

### Belangrijkste aanbevelingen 2022

- Coulancebetalings bij communicatie missers
- Goede datakwaliteit voorkomt klachten
- Naleven convenant! Dekken uitloop risico bij arbeidsongeschiktheid

### Kerncijfers

	2022	2021	Vershil
Informatieverzoeken	1029	988	4%
Klachten in behandeling	114	122	-7%
Adviezen	5	3	67%
Bemiddelingsbijeenkomsten	4	0	400%



### Geschilleninstituut

Op 30 maart 2022 heeft minister Schouten de Wet Toekomst Pensioenen aangeboden aan de Tweede Kamer. Een van de nieuwe zaken ten opzichte van de eerdere consultatie versie was dat er ook een geschilleninstantie moet komen die bindende uitspraken kan doen. Een belangrijke aanleiding was de reactie van de Raad voor de rechtspraak op de concept wet. De raad verwacht een tsunami aan rechtszaken bij de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel en vreest hierdoor dat de rechtspraak in Nederland ontwricht kan worden.

In 2022 heb ik met diverse stakeholders gesproken over de toekomstige samenhang tussen geschillenbeslechting en de bemiddelingsfunctie van de ombudsman. Mijns inziens kan bemiddeling dienen als trechterfunctie om het aantal geschillen te beperken. Met de komst van een geschillencommissie is verder juridisering een risico voor de deelnemer. Dit komt doordat de pensioendeelnemer zijn rechten niet ontleent aan een contract met een dienstverlener. Zijn rechten liggen vast in de afspraken tussen de driehoek werkgever-werknemer-pensioenuitvoerder. Dit betekent dat pensioendeelnemers een zwakkere juridische positie hebben en dan is bemiddeling met argumenten als redelijkheid en billijkheid zeker van belang. Met andere woorden bij bemiddeling speelt meer dan strikt juridisch gelijk hebben, namelijk ook de vraag of het rechtvaardig is.

Eind april heb ik gereageerd op de internetconsultatie Concept Besluit Wet Toekomst Pensioenen. Dit omdat er nog veel vragen zijn over hoe dit conceptbesluit samenhangt met de conceptwetteksten en de bijhorende Memorie van Toelichting.

De WTP biedt de nodige kansen en uitdagingen voor een klachteninstituut. Alleen op korte termijn zorgt het ook voor onzekerheid over het voortbestaan van het huidige instituut Ombudsman Pensioenen.

### Complexere klachten

Nu pensioenfondsen intern meer aandacht besteden aan hun klachtenprocedures is er sprake van een afname van relatief eenvoudige klachten. De klachten worden steeds complexer en kosten meer tijd. Ook heeft het team van de ombudsman te maken met steeds meer 'volhouders'. Klagers die geen genoegen nemen met een 'nee'. Ook een aantal pensioenuitvoerders staat niet echt open voor bemiddeling maar kiest een



meer juridische insteek. Dit blijkt doordat zij vragen niet concreet beantwoorden of standpunten niet goed onderbouwen. De Ombudsman Pensioenen moet daardoor soms meerdere keren doorvragen. Hierdoor neemt de doorlooptijd van een zaak toe.

#### Gesprekken met individuele pensioenuitvoerders

Met 3 pensioenfondsen hebben in 2022 individuele nuttige gesprekken plaatsgevonden die niet direct gerelateerd waren aan individuele klachten. Naast een kennismaking ging het over de frequentie en aard van de ontvangen klachten en het proces van klachtafhandeling.

#### Gesprekken met wetgever en toezichthouders

In 2022 waren er diverse informele contacten met de wetgever en toezichthouders en is er overlegd:

- Drie keer het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid
- Drie keer met de AFM
- Een keer met DNB

#### Klankbordcommissie

In de Klankbordcommissie zitten 2 externe deskundigen die de ombudsman gevraagd en ongevraagd advies kunnen geven. De commissie is in 2022 vier keer bij elkaar geweest. In 2022 was er een wisseling in de samenstelling van de commissie. Ik wil Louis Kuypers danken voor zijn inzet voor het instituut. Louis is opgevolgd door Wijnanda Rutten. Wijnanda is advocaat (Senior Counsel) bij Clifford Chance en tevens raadsheer plaatsvervanger bij het Hof Den Bosch.

#### Dank

Ik wil de medewerkers van de Ombudsman Pensioenen hartelijk bedanken voor hun grote inzet in 2022. Hun grote inzet was cruciaal voor het resultaat zoals beschreven in dit jaarverslag.

Ten slotte wil ik de Sociaal Economische Raad (SER) bedanken voor haar gastvrijheid en (facilitaire) ondersteuning.

Jeroen Steenvoorden, *Ombudsman Pensioenen*

## Aanbevelingen 2022

#### Coulancebetaling bij communicatie missers

De Ombudsman Pensioenen ontvangt regelmatig klachten over situaties waarin de pensioenuitvoerder een te hoog of beter pensioen heeft gecommuniceerd dan waar klager recht op heeft op basis van het pensioenreglement. Soms gaat het om een eenmalige fout, maar vaak ook om een langere periode en om onjuiste informatie via meerdere communicatie uitingen.

Pensioenuitvoerders vinden op basis van de gangbare rechterlijke uitspraken dat zij deze uitkeringen kunnen aanpassen en zo weer in lijn kunnen brengen met het reglement. In vrijwel alle gevallen waren de deelnemers zich niet bewust dat de communicatie niet correct was. Zij zijn dus ernstig geschaad in hun verwachtingen en hebben in hun financiële en of pensioenplanning rekening gehouden met het eerder gecommuniceerde hogere bedrag. Zeker als dit kort vóór of ná hun pensionering duidelijk wordt hebben zij ook geen handelingsperspectief meer om dit te herstellen. Hierbij denk ik aan meer zelf sparen of langer doorwerken.

Pensioenuitvoerders vinden op grond van de wet dat zij alleen verplicht zijn tot schadevergoeding als de deelnemer aantoonbare onomkeerbare financiële verplichtingen is aangegaan waardoor de deelnemer in de financiële problemen komt. Kortom, de lat voor schadevergoeding ligt erg hoog.

In gevallen waar langdurige en/of ernstige communicatiefouten zijn gemaakt voelt dit voor de deelnemers als erg onrechtvaardig. Vaak biedt de uitvoerder excuses aan maar blijft de deelnemer volledig zitten met de financiële consequenties. Soms volgen er geen excuses van de uitvoerder (wellicht uit juridische overwegingen) maar verwijten. Dan gaat het over argumenten zoals: “De deelnemer had moeten weten dat het niet correct was. In het verre verleden hebben we het wel goed gecommuniceerd.” Deze meer correcte informatie is soms meer dan een paar decennia oud. De deelnemer had ook dan geen verwachtingen mogen ontleen aan de communicatie van zijn/haar pensioenfonds omdat er een disclaimer bij stond.



In enkele gevallen waarin het pensioen al wordt uitgekeerd wordt zelfs (gedeeltelijk) geld teruggevorderd. Dit laatste is niet in lijn met de aanbevelingen van de Pensioenfederatie. Gelukkig zien we terugvorderingen steeds minder.

Dit soort situaties zijn zeer slecht voor het vertrouwen in het betreffende pensioenfonds maar ook voor de pensioensector als geheel.

Vrijwel altijd heeft de pensioenuitvoerder in deze voorbeelden artikel 48 Pensioenwet over de communicatie/informatieverplichtingen ernstig geschonden. Dat wil zeggen dat niet is voldaan aan meerdere aspecten van dit wetsartikel:

- Correcte informatie
- Duidelijke informatie
- Evenwichtige informatie
- Tijdige informatie
- Sluit aan bij informatiebehoefte deelnemer
- Sluit aan bij kenmerken deelnemer

De wetgever heeft bij overtreding van artikel 48 geen wettelijke sancties opgenomen in de Pensioenwet. Soms zijn daarnaast de wettelijk voorgeschreven UPO modellen niet gevolgd. Maar het is vooral de vraag of het ‘redelijk en billijk’ is dat de negatieve gevolgen volledig bij de deelnemer terechtkomen.

Hoewel ik ook vind dat een deelnemer moet krijgen waar hij recht op heeft op grond van het reglement, ben ik wel van mening dat bij langdurige en ernstige communicatiefouten een coulance betaling (financieel gebaar) op zijn plaats is. Denk bijvoorbeeld aan een tijdelijke hogere gewenningsuitkering op weg naar de lagere uitkering volgens de pensioenregeling. Of een eenmalig bedrag als tegemoetkoming. Hierdoor neem je verantwoordelijkheid en creëer je erkenning voor de gemaakte fouten en wordt na een bepaalde periode toch het bedrag uitbetaald waar de deelnemers volgens het reglement recht op hebben.

Ik adviseer pensioenfondsden dan ook om een coulancebeleid te ontwikkelen. Er is een aantal pensioenuitvoerders die dit al hebben of in de praktijk toepassen. Maar op

basis van de klachten die bij de Ombudsman Pensioenen terechtkomen is er nog een lange weg te gaan voor de sector.

#### Goede datakwaliteit voorkomt klachten

Een belangrijke oorzaak van communicatiefouten is dat informatie niet goed is geadministreerd in de pensioenadministratie. Denk bijvoorbeeld aan het niet goed verwerken van een scheiding in de pensioenadministratie. Hierdoor gaan er ook zaken fout in de jaarlijkse UPO's, de pensioenplanner en in de telefonische voorlichting als een deelnemer belt. Soms zelfs als de deelnemer er expliciet naar vraagt of iets verwerkt is. Vaak blijkt de pensioenuitvoerder de informatie elders wel te hebben en wordt de fout pas ontdekt bij de toekenning van het pensioen als alles nog een keer gecontroleerd wordt door de pensioenuitvoerder. Wanneer de deelnemer er dan pas achter komt dat hij/zij een lager pensioen heeft leidt dit tot teleurstelling. Veelal heeft de deelnemer in het kader van zijn pensioenplanning dan ook geen enkel handelingsperspectief meer. Als hij/zij dit eerder had geweten had hij/zij nog kunnen kiezen voor extra sparen of later met pensioen gaan.

Communicatie fouten komen vaker voor bij voorwaardelijke bepalingen in pensioenregelingen, maatwerkafspraken voor specifieke groepen etc. Deze pensioenuitkeringen worden soms pas definitief bepaald bij pensioeningang, terwijl de pensioenuitvoerder wel beschikt of behoort te beschikken over deze data. Wellicht is dit wel efficiënt en goedkoop in de pensioenuitvoering maar het leidt incidenteel wel tot verkeerde informatie als de deelnemer op weg is naar zijn pensioen. Als een pensioenuitvoerder in staat is dit te bepalen op de pensioendatum kan deze de tussenstand ook bepalen voor bijvoorbeeld de jaarlijkse UPO's. IT oplossingen kunnen veel van deze problemen voorkomen. Ook is de datakwaliteit van groot belang bij de overstap van het huidige pensioenstelsel naar het nieuwe pensioenstelsel.

#### Naleven convenant! Dekken uitloop risico bij arbeidsongeschiktheid

Als een deelnemer op de dag dat hij/zij ziek wordt deelneemt in de pensioenregeling dan heeft hij normaal gesproken vanaf het moment dat hij/zij in de WIA komt recht op premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en soms ook op een aanvullend arbeidsongeschiktheidspensioen. Een aantal pensioenfondsden hanteert ook een extra voorwaarde, namelijk dat de arbeidsongeschikte nog steeds deelnemer is als de

WIA uitkering ingaat. Hierdoor vallen medewerkers met een tijdelijk contract buiten de boot. Want als iemand ziek is zal de werkgever dit contract normaal gesproken niet verlengen. Dit probleem doet zich ook voor als een deelnemer ziek wordt in zijn proeftijd en hierdoor ontslagen wordt. De tweede voorwaarde is ook een probleem voor zieke deelnemers wiens werkgever failliet gaat of deelnemers waarvan de werkgever voortaan onder de werkingssfeer van een ander (bedrijf)stak)pensioenfonds valt. Zij verliezen daardoor buiten hun schuld hun arbeidsongeschiktheidsdekkingen. Doordat deze mensen ziek zijn kunnen ze dit probleem ook niet meer oplossen door een andere baan of door het afsluiten van een privé verzekering. Het niet afdekken van dit zogenaamde uitloprisico is mijn inziens een vorm van een niet goed ontworpen verzekering/pensioenreglement. Het past ook niet bij de sociale functie van een pensioenfonds.

In 2013 heeft de pensioensector hierover afgesproken dat de uitloop wel gedekt zou zijn. Deze afspraken zijn vastgelegd in 'het convenant over dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen'. Dit convenant is bindend voor verzekeraars maar niet voor de pensioenfondsen. De meeste pensioenfondsen volgen het convenant op vrijwillige basis. Ik roep de pensioenfondsen die dit niet doen dan ook op om in overleg te treden met de sociale partners om dit op zo'n kort mogelijke termijn te corrigeren en beleid te maken wat te doen met de reeds zieke deelnemers. Een aantal pensioenfondsen waar dit speelt hebben aan mij aangegeven dit te overwegen bij de invoering van het nieuwe pensioencontract. Dit duurt mijns inziens te lang. Als de nieuwe regeling wordt ingevoerd per 1-1-2027 dan vallen er nog steeds deelnemers buiten de boot die vóór 1-1-2027 in de WIA komen.

In 2022 heb ik in meerdere van deze casussen bemiddeld, vaak – maar niet altijd – heeft dit wel tot resultaat geleid voor de klager. Bijvoorbeeld omdat het pensioenfonds specifieke redenen in de individuele casus zag om de hardheidsclausule toe te passen. Dit is echter geen structurele oplossing.

Als de sociale partners de uitloop toch niet willen dekken dan roep ik de pensioenuitvoerders op om de consequenties van ziek uit dienst gaan veel helderder en explicieter te communiceren naar hun actieve deelnemers. Denk hierbij aan de startbrief, het UPO en ook in de stopbrief.

Het probleem van tijdelijke dienstverbanden is ook op te lossen door na afloop van het tijdelijke arbeidscontract op eigen kosten vrijwillig pensioenpremie te betalen. Dit heet 'vrijwillige voortzetting'. Indien deze mogelijkheid in de pensioenregeling is opgenomen wordt de deelname aan de pensioenregeling gecontinueerd. Dit is een second best oplossing omdat de zieke deelnemers vaak al te maken hebben met een inkomensval. Zij hebben dus veel moeite om naast het werknemersdeel van de pensioenpremie ook de werkgeverspremie tot de ingang van hun WIA te betalen.

De 'voortzetter' kunnen daardoor wel aanspraak maken op de voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid. Uiteraard moeten die mensen weten dat die mogelijkheid bestaat en welke voorwaarden daarvoor gelden. Pensioenuitvoerders wijzen wel vaak in algemene termen op de mogelijkheid van vrijwillige voortzetting, maar noemen niet dat deze optie belangrijk is voor deelnemers die ziek uit dienst gaan.





## Best Practices

### Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten'

De in juni 2022 geïntroduceerde gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie geeft pensioenfondsen concrete handvatten om de lat voor het klachten- en feedbackmanagement telkens iets hoger te leggen. Een van de belangrijke uitgangspunten van de gedragslijn is om de klant en zijn belang centraal te stellen. Ook is er aandacht voor bestuurlijke betrokkenheid en voor meetbaarheid via (sector)rapportages. De leden van de Pensioenfederatie moeten vanaf 1 januari 2024 voldoen aan de bepalingen in deze gedragslijn.

Veel aanbevelingen die de Ombudsman Pensioenen eerder heeft gedaan zijn verwerkt in de gedragslijn, bijvoorbeeld het hanteren van de meer menselijke maat.

Als de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' goed is geïmplementeerd in 2024 dan is dit een grote stap voorwaarts op weg naar de verdere professionalisering van het klachtenmanagement.

### Inspirerend voorbeeld: interne ombudsman.

De voorzitter van Pensioenfonds PGB, Jochem Dijckmeester, heeft een goede klachtenafhandeling hoog in zijn vaandel staan. Om dit naar een hoger niveau te tillen heeft het PGB-bestuur in 2021 een interne ombudsman aangesteld, Ans Bouwmans. Zij staat deelnemers bij in de klachtenprocedure, bemiddelt, zoekt zaken uit en kijkt naar kansen om de dienstverlening en communicatie te verbeteren. De interne ombudsman valt rechtstreeks onder het bestuur. Het bestuur is zowel via de voorzitter als de commissie pensioenbeheer bij haar werk betrokken. Zij neemt de deelnemer die een klacht heeft als het ware bij de hand en helpt bijvoorbeeld de klacht te formuleren, voert intern overleg met onder andere de pensioenjuristen en legt zaken in begrijpelijke niet-juridische taal uit aan de klager. Ook kan de klantenservice of de klachtencommissie de interne ombudsman vragen om in gesprek te gaan met een deelnemer met een klacht. De klacht volgt wel gebruikelijke lijnen zoals uitvoering (1e lijn), klachtencommissie (2e lijn) en eventueel het bestuur. Daarnaast adviseert de interne ombudsman ook het bestuur en uitvoeringsorganisatie over individuele klachten en over zaken die verbeterd kunnen worden om klachten te voorkomen.

Dit creëert een andere cultuur rondom klachten, een inspirerend voorbeeld voor de sector!

### Klachten en informatieverzoeken 2022 naar onderwerp en resultaat

Onderwerpen	In 2022 afgehandelde klachten				Niet in behandeling genomen klachten		Totaal
	Geslaagde bemiddeling	Geen geslaagde bemiddeling	Klager geen gelijk	Nog in behandeling	Doorverwezen	Informatie gegeven	
Afkoop	0	0	2	2	32	1	37
Arbeidsongeschiktheid	5	1	4	9	69	7	95
Berekening	1	1	3	2	68	4	79
Communicatie	1	1	1	4	58	8	73
Heffingen, inhoudingen, terugvordering en uitbetaling	1	1	3	4	64	9	82
Indexatie	0	1	4	2	50	6	63
Nabestaandenpensioen	3	2	13	7	81	8	114
Ouderdompensioen	0	1	15	5	170	32	223
Scheiding	4	0	4	1	53	14	76
Waardeoverdracht	0	0	2	1	58	2	63
Overige onderwerpen	1	0	2	0	82	40	125
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>785</b>	<b>131</b>	<b>1030</b>

- **Geslaagde bemiddeling:** Klacht ten gunste van de deelnemer opgelost (in 2021: 27)
- **Geen geslaagde bemiddeling:** De zienswijze van de Ombudsman Pensioenen wijkt af van die van de pensioenuitvoerder en de bemiddeling heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Voor 7 klagers is een financieel gebaar gevraagd maar niet toegekend. (in 2021: geen vergelijkbare cijfers)
- **Nog in behandeling:** Op 31 december 2022 nog in behandeling zijnde klachten (in 2021: 22)
- **Doorverwezen** naar de pensioenuitvoerder. Hiervan is in 279 gevallen de interne klachtenprocedure bij de pensioenuitvoerder nog niet (volledig) doorlopen. In 114 gevallen heeft de Ombudsman Pensioenen een vraag ontvangen en doorverwezen naar de pensioenuitvoerder. (in 2021: 542)
- **Informatie gegeven:** Beantwoorde vragen en overige doorverwijzingen met als doel mensen verder op weg te helpen (in 2021: 324)



### Meer doorverwijzingen naar pensioenuitvoerder

Het aantal keren ‘informatie gegeven’ was in 2021 324 en dit is in 2022 gedaald naar 131. Het aantal ‘doorverwijzingen’ naar pensioenuitvoerders is gestegen van 542 naar 785.

Eerder had het instituut Ombudsman Pensioenen een traject ingezet om deelnemers die een mail stuurden of belden ook te helpen hun vragen ook inhoudelijk op te lossen. Dit vroeg wel meer analyse- en doorlooptijd. Voor de deelnemers die bij ons klaagden werd dit veelal als prettig ervaren. Deze ontwikkeling vereiste echter wel meer capaciteit en budget.

Verzoek van de financiers is daarom dit terug te draaien naar weer een alleen 2<sup>e</sup> lijns klachten instituut en zaken direct door te verwijzen naar de pensioenuitvoerders (1<sup>e</sup> lijn). De pensioenuitvoerders moeten hun eigen klachten eerst zelf proberen op te lossen. Deze ontwikkeling is al ingezet in 2021 maar komt pas volledig tot uiting in de cijfers over 2022.

### Klachten naar type pensioenuitvoerder

Betrokken pensioenuitvoerder	Pensioen-fonds	Verzeke-raar	PPI *	Overig **	Niet geregis-treerd ***
Aantal in behandeling genomen klachten	96	15	3	0	0
Aantal niet in behandeling genomen klachten	593	179	15	6	123

\* PPI = premiepensioeninstelling

\*\* Overig: Andere organisaties dan pensioenuitvoerders zoals SVB, UWV en helpdesk mijn pensioenoverzicht (MPO)

\*\*\* Niet geregistreerd: Bij vragen per telefoon of e-mail wordt niet altijd de pensioenuitvoerder genoemd door de klager.

### Complexere klachten en langere doorlooptijden

- Het aantal in behandeling genomen klachten is gedaald naar 114 (2021: 122).
- Het aantal zaken “Nog in behandeling” is gestegen naar 37 (2021: 22).

Per saldo kennen zaken een veel langere doorlooptijd, hier zijn 3 oorzaken voor:

#### 1. Klachten worden complexer

Doordat pensioenuitvoerders de interne klachtenprocedures beter op orde hebben komen er waarschijnlijk minder eenvoudige klachten bij de Ombudsman Pensioenen terecht. Het instituut krijgt meer klachten die complex zijn en soms ook bestaan uit meerdere onderliggende klachten. Opvallend is ook dat klager en Pensioenuitvoerder soms al gedurende langere tijd bezig zijn geweest met de interne klachtenprocedure.

#### 2. Volhouders

In 2022 is er fors meer tijd besteed aan klagers die soms al jaren bezig zijn hun klachten over hun pensioenuitvoerders onder de aandacht van de ombudsman te brengen. Soms zijn ze ook al bij mijn voorgangers geweest met andere of vergelijkbare klachten. Kenmerk is dat ze geen ‘nee’ accepteren en zeer veel tijd besteden om gelijk te halen. Hierbij lopen de emoties bij de klagers regelmatig op. Vaak zijn ze over meerdere pensioenaspecten ontevreden. Doorgaans is er zeer veel wantrouwen naar pensioenuitvoerders, de partijen daar omheen en de politiek. De Ombudsman Pensioenen kan ze niet altijd helpen omdat de kern van het probleem van de klager bij bijvoorbeeld de voormalige werkgever ligt of omdat ze anders denken over wettelijk voorgescreven zaken of de reglementaire bevoegdheden van de Ombudsman Pensioenen. Vaak zijn een deel of soms al hun klachten ongegrond of niet te onderbouwen. Op deelaspecten van hun klachten die wel voor bemiddeling in aanmerking komen signaleer ik dat door het verloop van de eerder doorlopen interne procedures pensioenuitvoerders minder bereid zijn om via bemiddeling tot een oplossing te komen.





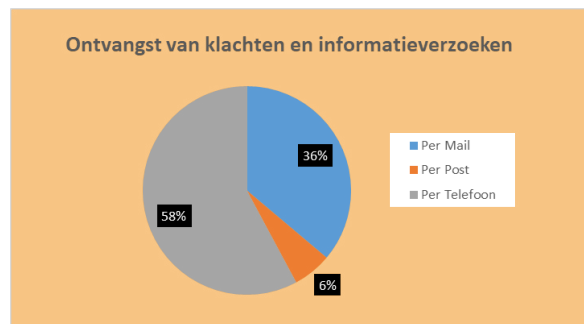
### 3. Ontkennende pensioenfondsen

Aan de andere kant is er ook een aantal pensioenuitvoerders die langere tijd een ontkennende houding aannemen. Dan is de Ombudsman Pensioenen ook volhardend in zijn bemiddelingspoging. Deze uitvoerders stellen de klant niet centraal. Soms lijkt het erop dat hun hoofddoel is om een juridische claim te voorkomen. Zij beantwoorden een deel van de schriftelijke vragen niet of niet concreet genoeg. Hierdoor moet de ombudsman opnieuw vragen stellen of een hoorzitting houden. Soms gaan deze pensioenfondsen pas bewegen na een hoorzitting of een schriftelijk advies van de ombudsman. Helaas heb ik een paar keer ook moeten constateren dat het probleem voor de klager positief is opgelost maar dat de pensioenuitvoerder in haar motivatie de casus zo uniek maakt dat het geen oplossing biedt voor mogelijke vergelijkbare gevallen.

#### Meer Telefonisch contact.

Er is bewust op gestuurd om de klagers te stimuleren de Ombudsman Pensioenen te bellen zodat er minder mailverkeer wordt ontvangen. De gedachte is dat we dan effectiever en efficiënter kunnen reageren naar de klager. Het grote voordeel is dat je direct vragen kan stellen aan de deelnemer en soms in één keer zijn/haar informatieverzoek kan beantwoorden. Dit is gelukt want in 58% van de gevallen loopt het eerste contact via de telefoon. (2021:46% en in 2020:28%)

Zaken en informatieverzoeken komen op de volgende manier bij de Ombudsman Pensioenen binnen.



### Websitebezoek

In 2022 werd de website (ombudsmanpensioenen.nl) 3.374 keer geraadpleegd.





## Bemiddelingsbijeenkomsten 2022

Op 1 januari 2022 is het nieuwe Reglement Ombudsman Pensioenen (hierna ‘het Reglement’) in werking getreden. Het nieuwe artikel 4 lid 8 van het Reglement geeft de ombudsman de mogelijkheid om een bemiddelingsbijeenkomst te houden.

De bijeenkomst is vormvrij en laagdrempelig. Hierin wordt gebruik gemaakt van een open overlegstructuur waarin de feitelijke situatie vanuit verschillende kanten uitgebreid wordt besproken.

Het doel van de bemiddelingsbijeenkomst is het vraagstuk nader te verkennen, maar vooral te proberen tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen van de klacht.

Is de bemiddeling geslaagd, dan legt de ombudsman de inhoud van de oplossing schriftelijk vast voor alle partijen. Partijen kunnen in plaats daarvan kiezen voor de vorm van een vaststellingsovereenkomst in de zin van art.7:900 Burgerlijk Wetboek.

Is de bemiddeling niet geslaagd, dan kan de ombudsman gebruik maken van zijn bevoegdheid een advies uit te brengen, als bedoeld in artikel 4 lid 9 van het Reglement.

In 2022 heeft de ombudsman vier bemiddelingsbijeenkomsten gehouden, zowel fysiek als digitaal. Bij drie bemiddelingsbijeenkomsten heeft de ombudsman voldoende aanknopingspunten gevonden om een advies uit te brengen; één advies is inmiddels opgevolgd. Twee adviezen zijn door de uitvoerder niet opgevolgd. De vierde bemiddelingsbijeenkomst heeft zonder advies voor de klager een gunstige uitkomst opgeleverd; in die zaak kreeg de klager toch haar zin en ontving zij het partnerpensioen waar zij recht op meende te hebben, nadat eerst een geschil was ontstaan over de berekening van het partnerpensioen.

## Monitoring aanbevelingen 2021

In het jaarverslag 2021 deed de Ombudsman Pensioenen drie aanbevelingen, twee daarvan gericht tot de pensioenuitvoerders. De derde aanbeveling was gericht tot belanghebbenden, om zelf ook historische overzichten te bewaren.

### Aanbeveling 1: Redelijkheid en billijkheid

In 2022 deed ik de aanbeveling aan de pensioenuitvoerders om in zijn algemeenheid meer coulanace te betrachten bij het nemen van hun beslissingen door meer gebruik te maken van de hardheidsclausule. In een aantal klachten heb ik hierin gelukkig een verbetering waargenomen.

Sinds mijn installatie als bemiddelaar in pensioenklachten vanaf november 2021 constateer ik dat niet veel pensioenuitvoerders standaard de toets van de hardheidsclausule als zogenaamde ‘resttoets’ toepassen. Dat is jammer en leidt tot veel onbegrip en onnodig leed bij belanghebbenden met name bij degenen die tussen wal en schip zijn gevallen.

Pensioenuitvoerders die al dan niet desgevraagd die clausule toepassen, onderbouwen de toets echter nauwelijks. Regelmatig wordt in zulke gevallen verwezen naar het risico van precedentwerking, zonder dat zij aangeven wat de precedentwerking concreet inhoudt en wat de gevolgen daarvan voor de betrokken pensioenuitvoerder kunnen zijn.

De meeste pensioenuitvoerders zijn goed in staat hun pensioenreglement op de juiste wijze uit te voeren. De toepassing van het pensioenreglement kan echter in een bepaalde situatie, gelet op het doel en de strekking van het reglement, zo onbillijk voor een bepaald individu uitpakken, dat uit overwegingen van redelijkheid en billijkheid aanleiding kan zijn om een bepaling in het pensioenreglement (gedeeltelijk) buiten toepassing te laten. In die gevallen ligt de toets van de hardheidsclausule voor de hand.

Ik roep daarom pensioenuitvoerders nogmaals op om niet alleen te kijken naar de wet- en regelgeving, maar ook het deelnemersbelang centraal te stellen en meer oog te hebben voor de ‘menselijke maat’.

### Aanbeveling 2: Stel herstelbeleid vast, informeer belanghebbenden over dit beleid.

In 2022 heeft het instituut nog niet voldoende gelegenheid gehad om deze aanbeveling te monitoren. De ombudsman is van plan deze aanbeveling in het najaar van 2023 te monitoren en daarover in 2024 te rapporteren.



## Adviezen van de Ombudsman Pensioenen 2022

In 2022 heb ik vijf adviezen uitgebracht. Twee adviezen zijn opgevolgd. Drie adviezen zijn niet opgevolgd door de pensioenuitvoerder.

### Advies 1 : Te laat aanvragen premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

Klager heeft in november 2019 naar aanleiding van de radio-uitzending van Radar contact opgenomen met zijn pensioenfonds, omdat hij meent met terugwerkende kracht recht te hebben op een premievrij pensioen en wel vanaf het moment dat hij sinds 1988 arbeidsongeschikt is verklaard, de zogeheten 'premiervrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid' (pva).

Het fonds heeft hem alsnog op basis van de zogenaamde 'herstelactie' een pva toegekend van 1 januari 2014 tot 1 september 2016, de pensioendatum van klager. De klager was niet meegenomen in de 'herstelactie' omdat hij tijdens de implementatie van de herstelactie al met pensioen was.

Het fonds wijst het verzoek van klager af omdat klager niet heeft voldaan aan de meldingsplicht zoals vastgelegd in het pensioenreglement 1988. Volgens dat reglement moesten zowel de werkgever als de werknemer de arbeidsongeschiktheid bij het fonds melden.

Klager heeft aangegeven nooit op de hoogte te zijn geweest van de meldingsplicht. Zijn werkgever heeft hem hierover nooit geïnformeerd en zijn arbeidsongeschiktheid niet bij het fonds gemeld. Klager heeft bovendien nog nooit een pensioenreglement ontvangen.

De ombudsman wijst het fonds op artikel 37 Pensioenwet, dat het UWV de verplichting oplegt de arbeidsongeschiktheid van een deelnemer aan de pensioenuitvoerder te melden. Met de inwerkingtreding van die wetsbepaling in 2009 is er volgens de ombudsman voor het fonds geen aanleiding meer om de meldingsplicht in stand te laten. Het fonds stelt dat, hoewel artikel 37 Pensioenwet toen al in werking was getreden, de gegevensaanlevering van het UWV op dat moment niet op orde was. Een bruikbare gegevensaanlevering vanuit het UWV aan pensioenuitvoerder was er pas vanaf 2014. Een herstelactie met volledig terugwerkende kracht tot 1988 waarop



klager arbeidsongeschikt werd verklaard acht het fonds niet haalbaar gezien de te verwachten hoge financiering.

De ombudsman vindt het niet redelijk dat klager is verweten niet te hebben voldaan aan de meldingsplicht, terwijl hij hiervan niet op de hoogte was (en kon zijn). Klager heeft immers nooit een pensioenreglement ontvangen, waarin de meldingsplicht is geregeld. Ook heeft het fonds hem nooit op een andere wijze dan via het pensioenreglement geïnformeerd over de meldingsplicht.

De ombudsman heeft er begrip voor dat aan klager geen pva met terugwerkende kracht tot 1988 kan worden toegekend.

De ombudsman adviseert het fonds klager uit overwegingen van redelijkheid en billijkheid een pva met terugwerkende kracht tot 2008 toe te kennen. 2008 i.p.v. het eerder voorgestelde 2009 omdat de pensioenuitvoerder in de bemiddelingsbijeenkomst aangaf dat ze bij late aanmelding in het verleden de pva met één jaar terugwerkende kracht lieten ingaan. Het fonds volgt het advies van de ombudsman in zoverre op dat aan klager alsnog een pva met terugwerkende kracht vanaf 2009 werd toegekend.

#### **Advies 2 : Geen premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid door tijdelijk arbeidscontract**

Klager is in 2013 in dienst getreden bij een werkgever op een arbeidsovereenkomst voor 'bepaalde tijd'. Door een bedrijfsongeval is hij arbeidsongeschikt geraakt. Zijn tijdelijke arbeidscontract werd niet verlengd; het contract is van rechtswege beëindigd.

Klager ontvangt vanaf 2015 een arbeidsongeschiktheidsuitkering in de zin van de WIA.

Toch komt klager volgens het fonds niet in aanmerking voor een premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva), terwijl zijn eerste ziekte dag en de aanvang van de wachttijd van de WIA nog binnen het deelnemerschap vielen.

Het fonds geeft aan dat het recht op pva pas ontstaat als er sprake is van arbeidsongeschiktheid vanuit een actief dienstverband. Klager is echter ten tijde van

de arbeidsongeschiktheid in de zin van de WIA geen werknemer meer en dus ook geen deelnemer meer bij het fonds.

De ombudsman vindt dat klager expliciet en specifiek in het geval van 'ziek uit dienst gaan' gewezen had moeten worden op de mogelijkheid van vrijwillige voortzetting toen zijn deelname aan de pensioenregeling eindigde. De ombudsman stelt daarom het fonds voor om klager alsnog die mogelijkheid te bieden. Het fonds weigert echter hieraan mee te werken.

De ombudsman besluit een advies uit te brengen. De ombudsman is namelijk van oordeel dat, het fonds door het deelnemerschap als aanvullende voorwaarde voor het verkrijgen van een pva te stellen, afwijkt van hetgeen in het zogeheten 'Convenant over de dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen' (hierna het 'Convenant') is afgesproken. In dat Convenant is onder meer geregeld dat de eerste ziekte dag bepalend is voor de dekking van pva. Op basis van het Convenant zou klager recht hebben gehad op pva.

De ombudsman wijst er op dat pensioenfondsen en sociale partners van de Pensioenfederatie en de Stichting van de Arbeid het dringende verzoek hebben gekregen zich te committeren aan het convenant. De oproep van de Pensioenfederatie is voorts in november 2022 herhaald en is terug te vinden op haar website.

De ombudsman adviseert het fonds om klager alsnog pva toe te kennen of als het fonds dit echt niet wil hem de mogelijkheid te bieden zijn pensioen van juni 2014 tot september 2015 op basis van vrijwillige voortzetting en voor eigen rekening te continueren, opdat klager vanaf laatstgenoemde datum recht kan doen gelden op pva. De ombudsman wijst er op dat er volgens de fiscus geen fiscale belemmering is als het fonds alsnog besluit het verzoek van klager om vrijwillige voortzetting buiten de wettelijke termijn van 9 maanden in te willigen. Het fonds heeft niet uitgelegd waarom het niet tot dat besluit heeft kunnen komen.

Na het afsluiten van 2022 heeft op verzoek van de pensioenuitvoerder alsnog een bemiddelingsbijeenkomst plaatsgevonden.

De pensioenuitvoerder heeft het advies opgevolgd in 2023.



### Advies 3 : Alleen pensioenuitvoerder keert niet uit bij arbeidsongeschiktheid

Tussen klager en haar voormalige werkgever is een arbeidsconflict ontstaan over haar re-integratie. Mede door dit conflict is klager arbeidsongeschikt geworden, hetgeen heeft geresulteerd in toekenning van een WAO-uitkering.

Klager, bijgestaan door een advocaat, en haar voormalige werkgever komen overeen om de arbeidsovereenkomst te beëindigen voor de wettelijke termijn van het opzegverbod in het arbeidsrecht. Partijen hebben gekozen voor een vaststellingsovereenkomst. Aan klager is daarbij een billijke vergoeding toegekend. De beëindiging van de arbeidsovereenkomst is bekrachtigd door een rechterlijke beschikking zonder voorafgaande zitting. Klagers advocaat adviseert haar te kiezen voor deze constructie met als doel haar ww-rechten veilig te stellen, maar verzuimt klager bij de gekozen constructie te wijzen op de gevolgen voor haar pensioenopbouw. Ook de werkgever van klager heeft deze melding nagelaten.

De werkgever meldt klager in 2004 bij het pensioenfonds af als een gewone uitdiensttreding. Werkgever heeft kort voor de beëindiging van het dienstverband klager beter gemeld maar hier gingen de klager, bedrijfsarts en UWV niet mee akkoord. Klager dient in 2021 een verzoek om premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva) en een arbeidsongeschiktheidspensioen (aop) in bij het pensioenfonds. Het fonds wijst het verzoek af, omdat de arbeidsovereenkomst van klager niet beëindigd is vanwege arbeidsongeschiktheid. Dat laatste is de voorwaarde die het pensioenreglement stelt voor het verkrijgen van pva en aop.

De ombudsman stelt het fonds voor het verzoek van klager te toetsen aan de hardheidsclausule. Volgens de ombudsman is de situatie van klager bijzonder, omdat uit alle overgelegde stukken vast is komen staan dat klager al arbeidsongeschikt was, toen haar arbeidsovereenkomst werd beëindigd vanwege verstoorde arbeidsrelatie. Met andere woorden de klaagster was arbeidsongeschikt voor, tijdens en na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst. Zij is dit ook tot op heden gebleven. Zij ontvangt wel een WAO/WIA uitkering en een aanvullende uitkering vanuit de collectieve verzekering van haar werkgever omdat deze werken met andere definities.

Op basis van schriftelijke stukken besluit de ombudsman een bemiddelingsbijeenkomst te houden om te proberen tot een voor alle partijen

acceptabele oplossing gekomen. De bijeenkomst heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. De ombudsman besluit dan een advies uit te brengen.

De ombudsman adviseert het fonds om klager uit overwegingen van redelijkheid en billijkheid alsnog een pva en aop voor 50% toe te kennen vanaf de datum dat haar arbeidsovereenkomst werd beëindigd.

Het fonds heeft in januari 2023 laten weten het advies niet op te volgen. De ombudsman heeft besloten het advies niet te publiceren. Dit onder andere omdat de klacht naar verwachting vrij uniek is en omdat ook de werkgever achter de pensioenuitvoerder een rol heeft gehad net als de advocaat van de klager. Deze laatste partijen vallen niet onder de werkingssfeer van de Ombudsman Pensioenen.

### Advies 4 : Langdurige communicatie over partnerpensioen dat er toch niet bleek te zijn! Pensioenuitvoerder herstelt dit zonder nadere uitleg.

Klager is in 1996 met ontslag gegaan. In 2001 treedt klager in het huwelijk. De huwelijksdatum ligt ná zijn ontslagdatum maar voor de datum dat hij met pensioen ging.

In 2009 ontvangt klager van het pensioenfonds een voorlopige pensioenopgave waarin een bedrag voor het partnerpensioen staat vermeld. Ook de betaalspecificaties van 2011 tot en met 2016 en het pensioenoverzicht van 2018 maken melding van het partnerpensioen. In het Pensioenoverzicht zelfs met vermelding van de naam en geboortedatum van de partner.

In het pensioenoverzicht vanaf 2019 is het partnerpensioen geheel verdwenen zonder enige verdere toelichting. Hierdoor is de klager zich zorgen gaan maken of hij zijn partner wel goed verzorgd kon achterlaten als hij eerder dan haar zou overlijden. Dit had hij namelijk altijd wel aan haar verteld. De klager moet vervolgens zeer veel moeite doen om bij de pensioenuitvoerder duidelijkheid te krijgen. Het bleek uiteindelijk geen foutieve communicatie te zijn omdat hij had geen recht op partnerpensioen omdat hij gehuwd is, nadat hij uit dienst was getreden.

De ombudsman is erg verbaasd dat de pensioenuitvoerder deze wijziging in het pensioenoverzicht heeft doorgevoerd zonder proactief expliciet aan te geven wat er gewijzigd is en waarom. Zeker als dit zo'n materiële wijziging betreft voor de



deelnemer. De UPO vormvoorschriften stellen als eis – zeker als er een partner bekend is – dat het UPO expliciet aangeeft dat er ‘geen partnerpensioen is’ en dat er bij het partnerpensioen een bedrag van ‘o’ euro wordt weergegeven. Dit had de pensioenuitvoerder beide niet gedaan. Er was in het UPO niets meer te vinden over het partnerpensioen. Daarmee heeft de pensioenuitvoerder het wettelijk voorgeschreven UPO model 2019 niet goed nageleefd.

Pensioenuitvoerder geeft ter verdediging aan dat ze wel gewaarschuwd heeft op de pensioenoverzichten in 1994/1995 dat er geen recht is op een partnerpensioen als het huwelijk gesloten is na einde deelname. De pensioenuitvoerder beschikt echter niet over een pensioenoverzicht dat aan de klager is verstuurd.

De ombudsman is het met het fonds eens dat klager (en diens partner) op basis van het pensioenreglement geen aanspraak kan maken op het partnerpensioen. De ombudsman vindt echter dat het redelijk is om van het fonds uit coulance-overwegingen te vragen klager een financiële tegemoetkoming te bieden voor de langdurige onjuiste informatieverstrekking. Hierdoor heeft de klager ook geen noodzaak gezien om op andere wijze, zoals bijvoorbeeld door extra te sparen dit risico voor zijn partner te reduceren. Het is bovendien de verdienste van klager om het fonds op deze fouten te wijzen. Deze actie van klager biedt het fonds de gelegenheid deze fout in vergelijkbare gevallen alsnog te corrigeren. Het fonds is echter niet bereid de gevraagde tegemoetkoming te bieden.

Correcte en tijdige Informatieverstrekking is een reguliere taak van pensioenuitvoerders die uit een wettelijke verplichting voortvloeit. In de perceptie van de ombudsman heeft het pensioenfonds – in ieder geval wat betreft het UPO 2018 en de betaalspecificaties 2016 – dan ook in strijd met artikel 48, lid 1 van de Pensioenwet gehandeld door klager niet correct te informeren.

De ombudsman besluit daarom een advies uit te brengen door het fonds opnieuw te vragen klager een passende financiële tegemoetkoming te bieden als erkenning voor de langdurige en onjuiste informatieverstrekking.

Het fonds heeft eind januari 2023 besloten het advies niet op te volgen.

De Ombudsman Pensioenen heeft het advies gepubliceerd met de naam van het pensioenfonds.

#### **Advies 5 : In inkomensopgave voor hypotheek ontbreekt de informatie dat het nabestaandenpensioen halveert bij ingang AOW.**

Klager ontvangt sinds 1989 een partnerpensioen en is in 1992 opnieuw in het huwelijk getreden. In 2016 verzoekt klager het fonds een pensioenopgave te verstrekken, nodig voor de aanvraag van een hypotheek. Die opgave ontvangt zij op 16 augustus 2016. In de opgave staat: duur van het pensioen: levenslang.

Verder staat in de opgave het volgende: let op: het pensioenbedrag kan nog veranderen door persoonlijke of algemene wijzigingen. Deze opgave toont het pensioenbedrag per de datum die u boven in de brief aantreft.

Mede op basis van de pensioenopgave van 16 augustus 2016 is de hypotheek verstrekt.

Het pensioenfonds is van mening dat deze opgave ‘correct’ was mede door de disclaimer. De ombudsman is echter van mening dat de opgave niet voldoet voor het doel waarvoor deze bestemd was, hypotheekverstrekking. Mevrouw was op moment van het verstrekken van de opgave voor de hypotheek 61 jaar oud. Zij zou nog 6 jaar het weergegeven pensioenbedrag krijgen en vervolgens minder dan de helft van dit bedrag. Er ontbreekt dus cruciale informatie voor de hypotheeknemer en hypotheekverstrekker.

In 2020 ontvangt klager een brief van het fonds waarin het fonds haar informeert over de verlaging van het partnerpensioen met 56% vanaf haar AOW-leeftijd. Het fonds geeft aan dat de verlaging van het partnerpensioen samenhangt met het feit dat vanaf haar AOW leeftijd de aanvullingen op het partnerpensioen komen te vervallen. Pas in een brief van november 2020 legt het fonds de klager uitgebreid uit dat het partnerpensioen dat zij vanaf 1989 ontvangt uit verschillende componenten bestaat.

Klager is het niet eens met de verlaging van het partnerpensioen en zegt dat zij nooit is geïnformeerd over de aanvullingen die kunnen leiden tot de verlaging. Ze neemt het fonds kwalijk dat zij kennelijk al heel lang weten dat haar pensioen bij het ingaan van de AOW fors achteruit zou gaan en ook met hoeveel. Zij stelt: “Die informatie hebben ze niet met mij gedeeld de afgelopen decennia”.

Het fonds verwijst onder meer naar de betaalspecificaties. Zo staat in de betaalspecificaties over de aanvullingen het volgende: “Aanvullingen: u hebt recht op aanvullingen. Dit is het gevolg van uw persoonlijke situatie”. Deze aanvullingen worden echter niet gespecificeerd, ook wordt er geen einddatum bij genoemd. Een betaalspecificatie is geen pensioenopgave, het heeft tot doel inzicht te geven in het bruto-netto traject.

Ook verwijst het fonds naar het UPO van 2017 waarin staat dat het pensioen vanaf de AOW-leeftijd afhangt van de persoonlijke situatie. Dit is echter volgens de ombudsman niet in lijn met het wettelijk voorgeschreven UPO model want daarin wordt aangegeven dat er een concreet bedrag genoemd moet worden. Dan had mevrouw gezien dat het bedrag de helft lager was. In de hoorzitting gaf het pensioenfonds aan dit bedrag vanaf de AOW datum nu wel te noemen op de UPO’S.

Het pensioenfonds verwijst ook naar de correspondentie in 1993 na het hertrouwen. Hieruit had klagster moeten weten dat een deel van het pensioen tijdelijk was. Klagster gaf aan dat dit 30 jaar geleden was.

De ombudsman doet een bemiddelingsvoorstel door het fonds te vragen naar klager een financieel gebaar te maken als erkenning voor de late en ontoereikende uitleg over de aanvulling van het partnerpensioen. Het fonds stemt niet in met het voorstel en stelt dat het geen onrechtmatige daad heeft gepleegd waardoor het gehouden is schadevergoeding toe te kennen.

De ombudsman nodigt partijen uit voor een bemiddelingsbijeenkomst en na een uitwisseling van standpunten vraagt de ombudsman het fonds opnieuw na te denken over een passende tegemoetkoming. Het fonds laat na enig intern beraad de ombudsman weten geen passende tegemoetkoming te willen bieden, tenzij klager haar schade aantoonbaar maakt. Klager geeft aan geen financiële schade aan te willen tonen uit privacyoverwegingen.

De ombudsman besluit tot een advies te komen. De ombudsman is namelijk van oordeel dat de pensioenopgave – in het licht waarvoor zij bedoeld is namelijk hypotheekverstrekking – niet voldoet aan artikel 48 lid 2 van de Pensioenwet,

dat stelt dat de informatie moet aansluiten bij de informatiebehoefte van de deelnemer. Het fonds had moeten begrijpen dat een onjuiste of een te hoge pensioenopgave zou kunnen leiden tot overcreditering en consequenties zou kunnen hebben voor het kunnen blijven voldoen aan de hypotheekverplichtingen. Ook de financiële- en de pensioenplanning was gebaseerd op dit hogere bedrag.

Ook andere informatie-uitingen van het fonds, zoals de betaalspecificaties voldoen niet aan artikel 48, lid 1 Pensioenwet, in het bijzonder het duidelijkheids- en evenwichtigheidsvereiste. Noch in de pensioenopgave noch in de betaalspecificaties is bovendien uitleg gegeven over de aanvullingen van het partnerpensioen. De ombudsman adviseert het fonds daarom om coulancebetalingen te doen als erkenning voor de ontoereikende informatieverstrekking.

Het fonds heeft eind januari 2023 besloten het advies niet op te volgen. De Ombudsman Pensioenen heeft het advies gepubliceerd met de naam van het pensioenfonds.





## Voorbeeld klachten 2022

### Klacht 1 : Afstand bijzonder partnerpensioen

Klager besluit bij het bereiken van de pensioenleeftijd een deel van zijn ouderdompensioen uit te ruilen voor een hoger partnerpensioen. Na pensionering gaan klager en zijn partner uit elkaar en komen overeen om afstand te doen van elkaars partnerpensioen.

Klager verzoekt vervolgens het fonds dat bijzonder partnerpensioen, waar zijn partner afstand van heeft gedaan, toe te voegen aan zijn ouderdompensioen. Het fonds staat dat niet toe en reageert als volgt:

“Wanneer uw ex-partner wenst om afstand te doen van het af te splitsen bijzonder partnerpensioen, zal dit weliswaar terugvloeien als een partnerpensioen. Omdat echter het keuzemoment om uit te ruilen, bij pensionering ligt, bestaat de mogelijkheid niet om dit partnerpensioen uit te ruilen voor de verhoging van het ouderdompensioen. Daarnaast willen wij u erop wijzen dat dit partnerpensioen geen begunstigde meer zal krijgen. Hoewel u een (eventuele) nieuwe partner kunt aanmelden, zal deze partner (na uw pensionering) alleen een eenmalige uitkering ontvangen. Het partnerpensioen zal derhalve nimmer tot uitkering komen”.

De ombudsman vindt de gevolgen van het fondsbesluit voor klager niet redelijk; het fonds heeft bij zijn besluit niet aannemelijk gemaakt dat er een afweging van belangen heeft plaatsgevonden en vraagt het fonds coulance halve de uitruil terug te draaien. Het fonds laat echter de ombudsman weten daar geen aanleiding toe te zien.

### Klacht 2 : Terugvordering te veel uitgekeerd arbeidsongeschiktheidspensioen

Klager was langere tijd met wisselende percentages arbeidsongeschikt. Zij bleef in dienst bij haar werkgever en werkte voor zover ze daartoe in staat was. De werkgever betaalde het volledige salaris aan haar. De WAO-uitkering liep via de werkgever. Op enig moment werd ze volledig arbeidsongeschikt en ging ze uit dienst. De aanvulling op haar WAO-uitkering, het zogeheten ‘arbeidsongeschiktheidspensioen’ werd overgenomen door de pensioenuitvoerder. Die betaalde gedurende ruim twee jaar een te hoog arbeidsongeschiktheidspensioen, omdat de pensioenuitvoerder een wijziging in de WAO-uitkering zeer laat verwerkte. De pensioenuitvoerder vordert het teveel betaalde terug, omdat klager uit alle informatie had moeten weten dat er te

veel werd betaald. Uit coulance biedt hij aan de vordering met 20% te verlagen en een betalingstermijn van 5 jaar.

Na tussenkomst van de ombudsman gaat de pensioenuitvoerder akkoord met een eerdere handreiking van de klager om de helft terug te betalen. Ook de terugbetalingstermijn wordt verlengd. De pensioenuitvoerder ziet in dat het schortte aan begrijpelijkheid van de informatie en dat het lang duurde voordat de uitkering werd gecorrigeerd.

### Klacht 3 : Alsnog premievrije opbouw door vrijwillige voortzetting

Het dienstverband van klager is na een dienstverband van 16 jaar in 2012 beëindigd met een vaststellingsovereenkomst. Hiermee is ook een einde gekomen aan haar deelname aan de pensioenregeling.

Uit de stukken blijkt dat klager ten tijde van de uitdiensttreding al ziek was. In 2014 ontvangt zij een WIA-uitkering en verzoekt zij het pensioenfonds om premievrije pensioenopbouw. Dat verzoek wordt geweigerd omdat klager op dat moment geen deelnemer meer is.

Klager is het daar niet mee eens en dient na de interne klachtprocedure te hebben doorlopen, een klacht in bij de ombudsman.

Door tussenkomst van de ombudsman wordt klager alsnog de mogelijkheid geboden om op basis van vrijwillige voortzetting met terugwerkende kracht pensioen op te bouwen. Door dit te doen is klager na haar uitdiensttreding in 2012 deelnemer gebleven. Hierdoor kan klager vanaf het moment dat zij een WIA-uitkering ontvangt, aanspraak maken op premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid.

### Klacht 4 : Pensioenuitvoerder maakt een financieel gebaar als erkenning voor onjuiste informatie

Klager is in 2017 uit dienst getreden. Eerst in 2019 ontvangt hij van zijn pensioenuitvoerder schriftelijke informatie over zijn pensioen bij einde deelname, de zogeheten ‘stopbrief’. Daarin staat dat hij aanspraak maakt op een ouderdompensioen van 9.000 euro per jaar. In de online omgeving van



de pensioenuitvoerder ziet hij echter dat hij aanspraak maakt op een hoger pensioenbedrag, namelijk 21.000 euro. Klager vindt dat hij daarom aanspraak maakt op dat hogere bedrag.

De ombudsman is het niet eens met klager omdat gebleken is dat klager ook via andere informatiekanalen wel over het juiste pensioenbedrag is geïnformeerd. De ombudsman vindt het echter redelijk dat de pensioenuitvoerder een financieel gebaar maakt naar klager als erkenning voor de onjuiste informatie. De pensioenuitvoerder neemt zijn verantwoordelijkheid en kent klager een passende financiële tegemoetkoming toe.

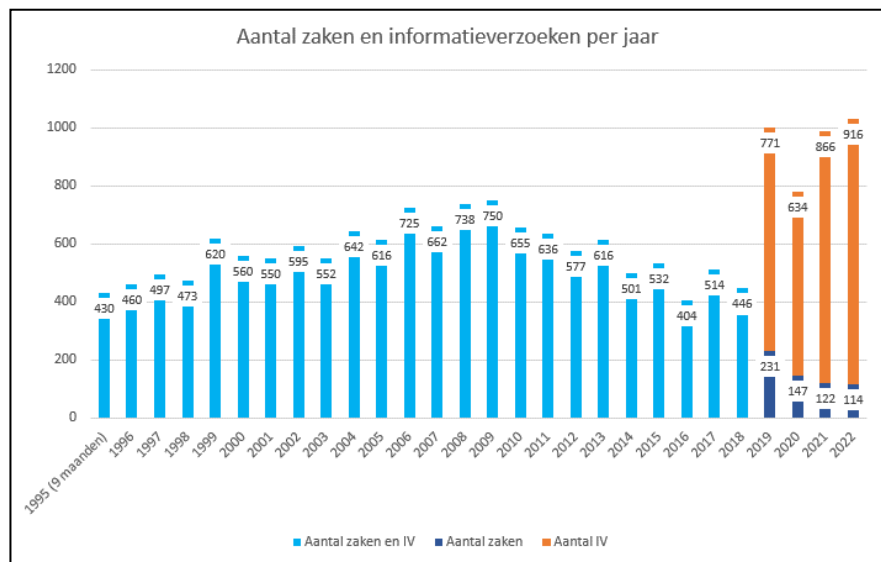




# Bijlagen

Bijlage 1

## Aantallen contacten vanaf de oprichting Ombudsman Pensioenen



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 (OP-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 (OP-zaken) komen voor bemiddeling in aanmerking. Dat geldt niet voor Informatieverzoeken (IV).

Bijlage 2

## Overzicht media aandacht en presentaties in 2022

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 2022 ingevuld door het geven van interviews en presentaties.

Hieronder een overzicht van de interviews met en publicaties over de Ombudsman die zijn verschenen in 2022.

### Presentaties (optredens)

Datum	Organisatie	Onderwerp
14-06-2022	Epif Bestuurstafel	Voorkom spijtoptanten door goede keuzebegeleiding
08-09-2022	Sprenkels & Verschuren vaktechnisch overleg	Bevindingen Ombudsman Pensioenen
14-09-2022	Pensioenfederatie Advies- en uitvoeringsraad	Bevindingen Ombudsman Pensioenen
15-09-2022	Pensioenfederatie Commissie Pensioenzaken	Bevindingen Ombudsman Pensioenen
05-10-2022	Pensioenfederatie werkgroep externe geschilleninstantie	Visie Ombudsman op externe geschillen beslechting in relatie tot ombudsfunctie



### Publicaties in landelijke media

- 26 Februari 2022: nrc  
“Sorry, onze fout: u krijgt twee ton minder pensioen”
- 28 April 2022: nrc  
“Ombudsman: pensioenfondsen zijn te weinig coulant”
- 30 April 2022: ad/regionale pers  
“Leg pensioenkeuzes wel goed uit”

### Blog

- 8 november : 2022: Website Ombudsman Pensioenen  
“Pensioenrisico’s voor arbeidsongeschikten met een tijdelijk arbeidscontract”
- Reactie 9 november : 2022: Website Pensioenfederatie  
“Arbeidsongeschikte deelnemer heeft recht op premievrijstelling”

### In de vakpers

- 18 Januari : 2022: pensioen pro  
“Afm zet in op meer gedragstoezicht op de pensioensector”
- 29 Maart : 2022: pensioen pro  
“Recht op vroegpensioen arbeidsongeschikte verschilt per fonds”
- 30 Maart : 2022: pensioen pro  
“Afm voorstel extern geschilleninstituut “interessante optie””
- 20 April : 2022: pensioen pro  
“Kifid en ombudsman pensioenen optie voor geschilleninstantie”
- 29 April 2022: pensioen pro  
“Ombudsman: begin al in 2022 met verbetering keuzebegeleiding”
- 28 April 2022: assurantie magazine(am)  
“Ombudsman pensioenen aan pensioenuitvoerders: “help deelnemers bij belangrijke beslissingen””
- Mei 2022: pensioenpro magazine  
“Pensioenklager wordt amper gehoord”
- 2 Mei 2022 pensioenpro  
“Kifid biedt zich aan als geschilleninstantie”
- 5 Mei 2022 pensioenpro  
“Zes vragen over nieuwe geschilleninstantie”

- 16 Juni 2022: pensioen bestuur & management  
“Aan de slag met klachten”
- 27 Juni2022: pensioenpro  
“Pensioenfondsen omarmen gedragslijn klachten”
- 27 Juni2022: pensioenpro  
“Zeg niet tegen een deelnemer, dat iets niet kan vanwege het reglement”
- 18 Augustus 2022: pensioenpro  
“Goed omgaan met klachten: interne ombudsman, emotieherkenning en klantteams”
- Oktober 2022: tijdschrift voor klachtrecht nr. 3, 2022  
“Wat doet de ombudsman pensioenen?”
- 5 December 2022: pensioenpro  
“Onderzoek: klachtenbehandeling fondsen voldoende, maar kan beter”
- 21 December 2022: pensioenpro  
“Kamer verspijkt wet toekomst pensioenen met amendementen”
- 27 December 2022: pensioenpro  
“Permanent maken geschilleninstantie positief ontvangen”



## Colofon

**Ombudsman Pensioenen**  
Jeroen Steenvoorden

**Secretaris**  
Juanita Sutrisna

**Klachtbehandelaar**  
Vincent Heemsker

**Secretariaat**  
Chereen Somair

**Klankbordcommissie**  
Louis Kuypers (tot september 2022)  
Wijnanda Rutten (vanaf september 2022)  
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](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)

**Website**  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

**Fotografie**  
Shutterstock