

11 februari 2021

Bijdrage Ombudsman Pensioenen aan Internetconsultatie Wet toekomst pensioenen

Het doel van Wet toekomst pensioenen (WTP) is onder andere, dat het pensioenstelsel transparanter en persoonlijker wordt. In het licht van de klachten die ik als Ombudsman Pensioenen (OMP) ontvang, vind ik het een goed idee om de transparantie te vergroten en de wetgeving beter aan te laten sluiten op de persoonlijke omstandigheden van mensen.

Verschillende aspecten van het huidige pensioenstelsel en de pensioenuitvoering worden in de praktijk niet begrepen. Dat is een voedingsbodemp voor klachten en onbegrip. Ik hoop van harte, dat het nieuwe stelsel echt eenvoudiger wordt dan het huidige.

Mijn reactie op het wetsvoorstel is gebaseerd op de voorbeelden uit de dagelijkse praktijk. Het gaat erom hoe gewone mensen de uitvoering van hun pensioenregeling ervaren.

Beoordelingskader OMP

Bij het beoordelen van een klacht vormen redelijkheid en billijkheid voor mij de leidraad. Bij het zoeken naar een redelijke uitkomst van de klachtenprocedure kijk ik verder dan het strikt juridische kader. Pensioenregelingen zijn in de praktijk stevig dichtgeregeld en er is weinig ruimte voor het feit dat wat mensen meemaken niet altijd past in de regels. Zeker als die regels vanuit het perspectief van gewone mensen niet logisch zijn.

Hieronder geef ik telkens in *cursief* een klacht weer en maak ik vervolgens het bruggetje naar het wetsvoorstel. Waar nodig, noem ik suggesties voor verbetering. Het relevante wetsartikel is in **vet** weergegeven.

➤ **Geen notariële samenlevingsovereenkomst, dus geen partnerpensioen**

Mevrouw en meneer wonen al 20 jaar op hetzelfde adres en hebben samen twee kinderen. In 2017 slaat het noodlot toe en overlijdt de man. Mevrouw blijft alleen achter met hun twee kinderen. Tot haar schrik krijgt zij van het pensioenfonds van de man te horen, dat ze geen recht heeft op het partnerpensioen. Het pensioenfonds eist namelijk een samenlevingsovereenkomst die is opgesteld door een notaris. Ze waren zich er niet van bewust dat dit moest. Elke instantie in Nederland accepteert mensen die langdurig samenwonen als partners, zeker als er kinderen zijn. Het pensioenfonds vindt wel dat er sprake is van een duurzaam partnerschap en van een zorgplicht voor elkaar, maar het reglement stelt nu eenmaal de voorwaarde van het bestaan van een samenlevingscontract. Het lukt de OMP niet het pensioenfonds ertoe te bewegen toch het partnerpensioen uit te keren.

Dit type klacht krijg ik regelmatig en gelukkig zijn er pensioenfondsen, die uiteindelijk wel overgaan tot het uitbetalen van het partnerpensioen aan samenwoners zonder samenlevingscontract, maar helaas niet allemaal.

Veel pensioenregelingen kennen een meldplicht voor ongehuwd samenwonenden. Daarnaast is het hebben van een samenlevingscontract een eis om voor een partnerpensioen in aanmerking te komen. De meldplicht geldt niet voor gehuwden en geregistreerde partners. Of iemand gehuwd of geregistreerd partner is, kunnen pensioenuitvoerders gemakkelijk nagaan via de Basisregistratie Personen. Helaas geldt dat niet voor ongehuwd samenwonenden. Ongehuwd samenwonenden zijn er nu zelf verantwoordelijk voor om de partner aan- en/of af

te melden bij de pensioenuitvoerder en eventueel ook nog een samenlevingsovereenkomst toe te zenden. Dat is vaak niet bekend en de communicatie daarover is regelmatig ontoereikend.

Daarom is het goed, dat in het wetsvoorstel in **artikel 1** een nieuwe definitie is opgenomen van het begrip partner. Ik ben erg blij dat het door deze nieuwe definitie niet meer nodig is om een samenlevingsovereenkomst te hebben om aangemerkt te worden als degene die recht heeft op het partnerpensioen.

Het zou echt een gemiste kans zijn om die nieuwe definitie pas in 2026 van kracht te laten worden. Veel leed en onbegrip worden voorkomen door alleen de nieuwe definitie, niet het nieuw vorm te geven partnerpensioen, direct in 2022 van kracht te laten worden. Ik roep de Minister en de Kamerleden dan ook op dat te regelen bij de behandeling van het wetsvoorstel. Als het niet lukt om die nieuwe definitie per 1-1-2022 van kracht te laten zijn, dan kan er toch al uitvoering gegeven worden aan deze grote verbetering.

Dit kan ook geregeld worden door sociale partners. Sociale partners kunnen vooruitlopend op de nieuwe wetgeving in de pensioenovereenkomst per 1-1-2022 opnemen, dat de definitie van partner in de pensioenregeling gelijk is aan die van het wetsvoorstel.

Het heeft echt veel te lang geduurd, dat mensen op het meest pijnlijke moment geconfronteerd worden met het feit dat ze geen partnerpensioen gaan ontvangen, terwijl zij dat wel verwacht hadden. Het is ook heel logisch dat ze dat hadden verwacht. Allerlei instanties, zoals de belastingdienst, de gemeente, scholen, banken, het UWV, de SVB behandelen samenwoners gelijk aan gehuwden, alleen sommige pensioenfondsen doen dat niet.

➤ **Uitruil partnerpensioen voor een hoger ouderdompensioen**

Bij deze klacht had meneer voor zijn pensioen op het aanvraagformulier een kruisje gezet bij de keuzemogelijkheid om het partnerpensioen aan zijn ouderdompensioen toe te voegen. Hij had niet begrepen, dat er hierdoor bij zijn overlijden geen pensioen voor zijn partner zou zijn. Zijn echtgenote zette in goed vertrouwen ook haar handtekening. Na een aantal jaren krijgt meneer een pensioenopgave en tot zijn schrik staat daar dat het partnerpensioen nul is. Grote paniek. Dat had hij niet begrepen. Na bemiddeling van de OMP is het pensioenfonds gelukkig bereid om de keuze terug te draaien. Dat betekende wel, dat een behoorlijk bedrag aan ouderdompensioen moest worden terugbetaald. Dat heeft hij er graag voor over om te zorgen dat zijn vrouw weer recht heeft op het partnerpensioen.

Duidelijke communicatie over de gevolgen van keuzes is erg belangrijk. In het huidige stelsel is een keuze met verstrekende gevolgen het uitruilen van partnerpensioen in een hoger ouderdompensioen. Bij het maken van die keuze gaat het regelmatig mis.

In het wetsvoorstel is in **artikel 48a** Keuzebegeleiding opgenomen. Dit artikel luidt: De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken.

In het nieuwe stelsel zal de deelnemer waarschijnlijk meer keuzes maken dan in het huidige stelsel. Het risico verschuift meer naar het individu. Mijn ervaring met klachten die samenhangen met het maken van keuzes is, dat in de praktijk mensen niet altijd in staat zijn om een passende keuze te maken. Er zijn een beperkt aantal pensioenfondsen en werkgevers die persoonlijke hulp bij keuzes aanbieden. Vaak moet de deelnemer het doen met de informatie die op de website of in de brochures te vinden is.

Uit de klachtendossiers maak ik op, dat de informatie die wordt verstrekt vanuit het oogpunt van de pensioenuitvoerder volkomen logisch en compleet is, maar toch echt anders wordt ervaren door de persoon die de keuze moet maken. Er zal daarom een duidelijk minimum standaardinformatie moeten worden geformuleerd, waaruit blijkt:

- welke informatie de pensioenuitvoerder minimaal moet verstrekken;
- hoe gecontroleerd wordt dat die informatie ook daadwerkelijk door de deelnemer wordt vertaald in een passende keuze;
- hoe een deelnemer een keuze kan terugdraaien, als die keuze niet passend blijkt te zijn en die keuze is gemaakt door een gebrekkige begeleiding bij het maken van die keuze.

Het is belangrijk dat deelnemers onder de WTP een goede klachtenprocedure kunnen doorlopen waarin een niet passende keuze, die het gevolg is van ontoereikende begeleiding, ongedaan gemaakt kan worden. Ook moet er gerapporteerd worden over het aantal gevallen waar het maken van een keuze niet verlopen is zoals je het wel zou willen.

De ervaringen met uitruil van het partnerpensioen leren dat partners onvoldoende worden betrokken bij de te maken keuze, terwijl zij daar wel de consequenties van dragen. Dat geldt in extreme mate voor uitruil, maar in mindere mate ook voor andere keuzes. De keuzebegeleiding moet, waar het relevant is, ook rekening houden met de rol van de partner en die partner onderdeel laten zijn van het keuzebegeleidingstraject.

In de praktijk blijkt nu, dat het regelmatig misgaat met het verlenen van de instemming bij uitruil, omdat de partner zich onvoldoende realiseert wat de consequenties zijn van de instemming voor de uitruil of dat er soms zelfs handtekeningen worden vervalst.

➤ **Pensioenuitkering lager dan geoffreerd**

Een deelnemer gaat met pensioen en ontvangt een lagere pensioenuitkering dan die aan hem is geoffreerd. Hij vindt dat hij recht heeft op het pensioenbedrag dat in de offerte staat. De pensioenuitvoerder zegt dat pas nadat de offerte is geaccepteerd, hij geïnformeerd is dat de deelnemer in het laatste jaar minder is gaan werken. Dat wist de uitvoerder niet, toen hij de offerte maakte. Door minder te werken is zijn pensioen lager geworden, maar de getekende offerte is niet gewijzigd.

De pensioenuitvoerder heeft ook geen contact met de klager opgenomen over deze verlaging van het pensioen. Dat ontdekt deze klager pas bij ontvangst van de eerste pensioenuitkering. Op de offerte stond nadrukkelijk dat het kon zijn dat het pensioenbedrag nog zou veranderen. Als dat zou gebeuren zou de deelnemer daarover geïnformeerd worden. De klager vertelt me dat hij niet geïnformeerd is. De pensioenuitvoerder vertelt me dat hij wel heeft geïnformeerd, namelijk door een aangepast UPO met het lagere pensioenbedrag online te zetten. Deze klacht loopt nog, dus ik kan nu niet melden hoe het afloopt.

Alleen een nieuw UPO online zetten is naar mijn idee niet voldoende. De pensioenuitvoerder mag er niet vanuit gaan, dat mensen spontaan wekelijks gaan kijken of er nog een nieuw UPO voor hen klaar staat. Zeker nadat een offerte is geaccepteerd, dan is het echt aan de pensioenuitvoerder om een duidelijk signaal af te geven dat het pensioen is verlaagd. Dat moet naar mijn idee altijd als de offerte al geaccepteerd is. In dit geval stond ook in de offerte dat meneer geïnformeerd zou worden, als er nog iets zou veranderen.

Het voorgestelde **artikel 49 lid 1** luidt:

De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie elektronisch, schriftelijk of via een website, waarbij informatieverstrekking via een website wordt gecombineerd met attenderen als er nieuwe of gewijzigde informatie op de website staat.

Ik stel voor om het woord persoonlijk toe te voegen vóór attenderen. Hierdoor is het duidelijk, dat het alleen aanpassen van een UPO die te benaderen is via de website niet voldoende is om een deelnemer erop te wijzen dat er iets aan zijn pensioen of de geaccepteerde offerte is veranderd. Ook een algemene mededeling dat er een nieuw UPO staat is niet genoeg. Er moet echt persoonlijk verteld worden dat er belangrijke nieuwe informatie online staat.

Arbeidsongeschikten en misgelopen premievrije pensioenopbouw

Mevrouw werd begin 1998 arbeidsongeschikt. Zij werd vervolgens in 2000 door haar werkgever afgemeld bij het pensioenfonds. Haar werkgever heeft haar niet verteld, dat zij een verzoek moest doen tot een premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid (pva) bij het pensioenfonds. Volgens het pensioenreglement moest de melding binnen een jaar gebeuren. Dat wist mevrouw niet. Niemand heeft haar verteld dat zij dat moest doen.

Op 9 juli 2020 heeft mevrouw alsnog een verzoek tot pva ingediend. Het pensioenfonds heeft de pva vanaf 9 juli 2020 toegekend. Tot het verlenen van pva met terugwerkende kracht vanaf 1998 was het pensioenfonds echter niet bereid.

Veel mensen zijn nooit geweest op de mogelijkheid om toch pensioen op te bouwen, ondanks dat ze arbeidsongeschikt zijn. Dit geldt met name voor mensen die vóór 2015 arbeidsongeschikt werden en hun baan verloren. In het verleden moesten de arbeidsongeschikten hun arbeidsongeschiktheid zelf melden bij het pensioenfonds. Die arbeidsongeschikten waren echter niet op de hoogte van die meldingsplicht en komen er nu bij hun pensionering pas achter, dat zij pensioenopbouw zijn misgelopen.

Het UWV geeft nu informatie over de arbeidsongeschiktheid aan het pensioenfonds, als laatstgenoemde daarom vraagt. In de praktijk maakt niet elk pensioenfonds gebruik van deze mogelijkheid. Als het fonds dat wel doet, dan vaak alleen voor nieuwe gevallen.

In het nieuwe **48 lid 4** staat: De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde aanzet tot relevante actie.

Vanzelfsprekend ben ik het zeer eens met dit voorschrift. Maar de introductie van deze bepaling werkt alleen naar de toekomst. Ik wil de Minister, sociale partners en pensioenfondsbesturen oproepen ook te kijken naar het verleden. Als het gaat om de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid is er in het verleden niet altijd aangezet tot relevante actie. Het blijft vreemd, dat al vele jaren in de pensioenregeling staat dat iemand recht heeft op pensioenopbouw als je niet meer kunt werken door arbeidsongeschiktheid, terwijl men dat pensioen alleen maar kreeg door zich tijdig te melden. En dat niemand dat toen vertelde aan de arbeidsongeschikte deelnemer.

Aan de andere kant snap ik, dat het voor pensioenfondsen lastig is dat herstel voor deze groep veel geld kost en dat dit ten koste van de dekkingsgraad gaat. Het is goed denkbaar, dat pensioenfondsen uitkomen op een compromis waarbij zowel het collectief als het individu gerespecteerd wordt.

In mijn jaarverslag 2019 heb ik de pensioenfondsen gevraagd om beleid te maken over hoe ver een fonds wil teruggaan om gewezen deelnemers die niet konden weten dat ze recht hadden op premievrijstelling tegemoet te komen. Gelukkig zijn er enkele pensioenfondsen die daar over al beleid hebben geformuleerd.

Jaarlijks krijg ik over dit onderwerp verschillende klachten op mijn bureau. Dat zal de komende jaren zo blijven. Nu kan een fonds het nog (gedeeltelijk) repareren en het financieren uit het collectief. In het nieuwe stelsel is dat lastiger, omdat er dan geen grote collectieve pot meer is.

Ik pleit ervoor, dat er bij de overgangsmaatregelen een verplichting komt voor pensioenfondsen om een duidelijk beleid te formuleren over hoe om te gaan met mensen, die geen beroep hebben kunnen doen op de premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid. Om vervolgens de pensioenen te herstellen waar dat nodig is voordat de pensioenen worden omgezet naar het nieuwe stelsel. Mocht een pensioenfonds dat niet doen, dan zullen er middelen beschikbaar moeten zijn om na de omzetting de gevolgen van fouten of van onvolledige informatie uit het verleden te kunnen herstellen.

Andere aandachtspunten

Tot slot een aantal opmerkingen die samenhangen met de nieuwe wetgeving, maar niet direct te koppelen zijn aan een nieuw voorgesteld wetsartikel. Het gaat mij bij de volgende twee punten vooral om het aanzwengelen van de discussie. Ik hoop dat zowel de Minister, de Kamerleden als ook de pensioenuitvoerders over deze opmerkingen gaan nadenken.

Artikel 48 lid 1

Het wetsvoorstel bevat geen aanpassing van artikel 48 lid 1; dit artikel luidt: De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt is correct, duidelijk en evenwichtig. In december 2019 heb ik het artikel "De redelijkheid en billijkheid in het licht van art. 48 PW" geschreven, zie <https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/-/media/72D10F7273B44161B663B55C0B1BFFE8.ashx> . Daarin gaf ik al aan, dat veel klachten en onbegrip hun oorzaak vinden in het feit, dat er ergens in het traject iets is gecommuniceerd wat later niet correct blijkt te zijn.

Graag zou ik zien, dat bij de behandeling van het wetsvoorstel ook wordt meegenomen wat de gevolgen zijn van het langdurig niet correct informeren van deelnemers. In de rechtspraak wordt alleen gekeken of er schade is als gevolg van die onjuiste informatie.

De aanpassing van de wet is een goed moment om de discussie te voeren over de vraag of artikel 48 lid 1 aangepast moet worden. Door het langdurig ontvangen van onjuiste informatie over de hoogte van je pensioen krijg je een bepaald beeld van je toekomst, daar ga je naar leven, ook als je geen onomkeerbare verplichtingen aangaat.

Er wordt naar mijn idee in de praktijk onvoldoende rekening gehouden met de enorme kenniskloof tussen de pensioenuitvoerders en de deelnemers. Dat wat voor iedereen in de pensioenpraktijk verschrikkelijk logisch is, is dat voor gewone mensen niet. Mensen gaan er niet vanuit, dat de informatie die ze van pensioenuitvoerders krijgen, ook niet kan kloppen. Pensioenuitvoerders zijn professionele instituten. Als die een overzicht of brief sturen moeten mensen er toch van uit kunnen gaan dat wat er staat, ook klopt. Als het niet klopt is het aan de uitvoerder goed uit te leggen, waarom het niet klopt en als daar aanleiding voor is verantwoordelijkheid te nemen voor die niet correcte informatie.

Goed pensioenuitvoerderschap

Los van het correct zijn van de informatie bevat de Pensioenwet ook uitgebreide informatieverplichtingen. En wordt steeds vaker aangenomen dat er op het pensioenfonds ook een zorgplicht rust, ook al is dat minder strak wettelijk geregeld dan voor pensioenverzekeraars.

De omvang van de zorgplicht van een pensioenfonds kan in de WTP vastgelegd worden. Ik pleit ervoor, dat er een soort civiele zorgplicht voor pensioenuitvoerders geïntroduceerd wordt: "het goed pensioenuitvoerderschap". Werknemers kunnen niet kiezen voor een pensioenregeling (pensioenovereenkomst) en ook niet voor een pensioenuitvoerder. De pensioenregeling is vaak geïncorporeerd in de arbeidsovereenkomst. Door de incorporatie is het gemene overeenkomstenrecht gewoon van toepassing op een pensioenregeling, net als in de arbeidsovereenkomst.

In het arbeidsrecht geldt voor werkgevers al de zorgplicht van goed werkgeverschap¹. In het pensioenrecht bestaat goed pensioenuitvoerderschap richting deelnemers echter niet. Wordt het geen tijd om goed pensioenuitvoerderschap in te voeren? Voor de pensioenuitvoerder kan een dergelijke civiele zorgplichtachtige regeling gebaseerd worden op redelijkheid en billijkheid.

Bijkomend argument is, dat door de verschuiving van pensioenrisico's naar de deelnemers de deelnemers adequaat moeten worden beschermd en geïnformeerd. Ik pleit daarom voor een heldere invulling van de zorgplicht van de pensioenuitvoerders om de deelnemers te beschermen in de Pensioenwet. De AFM stelde dit al voor in 2017².

Wie let bij de transitie op de belangen van de individuele klager?

Misschien is de belangrijkste groep klachten: de klachten die ik niet zie, maar die wel terecht zijn. Helaas blijft het noodzakelijk om erop te wijzen, dat niet iedereen een klacht kan indienen. Eenvoudigweg, omdat het niet verteld wordt door pensioenuitvoerders, hoe men dat kan doen of omdat het erg lastig gemaakt wordt om een klacht in te dienen. Er is geen vertegenwoordiger van deelnemers, die tussen wal en schip kunnen zijn gevallen en dat nog niet weten. De klagers hebben weinig dat hen bindt; de ex die ten onrechte geen verevend ouderdomspensioen ontvangt, heeft niets gemeen met de gepensioneerde die een veel lager ouderdomspensioen krijgt dan de laatste 15 jaar op zijn UPO stond of de weduwe die geen partnerpensioen krijgt.

Ik lees de laatste jaren veel van verschillende belangengroepen die op allerlei manieren invloed proberen uit te oefenen op het nieuwe pensioencontract. Maar er is geen organisatie of vereniging die let op het belang van het individu, die gewoon de pech heeft dat zijn gegevens niet goed zijn overgegaan bij een waardeoverdracht of van wie de ex-partner uit de administratie is verdwenen. Ik roep de Minister op om goed op deze groep te letten bij het invullen van de transitie en te zorgen dat deze groep ook ergens terecht kan, als blijkt dat er in het verleden fouten zijn gemaakt die hersteld moeten worden uit de middelen van de pensioenuitvoerder.

mr. Henriëtte de Lange
Ombudsman Pensioenen

¹ 7: 611 BW

1 7: 611 BW

² Zie AFM wetgevingsbrief 2017