

# Veel werk voor

Rogier de Haan van Max Ombudsman heeft in FD Pensioen Pro van 3 april jl. een mooie column geschreven over geschillenafhandeling. Hij is van mening dat de pensioensector daarbij achterloopt. Maar op de geschillencommissies bij pensioenfondsen gaat hij niet in. Waarom heeft hij daar niet naar verwezen? De Stichting van de Arbeid heeft reeds in 2005 een aantal aanbevelingen opgesteld inzake goed pensioenfondsbestuur. Daarin is opgenomen dat het bestuur van een pensioenfonds moet zorgen voor een adequate geschillenprocedure. In de Code Pensioenfondsen van 2014 is dit weer bevestigd. Voor pensioenfondsen bestaat dus al vanaf 2005 de verplichting om te beschikken over een geschillenregeling.

Ik heb eens bij een paar pensioenfondsen nagevraagd hoe die geschillencommissies functioneren. Ook heb ik verschillende jaarverslagen bekeken. Bij grotere pensioenfondsen worden jaarlijks enkele tientallen zaken behandeld, bij kleinere fondsen maar een paar. Er wordt dus kennelijk niet veel gebruik gemaakt van de geschillencommissies. Waarom niet? Daar kunnen verschillende redenen voor zijn. Sommige deelnemers denken dat ze door zo'n commissie nooit in het gelijk worden gesteld; ze zien haar als een slager die zijn eigen vlees keurt en gaan daarom liever naar de kantonrechter. Ook is niet altijd duidelijk of een geschil moet worden voorgelegd aan de geschillencommissie, de Ombudsman pensioenen of de kantonrechter.

Is dat wantrouwen terecht? Mijn korte rondvraag sterkt mij in de overtuiging dat de geschillencom-

missies steeds professioneler optreden. Zo vinden ze het van groot belang dat ze volledig onafhankelijk zijn. De voorzitter is meestal een onafhankelijk jurist, vaak met ervaring in de rechterlijke macht en met een grote pensioenkennis. Daarnaast heeft zo'n commissie uiteraard veel kennis van de eigen pensioenregelingen. Verder is de doorlooptijd vaak niet meer dan enkele maanden, terwijl een procedure bij de kantonrechter al gauw zes maanden tot een jaar in beslag neemt. Bovendien zijn de meeste kantonrechters niet gespecialiseerd in pensioenrecht en hebben ze doorgaans geen specifieke kennis met betrekking tot pensioenreglementen van de verschillende pensioenfondsen. Vanwege de complexiteit wordt in pensioenzaken dan ook vaak hoger beroep ingesteld.

Het lijkt er dus op dat geschillencommissies een aantrekkelijk alternatief kunnen zijn voor de kantonrechter. Daarbij is wel van belang dat ze onafhankelijk en deskundig (kunnen) optreden. Ik denk dat ze veel van elkaar kunnen leren, maar helaas bestaat er maar weinig onderling overleg. Ook de Ombudsman pensioenen merkt op dat de kwalitatieve afhandeling van geschillen grote verschillen laat zien. Hier ligt een taak voor de Pensioenfederatie. Die kan eraan bijdragen dat er 'best practices' worden ontwikkeld voor geschillencommissies, zodat geschillen overal op hoogwaardige wijze kunnen worden afgewikkeld.

Vertrouwen is een terugkerend thema in pensioenland. Ook de Ombudsman pensioenen geeft aan dat het vertrouwen in het pensioenstelsel nog steeds onder druk staat. Hoe kunnen we dat vertrouwen weer herstellen? Naar mijn mening door te zorgen voor meer duidelijkheid en meer transparantie. Pensioen moet geen zwarte goocheldoos zijn, waaruit een willekeurig pensioen tevoorschijn komt. Hoe vaak hoor ik niet: 'Het zal wel goed zijn. Ik heb geen idee hoe dit is berekend.' Of: 'Zo laag? Dat kan niet waar zijn. Er is vast een fout gemaakt.'

Voor de deelnemers moet het duidelijk zijn hoe hun pensioen wordt berekend en waar ze kunnen klagen als ze het niet eens zijn met die berekening. Daartoe moet de toegang tot geschillencommissies zo veel mogelijk gelijk zijn. Deelnemers moeten zich niet het hoofd hoeven te breken over de vraag of ze een geschil moeten voorleggen aan de geschillencommissie, de kantonrechter of de Ombudsman pensioenen. Ook op dat vlak is er naar mijn mening een taak voor de Pensioenfederatie en de wetgever. Zij kunnen er-



**Roel Veugelers**  
Mr. R.J.G. Veugelers is  
advocaat bij Veugelers  
Advocatuur te Vlaardingen



# geschillencommissies?

voor zorgen dat de toegang tot geschillenregelingen uniform is.

Pensioen is naar zijn aard complex. Er zijn altijd ten minste drie partijen bij betrokken: een werkgever, een werknemer en een pensioenuitvoerder. Ook gaat het altijd over zeer lange periodes: veertig jaar opbouw en daarna hopelijk nog twintig of dertig jaar pensioen genieten. Er bestaan ook nog eens verschillende vormen van pensioen, zoals ouderdoms-, partner-, wenz- en arbeidsongeschiktheidspensioen, en premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. En verder zorgen de sterk toegenomen baan- en partnermobiliteit voor nog meer complexiteit.

Laten we pensioenregelingen daarom zo eenvoudig mogelijk proberen te houden. Maar ja, daar zijn we in Nederland niet erg goed in. We houden immers van 'polderen'. En dat betekent: zoeken naar hele mooie, ingewikkelde compromissen waarmee de kool en de geit zo veel mogelijk worden gespaard, desnoods met hele lange overgangstermijnen. Kijk maar naar de VPL-regelingen die in 2005 van kracht zijn geworden; die zijn razend ingewikkeld. En recentelijk hebben we te maken gehad met de conversie van pensioenaanspraken naar een pensioenrichtleeftijd van 67 jaar – en binnenkort opnieuw naar 68 jaar – wat ook weer leidt tot complexe berekeningen. Zelfs pensioenspecialisten hebben steeds meer moeite met het vaststellen van de hoogte van de aanspraken.

Het is aan sociale partners om regelingen van hun complexiteit te ontdoen door in het vervolg geen, of in elk geval veel minder rekening te houden met al-

lerlei deelbelangen. Nog veel sterker geldt dit voor overgangsregelingen; de meeste kunnen we naar mijn mening missen als kiespijn. Als bepaalde groepen toch moeten worden gecompenseerd, doe dat dan bij voorkeur via een verhoging van bestaande aanspraken, in plaats van jarenlang voort te modderen met hinderlijke overgangsregelingen. En voor zover ze toch nodig zijn: maak ze dan zo veel mogelijk uniform. Zo zou het wel zo prettig zijn als alle pensioenfondsen de conversie van 65 naar 67 jaar op dezelfde wijze verwerken.

Al die complexiteit bergt twee risico's in zich. Ten eerste is het voor de doorsnee deelnemer volstrekt onduidelijk wat hij aan pensioenaanspraken heeft. Daardoor heeft hij geen grip op de uitkomst en verliest hij het vertrouwen in het systeem. En ten tweede vergroot het de kans aanzienlijk dat de aanspraken niet juist in de administratieve systemen worden verwerkt. Ook dat ondermijnt het vertrouwen in het systeem.

Het aantal klachten dat door de geschillencommissies wordt behandeld, staat volgens mij niet in verhouding tot de fouten die vanwege de complexiteit van de regelingen ongetwijfeld in de systemen voorkomen. Ik verwacht dat burgers steeds vaker vragen gaan stellen over hun pensioen, zoals Rogier de Haan ook al merkte. Pensioenaanspraken zijn vermoedelijk vaker verkeerd geadministreerd dan we denken. Ik verwacht dan ook dat de geschillencommissies steeds meer werk gaan krijgen. Die moeten daar dan wel op berekend zijn. ●