

# Geschilbeslechting bij pensioenfondsen: tijd voor onafhankelijkheid, uniformiteit en transparantie

Mr. Marieke Mulder en mr. Jeroen Los<sup>90</sup>

## 1. Inleiding

De bevoegdheidsverdeling komt op vele deelonderwerpen en op allerlei manieren binnen de pensioensector terug, zoals ook blijkt uit de totaal verschillende thema's van de verschillende bijdragen in deze bundel. In deze bijdrage gaan we in op de bevoegdheidsverdeling in de zin van de competentie van geschilbeslechtende instanties die door deelnemers aan een pensioenregeling benaderd kunnen worden of juist niet. Hierbij zal blijken dat de deelnemer regelmatig de keuze heeft voor een geschilbeslechtende instantie (forumkeuze) doordat er meer dan eens overlap is in de bevoegdheidsverdeling met als gevolg de nodige verwarring wat te doen. Moet de deelnemer naar de geschillencommissie van de pensioenuitvoerder, de kantonrechter of juist naar de Ombudsman Pensioenen? Kan hij ook terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of bij het College voor de Rechten van de Mens (in het verleden Commissie gelijke behandeling)?

Er zijn veel verschillende vormen van geschilbeslechting voor de situatie dat de deelnemer die krachtens een pensioenovereenkomst deelneemt in een pensioenregeling, een civielrechtelijk geschil heeft met de pensioenuitvoerder (verzekeraar, pensioenfonds of premiepensioeninstelling). Deels zijn de beschikbare routes afhankelijk van het soort geschil, maar veelal moet worden aangevangen bij een interne klachten- of geschillencommissie om bijvoorbeeld bij de Ombudsman Pensioenen terecht te kunnen. Die interne klachten- en geschillencommissie is bedoeld als laagdrempelig forum voor individuele deelnemers of pensioen- en aanspraakgerechtigden. Bij pensioenfondsen is in

---

<sup>90</sup> Mr. Marieke Mulder en mr. Jeroen Los zijn werkzaam als pensioenrechtadvocaten bij Blom Veugelers Zuiderman Advocaten in Nieuwegein.

de praktijk sprake van vele verschillende varianten van dergelijke commissies. Nadat het geschil door de geschillencommissie is beslecht, kan de deelnemer afhankelijk van de aard van het geschil en pensioenuitvoerder terecht bij de rechter, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, de Ombudsman Pensioenen of het College voor de Rechten van de Mens. Daarnaast kunnen de deelnemer en pensioenuitvoerder gezamenlijk kiezen – mits deze vrijheid bestaat – voor bijvoorbeeld bindend advies of arbitrage. Kortom, het is een wirwar van mogelijke instanties waar de deelnemer met een geschil terecht kan. Dat zou toch eenvoudiger kunnen in de vorm van één laagdrempelige onafhankelijke geschillencommissie bestaande uit onafhankelijke gekwalificeerde leden die oordelen op basis van gepubliceerde procedureregels en waarvan alle uitspraken worden gepubliceerd. In deze bijdrage doen wij een voorstel om te komen tot een dergelijke geschillencommissie. Overigens is de geschilbeslechting in pensioenzaken ook aan de orde geweest tijdens de op 9 december 2020 door de Vereniging voor Pensioenrecht georganiseerde studiebijeenkomst “Geschilbeslechting”. Zie <https://www.vvpensioenrecht.nl/>.

In deze bijdrage beperken wij ons tot de situatie van een deelnemer in de pensioenregeling van een pensioenfonds (een bedrijfstakpensioenfonds, een ondernemingspensioenfonds of een algemeen pensioenfonds). Ter verdere afbakening van deze bijdrage merken wij verder op dat er verschil is tussen een klacht en een geschil. Een klacht ziet op het gedrag van mensen, in het bestuur of bij de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds en op de wijze van bejegening van de deelnemer.<sup>91</sup> Een klacht wordt ingediend wanneer een persoon zich slecht behandeld voelt. Een geschil gaat (meestal) over de toepassing van het pensioenreglement en dat betreft de rechtspositie van de deelnemer.<sup>92</sup> Deze bijdrage gaat niet over klachten en de wijze van behandeling daarvan, maar uitsluitend over de beslechting van pensioengeschillen van deelnemers met het eigen pensioenfonds. Het gaat dus om de rechtspositie op het gebied van pensioen van de deelnemer. Op een geschil tussen een werkgever en een pensioenfonds gaan wij niet in.<sup>93</sup> Op mediation gaan wij eveneens niet in omdat dit – ook al kan hiermee een geschil naar tevredenheid van partijen worden beslecht – geen uitspraak door een geschillencommissie betreft. De gang naar de burgerlijke rechter, een bindend adviseur of arbiter behandelen wij summier, omdat dit thans in de praktijk gangbare en dus bekend veronderstelde vormen van geschillenbeslechting zijn. Voorts

91 Zie bijvoorbeeld: <https://www.abp.nl/contact/u-bent-het-ergens-niet-mee-eens.aspx>.

92 Overigens merken wij in de praktijk dat pensioenuitvoerders lang niet altijd onderscheid maken tussen een klacht of een geschil.

93 In veel uitvoeringsovereenkomsten (artikel 23 PW) is een geschillenclausule opgenomen waarmee partijen afspreken welke rechter in welke plaats over een geschil tussen partijen zal oordelen.

hanteren wij voor de leesbaarheid van deze bijdrage de term ‘deelnemer’ waarmee wordt bedoeld iedere pensioen- of aanspraakgerechtigd persoon.<sup>94</sup>

In hoofdstuk 2 geven wij een korte omschrijving van de bestaande beslechting van pensioengeschillen tussen een deelnemer en een pensioenfonds. Hoofdstuk 3 gaat uitgebreider in op de praktijk van geschilbeslechting binnen de sector van pensioenfondsens. De nadruk daarbij ligt op de toegankelijkheid tot de geschillencommissie bij pensioenfondsens, leden van de geschillencommissies die verbonden zijn aan het pensioenfonds waarmee de deelnemer een geschil heeft, de openbaarheid van uitspraken en de transparantie met betrekking tot de totstandkoming van uitspraken. In hoofdstuk 4 lanceren wij een voorstel voor één geschillencommissie voor de pensioenfondsensector om in hoofdstuk 5 kort te schetsen welke wet- en regelgeving daarvoor gewijzigd moet worden. In hoofdstuk 6 ronden wij af met conclusies.

## 2. Soorten geschilbeslechting

### 2.1 *Geschillencommissie*

Alle pensioenfondsens hebben een geschillenprocedure, veelal vormgegeven in een geschillencommissie. Voor pensioenfondsens is de grondslag voor het instellen van deze procedure de Code Pensioenfondsens. De Stichting van de Arbeid heeft in 2005 een aantal aanbevelingen opgesteld inzake goed pensioenfondsbestuur. Een daarvan is dat het bestuur van een pensioenfonds moet zorgen voor een adequate geschillenprocedure. Deze aanbeveling is per 1 januari 2014 in de Code Pensioenfondsens overgenomen. De Code Pensioenfondsens<sup>95</sup> heeft via artikel 33 lid 2 Pensioenwet (hierna: ‘PW’) en het daarop gebaseerde artikel 11 Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling wettelijke status gekregen. Regel 65 van de Code Pensioenfondsens schrijft voor “*Het bestuur zorgt voor een adequate klachten- en geschillenprocedure die voor belanghebbenden eenvoudig toegankelijk is.*” De Code Pensioenfondsens en de bij regel 65 beschreven toelichting stellen geen nadere vereisten aan wat precies een adequate geschillenprocedure inhoudt, anders dan dat deze adequaat moet zijn en dat deze verwijst naar de Ombudsman Pensioenen als het geschil niet kan worden opgelost via de interne geschillenprocedure. Veel pensioenfondsens kiezen ervoor om dit vorm te geven door middel van een interne geschillencommissie. Hoe de interne geschillencommissie wordt vormgegeven mogen pensioenfondsens (tot op zekere hoogte) zelf invullen. Op de veelheid aan varianten van geschillenbeslechting bij

94 Definities van deze begrippen zijn opgenomen in artikel 1 PW.

95 *Stcrt.* 2018 nr. 55140.

pensioenfondsen wordt hierna in hoofdstuk 3 ingegaan.<sup>96</sup> Nadat de interne geschillenprocedure is doorlopen, kan een niet opgelost geschil worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen.

## **2.2 Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman Pensioenen is in 1995 opgericht om als laagdrempelige onafhankelijke instelling geschillen over pensioen te behandelen. De Ombudsman Pensioenen is destijds in het leven geroepen door de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen en de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen (later gefuseerd in de Pensioenfederatie). Inmiddels zijn er bij de Ombudsman Pensioenen ook verzekeraars en premiepensioeninstellingen (PPT's) aangesloten. De Ombudsman Pensioenen is onafhankelijk en bemiddelt en adviseert bij klachten over de pensioenuitvoerder en geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement. De Ombudsman Pensioenen behandelt geen klachten en geschillen over de (juistheid van de) inhoud van het pensioenreglement. Een oordeel van de Ombudsman Pensioenen bindt partijen niet. Voorts behandelt de Ombudsman Pensioenen een geschil niet als er nog gebruik kan worden gemaakt van een interne geschillenprocedure. De Ombudsman Pensioenen zal, mits daartoe aanleiding is, eerst proberen om te bemiddelen. Lukt dit niet, dan kan hij een formeel advies uitbrengen. Dit advies is niet bindend, maar wordt volgens de Ombudsman Pensioenen in de regel wel gevolgd.<sup>97</sup> Er zijn – voor zover wij hebben kunnen nagaan – geen uitspraken gepubliceerd waarbij de deelnemer door de Ombudsman Pensioenen in het gelijk is gesteld en nadien een vordering bij de kantonrechter heeft ingesteld omdat de pensioenuitvoerder weigerde het advies van de Ombudsman Pensioenen te volgen. Daarentegen lijkt het wel voor te komen dat de deelnemer geen genoegen neemt met een voor hem negatieve uitkomst van het advies van de Ombudsman Pensioenen. In verschillende zaken waarin de Ombudsman Pensioenen oordeelde dat de pensioenuitvoerder correct had gehandeld en de deelnemer daar geen genoegen mee nam en alsnog een vordering bij de rechter indiende, trok de deelnemer (ook) bij de rechter aan het kortste eind.<sup>98</sup>

96 Ter wille van de volledigheid: verzekeraars en premiepensioeninstellingen moeten eveneens beschikken over een adequate geschillenprocedure, op basis van regel 12 van de Code Rechtstreeks verzekerde regelingen. De toepasselijke Code Rechtstreeks verzekerde regelingen vindt zijn basis in eveneens artikel 33 lid 2 PW en het daarop gebaseerde artikel 11 Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.

97 <https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/Werkwijze>. Zie ook Pensioenmemo 2019/5.22.3.1.

98 Zie o.a. Hof Den Haag 7 januari 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:1; Rb. Noord-Nederland 8 mei 2018, ECLI:NL:RBNNE:2018:1868; Rb. Midden-Nederland 13 februari 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:539.

### 2.3 College voor de Rechten van de Mens

Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) is in 2012 opgericht en heeft de taken overgenomen van de Commissie gelijke behandeling.<sup>99</sup> Het College heeft als doel het belichten, beschermen en bevorderen van mensenrechten in Nederland. Bij het College kan onder andere melding worden gemaakt van discriminatie of schending van mensenrechten. Tevens kan het College een oordeel worden gevraagd over een klacht ten aanzien van discriminatie. Die procedure wordt aanhangig gemaakt door middel van het indienen van een klacht waarvan de aanleiding is gelegen in een tussen partijen gerezen discriminatiegeschil. Hoewel in geval van (directe of indirecte) discriminatie niet meteen aan pensioen hoeft te worden gedacht, zijn veel pensioengeschillen voorgelegd aan het College en diens voorganger. Deze zien vaak op de vraag of er al dan niet sprake is van verboden (direct of indirect) onderscheid op grond van handicap of chronische ziekte, leeftijd of geslacht. Afkomst bijvoorbeeld lijkt geen rol te spelen als het gaat om de oordelen van het College in pensioenklachten. De klachtenprocedure is gratis. Het oordeel van het College is niet bindend, maar volgens het College wordt er in de praktijk in 86% van de gevallen door de verweerder wel gevolg aan gegeven.<sup>100</sup> De uitspraken van het College worden gepubliceerd.

### 2.4 Civiele rechter

Bij pensioengeschillen tussen de deelnemer en een pensioenfonds is de kantonrechter bevoegd. Artikel 216 PW bepaalt dat zaken betreffende vorderingen uit hoofde van een pensioenovereenkomst, een uitvoeringsovereenkomst, een uitvoeringsreglement of een pensioenreglement door de kantonrechter worden behandeld en beslist. Het begrip ‘vorderingen’ dient blijkens rechtspraak ruim te worden uitgelegd. Ook vorderingen op grond van onrechtmatige daad vallen onder de reikwijdte van artikel 216 PW indien de grondslag van de vordering een pensioenovereenkomst, een uitvoeringsovereenkomst, een uitvoeringsreglement of een pensioenreglement is.<sup>101</sup> Zie ook artikel 25 van de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000 (van burgerlijke rechtsvorderingen ter zake van deelneming in en uitkering uit een bedrijfstakpensioenfonds neemt de kantonrechter kennis) en artikel 211 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling (voor burgerlijke rechtsvorderingen ter zake van deelneming in en uitkering op grond van een beroepspensi-

99 Wet College voor de rechten van de mens, *Stb.* 2011, 573.

100 Discriminatiemonitor 2019.

101 Zie Rb. Rotterdam 21 maart 2018, ECLI:NL:RBROT:2018:2357. Voor een overzicht van rechtspraak: zie *Pensioen en andere toekomstvoorzieningen*, Kluwer, hoofdstuk III.H.1.10.8 onder artikel 216 PW. Daar wordt ook ingegaan op de parlementaire toelichting op artikel 216 PW.

oenregeling is de kantonrechter bevoegd). Voornoemde wetsartikelen wijzen de kantonrechter daarom aan als bevoegde rechter voor het leeuwendeel van de civiele pensioenvorderingen. Deze bevoegdheid is formeel terug te voeren op artikel 93 Rv. Dit artikel bepaalt namelijk in de aanhef en sub d dat de kantonrechter zaken behandelt en beslist ten aanzien waarvan de wet dit bepaalt. De relatieve bevoegdheid is geregeld in artikel 99 lid 1 Rv dat als hoofdregel bepaalt dat de kantonrechter van de woonplaats van gedaagde bevoegd is van de zaak kennis te nemen. Pensioenscheidingskwesties – denk aan toepassing van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding – moeten aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank (artikel 42 RO). De relatieve bevoegdheid is geregeld in artikel 262 Rv dat als hoofdregel bepaalt dat de rechter van de woonplaats van eiser (in een dagvaardingsprocedure) of verzoeker (in een verzoekschriftprocedure) bevoegd is van de zaak kennis te nemen. Een juridische procedure bij de civiele rechter schrikt veel deelnemers af. Een rechtszaak bij de civiele rechter is voor de gemiddelde deelnemer niet laagdrempelig. Hoewel procesvertegenwoordiging niet is vereist, heeft een gemiddelde deelnemer hulp nodig van een deskundige (juridisch adviseur of advocaat) om een procedure aanhangig te maken bij de kantonrechter en om wegwijs te worden in de procedurele vereisten.<sup>102</sup> Ook moet goed worden nagedacht over de formulering van de eis.

## 2.5 Bindend advies/adviseur

Partijen kunnen contractueel overeenkomen een al dan niet buiten partijen staande derde in de vorm van een bindend adviseur hun geschil te laten beslechten door middel van een bindend advies. Deze niet wettelijk geregelde vorm van geschillenbeslechting is zoals gezegd slechts mogelijk als partijen dat contractueel overeenkomen. Als het gaat om de beslechting van een pensioengeschil, dan moeten de rol en de exclusieve bevoegdheid tot het geven van bindend advies door de bindend adviseur daarom contractueel verankerd zijn in de pensioenovereenkomst. De uitspraak van de bindend adviseur wordt door partijen geacht te zijn overeengekomen en is daarom bindend voor partijen. De bindend adviseur stelt zelf de procedurele regels vast waaraan partijen zijn gebonden voor zover de ‘bindend advies’-clausule in de overeenkomst daar de ruimte voor geeft. Is een partij het niet eens met het bindend advies, dan kan dit alsnog aan de rechter worden voorgelegd die het bindend advies vervolgens marginaal toetst. De rechter kan het bindend advies vernietigen op grond van artikel 7:904 BW indien “*gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van*

102 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de toepasselijke landelijke procesreglementen via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

*totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn*”, bijvoorbeeld als aan het bindend advies kort gezegd een ernstig gebrek kleeft in de vorm van bijvoorbeeld een gebrekkige motivering of omdat er bij de totstandkoming fundamentele beginselen van behoorlijk procesrecht zijn geschonden.<sup>103</sup> Los van het voorgaande kan de basis van het bindend advies ook een plaats krijgen in een vaststellingsovereenkomst (artikel 7:900, lid 2 BW).

## 2.6 Arbitrer

Arbitrage door één of meerdere arbiters berust eveneens op een overeenkomst tussen partijen. Een geschil wordt dan voorgelegd aan één of meerdere arbiters die een voor partijen bindende uitspraak doet/doen. In tegenstelling tot de rechtspraak door de rechterlijke macht – die openbaar is<sup>104</sup> – zijn arbitrale vonnissen niet openbaar hetgeen handig kan zijn als op de achtergrond van de arbitraal beslechte zaak een niet gewenste precedentwerking een rol speelt. Afhankelijk van hoe het geregeld is in de (arbitrage)overeenkomst, wijzen partijen de arbiter aan of ieder der partijen een arbiter die gezamenlijk een derde arbiter aanwijzen. Ook kan gekozen worden voor arbiters van het Nederlands Arbitrage Instituut (hierna: ‘NAI’). De arbiters bepalen de procesorde als dat door partijen aan hen is overgelaten. Meestal maken partijen afspraken over de door de arbiters te volgen procesorde of komen partijen overeen dat de procesorde verloopt conform het reglement van het NAI dat geheel of gedeeltelijk van toepassing wordt verklaard zonder dat de procedure zelf bij het NAI loopt. Overigens voorziet het NAI ook in bindend advies. Een arbitragebeding komen wij soms tegen in een uitvoeringsovereenkomst tussen een werkgever en pensioenuitvoerder en vrijwel niet in de verhouding tussen een deelnemer en een pensioenfonds. De wettelijke regels inzake arbitrage zijn te vinden in de artikelen 1020-1077 Rv.

## 3. Varianten van geschillencommissies bij pensioenfonds

### 3.1 Geschillencommissie

Geschillencommissies bij pensioenfonds zijn verschillend van aard. De Code Pensioenfonds geeft zoals gezegd geen nadere invulling van de vereisten waaraan een geschillencommissie bij pensioenfonds moet voldoen, an-

103 Zie onder andere Rb. Midden-Nederland 1 april 2020, ECLI:NL:NL:RBMNE:2020:1223. In deze zaak trachtte de werkgever het door de Commissie van Beroep van PFZW gegeven bindend advies op diverse gronden door de kantonrechter nietig te laten verklaren. Dit zonder succes, mede gelet op de marginale wijze waarop de rechter een bindend advies beoordeelt.

104 Artikel 121 GW j° artikel 5 lid 1 RO.

ders dan het adequate karakter daarvan plus de verwijzing naar de Ombudsman Pensioenen. Om inzicht te krijgen in de in de praktijk aanwezige varianten, hebben wij de reglementen voor geschillencommissies van de tien grootste<sup>105</sup> pensioenfondsen en steekproefsgewijs vijf middelgrote pensioenfondsen bestudeerd. Hierbij hebben wij – met een schuin oog kijkend naar de overheidsrechtspraak – gekeken naar de toegankelijkheid van de geschillencommissie, de onafhankelijkheid van de leden van de geschillencommissie, de openbaarheid van de uitspraken en de transparantie van de procedure bij de geschillencommissie. Wat direct opvalt, zijn de grote verschillen tussen de geschillencommissies. Twee van de bekeken pensioenfondsen hebben een geschillenregeling waarbij geschillen voorgelegd kunnen worden aan het bestuur. Bij althans de bekeken pensioenfondsen is transparantie ten aanzien van hoe het geregeld is op het vlak van voornoemde vier elementen vaak ver te zoeken. En tijdens de door de Vereniging voor Pensioenrecht op 9 december 2020 georganiseerde studiebijeenkomst over geschilbeslechting in pensioenzaken werd door één van de sprekers zelfs gemeld dat bij sommige pensioenfondsen een klachten- en geschillenprocedure ontbreekt. Dat alles onderstreept onzes inziens het nut en ook de noodzaak om te komen tot één geschillencommissie binnen de pensioenfondsensector die op basis van gepubliceerde procedureregels komt tot uitspraken, gedaan door onafhankelijke en gekwalificeerde personen.

### 3.2 Toegankelijkheid

Om een geschil bij de geschillencommissie aanhangig te maken, moet een deelnemer eerst achterhalen of er een geschillencommissie is, waar deze is te vinden en hoe hij zijn geschil voor kan leggen aan deze commissie. Het wettelijke uniform pensioenoverzicht<sup>106</sup> vermeldt niets over geschillen. Ook het wettelijke Pensioen 1-2-3 – althans laag 1 en laag 2 – vermeldt niets over geschillen.<sup>107</sup> In laag 3 kan aandacht worden besteed aan de geschillenprocedure en geschillenreglement, maar wettelijk voorgeschreven is dat niet.<sup>108</sup> De juristen zullen via de website van het desbetreffende pensioenfonds doorgaans zoeken naar een geschillencommissie en geschillenreglement en weten dit wel te vinden. Voor een gemiddelde deelnemer is dat echter niet vanzelfsprekend. De ervaring leert dat de gemiddelde deelnemer het geschillenreglement niet

105 We hebben hierbij gekeken naar belegd vermogen. Het betreffen zes bedrijfstakpensioenfondsen en vier ondernemingspensioenfondsen.

106 Artikel 48 lid 4 PW.

107 Artikel 21 PW j° artikel 2 lid 2 Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroeps-pensioenregeling.

108 Zie <https://pensioenmodellen.nl/format/pensioen-1-2-3/> waar een lijst met verplicht in laag 3 op te nemen documenten is te vinden en een lijst met optioneel in laag 3 op te nemen documenten.



altijd duidelijk en eenvoudig op de website kan vinden. In het pensioenreglement is soms wel een verwijzing naar de geschillencommissie en geschillenreglement daarvan opgenomen. Voor deelnemers zou de geschillencommissie en het geschillenreglement toegankelijker zijn als deze zijn te vinden op de webpagina waar de klacht- en geschillenprocedures worden uitgelegd of zijn te vinden op een andere makkelijk toegankelijke plaats. Dat bevordert de laagdrempeligheid van de geschillenprocedure. In de kern dient de mogelijkheid tot het aanhangig maken van een geschil eenvoudig te zijn. Vermelding daarvan zou op zijn minst een plaats moeten krijgen in bovengenoemde wettelijke communicatievoorschriften.

### ***3.3 Onafhankelijkheid leden geschillencommissie***

In geschillencommissies zitten vaak bestuursleden. Soms is een geschillencommissie aangevuld met een onafhankelijke voorzitter. Vaak is het onduidelijk welke vereisten worden gesteld aan de leden van de geschillencommissie (zie hierna de tabel in paragraaf 3.4). Ook geven sommige pensioenfondsen aan dat hun geschillencommissie onafhankelijk is, terwijl leden van het bestuur van het pensioenfonds ook lid zijn van de geschillencommissie. Leden van het bestuur die verantwoordelijk zijn voor besluiten van het pensioenfonds, die tevens lid zijn van de geschillencommissie van het pensioenfonds en daarom oordelen over hun eigen besluiten, voelt niet goed en is ook niet uit te leggen aan een deelnemer die op zoek is naar recht. De onafhankelijkheid van onze rechtspraak wordt niet voor niets uitgebeeld in de vorm van Vrouwe Justitia met weegschaal en (soms) een blinddoek. Ook het feit dat leden van geschillencommissies bij pensioenfondsen worden benoemd door het bestuur is niet te rijmen met de onafhankelijkheid op basis waarvan leden van een geschillencommissie hun werk moeten kunnen doen. Benoeming door bijvoorbeeld het verantwoordingsorgaan of raad van toezicht ligt meer voor de hand.

### ***3.4 Openbaarheid van uitspraken van geschillencommissies***

Een belangrijk grondbeginsel van ons rechtsstelsel is openbaarheid van de uitspraken van de rechterlijke macht.<sup>109</sup> Voor geschillencommissies geldt geen plicht tot het publiceren van de gewezen oordelen. Opvallend is dat van de door ons bekeken pensioenfondsen, er slechts één de uitspraken van de com-

---

109 Zie noot 14.

missie van beroep publiceert op haar website, al blijft het de vraag of alle uitspraken worden gepubliceerd.

Tabel 1 Overzicht geschillencommissies<sup>110</sup>

	Ja	Nee	Onduidelijk
Onafhankelijke leden	2	3	8
Bindend advies voor fonds	4	2	7
Publicatie uitspraken	1	4	8

Het openbaar maken van alle oordelen van geschillencommissies vergroot niet alleen de transparantie binnen de betrokken pensioenfondsen (zie ook hierna), maar leidt er onzes inziens ook toe dat het vertrouwen van de deelnemer in de geschillencommissie toeneemt.

### **3.5 Transparantie**

Over het gebrek aan transparantie is hiervoor al een en ander opgemerkt. Dat gebrek is aanwezig ten aanzien van de toegankelijkheid van de geschillencommissie, de onduidelijkheid omtrent de (af)hankelijkheid van de leden van de geschillencommissie en ten aanzien van het doorgaans niet openbaar zijn van uitspraken van geschillencommissies. Maar ook op het vlak van de procedure bij een geschillencommissie zelf zien wij een gebrek aan transparantie. Niet altijd is duidelijk uit welke stappen de procedure bestaat, hoe een procedure verloopt en op welke wijze een besluit door een geschillencommissie wordt genomen. Een zorgvuldige procedure te voeren op basis van een te ontwikkelen professionele standaard die voor de deelnemer kenbaar is, zal eveneens het vertrouwen van de deelnemer in de geschillencommissie doen vergroten. Ook is niet altijd duidelijk of het oordeel van de geschillencommissie bindend advies is of niet (zie hiervoor bij paragraaf 3.4) hetgeen niet bijdraagt aan de transparantie. Bovendien is dan ook niet vooraf duidelijk of de rechter toekomt aan een volledige toetsing van het advies of een marginale toetsing van het bindend advies (zie paragraaf 2.5). Dit element is van belang als het gaat om de afweging door een deelnemer om naar de geschillencommissie van het pensioenfonds in kwestie te stappen of meteen naar de rechter.

<sup>110</sup> In het overzicht zijn alleen de geschillencommissies opgenomen. De twee geschillenprocedures waarbij geschillen voorgelegd worden aan het bestuur (zie paragraaf 3.1) zijn niet opgenomen.

#### 4. De geschillencommissie nieuwe stijl

Volgens de voorwaarden van de Ombudsman Pensioenen dient de deelnemer alvorens zijn geschil aanhangig te kunnen maken bij deze instantie de geschillenprocedure te hebben doorlopen.<sup>111</sup> Daarnaast zijn er nog andere routes mogelijk zoals een klacht bij het College voor de Rechten van de Mens of direct naar de rechter. De verschillende instanties hebben allemaal eigen voorwaarden en een eigen procedure en bij de ene instantie is het oordeel bindend en bij de andere instantie niet. Voor een deelnemer is de wirwar van mogelijkheden onoverzichtelijk. Ook zien veel deelnemers de geschillencommissie als een (intern) onderdeel van het pensioenfonds, waarvan de onafhankelijkheid en transparantie vaak beperkt is. Maar om bij de Ombudsman Pensioenen terecht te kunnen, moeten zij wel eerst de – interne – geschillenprocedure hebben doorlopen, of deze nu wel of niet en deels of geheel uit externe leden bestaat of niet. Wij pleiten ervoor om de geschillencommissies bij pensioenfonds te stroomlijnen waarbij wij geen noodzaak zien dat ieder pensioenfonds zijn eigen geschillencommissie heeft. Die stroomlijning komt neer op één makkelijk te benaderen instantie die bestaat uit onafhankelijke gekwalificeerde leden die oordelen aan de hand van een transparante procedure en wiens oordelen worden gepubliceerd. Alle pensioenfonds zouden zich daar bij aan kunnen en zelfs moeten sluiten. Het is verleidelijk om ook de thans bestaande geschil beslechtende instanties (Ombudsman Pensioenen, College en Kifid) binnen de pensioensector te concentreren in één makkelijk te benaderen instantie bestaande uit onafhankelijke leden die oordelen aan de hand van een transparante procedure en wiens oordelen worden gepubliceerd. Dat lijkt ons momenteel echter een stap te ver, ook al omdat daar verschillende wetswijzigingen voor noodzakelijk zijn. We beperken ons hierna daarom tot de geschillencommissies bij pensioenfonds.

De huidige geschillencommissies bij pensioenfonds zouden zoals gezegd kunnen worden vervangen door één geschilbeslechtende geschillencommissie bestaande uit onafhankelijke gekwalificeerde leden die hun werk doen op basis van openbare procedureregels en waarvan de uitspraken worden gepubliceerd. Bij deze geschillencommissie zouden alle deelnemers in pensioenregelingen bij pensioenfonds terecht kunnen met geschillen met het pensioenfonds in kwestie. Het moet gaan om een deelnemer aan een collectieve pensioenregeling bij een pensioenfonds (ondernemingspensioenfonds, bedrijfstakpensioenfonds, algemeen pensioenfonds of beroepspensioenfonds). Dat maakt de geschillencommissie ook bevoegd indien de deelnemer een zelfstandig ondernemer is die als gevolg van een verplichtstelling in de zin van

111 Ook het Kifid stelt deze voorwaarde.

de Wet verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds 2000 valt onder een bedrijfstakpensioenfonds of een zelfstandige beroepsbeoefenaar die verplicht deelneemt aan een beroepspensioenfonds op grond van de Wet verplichte beroepspensioenregeling. Naar analogie met het Kifid moet een geschil schriftelijk aanhangig worden gemaakt. De geschillencommissie probeert eerst door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen. Mogelijk dat het pensioenfonds een fout heeft gemaakt en dat deze naar aanleiding van het geschil nog hersteld kan worden. Lukt bemiddeling niet, dan volgt uitspraak waarbij de geschillencommissie oordeelt op basis van bijvoorbeeld de redelijkheid en billijkheid. Of de uitspraak van de geschillencommissie bindend is, is afhankelijk van de keuze van de deelnemer en het aangesloten pensioenfonds. Het pensioenfonds maakt bij aanmelding bij de geschillencommissie de keuze tussen bindend advies of niet bindend advies (te publiceren op de website van de geschillencommissie). De deelnemer die zijn geschil aan de geschillencommissie voorlegt, kiest op dat moment of hij bindend advies wil of niet. Kiezen beide partijen voor bindend advies, dan geeft de geschillencommissie een bindend advies. Kiest één der partijen voor niet-bindend advies, dan is het advies van de geschillencommissie niet bindend. De deelnemer behoudt de mogelijkheid om diens geschil meteen en buiten de instantie om voor te leggen aan de rechter. Voor wat betreft de onafhankelijkheid van de geschillencommissie kan gedacht worden aan een soortgelijke structuur als die van het Kifid. Er is een stichting met een bestuur die verantwoordelijk is voor het benoemen van de leden van de geschillencommissie en de commissie van beroep. Bij de benoeming van bestuursleden heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een voorafgaand goedkeuringsrecht. De leden van genoemde commissies zijn onafhankelijk. Voorts gelden bepaalde minimumkwaliteitseisen ten aanzien van de te benoemen personen. Door zich aan te sluiten bij deze geschillencommissie bespaart het bestuur van een pensioenfonds zich werk en daarmee gepaard gaande kosten. Er hoeft niet langer tijd te worden besteed aan de eigen geschillencommissie (in de vorm van het in stand houden en functioneren daarvan). Zoals gezegd, doen de leden van de geschillencommissie hun werk op basis van openbare procedure-regels en worden alle uitspraken gepubliceerd zodat iedereen er kennis van kan nemen en transparantie maximaal is gewaarborgd.

Als het gaat om de procedure hebben wij – wederom met een schuin oog kijkend naar het Kifid – een voorkeur voor een simpele procedure op basis van de volgende elementen:

1. Een geschil moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend.<sup>112</sup>

---

112 De verjaringstermijnen in Boek 3 BW zijn van toepassing.

2. De geschillencommissie bevestigt of het geschil in behandeling wordt genomen of niet. Zo nodig verzoekt de geschillencommissie de deelnemer eerst om het aanhangig gemaakte geschil toe te lichten.
3. Per de datum dat de geschillencommissie het geschil in behandeling neemt, stelt de geschillencommissie het pensioenfonds in kwestie op de hoogte van het geschil.
4. De geschillencommissie tracht het geschil eerst op te lossen door middel van bemiddeling. Lukt dat niet, dan krijgt het verwerende pensioenfonds een termijn van vier weken om een verweerschrift bij de geschillencommissie in te dienen.
5. Standaard houdt de geschillencommissie een hoorzitting gedurende welke beide partijen worden gehoord, tenzij beide partijen schriftelijk afzien van het gehoord willen worden of de geschillencommissie besluit dat het geschil zich ervoor leent om schriftelijk te worden afgedaan.
6. De geschillencommissie doet uitspraak op basis van gepubliceerde professionele procedureregels die voor de deelnemer kenbaar zijn.
7. De geschillencommissie doet schriftelijk uitspraak uiterlijk binnen vier weken na de datum van de hoorzitting of – indien geen hoorzitting plaatsvindt – binnen twee weken na de datum van indiening van het verweerschrift door het pensioenfonds in kwestie.
8. De uitspraak wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de geschillencommissie.

De uitspraak heeft het karakter van een bindend advies in de zin van artikel 7:900 BW of niet, al naargelang partijen overeenkomen. Komen partijen een bindend advies overeen, dan is het mogelijk het bindend advies door de rechter te laten vernietigen op grond van artikel 7:904 BW. Dit betreft zoals gezegd een marginale toets (zie hiervoor in paragraaf 2.5). Als partijen overeenkomen dat geen sprake is van bindend advies, dan speelt het voorgaande niet. Dan is het mogelijk de rechter alsnog te benaderen en deze te verzoeken in volle omvang over de zaak te oordelen.

## **5. Noodzakelijke wijzigingen in de regelgeving**

Welke formele wijzigingen in de thans geldende wet- en regelgeving zijn noodzakelijk om de hiervoor geschetste geschillencommissie binnen de pensioenfondsensector een vliegende start te bezorgen? Onzes inziens is daarvoor slechts nodig dat de Code Pensioenfondsen wordt gewijzigd. Een alternatief kan zijn dat de Pensioenfederatie een nadrukkelijke rol speelt bij het opzetten, in stand houden en functioneren van de geschillencommissie. De Pensioenfederatie zou dan de aangesloten pensioenfondsen kunnen binden

aan de geschillencommissie.<sup>113</sup> De Code Pensioenfondsen zou in deze variant niet gewijzigd hoeven te worden omdat pensioenfondsen die zich aansluiten bij de geschillencommissie nieuwe stijl, daarmee voldoen aan het vereiste van het moeten hebben van een adequate klachten- en geschillenprocedure (zie hiervoor paragraaf 2.1). Deze oplossing heeft wel als nadeel dat niet bij de Pensioenfederatie aangesloten pensioenfondsen niet aan de geschillencommissie nieuwe stijl zijn gebonden. Implementatie van de geschillencommissie in de Code Pensioenfondsen verdient onzes inziens daarom de voorkeur waarbij opgemerkt moet worden dat gelet op het 'comply or explain'-karakter van de Code Pensioenfondsen, niet geborgd kan worden dat alle pensioenfondsen in Nederland zijn aangesloten bij de geschillencommissie nieuwe stijl. Nog een ander alternatief zou kunnen zijn dat de geschillencommissie een wettelijke verankering krijgt in de vorm van wijziging van de PW of het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling. De geschillencommissie nieuwe stijl zou bijvoorbeeld een plek kunnen krijgen in de beheerste en integere bedrijfsvoering van de pensioenfondsen (artikel 147 PW).

## 6. Afrondend

In deze bijdrage hebben wij de huidige praktijk in de pensioenfondssector onder de loep genomen als het gaat om de beslechting van pensioengeschillen bij pensioenfondsen. Soms is informatie respectievelijk het toepasselijke reglement over de geschillencommissie lastig te vinden. De wijze van beslechting van geschillen is versnipperd en van onafhankelijkheid van de leden van geschillencommissies is vaak geen sprake. Ook is geen sprake van openbaarheid van uitspraken van geschillencommissies. Eén van de weinige pluspunten is dat deelnemers ter zake van de behandeling van het aanhangig gemaakte geschil, geen kosten aan de geschillencommissie zijn verschuldigd. Dat element van laagdrempeligheid zien wij graag gehandhaafd als het gaat om de door ons voorgestelde geschillencommissie binnen de pensioenfondssector met daarin onafhankelijke – in pensioenen gespecialiseerde – leden. Die doen uitspraken op basis van gepubliceerde procedureregels, die bovendien geanonimiseerd worden gepubliceerd. Een dergelijke geschillencommissie kan een volwaardig alternatief zijn voor de gang naar de rechter, waarbij de deelnemer zelf de keuze heeft om de geschillencommissie kosteloos te benaderen voor een bindend advies of een niet-bindend advies.

<sup>113</sup> Gelijk de bij de Pensioenfederatie aangesloten pensioenfondsen zijn gebonden aan bijvoorbeeld het op 23 januari 2013 gesloten Convenant over dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen ter zake van het in- en uitlooprisico bij arbeidsongeschiktheidsdekkingen bij verandering van dienstbetrekking.