

Behandeling pensioenklachten en geschillen; ook dat landschap verandert!

De komende Wet toekomst pensioenen – waarover in dit blad al herhaaldelijk is geschreven – introduceert nieuwe wettelijke regels ten aanzien van de klachten- en geschillenprocedure op pensioengebied. Alle bestaande klachten- en geschillenprocedures bij pensioenuitvoerders moeten worden langsgelopen en aangepast en er komen ook enkele instanties bij. Zo introduceert de Wet toekomst pensioenen een externe geschilleninstantie, de transitiecommissie en de commissie transitie-effecten standaardmethode. De Wet toekomst pensioenen verandert daarom niet alleen het pensioenlandschap, maar ook het landschap van geschilbeslechting. Er valt straks op dat vlak meer te kiezen dan thans het geval is. En dat er naar aanleiding van de aanpassing van alle pensioenregelingen aan het nieuwe pensioenstelsel geschillen zullen ontstaan, lijkt wel zeker. Daarom gaat deze bijdrage dieper in op de door de wetgever in de Pensioenwet te verankeren klachten- en geschillenprocedure. Dit op basis van de parlementaire behandeling van de komende Wet toekomst pensioenen tot en met 1 juli 2022.

■ GRAAG MEER ONAFHANKELIJKHEID, UNIFORMITEIT EN TRANSPARANTIE

In 2021 schreven Marieke Mulder en Jeroen Los over geschilbeslechting bij pensioenfondsen.¹ In de kern betogen de auteurs dat de geschillenbeslechting bij pensioenfondsen onafhankelijker, uniformer en transparanter zou moeten zijn en doen zij enkele voorstellen, waaronder een geschillencommissie voor alle pensioenfondsen.² Het onderwerp komt ook terug in Pensioenmagazine 2021/93 waarin voormalig Ombudsman Pensioenen H. de Lange de rol van de Ombudsman Pensioenen nog eens toelicht en tevens reageert op de eerder genoemde voorstellen. Ook de Autoriteit financiële markten (AFM) heeft vanuit de rol van

toezichthouder het onderwerp in het vizier. Met het rapport “Naar een betere rechtsbescherming van de pensioendeelnemer” concludeert de AFM kort gezegd dat de vindbaarheid en toegankelijkheid van de klachtenprocedures bij pensioenfondsen te wensen overlaat en dat het kunnen indienen van een klacht makkelijker zou moeten zijn.³ De AFM roept bovendien de wetgever op om wettelijke waarborgen omtrent de klachtenprocedures van pensioenuitvoerders in de Pensioenwet (PW) op te nemen.⁴ Dat laatste staat nu te gebeuren in de vorm van het op 30 maart 2022 bij de Tweede Kamer ingediende wetsontwerp “Wet toekomst pensioenen” waarmee het Pensioenakkoord onder andere in de PW wordt verankerd.⁵ Het wetsvoorstel introduceert niet alleen wettelijke waarborgen ten aanzien van de klachten- en geschillenproce-



Jeroen Los
Mr. J. Los is pensioenrechtadvocaat bij Blom Veugelers Zuiderman Advocaten.

- 1 M. Mulder en J. Los, “Geschilbeslechting bij pensioenfondsen: tijd voor onafhankelijkheid, uniformiteit en transparantie”, Vereniging voor Pensioenrecht, publicatie nr. 24 – *Bevoegdheidsverdeling bij pensioen*, 2021, SDU Uitgevers.
- 2 Geïnteresseerden kunnen de bijdrage inzien via <https://bvza.nl/geschilbeslechting-bij-pensioenfondsen-tijd-voor-onafhankelijkheid-uniformiteit-en-transparantie>.
- 3 AFM, Rapport “Naar een betere rechtsbescherming van de pensioendeelnemer”, 18 maart 2022. In te zien via <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2022/maart/klachtenprocedure-pensioenfondsen>.
- 4 Zie ook FD/PensioenPro d.d. 7 juni 2022; “Pensioenklager wordt amper gehoord”.
- 5 *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067.

dure bij pensioenuitvoerders, maar ook andere vormen van geschilbeslechting of het voorkomen daarvan in de vorm van adviescommissies. Hierna wordt daar dieper op ingegaan.

■ KLACHTENPROCEDURE

De Wet toekomst pensioenen introduceert een nieuw art. 48b PW dat pensioenuitvoerders verplicht zorg te dragen voor een adequate behandeling van klachten van deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners of pensioengerechtigden. Om dat te realiseren moet de pensioenuitvoerder beschikken over een klachten- en geschillenprocedure. Dat is voor pensioenuitvoerders niet nieuw, want pensioenfondsen, verzekeraars en premiepensioeninstellingen (ppi) zijn ook nu al gehouden een adequate klachten- en geschillenregeling te hebben op grond van de Code Pensioenfondsen⁶ respectievelijk de Code Rechtstreeks verzekerde regelingen.⁷ Beide codes zijn op grond van art. 33 lid 2 PW door de minister aangewezen als princi-

De vrees bestaat dat de Wet toekomst pensioenen zonder nadere maatregelen tot een aanzienlijke extra belasting van de rechterlijke macht kan leiden en in het ergste geval tot ontregeling van het civiele rechtspraakstelsel.

pes voor goed pensioenfondsbestuur. De pensioenuitvoerder is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van de klachten- en geschillenprocedure. De aanleiding voor de wetgever om de klachten- en geschillenprocedure bij pensioenuitvoerders een wettelijke en daarmee stevigere basis te geven ligt in de vrees dat de Wet toekomst pensioenen – zonder nadere maatregelen – tot een aanzienlijke extra belasting van de rechterlijke macht kan leiden en in het ergste geval tot ontregeling van het civiele rechtspraakstelsel.⁸ Om dat te voorkomen wordt bij wet geregeld dat een pensioenuitvoerder over een adequate klachten- en geschillenregeling moet beschikken die voorziet in een laagdrempelige, kosteloze en snelle procedure die de rechtspositie van de deelnemer versterkt. De wetgever acht dit van belang met het oog op het bij het pensioenfonds neer kunnen leggen van een klacht of geschil naar aanleiding van het besluit van het bestuur om wel of niet in te varen, de wijze waarop wordt ingevaren en op de uitkomst van de omzetting van de pensioenaanspra-

ken en pensioenrechten in een persoonlijk vermogen.⁹ Op grond van het nieuwe art. 48b lid 2 PW worden nadere regels gesteld. Een inkijkje daaromtrent is te vinden in het concept Besluit toekomst pensioenen dat in het kader van internetconsultatie ter inzage heeft gelegen.¹⁰ Het gaat om voorschriften over de inrichting van de klachtenprocedure. Ook wordt een wettelijke definitie van een klacht geïntroduceerd: “iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan een pensioenuitvoerder”. Daarmee komt voor alle pensioenuitvoerders vast te staan wat onder een klacht moet worden verstaan, die zij in behandeling moeten nemen. In ieder geval zullen alle pensioenuitvoerders hun klachtenprocedure langs de meetlat van de nieuwe wettelijke bepalingen moeten leggen en daaraan moeten aanpassen. Verderop in deze bijdrage kom ik daar op terug.

■ EEN KLACHT HOEFT GEEN GESCHIL TE ZIJN, MAAR EEN GESCHIL IS WEL EEN KLACHT

Dat de wet definieert wat onder een klacht wordt verstaan, is een goede zaak omdat pensioenfondsen nog wel eens uiteenlopende definities hantieren ten aanzien van een ‘klacht’.¹¹ Er ontbreekt echter een definitie van een geschil. Een goede definitie van een geschil is van wezenlijk belang om een klachten- en geschillenprocedure in het algemeen goed te laten functioneren (zie ook hierna over de nieuwe geschilleninstantie). Een klacht hoeft (nog) geen geschil te zijn, maar een geschil is natuurlijk wel een klacht. Een klacht vergt bovendien een andere behandeling dan een geschil. Ook de diverse reacties op het via internetconsultatie aangeboden concept Besluit toekomst pensioenen vragen hier aandacht voor. Zie in dit verband onder andere het advies van de Nederlandse Orde van Advocaten van 26 april 2022.¹² De tekst van het nieuwe art. 48b PW spreekt over het moeten zorgdragen voor een adequate behandeling van klachten waartoe de pensioenuitvoerder moet beschikken over een interne klachten- en geschillenprocedure. Voor de adequate afhandeling van klachten zou een interne klachtenprocedure voldoende moeten zijn. Of bedoelt de wetgever voor te schrijven dat pensioenuitvoerders ook een interne geschillenprocedure moeten hebben (niet te verwarren met de in art. 48c PW voorgestelde externe geschilleninstantie die hierna aan bod komt)? De parlementaire toelichting tot op heden lijkt daar wel op te duiden.¹³ Het concept Besluit toekomst pensioenen dat voor internetconsultatie is aangeboden daarentegen juist niet.¹⁴ Hier kunnen door de wetgever nog stappen worden gemaakt waarbij het mij voorstaat dat een pensioenuitvoerder zowel een interne klachten- als geschillenprocedure moet hebben. Het is niet bezwaarlijk en wel zo praktisch als dezelfde (interne) commissie binnen een pensioenuitvoerder

open staat voor klachten en geschillen. Een belanghebbende zal eerst de interne klachten- en geschillenprocedure doorlopen moeten hebben voordat de kwestie aanhangig gemaakt kan worden bij de externe geschilleninstantie (zie hierna). Dat zou dan kunnen gelden voor alle geschillen van een belanghebbende ten aanzien van het pensioen in de tweede pijler dat door de desbetreffende pensioenuitvoerder wordt uitgevoerd. Dat is overzichtelijk, transparant, laagdrempelig en hoeft niet veel te kosten. Ik noem bewust een belanghebbende. Dit begrip zou het uitgangspunt dienen te zijn voor de toegang tot de interne klachten- en geschillenprocedure. Het zou niet zo mogen zijn dat de toegang tot deze procedure beperkt is tot de werknemer of gewezen werknemer. Bepalend voor de kring van belanghebbenden zijn de personen die een financieel belang hebben bij de juiste uitvoering van de pensioenovereenkomst. Dat is niet alleen de werknemer of gewezen werknemer, maar bijvoorbeeld ook een partner, ex-partner respectievelijk kinderen. Een wettelijke definitie van het begrip ‘belanghebbende’ zou mijns inziens welkom zijn.

■ NIEUWE GESCHILLENINSTANTIE

Van de interne klachten- en geschillenprocedure moet worden onderscheiden de externe geschilleninstantie. De Wet toekomst pensioenen introduceert een nieuw art. 48c PW dat pensioenuitvoerders verplicht zich aan te sluiten bij een door de minister aan te wijzen externe geschilleninstantie. Deze wordt ingericht en in stand gehouden door de pensioenuitvoerders. “Een belanghebbende krijgt daarmee de mogelijkheid, als het doorlopen van de interne klachten- en geschillenprocedure bij de betreffende pensioenuitvoerder niet tot overeenstemming heeft geleid, het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Deze onafhankelijke instantie kan geschillen buitengerechtelijk beslechten alsook voorzien in mediation”.¹⁵ De aanleiding voor het in het leven roepen van deze geschilleninstantie ligt zoals gezegd in de vrees dat de Wet toekomst pensioenen – zonder nadere maatregelen – de rechterlijke macht te zwaar zal belasten. De door de minister aan te wijzen geschilleninstantie zal grotendeels gebaseerd

Een werkgever zou zich in een door een belanghebbende bij de externe geschilleninstantie op te starten procedure tegen een pensioenuitvoerder, moeten kunnen voegen aan de zijde van de belanghebbende.

zijn op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (*Stb.* 2015, 160). Deze op Europese regelgeving gebaseerde wet bevat voorschriften voor de eisen aan en toegang tot instanties en procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Via dezelfde route is de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) door de minister van Financiën aangewezen als instantie waarbij verzekeraars en ppi's moeten zijn aangesloten.¹⁶ Deze wijze van buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumenten in de financiële sector, gaat daarom ook relevant worden voor consumenten met een pensioen in de tweede pijler (deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden, partners).¹⁷ De externe geschilleninstantie staat niet open voor procedures voor of tegen de werkgever of medezeggenschapsorganen (verantwoordingsorgaan, belanghebbendenorgaan of ondernemingsraad). Die zijn aangewezen op de rechter. Los daarvan is het wenselijk als bijvoorbeeld een werkgever zich in een door een belanghebbende bij de externe geschilleninstantie op te starten procedure tegen een pensioenuitvoerder, kan voegen aan de zijde van de belanghebbende.

Op grond van art. 48c lid 2 PW worden nadere regels gesteld ten aanzien van de inrichting van de geschilleninstantie, de procedure, de bevoegdheden, de financiering en rapportageverplichtingen. Een inkijkje daaromtrent is te vinden in het concept Besluit toekomst pensioenen dat via internetconsultatie ter inzage heeft gelegen.¹⁸ Hier wordt volstaan met de vermelding van art. 14o sub a van het

6 Zie norm 65 Code Pensioenfondsen 2018 (*Stcrt.* 2018, nr. 55140).

7 Zie art. 12 Code Rechtstreeks verzekerde regelingen (*Stcrt.* 2019, 2469).

8 *Kamerstukken II* 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 342.

9 *Kamerstukken II* 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 191.

10 In te zien via: <https://www.internetconsultatie.nl/besluittoekomstpensioenen>.

11 Aldus de AFM, Rapport “Naar een betere rechtsbescherming van de pensioendeelnemer”, 18 maart 2022. Zie noot 3.

12 Dit advies is in te zien via: [file:///fs076/TS076\\$/Users/veu.los/Downloads/MinSZW%20-%20advies%20Besluit%20toekomst%20pensioenen%20\(2\).pdf](file:///fs076/TS076$/Users/veu.los/Downloads/MinSZW%20-%20advies%20Besluit%20toekomst%20pensioenen%20(2).pdf). Mijn kantoor was betrokken bij het opstellen van dit advies.

13 Zie *Kamerstukken II* 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 191 en 345.

14 Zie hoofdstuk 8.1 van de concept nota van toelichting bij het concept Besluit toekomst pensioenen.

15 *Kamerstukken II* 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 191.

16 Art. 4:17 lid 1 Wet op het financieel toezicht. Besluit Minister d.d. 6 juli 2015, *Stcrt.* 8 juli 2015, 19487.

17 Het Kifid heeft zich aangeboden als geschilleninstantie voor klachten over pensioenuitvoering. Zie de brief van 28 april 2022 van het Kifid in het kader van de internetconsultatie ten aanzien van het concept Besluit toekomst pensioenen (in te zien via www.internetconsultatie.nl).

18 Zie noot 10.

concept Besluit toekomst pensioenen dat voorschrijft dat de geschilleninstantie een duidelijke omschrijving in haar reglement moet opnemen van de geschillen die ter behandeling aan de geschilleninstantie kunnen worden voorgelegd. De toelichting op de komende wet vermeldt hierover dat de externe geschilleninstantie niet alleen open staat voor geschillen gerelateerd aan de transitie van de huidige pensioenregelingen naar de nieuwe premiepensioenregelingen (denk aan het besluit van een bestuur om wel of niet in te varen, de wijze waarop opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten worden ingevaren of de uitkomst van de omzetting van pensioenaanspraken en -rechten in een per-

Het lijkt mij niet wenselijk om meerdere externe geschilleninstanties op te richten.

soonlijk vermogen), maar ook voor geschillen ten aanzien van de uitvoering van de pensioenregeling in het algemeen, bijvoorbeeld over de berekening van het pensioen of het niet uitkeren daarvan.¹⁹ Dat is een goede zaak waarbij die scope dan ook dient te gelden in het kader van de interne klachten- en geschillenprocedure van de pensioenuitvoerder zodat deze procedure één op één aansluit op de procedure bij de externe geschilleninstantie. Dit dient uiteraard voor belanghebbenden duidelijk te zijn. Opvallend ten slotte is dat art. 14l van het concept Besluit toekomst pensioenen de mogelijkheid bevat dat meerdere externe geschilleninstanties opgericht kunnen worden. Hier dringt zich de parallel op met het KiFiD als enige buitengerechtelijke instantie die belast is met het beslechten van geschillen met financiële dienstverleners. Het lijkt mij niet wenselijk om meerdere externe geschilleninstanties op te richten. Het is wel zo transparant en overzichtelijk om het bij één externe geschilleninstantie te houden.

■ AFSTEMMING INTERNE KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE EN DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE

Hiervoor werd al opgemerkt dat alle pensioenuitvoerders hun interne klachtenprocedure langs de meetlat van de nieuwe wettelijke bepalingen moeten leggen en daaraan moeten aanpassen. Dat geldt evenzeer voor de interne geschillenprocedure. Dit uiteraard ook met het oog op de komende externe geschilleninstantie.²⁰ Ik zie in dat verband de volgende aandachtspunten, zonder daarbij volledig te zijn.

Er zijn momenteel pensioenfonds met een eigen geschillencommissie die een geschil beslechten aan de hand van een al dan niet bindend advies. Soms wordt daarbij ook nog de mogelijkheid geboden om hoger beroep in te stellen. Deze opzet

zal mijns inziens moeten worden aangepast aan de komende externe geschilleninstantie. Daarbij zal moeten worden nagedacht over de situatie dat binnen een pensioenfonds een geschil bindend wordt beslecht terwijl de belanghebbende die niet tevreden is met de bindende uitspraak, naar de externe geschilleninstantie moet kunnen stappen die al dan niet een bindende uitspraak doet. De afstemming tussen de interne klachten- en geschillenprocedure binnen een pensioenuitvoerder en de externe geschilleninstantie dient mijns inziens zodanig te zijn dat er voor een belanghebbende bij de externe geschilleninstantie 'wat te halen valt'. Zonder dat laatste is de gang naar de externe geschilleninstantie weinig zinvol.

Zoals gezegd moet het voor een belanghebbende duidelijk zijn met welk geschil de interne klachten- en geschillenprocedure doorlopen kan worden en dat met betrekking tot hetzelfde geschil ook naar de externe geschilleninstantie gestapt kan worden. Gelet op de toelichting op de komende wet tot op heden, lijkt die scope neer te komen op klachten en geschillen ten aanzien van de uitvoering van de pensioenregeling.

Ook de basis waarop de interne klachten- en geschillenprocedure dan wel de externe geschilleninstantie tot een uitspraak komt, dient voor wat betreft de beslechting van klachten en geschillen dezelfde te zijn. Is dat bijvoorbeeld op grond van de wet, als goede mensen naar billijkheid, op grond van de redelijkheid en billijkheid, etc. Het lijkt mij noodzakelijk dat de basis gelijk is.

Ten slotte: los van de afstemming tussen de interne klachten- en geschillenprocedure en de externe geschilleninstantie, heeft een belanghebbende altijd de mogelijkheid de Ombudsman Pensioenen²¹ in te schakelen of naar de rechter te stappen.

■ IS DE EXTERNE GESCHILLENINSTANTIE EEN BLIJVERTJE?

De wetgever beoogt een tijdelijke geschilleninstantie in het leven te roepen. Het nieuwe art. 48c lid 3 PW bepaalt namelijk dat de geschilleninstantie op 1 januari 2028 wordt opgeheven, zij het dat lid 4 bepaalt dat op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip – kort gezegd – de datum van 1 januari 2028 vervalt. Het gevolg daarvan is dat de geschilleninstantie in het geval van een vóór 1 januari 2028 genomen koninklijk besluit blijft bestaan. Een en ander zal samenhangen met de bij wet voorgeschreven evaluatie van de doeltreffendheid en de effecten van de geschilleninstantie.²² Die moet plaatsvinden binnen vijf jaar na inwerkingtreding van de gewijzigde PW. Door diverse instanties wordt bepleit de externe geschilleninstantie nu al permanent te installeren en daar valt mijns inziens zeker wat voor te zeggen.²³ Ik zie namelijk liever niet gebeuren dat pensioenuitvoerders hun interne klachten- en geschillenprocedure nu (moeten) afstemmen op de komende externe geschilleninstantie om vervolgens – bij de huidige stand van zaken – per 1 januari 2028 de exter-

ne geschilleninstantie te zien vervallen. Het is daarom wenselijk om nu al vast te leggen dat de externe geschilleninstantie een blijvertje is.

■ TRANSITIECOMMISSIE

De externe geschilleninstantie op grond van het nieuwe art. 48c PW mag niet worden verward met de komst van een onafhankelijke transitiecommissie (het nieuwe art. 150h PW). Deze commissie heeft als doel het bieden van ondersteuning aan sociale partners, dan wel werkgever en werknemers die geen overeenstemming kunnen bereiken over de pensioenafspraken die vastgelegd moeten worden in het transitieplan (art. 150d PW). De transitiecommissie is alleen bedoeld om sociale partners te ondersteunen in hun onderhandelingsproces gericht op het afspreken van een nieuwe pensioenregeling die past binnen de gewijzigde wettelijke kaders. Individuele deelnemers zijn bij die collectieve onderhandelingen geen partij en hebben om die reden ook geen toegang tot de transitiecommissie.²⁴ De transitiecommissie heeft twee instrumenten: bemiddelen en bindend advies. Inschakelen kan uitsluitend door middel van een gezamenlijk verzoek. De transitiecommissie is niet verplicht te bemiddelen of een bindend advies te geven, bijvoorbeeld omdat partijen op te weinig onderdelen tot overeenstemming zijn gekomen.²⁵ Indiening van een verzoek om bemiddeling of bindend advies is aan verschillende termijnen gebonden, afhankelijk van de soort pensioenuitvoerder (pensioenfonds of verzekeraar/ppi). Partijen blijven vrij om een andere instantie te benaderen voor bemiddeling of bindend advies of om naar de rechter te stappen. De uiterste datum waarop de pensioenovereenkomsten gewijzigd moeten zijn, blijft 1 januari 2027. Ook ten aanzien van de transitiecommissie worden nadere regels uitgevaardigd over de samenstelling en werkwijze van de transitiecommissie. Een inkijkje daaromtrent is te vinden in het concept Besluit toekomst pensioenen dat ter internetconsultatie is aangeboden.²⁶

Zoals gezegd kan een transitiecommissie niet worden ingeschakeld voor het beslechten van geschillen in individuele gevallen. Dat neemt niet weg dat een bemiddelingsresultaat of bindend advies van de transitiecommissie een rol kan spelen in het kader van juridische procedures van een belanghebbende bij instanties zoals de interne klachten- en geschillenprocedure van de pensioenuitvoerder, de externe geschilleninstantie of de rechter. Die belanghebbende hoeft zich immers niet gebonden te achten aan een door vakbonden en werkgevers van de transitiecommissie desgevraagd verkregen bemiddelingsresultaat of bindend advies. Afgewacht zal moeten worden hoe dit in de praktijk van geschilbeslechting gaat uitpakken.

■ COMMISSIE TRANSITIE-EFFECTEN STANDAARDMETHODE

Ten slotte introduceert de komende Wet toekomst pensioenen in de vorm van een nieuw Art. 150o

PW een externe 'Commissie transitie-effecten standaardmethode' met als taak het adviseren van pensioenfondsden die opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten invaren in de gewijzigde pensioenregeling met toepassing van de standaardmethode. De gang naar die commissie moet door een pensioenfonds worden gemaakt wanneer het verantwoordingsorgaan negatief heeft geadviseerd over de bijstelling van de transitie-effecten en die bijstelling ertoe leidt dat voor het leeftijdscohort met de meest negatieve transitie-effecten deze effecten negatiever worden. Het pensioenfonds is in dat geval verplicht de commissie om advies te vragen.²⁷ De commissie beoordeelt ook het door het pensioenfonds gevolgde besluitvormingsproces ten aanzien van het invaren van opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in de gewijzigde pensioenregeling en of alle relevante omstandigheden zijn meegewogen in het (bestuurs)besluit. De commissie geeft geen oordeel over de uitkomst van het besluit, maar kan het bestuur wel adviseren bepaalde omstandigheden te betrekken in het besluit. Ook ten aanzien van deze commissie worden nadere regels uitgevaardigd over de taken, werkwijze, samenstelling, ondersteuning en wijze van bezoldiging van de adviescommissie. Deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden of een werkgever kunnen niet naar de Commissie transitie-effecten standaardmethode. Dat neemt niet weg dat ook hier een advies van de Commissie transitie-effecten standaardmethode een rol kan spelen in het kader van juridische procedures van een belanghebbende bij instanties zoals de interne klachten- en geschillenprocedure van de pensioenuitvoerder, de externe geschilleninstantie of de rechter.

■ AFRONDEND

De introductie van wettelijke regels ten aanzien van klachten- en geschillenprocedures bij pensioenuitvoerders is een goede zaak, evenals de introductie van een externe geschilleninstantie. Dit

19 Zie *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067, nr. 7, p. 55 en 135 en *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067, nr. 11, p. 55/56 en 95 (niet opgemaakte versie).

20 Pensioenfondsden met een Commissie van Beroep zullen deze (vooralsnog) moeten opheffen, aldus de Pensioenfederatie in diens reactie van 29 april 2022 op het concept Besluit toekomst pensioenen. De reactie is in te zien via www.internetconsultatie.nl.

21 <https://www.ombudsmanpensioenen.nl>.

22 Art. XIV Wet toekomst pensioenen.

23 Zie diverse reacties die via www.internetconsultatie.nl zijn ingediend op het concept Besluit toekomst pensioenen. In te zien via: <https://www.internetconsultatie.nl/besluittoekomstpensioenen>.

24 *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067, nr. 3, p. 346.

25 *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067, nr. 3, p. 118.

26 Zie Paragraaf 9b.2 Transitieplan en transitiecommissie van het concept Besluit toekomst pensioenen (p. 17).

27 *Kamerstukken II 2021/22*, 36 067, nr. 3, p. 413.

De introductie van wettelijke regels ten aanzien van klachten- en geschillenprocedures bij pensioenuitvoerders is een goede zaak evenals de introductie van een externe geschilleninstantie.

alleen al vanwege de uniformerende werking die er van uit gaat. Voor individuele belanghebbenden zijn vooral de interne klachten- en geschillenprocedure en de externe geschilleninstantie van groot belang. Die dienen goed op elkaar te worden afgestemd. Ik zie de volgende punten die voor verbetering vatbaar zijn en hoop dat Kamerleden²⁸ hier tijdens de parlementaire behandeling van het wetsontwerp aandacht voor vragen zodat er in ieder geval een en ander over terug is te lezen aan de hand van de parlementaire geschiedenis:

- In de wet zou een definitie van een geschil opgenomen kunnen worden. Zo wordt het duidelijker wanneer sprake is van een klacht of een geschil dat door de pensioenuitvoerder dienovereenkomstig in behandeling moet worden genomen dan wel – in geval van een geschil – door de externe geschilleninstantie.
- Ook zou een wettelijke definitie van een belanghebbende handig kunnen zijn. Zo is het voor iedereen duidelijk of men wel of geen klacht of geschil bij de pensioenuitvoerder of bij de externe geschilleninstantie aanhangig kan maken.
- Een werkgever zou zich moeten kunnen voegen aan de zijde van een belanghebbende bij de interne klachten- en geschillenprocedure of de externe geschilleninstantie.

- Iedere belanghebbende moet eerst de interne klachten- en geschillenprocedure van de pensioenuitvoerder doorlopen om – bij geen of onbevredigend resultaat – voor hetzelfde geschil terecht te kunnen bij de externe geschilleninstantie.
- De scope van de in behandeling te nemen klachten en geschillen dient bij de klachten- en geschillenprocedure en bij de externe geschilleninstantie gelijk te zijn. Dat geldt evenzeer ten aanzien van de juridische basis waarop tot een uitspraak wordt gekomen.

En vergeet niet dat een belanghebbende altijd de gang naar de rechter maken. Dat zal sowieso moeten als het gaat om geschillen met de werkgever respectievelijk een medezeggenschapsorgaan. De door de wetgever voorgestane klachten- en geschillenbeslechting bij de pensioenuitvoerder staat immers niet open voor die geschillen. Een belanghebbende doet er goed aan zich te oriënteren op eventuele uitspraken van de wettelijke Transitiecommissie respectievelijk Commissie transitie-effecten standaardmethode alvorens te trachten diens gelijk te halen via de interne klachten- en geschillenregeling van de pensioenuitvoerder, de externe geschilleninstantie of de rechter. Denkbaar is dat een bemiddelingsresultaat of advies een indicatie is van wat de individuele belanghebbende te wachten staat via de interne klachten- en geschillenregeling van de pensioenuitvoerder, de externe geschilleninstantie of de rechter. Belanghebbenden zouden in dat opzicht terughoudend kunnen zijn om hun geschil aanhangig te maken. Dit ontmoedigingseffect is in lijn met de bedoeling van de wetgever, die immers wil voorkomen dat het civiele rechtspraakstelsel wordt ontregeld als gevolg van overbelasting. ●

²⁸ Die soms iets uit *Pensioen Magazine* oppikken. Zie B. Schuurman, “Eenvoud moet het uitgangspunt zijn en blijven!”, *PM* 2022/82, p. 4.