



**Klachtencommissie  
bpfBOUW  
jaarverslag  
2016**

## **Inhoudsopgave**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Voorwoord                             | 3  |
| Inleiding                             | 4  |
| Organisatie                           | 6  |
| Klachtencommissie bpfBOUW             | 6  |
| Klachtenprocedure bpfBOUW             | 8  |
| Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW | 9  |
| Kerngetallen                          | 10 |
| Aard van de klachten                  | 12 |
| Mondelinge Toelichting                | 18 |

## **Voorwoord**

### *Leren van fouten en nieuwe voorkomen*

In mijn vorige voorwoord stelde ik dat klachten waardevol zijn voor de pensioenuitvoerder. Waardevol doordat ervan geleerd kan worden. Dat is een jaar later niet ineens anders geworden. En dat zal ook nog wel even zo blijven. Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt. Waar hard gewerkt wordt worden meer fouten gemaakt. Het is wel zaak te proberen die fouten zo veel mogelijk te voorkomen. En als ze toch gemaakt zijn, dan moeten die zo goed mogelijk hersteld worden. Op een manier die zoveel mogelijk tegemoet komt aan de rechten van de belanghebbende. Dat was zo, dat is zo en dat blijft zo.

Alles wat pensioen aangaat is de laatste jaren vaak en uitvoerig in het nieuws. Ook in het verslagjaar. De AOW-leeftijd schuift op; niet indexerend door een lage dekkingsgraad, en een pensioenvermogen dat nog nooit zo hoog is geweest. Hoe is dat met elkaar te rijmen? Op de radio en televisie, op het internet en in de geschreven pers worden deze onderwerpen breed uitgemeten. Niet altijd is die berichtgeving volledig en objectief. Daardoor kan een vertekend beeld ontstaan bij de deelnemer hoe zorgvuldig pensioenfondsen bestuurd worden en of de uitvoering correct is. Die berichtgeving maakt de rechthebbenden niet alleen pensioenbewuster, maar ook mondiger.

Verhoging van het pensioenbewustzijn van de deelnemers is een thema dat al vele jaren op de agenda staat van de fondsbesturen. Als het fonds daarin slaagt is het ook logisch dat men vaker reageert op de ontvangen informatie en daarover vragen stelt. Het is de uitdaging voor het fonds de informatie zo goed mogelijk over brengen, zonder dat de grote hoeveelheid van die informatie afschrikt. Bij meer dan een a-4tje tekst haken veel mensen al af. De zogeheten stopbrief die een deelnemer ontvangt nadat de deelname aan het pensioenfonds is gestopt beslaat 6 pagina's met informatie. Dat is veel te veel, meent de een. Toch kan in een stopbrief niet alles vermeld worden dat in bijzondere situaties aan de orde is. Zo kan een ander die zijn specifieke situatie niet terugziet stellen dat de stopbrief te beknopt is en dat men daardoor ontevreden is. Het is heel moeilijk voor het fonds het iedereen naar de zin te maken.

Als de vele duizenden contacten tussen de deelnemers en het pensioenfonds maar leiden tot enkele tientallen klachten per jaar dan is dat een goede score. Hoewel de mogelijkheid tot indienen van een klacht zeer laagdrempelig is - een brief en een postzegel, en ook een e-mail volstaat, - neemt toch niet iedereen de moeite om de klachtencommissie te benaderen met een gevoel van onvrede. Of dat zorgelijk is? Ik denk het niet. Want als er écht iets mis is, dan klimt men wel in de pen. En dan gaat de klachtencommissie aan de slag. Met een terechte klacht wordt iets gedaan. De uitvoering wordt dan gevraagd maatregelen te treffen om nieuwe klachten zo veel mogelijk te voorkomen. Daarvan hebben andere deelnemers en de pensioenuitvoerder profijt. Leren van fouten en nieuwe voorkomen is het motto.

Jos Westerveld, voorzitter klachtencommissie bpfBOUW

## **Inleiding**

Pensioenregelgeving is ingewikkeld door de vele maatwerkbesluiten en doordat door de jaren heen verschillende – soms heel oude - regelingen zijn opgegaan in de huidige regeling. Dat maakt ook de uitvoering en de communicatie daarover niet eenvoudig. Het is en blijft voor een fonds een uitdaging om de pensioenregelgeving zo goed mogelijk uit te voeren en duidelijk te maken.

De klachtencommissie ontvangt steeds minder klachten die voortvloeien uit gebrek aan kennis van de deelnemer over de pensioenreglementen en het beleid van bpfBOUW. De klachten zijn heel divers. Het is opmerkelijk dat deelnemers in hun klachten steeds meer verwijzen naar actuele nieuwsberichten, artikelen in de media en tv-programma 's. Er wordt zelfs gewezen op vonnissen (jurisprudentie) in vergelijkbare zaken. Deelnemers zijn redelijk goed op de hoogte wat actueel is op het pensioengebied. Men neemt ook niet meer zo snel genoegen met een afwijzende reactie van het fonds. Deelnemers zijn kritisch en willen weten met welke achterliggende gedachte bepalingen opgenomen zijn in het reglement, met welke overwegingen een beleid tot stand is gekomen etc.

Oftewel, goede communicatie is belangrijk en wordt steeds belangrijker door alle ontwikkelingen in de pensioenwereld. BpfBOUW probeert in te spelen op de informatiebehoefte van deelnemers en pensioengerechtigden. Bijvoorbeeld de huidige website van bpfBOUW is toegankelijker gemaakt (ook op het gebied van gebruikersgemak). En er is mogelijkheid voor meer dialoog door optionele chat-functie en sociale media. BpfBOUW wil hiermee de persoonlijke dienstverlening en pensioenboodschap verbeteren en daarmee een bijdrage leveren aan pensioenkennis en- bewustzijn.

### *Uitspraken zijn uitgebreider*

De klachtencommissie kan op basis van de specifieke individuele situatie veel meer tekst en uitleg geven over de totstandkoming van een pensioenuitkering, in aanvulling op de specificatie van een pensioenuitkering. De uitspraken die de klachtencommissie doet zijn veel uitgebreider dan in de jaren daarvoor. Ook worden vaak de formele bepalingen van de desbetreffende geldende wet- en regelgeving toegelicht omdat slechts verwijzing naar die regelgeving onvoldoende is voor de deelnemer.

### *Tijdigheid*

In 2016 heeft de klachtencommissie in 1 klacht niet tijdig een besluit genomen. Daarvoor staat een termijn van twee of drie maanden; afhankelijk van het wel of geen gebruikmaken van een mondelinge toelichting. In die klacht heeft de klachtencommissie de pensioenadministratie gevraagd of het bestuursbeleid van het fonds gelet op de huidige maatschappelijke opvattingen een heroverweging verdient. Na vaststelling van het nieuwe bestuursbeleid heeft de klachtencommissie een besluit genomen over de klacht in het voordeel van de deelnemer (zie pagina 15 voor gedetailleerde informatie).

### *Laagdrempelig*

De klachtencommissie meent dat zij ook in 2016 aan haar doelstelling, de drempel tussen de deelnemer en bpfBOUW te verlagen, invulling heeft gegeven. De toegankelijkheid van de klachtencommissie speelt hierbij een belangrijke rol.

De huidige klachtencommissie van bpfBOUW bestaat uit de volgende leden:

|                  |                     |
|------------------|---------------------|
| J. Westerveld    | <i>voorzitter</i>   |
| Ü. Doruk         | <i>secretaris</i>   |
| Drs. C. Chen AAG | <i>algemeen lid</i> |

|                        |                                    |
|------------------------|------------------------------------|
| mr. C.R. Pattinasarany | <i>plaatsvervangend secretaris</i> |
| A. Faddali             | <i>plaatsvervangend lid</i>        |

De reglementaire aftreeddatum van alle (plaatsvervangende) leden is 30 juni 2017.  
Hierna worden de leden en plaatsvervaarders opnieuw voorgedragen voor een nieuwe termijn  
(van 3 jaar) door het bestuur van bpfBOUW.

## Organisatie

### **BpfBOUW**

De Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bouwnijverheid (bpfBOUW) is opgericht door de organisaties van werkgevers en werknemers, die representatief zijn voor de bedrijfstak Bouwnijverheid. BpfBOUW heeft als doel gelden bijeen te brengen om bij ouderdom en overlijden pensioenen of uitkeringen te verstrekken aan werknemers, bepaalde groepen zelfstandigen in de bouwnijverheid en hun nabestaanden. Via het fonds is voor deelnemers in bepaalde sectoren ook een aanvullende uitkering bij arbeidsongeschiktheid verzekerd.

### **Klachtencommissie bpfBOUW**

#### *Oprichting*

Op 20 juni 1996 is in opdracht van het bestuur bpfBOUW de klachtencommissie voor het Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bouwnijverheid opgericht. De installatie van de Ombudsman Pensioenen per 1 april 1995 is daarvoor een directe aanleiding geweest. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht pas in behandeling nadat de interne klachten- en/of geschillenregeling bij het eigen pensioenfonds is doorlopen.

#### *Functie*

De klachtencommissie wordt gezien als een onderdeel van de rechtspositie die een deelnemer heeft ten opzichte van het fonds. Een goed functionerende klachtenregeling kan tot gevolg hebben dat er bij de deelnemers minder snel behoefte ontstaat om meningsverschillen ter beslissing voor te leggen aan externe rechterlijke instanties. Vele klachten vloeien namelijk voort uit gebrek aan kennis van de deelnemer over zijn/haar rechten. De objectieve beoordeling van de klachtencommissie draagt bij aan een beter inzicht in de pensioenmaterie.

#### *Werkzaamheden*

De klachtencommissie behandelt klachten van deelnemers die van mening zijn dat hun klacht door de administratie niet correct is beoordeeld. De klachtencommissie heeft in dat geval tot taak de administratie te controleren en, waar dit van toepassing is, te corrigeren. De klachtencommissie doet dit door het handelen van de administratie te toetsen aan het reglement. Indien de administratie onjuist heeft gehandeld kan de klacht mogelijk worden toegewezen. Hierbij wordt dan gestreefd de situatie zodanig aan te passen als deze zou zijn geweest, wanneer de administratie haar taken correct zou hebben uitgevoerd. Wat de klachtencommissie niet doet, is het maken van uitzonderingen op de regels door middel van het toepassen van de hardheidsclausule. Die bevoegdheid is voorbehouden aan de Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie (Commissie PRC). De Commissie PRC is een bestuurscommissie bestaande uit vier bestuursleden. Dit in tegenstelling tot de klachtencommissie, waarbij de leden in dienst zijn van de uitvoerder van de pensioenregeling. De bevoegdheid van de klachtencommissie is opgenomen in het reglement klachtenprocedure van bpfBOUW.

#### *Aanbevelingen*

Naast de beoordeling van individuele klachten, bestaan de werkzaamheden van de klachtencommissie uit het doen van aanbevelingen aan de administratie. De klachtencommissie heeft ook in 2016 aanbevelingen gedaan die in de beschrijving van de klachtzaken aan de orde komt.

#### *Mogelijkheid om gehoord te worden*

De klachtencommissie probeert op een laagdrempelige wijze klachten op te lossen, met inachtneming van haar bevoegdheid. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als die op schrift is gesteld. De klachtencommissie stelt hierbij deelnemers in de gelegenheid hun klacht mondeling nader toe te lichten. Als de deelnemer van die gelegenheid gebruik maakt is de commissie in de gelegenheid door te vragen als iets nog niet helemaal duidelijk is. De deelnemer krijgt daardoor het idee dat de commissie zo volledig mogelijk geïnformeerd wil worden zodat een goede beoordeling mogelijk is. Dit zorgt soms voor het herstel van de relatie tussen de deelnemer en het fonds. Anderzijds wordt de

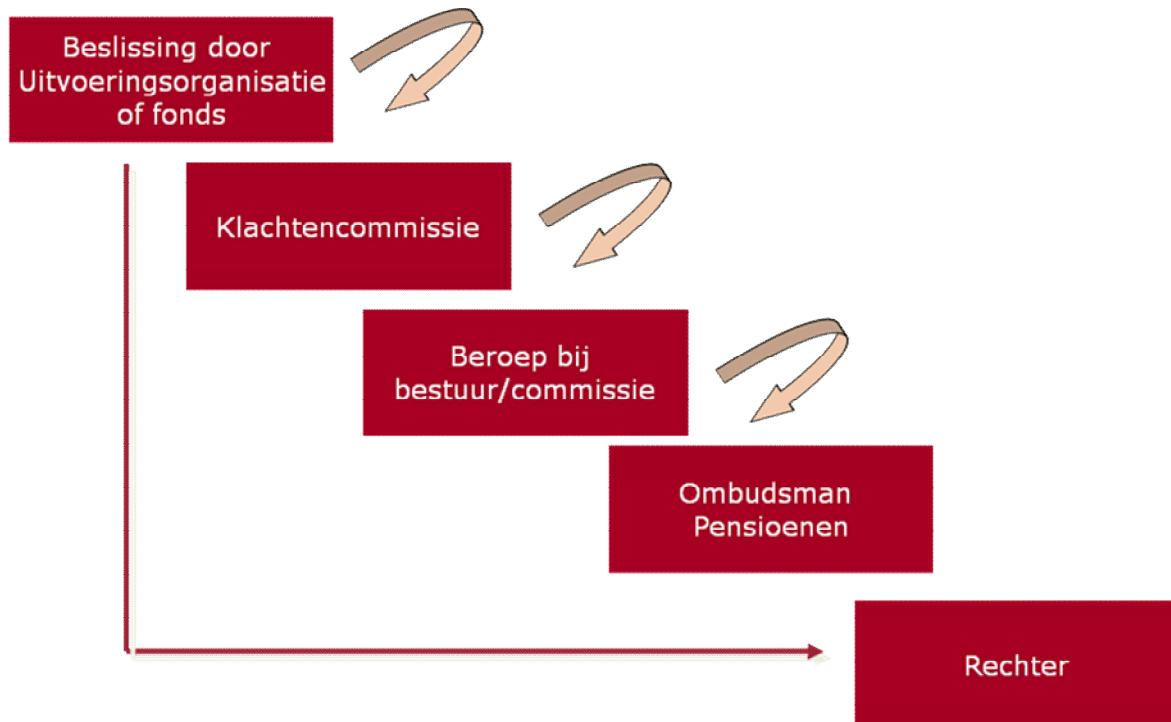
Commissie PRC niet belast met alle klachten. De klachtencommissie functioneert in enkele gevallen als een filter zodat voorlegging aan de Commissie PRC niet meer aan de orde is. Dat kan zijn doordat de klacht is toegekend en herstel heeft plaatsgehad; of doordat de deelnemer inziet dat de pensioenuitvoering correct is geweest.

#### *Samenstelling*

In het reglement klachtenprocedure is bepaald dat de leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers in dienst zijn van de onderneming waaraan het fonds de uitvoering van de administratie heeft opgedragen. De reden hiervan is dat alle leden rechtstreeks betrokken zijn bij (de uitvoering van de pensioenregelingen van) het fonds. Een andere beweeggrond is dat alle leden inhoudelijk kennis hebben van de geldende pensioenreglementen en het beleid c.q. visie van het bestuur. Dit zorgt tevens voor een vlotte afhandeling van de klachtenprocedure. Een samenstelling uit interne leden heeft bovendien als voordeel dat aan een dergelijke vorm geen extra kosten zijn verbonden.

## Klachtenprocedure bpfBOUW

De klachtenprocedure van bpfBOUW ziet er schematisch als volgt uit:



Op de volgende pagina geven wij een toelichting op het bovenstaande proces van de klachtenprocedure bij bpfBOUW.



## **Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW**

Een deelnemer kan aangeven dat hij het niet eens is met een beslissing van de administratie. Dit kan een meningsverschil zijn over de hoogte van een uitkering of premie, of uitleg over de statuten en reglementen van bpfBOUW. In eerste instantie worden deze klachten door de administratie zelf beantwoord (filterfunctie). Als een deelnemer daarna weer nieuwe argumenten aanvoert waarvan hij of zij meent dat een ander besluit gerechtvaardigd is, dan wordt daarop weer eerst gereageerd door de administratie.

Als een deelnemer het niet eens is met de uitleg en de beslissing van de administratie kan de deelnemer een klacht indienen bij de klachtencommissie van bpfBOUW. De klachtencommissie beoordeelt of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen.

Als de klachtencommissie bevoegd is dan neemt zij de klacht in behandeling en beoordeelt de klacht door middel van een uitspraak. Bij een toewijzing is de klacht daarmee afgehandeld. Bij een afwijzing heeft de deelnemer de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie. Dit beroep vindt plaats bij de Commissie PRC van bpfBOUW.

De Commissie PRC geeft een oordeel ten aanzien van de uitspraak van de klachtencommissie. Zoals al eerder beschreven, neemt de Commissie PRC ook besluiten over verzoeken van deelnemers om toepassing van de hardheidsclausule. Bij een afwijzende uitspraak door de Commissie kan de deelnemer zich vervolgens wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht in behandeling als de 'interne procedure' (klachtencommissie en/of Commissie PRC) bij het fonds is doorlopen. Vanuit zijn onafhankelijke positie is de Ombudsman Pensioenen de deelnemer van dienst door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van het fonds. Indien de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen wordt de klacht door de Ombudsman Pensioenen doorgestuurd naar het fonds.

Indien de klachtenprocedure bij het fonds is doorlopen dan vraagt de Ombudsman Pensioenen aan het fonds om de zienswijze van bpfBOUW. BpfBOUW motiveert de uitspraak van de klachtencommissie en/of de uitspraak van de Commissie PRC. Het is ook mogelijk dat de Ombudsman Pensioenen niet voldoende tevreden is met de motivering van de uitspraak van de klachtencommissie en/of de uitspraak van de Commissie PRC. De Ombudsman Pensioenen is bevoegd om in dergelijke gevallen een formeel advies uit te brengen aan het bestuur van bpfBOUW. Dit formele advies wordt voorgelegd aan het bestuur van bpfBOUW. Op basis van het reglement Klachtenprocedure is bpfBOUW gehouden uitvoering te geven aan het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. In 2016 is door de Ombudsman Pensioenen geen formeel advies uitgebracht aan het bestuur van bpfBOUW naar aanleiding van afgeronde klachtzaken.

Het staat de deelnemer vrij om zich in ieder stadium van de klachtenprocedure te wenden tot de rechter. Uit de praktijk blijkt meestal dat in eerste instantie de klachtenprocedure van het fonds en de procedure bij de Ombudsman Pensioenen wordt gevolgd voordat de deelnemer naar de rechter stapt.

## Kerngetallen

### Aantal ontvangen klachten is iets gedaald

Het aantal ontvangen klachten in 2016 (15) is iets gedaald ten opzichte van 2015 (18).

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 12 klachten afgehandeld (waarvan 1 klacht die in 2015 is ontvangen maar waarvan de afhandeling in 2016 lag en 4 klachten die in 2016 zijn ontvangen maar waarvan de afhandeling in 2017 heeft plaatsgevonden).

De cijfers in dit jaarverslag hebben betrekking op het aantal afgehandelde klachten in 2016 (12).

### Onderwerpen van klacht

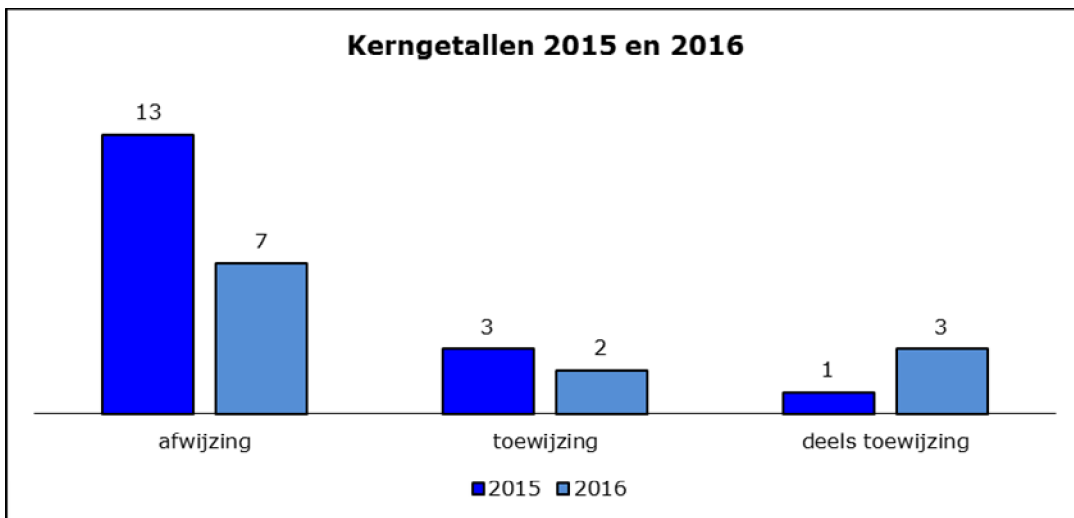
In 2016 betrof een deel van de klachten:

- het recht op en de hoogte van het ouderdomspensioen en/of partnerpensioen;
- het recht op premievrije pensioenopbouw; en
- terugdraaien verevend pensioen bij scheiding.

### Aantal afgehandelde klachten

In het verslagjaar hebben 2 deelnemers gebruik gemaakt van de mogelijkheid hun klacht mondeling toe te lichten.

Van de 12 afgehandelde klachten heeft de klachtencommissie 2 klachten volledig toegewezen. Bij 3 klachten is er sprake geweest van een gedeeltelijke toewijzing. En 7 klachten zijn afgewezen.



Op de volgende pagina wordt nader ingegaan op de status van de klachtzaken nadat deze zijn behandeld door de klachtencommissie. In het hoofdstuk 'aard van de klachten' wordt ingegaan op de inhoud van de klachten en wordt een aantal zaken nader toegelicht.

**Behandeling klachten door de Commissie PRC**

Van de 7 klagers die gedurende het verslagjaar een afwijzing van de klachtencommissie ontvingen, hebben 4 een beroep ingesteld bij het bestuur bpfBOUW, de Commissie PRC. Drie beroepszaken zijn afgewezen door de Commissie PRC; een beroepszaak moet nog worden behandeld.

**Behandeling klachten door Ombudsman Pensioenen**

Na het volledig doorlopen van de klachtenprocedure van bpfBOUW heeft 1 deelnemer in 2016 de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen heeft bpfBOUW in dit dossier in het gelijk gesteld. Op pagina 17 van dit jaarverslag is deze klacht gedetailleerd omschreven.

**Behandeling klachten door civiele rechter**

In het verslagjaar zijn geen zaken door de civiele rechter in behandeling genomen nadat zij door de klachtencommissie zijn afgewezen.

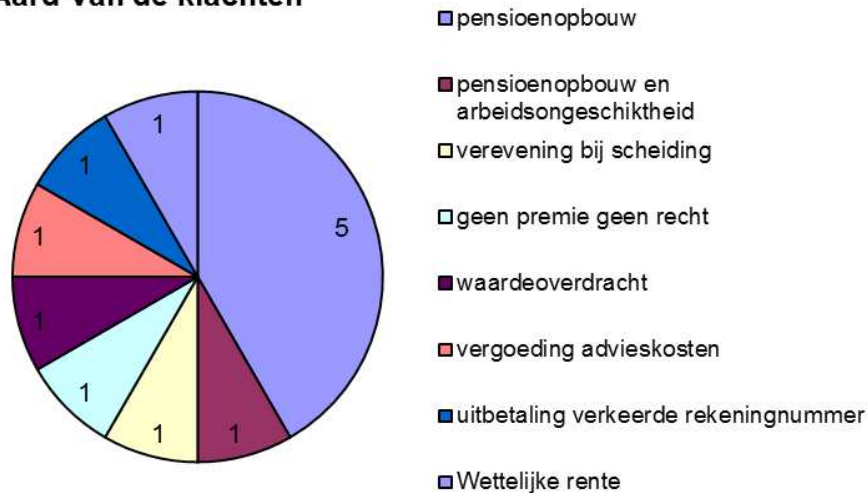
**Samenvattend**

- 5 klachten (gedeeltelijk) toegewezen; en
- 7 klachten afgewezen.

## Aard van de klachten

Een overzicht van de aard van de afgehandelde klachten is weergegeven in het onderstaande overzicht.

**Aard van de klachten**



### Pensioenopbouw

Een klacht ging over de aanvullingsregeling 55min. Betrokkene heeft een vervroegd ouderdomspensioen ontvangen waarbij ten onrechte rekening is gehouden met de aanvullingsregeling 55min. Een van de voorwaarden van de aanvullingsregeling 55min is dat men tot de standaardleeftijd van 60 of 62 jaar (afhankelijk van de sector waarin men werkzaam is) deelnemer moet zijn aan de pensioenregeling van bpfBOUW en dat er tevens tot die leeftijd premieafdracht plaatsvindt. In de situatie van betrokkene was er geen premie betaald nadat hij 58 jaar en 9 maanden oud was. Daardoor voldeed hij niet aan de voorwaarde dat men tot 60 jaar (sector Bouw) deelnemer moet zijn geweest.

Het bijzondere in deze klacht was dat de werkgever van betrokkene hem had aangemeld als deelnemer onder de code 'oproep-basis'. Zijn dienstverband eindigde maar zijn werkgever heeft dit nooit gemeld bij bpfBOUW. De werkgever leverde nihil loonopgaven aan. Dit wordt systeemtechnisch geaccepteerd, zolang de werkgever maar aanlevert onder de code 'oproep-basis'. Hierdoor werd betrokkene ten onrechte aangemerkt als actief deelnemer aan de pensioenregeling van bpfBOUW, ondanks dat er ruim 3 jaar lang geen premie voor hem werd aangeleverd. Als gevolg hiervan heeft betrokkene ook geen stopbrief ontvangen.

De problematiek ten aanzien van openstaande arbeidsverhoudingen waarbij geen loon- en premiegegevens worden aangeleverd (zoals in deze klacht naar voren is gekomen) heeft ongewenste gevolgen voor de praktijk. Hoewel de deelname feitelijk stopt (er vindt geen pensioenopbouw meer plaats doordat er niets verloond is), wordt er geen stopbrief verstuurd omdat het dienstverband nog openstaat. Andere ongewenste gevolgen kunnen foutieve toekenningen zijn, maar ook foutieve aannames op UPO 's. In deze concrete klacht werd door de deelnemer aangenomen dat er recht bestond op de aanvullingsregeling 55min. Op signaal van de klachtencommissie is er een onderzoek (analyse) gaande naar deze problematiek. Dit zal uiteindelijk leiden tot een probleemanalyse en een voorstel/aanbeveling om deze ongewenste gevolgen in de praktijk in de toekomst te voorkomen.

Ten aanzien van de klacht van betrokkene; zijn verzoek om alsnog in aanmerking te komen voor een uitkering die hoger is dan waar hij reglementair gezien recht op heeft, is afgewezen.

Een andere klacht ging over een pensioengerechtigde waarbij de pensioenuitkering op de offerte onjuist (te hoog) was vastgesteld. De pensioenadministratie kwam hier achter nadat de pensioenuitkering was ingegaan en gedurende 6 maanden was uitgekeerd. Zonder berichtgeving vooraf werd zijn pensioenuitkering verlaagd. De klacht van betrokkene richtte zich principieel op de verlaging van zijn pensioenuitkering. Hij voerde aan dat hij had getekend voor een hoger bedrag en dat hij daarmee rekening heeft gehouden met uitgaven voor levensonderhoud naar de toekomst toe. Ook had zijn klacht betrekking op de informatie die hij in eerste instantie niet heeft gekregen, maar nadien wel.

De klachtencommissie heeft besloten om deze klacht gedeeltelijk toe te wijzen. De toewijzing heeft betrekking op de onjuiste handelwijze en de onzorgvuldige communicatie door de pensioenadministratie. De klachtencommissie is van mening dat betrokkene van tevoren geïnformeerd had moeten worden over de verlaging en niet achteraf na 2 maanden. Mede naar aanleiding van deze klacht heeft de klachtencommissie een algemene aanbeveling gedaan om bij wijziging van de hoogte van de uitkering de pensioengerechtigde vooraf te informeren. De pensioenadministratie heeft in reactie op deze aanbeveling erkend en onderkend dat tijdige communicatie deel uitmaakt van het werkproces. Echter, het vooraf informeren over een wijziging behoort technisch gezien niet tot de mogelijkheden. Wel wordt het huidige proces aangepast zodat er 'tijdig' (zo snel mogelijk, binnen 2 dagen na de herziening) een herzieningsbrief wordt verstuurd na wijziging van de uitkering.

De klacht ten aanzien van de wijzigingen die zijn aangebracht in de hoogte van de uitkeringen is afgewezen. Er is niet aangetoond dat de verschillen van dien aard waren dat de deelnemer daardoor in financiële problemen was gekomen. De klachtencommissie heeft de berekening van de pensioenuitkering getoetst en hieruit is gebleken dat de pensioenadministratie terecht is overgegaan tot het verlagen van de pensioenuitkering.

#### **Premievrije opbouw in verband met arbeidsongeschiktheid**

Dit jaar had 1 klacht betrekking op het recht op premievrije bijboeking tijdens arbeidsongeschiktheid. Deze klacht is afgewezen.

Deelnemer in kwestie was tot 22 december 2000 werkzaam geweest in de Bouwnijverheid (cao Natuursteenbedrijf). Zijn dienstverband eindigde op voormelde datum. Omdat betrokkene toen ziek was heeft hij een Ziektewetuitkering van het UWV ontvangen. Op dat moment stopte ook zijn deelname en pensioenopbouw bij bpfBOUW. Op 31 juli 2001 raakte betrokkene arbeidsongeschikt naar de klasse 80-100%. Omdat betrokkene direct voorafgaand aan de eerste arbeidsongeschiktheidsdag geen deelnemer was aan de pensioenregeling van bpfBOUW komt hij per 31 juli 2001 niet in aanmerking voor premievrije bijboeking. Betrokkene heeft voor het eerst in 2013 contact opgenomen ten aanzien van premievrije bijboeking bij bpfBOUW.

### **Waardeoverdracht**

Deze klacht was tweeledig.

Hoofdklacht van de klacht betrof de hoogte van de extra pensioenaanspraken bij bpfBOUW dat is overgedragen vanuit de Uta Excedentregeling bij een verzekeraar. Bij het inkopen van deze aanspraken zijn de door bpfBOUW vastgestelde inkoopvoorwaarden en tarieven gehanteerd. De verzekeraar had in haar berekeningen de solvabiliteitsopslag (10% in 2014) buiten beschouwing gelaten die bpfBOUW in rekening brengt op het kapitaal voordat hiervan pensioen wordt ingekocht. Zijn klacht ten aanzien van de hoogte van de extra pensioenaanspraken is afgewezen omdat die conform beleid is vastgesteld.

*Solvabiliteitsopslag is een opslag die periodiek wordt vastgesteld om op langere termijn aan de toekomstige pensioenverplichtingen te kunnen voldoen. Deze opslag komt terecht in het eigen vermogen van bpfBOUW. Het eigen vermogen van bpfBOUW, dat eerst alleen beschikbaar was voor de afdekking van risico's van de bestaande belanghebbenden, is na de omzetting ook beschikbaar voor de nieuwe ingekochte aanspraken. Zonder rekening te houden een solvabiliteitsopslag zouden de deelnemers van bpfBOUW benadeeld worden.*

Ook had betrokkene een klacht ten aanzien van de late reacties/geen reacties van de pensioenadministratie. De klachtencommissie heeft vastgesteld dat dit een terechte klacht is. Meerdere keren heeft betrokkene te laat of zelfs helemaal geen reactie van bpfBOUW ontvangen. Ook zijn niet alle belafspraken nagekomen. De klachtencommissie heeft naar aanleiding van deze concrete klacht een aanbeveling gedaan richting de pensioenadministratie en verzocht om maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. De pensioenadministratie heeft onderkend dat in deze concrete situatie de klantvragen op verschillende afdelingen hebben 'rondgezworven'. De pensioenadministratie heeft maatregelen genomen zoals een betere intake van poststukken en het vergroten van de kennis van de medewerkers inzake producten van verzekeraars.

### **Verevening Pensioenrechten bij Scheiding (Wet VPS)**

De klachtencommissie heeft een klacht ontvangen van ex-partners die verzocht hebben om de reeds doorgevoerde verevening van het ouderdomspensioen bij bpfBOUW terug te draaien. Dit verzoek is in eerste instantie door de pensioenadministratie afgewezen conform het beleid van bpfBOUW; een eenmaal verevend pensioen is onherroepelijk. Wettelijk is het wel mogelijk om mee te werken aan het ongedaan maken van de verevening. De klachtencommissie heeft naar aanleiding van deze klacht de pensioenadministratie gevraagd om te onderzoeken of het huidige beleid onverminderd in stand moet blijven. Uit dit onderzoek is gebleken dat (naast het wettelijke kader) het terugdraaien uitvoeringstechnisch (in een tweetal situaties) ook eenvoudig te realiseren is. Op 21 november 2016 is het advies van de pensioenadministratie om het huidige beleid van bpfBOUW te heroverwegen positief ontvangen door de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft vervolgens het bestuur geadviseerd om het huidige beleid te herzien en verzoeken tot het terugdraaien van de verevening in de volgende situaties mogelijk te maken:

- a. de uitkering is nog niet ingegaan; of
- b. de uitkering is ingegaan; en het verzoek tot terugdraaien van de verevening ligt in het zelfde kalenderjaar als waarop de uitkering is ingegaan. De uitkering wordt dan met terugwerkende kracht vanaf datum ingang van de uitkering herzien; en

En bij het terugdraaien van de verevening administratiekosten (ter hoogte van € 135,- per verevening) in rekening te brengen.

Het bestuur heeft op 15 december 2016 het advies van de Commissie PRC overgenomen en het beleid op voormelde wijze gewijzigd. De klachtencommissie heeft vervolgens op grond van het nieuwe beleid het verzoek van de ex-partners toegewezen.

### **Geen premie geen recht**

Een klacht ging over de afwijzing van een verzoek tot premievrije bijboeking wegens arbeidsongeschiktheid. Betrokkene was van mening dat er wel pensioenopbouw had moeten plaatsvinden bij bpfBOUW. Betrokkene heeft kopieën van loonstroken ingestuurd van de onderneming waar zij werkzaam was in 1983. Betrokkene voerde aan dat de bedrijfsarts in 1983 had toegezegd dat betrokkene zich geen zorgen hoefde te maken over de pensioenopbouw, dat zou automatisch goed gaan.

Echter, voor betrokkene waren er geen pensioenaanspraken geregistreerd bij bpfBOUW. Uit de kopieën van de loonstroken blijkt niet ten behoeve van welke regeling deze pensioenpremies zijn ingehouden op het loon, of de onderneming pensioenpremies heeft afgedragen aan een pensioenfonds en zo ja, aan welk pensioenfonds. In de periode waarin betrokkene werkzaam was gold het uitgangspunt 'geen premie geen recht'.

#### **Uitgangspunt onder de Pensioen- en Spaarfondsenwet "geen premiebetaling geen pensioenaanspraken"**

BpfBOUW heeft bij invoering van haar pensioenregeling het uitgangspunt gehanteerd dat slechts pensioen wordt opgebouwd indien en voor zover daarvoor de verschuldigde premie is afgedragen. Dit uitgangspunt was onder de Pensioen- en Spaarfondsenwet (PSW) toelaatbaar indien dit uitdrukkelijk was opgenomen in het Pensioenreglement. Pas met invoering van de Pensioenwet per 1 januari 2007 is hier verandering in gekomen. Vanaf voormelde datum kan het uitgangspunt 'geen premie geen recht' niet strikt toegepast worden. BpfBOUW heeft haar pensioenreglement en beleid hierop aangepast.

De klachtencommissie heeft onderzoek gedaan naar de inmiddels failliete werkgever waar betrokkene werkzaam is geweest. De werkgever viel in beginsel onder de verplichtstelling van bpfBOUW, maar was gedispenseerd van deelname aan bpfBOUW en had zijn pensioenregeling ondergebracht bij een verzekeraar. De klachtencommissie heeft contact opgenomen met deze verzekeraar (verzekeraar 1). Uit dit onderzoek is gebleken dat de werkgever vanaf 1987 daar verzekerd was en voor die tijd verzekerd was bij een andere verzekeraar (verzekeraar 2). Verzekeraar 2 is in 1987 overgenomen door verzekeraar 1. Verzekeraar 1 heeft de namenlijst bij verzekeraar 2 gecontroleerd, maar op naam van betrokkene is geen pensioenpolis bekend.

Het is aannemelijk dat de werkgever vanaf 1 januari 1983 of eerder gedispenseerd is van deelname aan bpfBOUW en een pensioenregeling voor haar personeel had afgesloten bij verzekeraar 2. Daardoor is betrokkene niet bekend bij bpfBOUW. Maar zelfs in het geval dat er geen dispensatie is verleend, en betrokkene ten onrechte niet is aangemeld bij bpfBOUW, dan geldt het principe van 'geen premie geen recht'. De mededelingen van de bedrijfsarts omstreeks 1983 dat pensioenopbouw tijdens arbeidsongeschiktheid doorloopt zal waarschijnlijk berust hebben op de aanname dat betrokkene deelnemer was bij bpfBOUW. Na afwijzing van de klachtencommissie heeft betrokkene zich gewend tot de Commissie PRC. In de vergadering van 23 februari 2017 is het verzoek van betrokkene eveneens afgewezen door de Commissie PRC. De Commissie heeft geen aanleiding gezien om in de situatie van betrokkene af te wijken van het pensioenreglement van bpfBOUW.



### **Vergoeding advieskosten**

De vraagstelling in deze kwestie was of betrokkene genoodzaakt was om advies in te winnen bij een pensioenadviseur. De klachtencommissie, de Commissie PRC en de Ombudsman Pensioenen vonden van niet.

Betrokkene ontving zijn UPO (2015). In reactie hierop heeft hij telefonisch contact opgenomen met het Klant Contact Center (KCC) van bpfBOUW. Betrokkene heeft gevraagd of zijn vroegpensioen is opgeteld bij het pensioen dat ingaat op 67 jaar (€ 8.687,-). Ook heeft betrokkene gevraagd hoeveel extra ouderdomspensioen hij heeft gekregen naar aanleiding van het omgezette vroegpensioen en/of het totaal bedrag correct is.

De pensioenadministratie heeft hierop schriftelijk gereageerd. Echter, de vraag of het omgezette vroegpensioen is opgeteld bij het pensioen dat ingaat op 67 is niet apart beantwoord. Hierna heeft betrokkene een pensioenadviseur ingeschakeld en is de vraag van betrokkene beantwoord. Vervolgens heeft de pensioenadviseur een verzoek ingediend om de advieskosten (€ 255,-) te vergoeden.

De klachtencommissie heeft geconcludeerd dat het inschakelen van een pensioenadviseur op eigen initiatief van betrokkene heeft plaatsgevonden. Dergelijke kosten dienen dan ook voor rekening van betrokkene te komen. De klachtencommissie is van mening dat het inschakelen van een adviseur niet nodig was. Als betrokkene niet op alle vragen een voldoende duidelijk antwoord had gekregen dan had hij daarop kunnen wijzen, waarna de administratie in de gelegenheid was gesteld alsnog de openstaande vragen te beantwoorden. Betrokkene had uiteindelijk alle informatie gekregen waar hij om heeft gevraagd. Helaas is dit bij de eerste gelegenheid niet helemaal goed gegaan. Dit kan meerdere oorzaken hebben. Wellicht heeft de bewuste medewerker niet voldoende onderkend dat de vraag van betrokkene uit meer onderdelen bestond. Bovendien was er ook geen reden om de gevraagde informatie acuut te krijgen. Betrokkene gaat voorlopig nog niet met pensioen.

Ook de Commissie PRC was van mening dat het inschakelen van een adviseur niet nodig was. Betrokkene (zijn adviseur) heeft na de afwijzingen van de klachtencommissie en de Commissie PRC zijn klacht kenbaar gemaakt aan de Ombudsman Pensioenen. Die heeft als volgt geoordeeld:

*“Na bestudering van de door u en het fonds verstrekte gegevens bestaat bij mij de indruk dat betrokkene toch al wat te voortvarend, zonder overleg hierover met het fonds, uw hulp heeft ingeroepen. Betrokkene heeft niet of onvoldoende getracht de bij hem levende vragen eerst aan het fonds voor te leggen, alvorens uw hulp in te roepen.  
Het moge duidelijk zijn dat pensioen een lastige materie is en dat u als assurantiepersoon regelmatig voor het verstrekken van (pensioen)adviezen wordt ingeroepen, maar dat betekent niet dat er een vrijbrief kan ontstaan naar betaald advieswerk ten behoeve van deelnemers van een pensioenfonds. De hoogte van een declaratie speelt overigens geen rol bij mijn zienswijze. Het idee dat iedere deelnemer een door de pensioenuitvoerder betaalde adviseur kan inschakelen, vind ik geen goede ontwikkeling. Hierdoor worden de uitvoeringskosten immers aanzienlijk hoger.”*

### **Uitbetaling verkeerde rekeningnummer**

Een bijzondere klacht ging over de uitbetaling (afkoop) van een partnerpensioen op een verkeerd rekeningnummer. Dit verkeerde rekening was opgegeven door de nabestaande zelf op het aanvraagformulier partnerpensioen. Pas nadat de uitbetaling had plaatsgevonden, kwam betrokkene met de mededeling dat het pensioen op een ander rekeningnummer moest worden overgemaakt.

Het beleid van bpfBOUW is dat als de uitbetaling op een fout rekeningnummer is overgemaakt wat niet te wijten is aan bpfBOUW, de uitkering pas wordt overgemaakt naar het juiste rekeningnummer zodra bpfBOUW de eerdere uitbetaling retour heeft ontvangen. Dat beleid is ook in de situatie van betrokkene van toepassing. Daarom is bpfBOUW een bankonderzoek gestart naar de rekeninghouder van het door betrokkene opgegeven rekeningnummer. Dit om het bedrag zo snel mogelijk teruggestort te krijgen zodat dit bedrag vervolgens op het rekeningnummer van betrokkene overgemaakt kan worden. Helaas is het de bank niet gelukt om het onverschuldigde bedrag teruggestort te krijgen van de rekeninghouder. BpfBOUW heeft wel de persoonsgegevens van de rekeninghouder ontvangen. Helaas heeft de rekeninghouder geweigerd om het bedrag terug te betalen. De klachtencommissie heeft de klacht afgewezen, omdat het onjuiste rekeningnummer door haar zelf is ingevuld en bpfBOUW niet verweten kan worden dat het door betrokkene opgegeven rekeningnummer is gebruikt. Dit is een klacht tussen betrokkene en de persoon die de onverschuldigde betaling heeft ontvangen. Zij dienen dit onderling te regelen via de bank.

De klachtencommissie heeft een aanbeveling gedaan naar aanleiding van deze klacht.

In de toekenningsbrief staat het advies het rekeningnummer te controleren op juistheid en indien van toepassing schriftelijk te reageren als de uitbetaling op een ander rekeningnummer moet plaatshebben. Echter, twee dagen later na het versturen van de toekenningsbrief is de uitbetaling gedaan. Dat is een veel te korte termijn om redelijkerwijs te kunnen reageren en een wijziging door te geven in het geval van een verkeerd rekeningnummer. De termijn om te kunnen reageren moet een praktisch redelijke zijn, bijvoorbeeld twee weken en er moet in de brief een maximale reactietermijn genoemd worden. Pas zodra die termijn is verstreken en er geen verzoek tot correctie is ontvangen kan uitbetaling plaatshebben. Een andere optie is geen mogelijkheid meer bieden voor correctie; maar als de optie wel wordt aangeboden, dan moet het wel een werkbaar zijn. De pensioenadministratie heeft aangegeven dat de werkprocessen binnen bpfBOUW ingeregeld zijn op snelheid van verwerken en dat de tekst van de brief aangepast wordt om deze omissie te voorkomen.

### **Wettelijke rente**

Een klacht werd afgewezen van een klager die verzocht om wettelijke rente. Wettelijke rente kan aan de orde zijn als een opeisbaar bedrag niet tijdig is uitgekeerd. Echter, in dit geval was er geen sprake van een toekenning, en derhalve ook niet van een 'te late' betaling.

Betrokkene is een gewezen deelnemer die zeer kort (circa 8 maanden) in de jaren '60 in de Bouwnijverheid werkzaam is geweest. Betrokkene had zijn ouderdomspensioen niet gehaald toen hij zijn pensioengerechtigde leeftijd (toen 65 jaar) bereikte en ook niet in de jaren daarna. In 2016 is bpfBOUW gestart met het aanschrijven van de groep gewezen deelnemers die kleine pensioenaanspraken hebben opgebouwd bij bpfBOUW (ondanks dat er een haalplicht gold voor de pensioengerechtigde). Ook betrokkene is aangeschreven. Zijn ouderdomspensioen is afgekocht. Echter, betrokkene verzocht om wettelijke rente vanaf de datum dat hij zijn pensioenleeftijd bereikte. De klachtencommissie heeft geoordeeld dat bpfBOUW niet in verzuim is geweest in de voldoening van een geldsom (pensioenuitkering). Voor betrokkene gold een haalplicht. De klachtencommissie is van mening dat de administratie het verzoek van betrokkene om wettelijke rente terecht heeft afgewezen.

### **Mondelinge toelichting**

De mondelinge toelichting blijft bij uitstek het middel om de relatie tussen de deelnemer en de administratie c.q. het fonds te verbeteren. De mondelinge toelichting leidt er soms zelfs toe dat er nieuwe feiten boven tafel komen, feiten waarvan de deelnemer tot dan toe niet wist dat deze de klacht positief konden beïnvloeden. Keer op keer krijgt de klachtencommissie positieve reacties van deelnemers. Ze zijn blij met de uitnodiging voor de mondelinge toelichting. Ook als de uitkomst alsnog negatief is voor de deelnemer, is er vaak meer begrip voor het standpunt of handelwijze van het fonds c.q. de administratie. In 2016 is 2 maal gebruik gemaakt van de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven.