

Klagen staat vrij, maar in beroepsprocedures bij grootste pensioenfondsen van Nederland hebben belanghebbenden beperkt succes

Als lid van het Verantwoordingsorgaan namens de Lijst voor Onafhankelijk Pensioentoezicht (LvOP) deed ik het ABP bestuur zo'n twee jaar geleden de suggestie om haar commissie van beroep transparanter te laten worden, door bijvoorbeeld net als PFZW de uitspraken van de commissie van beroep te publiceren op haar website. Te meer omdat uit cijfers blijkt dat deelnemers, gepensioneerden en andere belanghebbenden zelden door de commissie van beroep in het gelijk worden gesteld.¹ In de jaren 2019 en 2020 trok slechts 1 deelnemer bij de commissie van beroep van ABP aan het langste eind en werd juridisch in het gelijk gesteld. Bij PFZW worden meer deelnemers in het gelijk gesteld. Dat roept vragen op.

In 2020 is bij ABP een nieuw proces voor uitingen van ongenoegen (klachten en bezwaren) ingevoerd, zo valt te lezen in het jaarverslag. 'Klagen staat vrij', zo zou je de beweging kunnen noemen. Een beweging in de goede richting, waarbij wat mij betreft niet alleen klachten maar ook complimenten makkelijker (moeten) kunnen worden geventileerd. Het is een beweging die raakt aan signalen en oproepen van bijvoorbeeld de Ombudsman Pensioenen.

Ook als het gaat om interne beroepsprocedures lijkt er beweging te komen bij ABP. Er wordt gewerkt aan een nieuw Reglement Commissie van Beroep en inmiddels is er een bredere roep uit het Verantwoordingsorgaan van ABP voor meer transparantie waar te nemen. Deelnemers en gepensioneerden staan met 2-0 achter. Het is aan het bestuur van ABP om de bal in te koppen.

In deze bijdrage zet ik belangrijke verschillen tussen de commissies van beroep van de twee grootste pensioenfondsen van Nederland op een rij. Via de jaarverslagen bij ABP en PFZW van de afgelopen 5 jaar bied ik meer inzicht in het aantal beroepsprocedures. Bij PFZW is (gemiddeld) ruim een kwart van de beroepszaken voor deelnemers succesvol, en het aantal succesvolle beroepen voor deelnemers de laatste jaren licht stijgend. Bij ABP worden deelnemers (gemiddeld) in ongeveer 15% van de beroepszaken door de commissie van beroep in het gelijk gesteld, maar is het aantal succesvolle beroepen voor deelnemers de laatste jaren dalende (slechts 4%). Waarom trekken deelnemers - bij ABP - vaker aan het kortste eind? De antwoorden volgen niet uit mijn inventarisatie, het zijn vragen voor vervolgonderzoek. Wel geef ik een schot voor de boeg welke - vooral procedurele - aspecten een rol kunnen spelen.

Commissies van Beroep bij PFZW en ABP: een vergelijking

Reglement PFZW

Is er een geschil over een bestuursbesluit tussen deelnemers of werkgevers en PFZW? Dan doet de commissie van beroep daarover uitspraak.² De commissie van beroep oordeelt aan de hand van het pensioenreglement of het bestuur van PFZW juist heeft besloten. Of dat juist de partij die het beroep aantekent gelijk heeft. Dat kan bijvoorbeeld als de toepassing van een artikel van het

¹ Gemakshalve gebruik ik in dit artikel hierna de termen deelnemers/gepensioneerden, maar reglementair wordt gesproken over 'belanghebbenden' (dat kunnen bijvoorbeeld ook werkgevers zijn).

² Er is ook een commissie van bezwaar, daar ga ik in deze bijdrage niet op in. Voor meer informatie, zie: <https://www.pfzw.nl/over-ons/dit-zijn-we/organisatie/commissies/commissie-van-bezwaar.html>

pensioenreglement tot een niet bedoeld gevolg leidt. De commissie oordeelt dus niet over de artikelen van het pensioenreglement zelf, maar over de toepassing daarvan.

Het bestuur van PFZW benoemt volgens het reglement de voorzitter en de leden (art. 2 lid 2) en het bestuur benoemt juristen tot secretaris (art. 3). De commissie van beroep oordeelt 'als goede personen, naar billijkheid' (art. 10 lid 1), bij meerderheid van stemmen (art. 10, lid 3).³

De voorzitter en de leden zijn onafhankelijk. Zij mogen geen belang hebben bij de partijen die een geschil hebben, zo valt te lezen op de website van PFZW. Je kunt op de website zien wie er in zitten: <https://www.pfzw.nl/over-ons/dit-zijn-we/organisatie/commissies/commissie-van-beroep.html> De commissie heeft een eigen reglement dat aansluit op de statuten van PFZW.

Let op: de beslissing van de commissie van beroep is voor partijen bindend (art. 10 lid 5).

Dat neemt niet weg dat de gang naar de rechter ook daarna nog openstaat, omdat je de beslissing, zijn een vaststellingsovereenkomst, kunt betwisten. Maar dan zal nog slechts een marginale toetsing door de rechter (kunnen) plaatsvinden. Dat betekent dat de rechter zich niet meer in alle feiten en omstandigheden verdiept. PFZW geeft op haar website aan dat de rechter dan alleen kijkt of de commissie van beroep in redelijkheid tot haar beslissing kon komen en of het beroep correct is behandeld. Verder wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Ombudsman Pensioenen.

Een vraag is hoe deelnemers/gepensioneerden dit aspect meewegen bij hun besluit om na een klacht/bezwaarfase bij het pensioenfonds ook daar beroep in te stellen, of eventueel direct naar de rechter te gaan. Wat vinden rechters ervan dat je niet de gehele interne procedure bij het pensioenfonds hebt doorlopen? Hoe wegen deelnemers hun 'slagingskans' bij de commissie van beroep mee (zie ook de cijfers uit de jaarverslagen hierna)? Mij is niet bekend hoeveel zaken voor de rechter komen, na een uitspraak van de commissie van beroep.

Reglement ABP

Als je niet tevreden bent over de manier waarop ABP je behandelt, dan kun je een klacht indienen. Wanneer je het niet eens bent met een beslissing van ABP die is genomen op basis van het reglement, dan maak je bezwaar. Als je het niet eens bent met een beslissing op bezwaar, dan kun je in beroep gaan bij de commissie van beroep van ABP. In 2020 is een nieuw proces voor uitingen van ongenoegen (klachten en bezwaren) ingevoerd, zo valt te lezen in het jaarverslag. Meer informatie over de procedure en een flyer vind je hier: <https://www.abp.nl/contact/u-bent-het-ergens-niet-mee-eens.aspx>

Het bestuur van ABP benoemt volgens het reglement de leden (art. 2 lid 2; minimaal 3, maximaal 7). Het bestuur van ABP benoemt uit de leden een voorzitter, die tevens lid is van het bestuur van ABP (art. 2 lid 3) en benoemt een secretaris van de commissie (art. 3).⁴

Anders dan bij PFZW lees ik nergens in het reglement iets over (de inhoud van) de beslissing van de commissie van beroep en wordt nergens gesproken over onafhankelijkheid. De benoeming van

³ Het integrale reglement is te benaderen via: <https://www.pfzw.nl/content/dam/pfzw/web/statuten-en-reglementen/statuten-en-reglementen-2021.pdf> (vanaf p. 23).

⁴ Het integrale reglement commissie van beroep van ABP is te benaderen via: <https://www.abp.nl/images/reglement-bestuurscommissie-beroep.pdf>. Dit reglement stamt uit 2017; blijkens het publieksverslag van het Verantwoordingsorgaan april 2021 ligt er momenteel een adviesaanvraag Reglement Commissie van Beroep ABP voor en is het dus wachten op een nieuwe versie (<https://www.abp.nl/images/verslag-april-2021.pdf>).

onder andere een voorzitter vanuit het bestuur van ABP duidt juist op een bepaalde afhankelijkheid. Op de website kan ik de samenstelling van de commissie niet vinden, wel in het jaarverslag.

Anders dan bij PFZW is het oordeel van de commissie van beroep bij ABP niet bindend. In de flyer op de website wordt aangegeven dat als je het niet eens bent met de beslissing van de commissie, je naar de burgerlijke rechter kunt gaan (Rechtbank Limburg), dat daar kosten aan zijn verbonden en dat ook de weg naar de Ombudsman Pensioenen open staat.

Ruim kwart beroepszaken voor deelnemers succesvol bij PFZW, en licht stijgend, zo blijkt uit cijfers jaarverslagen

In onderstaand schema is op basis van jaarverslagen 2020, 2019, 2018, 2017 en 2016 weergegeven hoeveel uitspraken de commissie van beroep heeft gedaan, hoeveel zittingen er zijn geweest en in hoeveel gevallen PFZW in het (on)gelijk is gesteld. De jaarverslagen van PFZW bieden meer informatie. Onderstaande tabel heb ik gedestilleerd uit de jaarverslagen van de afgelopen 5 jaren.

Commissie van Beroep PFZW	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal uitspraken	16	30	40	35	18
- Waarvan zittingen	6	8	12	10	7
PFZW in gelijk gesteld	10	21	29	25	15
PFZW in ongelijk gesteld	6 (= ca. 38%)	9 (=30%)	11 (= ca. 27%)	9 (= ca. 26%)	3 (= ca. 17%)

Geconcludeerd kan worden dat in de afgelopen 5 jaar gemiddeld in ruim een kwart van de beroepszaken PFZW door de commissie van beroep in het ongelijk is gesteld. In totaal waren er in die periode 139 uitspraken. Het aantal succesvolle beroepszaken door deelnemers/gepensioneerden varieert tussen de 17-38%, zo laten ervaringscijfers over de afgelopen 5 jaar zien. Daarbij is er een licht stijgende trend te zien in succesvolle beroepszaken door deelnemers/gepensioneerden.⁵

PFZW publiceert uitspraken Commissie van Beroep transparant op website

PFZW en de commissie van beroep publiceren hun uitspraken in een databank die via de volgende website te benaderen is: <https://www.pfzw.nl/over-ons/dit-zijn-we/organisatie/commissies/Paginas/Databank.aspx>

Hoewel de databank naar mijn mening nog niet heel makkelijk doorzoekbaar is, waarschijnlijk door begrijpelijke anonimisering, vind ik het een groot pluspunt dat PFZW hier op deze wijze transparantie nastreeft. ABP publiceert geen uitspraken van de commissie van beroep. Voor mij is dit twee jaar geleden mede reden geweest om namens de Lijst voor Onafhankelijk Pensioentoezicht (LvOP) in het Verantwoordingsorgaan van ABP [het bestuur op te roepen om ook alle uitspraken van de Commissie van Beroep op de website van ABP te publiceren](#).⁶ Te meer omdat uit cijfers bij pensioenfondsen ABP blijkt dat deelnemers/gepensioneerden zelden door de commissie van beroep in het gelijk worden gesteld. Het jaarverslag van ABP 2020 biedt wat dat betreft direct duidelijkheid.⁷

⁵ De inhoud van de klachten heb ik niet onderzocht.

⁶ Zie tweet: <https://twitter.com/pensioenschijf/status/1402874606655053824?s=20>

⁷ Zie ABP jaarverslag 2020 <https://jaarverslag.abp.nl/abp-jaarverslag-2020.pdf> (p. 45).

Succesvol beroep bij ABP door deelnemers gering, en dalend, zo blijkt uit cijfers jaarverslagen

Beroepschriften en klachten

Beroepschriften en afhandeling

aantal	2020	2019	2018	2017	2016
Ingediende beroepschriften	37	36	27	40	50
Beëindigde procedures zonder beslissing	3	7	7	10	5
Beslissing: besluit bevestigd	26	24	25	33	36
Beslissing: besluit vernietigd	1	1	10	9	4
In behandeling op 31 december	30	23	19	34	46

Commissie van Beroep ABP	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal uitspraken	27	25	35	42	40
- Waarvan zittingen	?	?	?	?	?
ABP in gelijk gesteld	26	24	25	33	36
ABP in ongelijk gesteld	1 (=ca. 4%)	1 (=4%)	10 (= ca. 29%)	9 (= ca. 21%)	4 (= 10%)

Geconcludeerd kan worden dat in de afgelopen 5 jaar gemiddeld in ongeveer 15% van de beroepszaken het ABP door de commissie van beroep in het ongelijk is gesteld. In totaal waren er in die periode 169 uitspraken. Het aantal succesvolle beroepszaken door deelnemers/gepensioneerden varieert tussen 4-29% en is gering, zo laten ervaringscijfers over de afgelopen 5 jaar zien. Er is een dalende trend te zien in succesvolle beroepszaken door deelnemers/gepensioneerden. In de jaren 2019 en 2020 trok slechts 1 deelnemer aan het langste eind en werd juridisch in het gelijk gesteld.

Wat verder opvalt is het totaal aantal beroepszaken/uitspraken bij ABP in relatie tot PFZW. Het aantal uitspraken bij ABP ligt iets hoger. Maar in relatie tot de omvang van het fonds, de vele (complexe) overgangsregelingen en foutgevoeligheid in de administratie⁸, had ik een groter verschil met PFZW verwacht.

Het ABP heeft ultimo 2020 ruim 3 miljoen (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden, en ruim 3500 aangesloten werkgevers. PFZW heeft ultimo 2020 ruim 2,6 miljoen (gewezen) deelnemers en gepensioneerden, en ruim 2300 aangesloten werkgevers.

Waarom trekken deelnemers - bij ABP - vaker aan het kortste eind?

Een vraag is hoe het kan dat het aantal succesvolle beroepszaken voor deelnemers/gepensioneerden bij de commissie van beroep van PFZW en ABP in het algemeen gering is en er tussen bijvoorbeeld het ABP en PFZW zo'n fors verschil zit. Waarom trekken deelnemers - bij ABP - vaker aan het kortste

⁸ Zie bijvoorbeeld: M. Wolzak, 'Pensioenregeling ABP moet simpeler om kans op fouten te verkleinen', FD 6 mei 2020 en L. Preesman 'ABP gaat pensioenregeling drastisch vereenvoudigen' PensioenPro 10 mei 2017.

eind? De antwoorden volgen niet uit mijn inventarisatie, het zijn vragen voor vervolgonderzoek. Een schot voor de boeg welke - vooral procedurele - aspecten een rol kunnen spelen, wil ik al wel geven.

1. Reglementen doorgaans juridisch dichtgetimmerd, weinig oog en ruimte voor menselijke maat?

'Pensioenregelingen zijn in de praktijk stevig dichtgeregeld en er is weinig ruimte voor het feit dat wat mensen meemaken niet altijd past in de regels. Zeker als die regels vanuit het perspectief van gewone mensen niet logisch zijn', zo schrijft de Ombudsman Pensioenen in haar reactie op de consultatie van de Wet toekomst pensioenen.⁹

Door het juridisch dichtregelen van reglementen – en andere verwachtingen van deelnemers - kan het best zijn dat de meeste deelnemers in een beroepsprocedure juridisch ongelijk hebben. Dat is heel vervelend voor hen, maar de bittere (juridische) realiteit. Het komt dan voor een deel aan op de opstelling van een pensioenfonds rond juridische normen als 'redelijkheid en billijkheid'. Coullance is een keuze. Waar ligt de grens? Gezien oproepen van onder andere de Ombudsman Pensioenen, maar ook een bredere maatschappelijke roep om de 'menselijke maat', verwacht ik hier de komende tijd meer aandacht voor.¹⁰ Een inhoudelijke analyse van uitspraken van beroepscommissies over de afgelopen jaren kan wellicht ook helpen (zie ook hierna bij punt 3).

2. Heeft het te maken met de kwaliteit en/of kosten van de Commissie van Beroep (en haar juristen)?

Dat deelnemers in de meeste gevallen een juridische kennisachterstand zullen hebben op het pensioenfonds en haar juristen en deelnemers veel minder (financiële) middelen hebben, speelt helaas bijna altijd een rol zou ik denken. Daar zou ik het verschil in uitkomsten tussen de twee fondsen niet direct zoeken. Fondsen kunnen putten uit een flinke bron van premies en rendementen van (verplichtgestelde) deelnemers en kunnen kiezen uit een batterij van topjuristen 'in het belang van de andere deelnemers in het fonds c.q. het collectief'. Daarin kunnen fondsen uiteraard nog wel verschillende afwegingen en keuzes maken, ook in hun begroting. Speelt het aspect van bindende of niet-bindende beroepsuitspraken nog een rol?

Meer openheid over de kosten van juridische procedures, adviseurs en commissie van beroep is misschien geen gek idee?

3. Speelt de onafhankelijkheid van (inrichting van) de commissie van beroep een rol?

In vergelijking met PFZW heeft ABP in ieder geval de schijn tegen als het gaat om – het proces van - onafhankelijke uitspraken van de commissie van beroep, nu zij de uitspraken (nog steeds) niet transparant publiceert en er een directe band is tussen het ABP bestuur en de commissie van beroep via (tenminste) een bestuurslid. Door deelnemers, hun juridische bijstand, maar ook door journalisten valt zonder publicatie niet inhoudelijk te beoordelen of (de uitkomst van) de beroepsprocedure juridisch te billijken is, en ook in redelijkheid gemaakt.

⁹ Zie bijdrage Ombudsman Pensioenen: <https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/Over-de-ombudsman/Nieuws/-/media/B860D022422F4EAF8EB8CA6003CBAC1E.ashx>.

¹⁰ Ook de oproep van de Consumentenbond voor een onafhankelijke pensioenautoriteit kan men (gedeeltelijk) in dit kader plaatsen. Zie bijvoorbeeld: <https://www.consumentenbond.nl/binaries/content/assets/cbhippowebsite/gidsen/geldgids/2021/nummer-4--juni/gg202106p34-pensioenautoriteit-gewenst-p.pdf>

Tot slot: kop die bal bij bezwaarprocedures in en zorg voor meer transparantie!

Wat mij betreft staan deelnemers bij het ABP met 2-0 achter. Het publiceren van uitspraken van de commissie van beroep lijkt me een inkoppertje voor ABP om deelnemers in ieder geval het gevoel te geven van een eerlijke behandeling in de beroepsprocedure. Een lichtpuntje na mijn oproep 2 jaar geleden namens de LvOP is dat blijktens het publieksverslag van april 2021 het Verantwoordingsorgaan van ABP het inmiddels 'betreurt dat er vooralsnog is besloten om beslissingen van de Commissie van Beroep niet te publiceren' en het bestuur heeft verzocht dit besluit te heroverwegen. Het ABP bestuur geeft aan dat 'de vraag om uitspraken te publiceren opnieuw zal worden heroverwogen in het bestuur'. Wie geeft het laatste zetje? Uit eigen beweging is het voor het ABP blijkbaar lastig om deelnemers hier echt centraal te stellen.

Verder lijkt het me wenselijk dat de commissie van beroep geheel onafhankelijk gaat functioneren van het bestuur. Ik kan me voorstellen dat je als bestuur de (inhoudelijke) signalen uit je klachten- en beroepsprocedure wilt benutten, maar dat kan toch via analyses van klachten en procedures achteraf? Andere redenen voor bestuurlijke inmenging kan ik me 1-2-3 niet bedenken. Ik ben benieuwd naar het nieuwe 'meer deelnemersgericht Reglement Commissie van Beroep'.

Michael Visser

Pensioenonderzoeker Tilburg University, wetenschappelijk medewerker bij het Nibud en zelfstandig ondernemer via Pensioen GeMi. Tot 1 juli 2020 lid van het Verantwoordingsorgaan van ABP (namens LvOP). Dit artikel is geschreven op persoonlijke titel.

21 juni 2021