

Datum: 16-6-2020

Onderzoek 50PLUS naar fouten in individuele pensioenen.

Auteur(s):

Prof. dr. mr. Hans van Meerten
Drs. Diede Panneman AAG
John Westerbrink

Opdrachtgever:

Wetenschappelijk Instituut
50PLUS

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	4
	<i>DE OPDRACHT</i>	4
	<i>FOUTEN</i>	4
	<i>HET VERKRIJGEN VAN GEGEVENS</i>	5
	<i>UITGANGSPUNTEN VOOR DE WERKWIJZE VAN WESTERBRINK</i>	5
	<i>DOELGROEP VAN HET ONDERZOEK</i>	5
	<i>HET ONDERZOEKSTEAM NAMENS WESTERBRINK B.V.</i>	6
	<i>WAT WORDT GELEVERD?</i>	6
2	SAMENVATTING	7
3	HET ONDERZOEK	9
	<i>METHODE VAN ONDERZOEK EN CRITERIA</i>	9
	<i>SELECTIE VAN DE DOSSIERS</i>	9
	<i>UITWERKING VAN DE 151 DOSSIERS</i>	10
	<i>VERDIEPING 44 DOSSIERS</i>	10
	<i>VERDIEPING VAN 39 DOSSIERS</i>	10
4	RESULTATEN	12
	<i>INTERPRETATIE VAN HET PENSIOENREGLEMENT</i>	12
	<i>CONTROLE VRAAG</i>	12
	<i>NIET VOLDOEN AAN DE TOETREDINGSCRITEIA</i>	12
	<i>VERMOEDEN VAN NIET MEEGETELDE EXTRA STORTINGEN</i>	12
	<i>IN BEHANDELING BIJ ADVOCaat</i>	13
	<i>VROEGPENSIOEN EN SAMENLOOP MET VERANDERENDE AOW-INGANG</i>	13
	<i>ONVOLDOENDE INZICHT IN DE PENSIOENBEREKENING</i>	13
	<i>VERKEERDE VERWACHTINGEN BIJ COLLECTIEVE WAARDE OVERDRACHT (CWO)</i>	14
	<i>CORRECTIE OP PENSIOEN DOOR TE GAAN SAMENWONEN</i>	14
	<i>VERDELING VAN PENSIOEN BIJ ECHTSCHIEDING (1983)</i>	14
	<i>ERKENDE FOUTEN BIJ PUO</i>	14
	<i>GEMISTE INDEXATIE BIJ WELVAARTVAST PENSIOEN</i>	14
	<i>VERZEKERINGSOPGAVE MET VERZEKERDE BEDRAGEN VERSUS PENSIOENUITKERING</i>	15
	<i>VERLAGING PENSIOEN DOOR VANUIT WAO PARTTIME TE GAAN WERKEN</i>	15
	<i>INKOOP EXTRA DIENSTJAREN DOOR WAARDE OVERDRACHT BETEKENT NIET EERDER IN DIENST</i>	15
5	VERDIEPINGS DOSSIERS	16
	<i>TEN ONRECHTE BETER MELDING</i>	16
	<i>VERKEERDE REGISTRATIE DIENSTTIJD</i>	16
	<i>SAMENVALLENDE DIENSTTIJD</i>	16
	<i>UITSLUITING PARTTIMERS</i>	17
	<i>NIET AANGEMELD DOOR WERKGEVER</i>	17
	<i>TEN ONRECHTE MET ONTSLAG GEMELD</i>	18
	<i>NIET REPRODUCEERBAAR PENSIOEN</i>	18
	<i>VERKEERDE AANLEVERING VAN SALARISGEGEVENS DOOR DE WERKGEVER</i>	18
	<i>VERSCHIL TUSSEN DE INDICATIE VAN HET PENSIOEN EN HET PENSIOEN BIJ INGANG</i>	18

<i>TYPEFOUT BIJ DIGITALISERING</i>	19
<i>ONDUIDELIJKE VERLAGING VAN HET PENSIOEN</i>	19
6 CONCLUSIE	20
7 REFLECTIE/NAWOORD	21
BIJLAGE 1	22
BIJLAGE 2	23

1 VOORWOORD

De aanleiding voor dit onderzoek is dat er in de politiek een vermoeden bestaat dat er veel en grote fouten worden gemaakt bij de berekening van pensioenuitkeringen. Het vermoeden is gevoed door berichten in de media over herstelacties van pensioenuitvoerders en bijvoorbeeld signalen van deelnemers die de problemen bij omroep Max hebben aangekaart.¹ Daarnaast komen er diverse berichten van gepensioneerden via de mail bij 50PLUS die twijfelen aan de juistheid van hun pensioen.

Dit onderwerp is meermaals in de Tweede Kamer aan de orde gekomen² en in januari 2020 heeft Minister Koolmees een brief gestuurd aan de Tweede Kamer waarin uitgebreid is ingegaan op deze problematiek.³ Het werd nog niet nodig gevonden om een grootschalig onderzoek te starten naar de kwaliteit van pensioenadministraties, omdat gesteld werd dat er geen duidelijke signalen zijn dat de vermeende problemen structureel zijn.

De politieke partij 50PLUS ziet het als haar verantwoordelijkheid richting haar achterban om te laten onderzoeken of er toch een grond bestaat voor het vermoeden dat er structurele en substantiële fouten worden gemaakt in pensioenberekeningen. Daarom is 50PLUS zelf een onderzoek gestart.

Het onderzoek richt zich op de vraag of er structureel sprake is van veel en grote fouten bij de berekening van pensioenuitkeringen.

De opdracht

Door het Wetenschappelijk Instituut, de heren Alfons Leerkes en Ir. Hyllke te Cate, van 50PLUS is aan Westerbrink B.V. de opdracht verleend om een (beperkt) onderzoek te doen naar de vermeende fouten bij pensioenberekeningen in individuele pensioendossiers. Fouten die impact hebben op de hoogte van de uiteindelijke pensioenuitkeringen.

Fouten

Fouten in pensioenadministraties kunnen op vele niveaus plaatsvinden, bijvoorbeeld:

- Het foutief aanleveren van zogeheten basisgegevens die de input vormen voor de pensioenadministratie (persoonsgegevens zoals geboortedatum en salaris). De verantwoordelijkheid hiervoor ligt in eerste instantie bij de werkgever;

¹ <https://www.maxvandaag.nl/sessies/themas/geld-werk-recht/abp-stopt-met-terugvorderen-toeslagen-na-collectieve-claim-max-ombudsman/> en <https://www.groene.nl/artikel/gestoffeerd-en-daarna-gerold>

² Koolmees: "(o)p verzoek van het lid Van Brenk (50PLUS), gedaan bij de procedurevergadering van 19 november jl., en naar aanleiding van een toezegging bij het AO pensioenonderwerpen van 21 november jl. ben ik met de sector in gesprek gegaan over kwaliteit van pensioenadministraties bij pensioenuitvoerders naar aanleiding van berichtgeving door Nieuwsuur." Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2020/01/31/kamerbrief-over-kwaliteit-pensioenadministraties/tk-av-182063-kwaliteit-pensioenadministraties.pdf>

³ Idem.

- Het automatiseringssysteem van de pensioenuitvoerder (PUO). Geprogrammeerde algoritmes kunnen onvolledig of onjuist zijn voor bepaalde situaties;
- Handmatige pensioenberekeningen;
- Overdracht van pensioenadministratie van de ene naar de andere pensioenuitvoerder. Bijkomend geldt hier dat het verleden dan vaak wordt gewist (beginstand nieuwe uitvoerder = eindstand oude uitvoerder);
- Individuele pensioenmutaties zoals waardeoverdracht, (deeltijd) pensionering, pensioenvervroeging et cetera;
- De praktijk heeft uitgewezen dat de foutkans groot is bij mutaties, zoals een waardeoverdracht of een mutatie in het kader van flexibilisering (vervroegen, uitstellen, uitruil nabestaandenpensioen et cetera). Dat is met name het geval als deze mutaties plaatsvinden in een zogeheten “workaround”, dus buiten het administratiesysteem om.

Het verkrijgen van gegevens

De aanlevering van de dossiers viel onder de verantwoordelijkheid van 50PLUS. 50PLUS heeft een enquête uitgeschreven op haar website om dossiers te verwerven ten behoeve van het onderzoek (zie bijlage 1).

Uitgangspunten voor de werkwijze van Westerbrink

Van de dossiers die met de enquête zijn verzameld worden 10 dossiers genomen met een vermeende foutmarge van 10% of meer.

Er wordt alleen gekeken naar ouderdomspensioen (in combinatie met nabestaandenpensioen, want dat is onlosmakelijk met elkaar verbonden).

Gecheckt wordt of de vermeende fout terecht is. Hiervoor geldt wel dat de daarvoor noodzakelijke informatie beschikbaar komt. De medewerking van de pensioenuitvoerder, maar ook van de deelnemer, is daarbij vereist.

Doelgroep van het onderzoek

- Werknemers die pensioen opbouwen;
- Gepensioneerden;
- Personen die onder een verplichtstelling vallen, maar geen pensioen opbouw(d)en.

Het onderzoeksteam namens Westerbrink B.V.

Prof. Dr. Mr. Hans van Meerten
Drs. Diede Panneman AAG
John Westerbrink

Wat wordt geleverd?

- Een beknopte beschrijving van de werkwijze (onder andere de verdere afbakening) van het onderzoek (verantwoording);
- Een beknopte beschrijving van de (selectie van) de dossiers;
- Per dossier een conclusie/opmerking;
- Conclusies en samenvatting.

2 SAMENVATTING

De aanleiding voor dit onderzoek is dat er in de politiek een vermoeden bestaat dat er veel en grote fouten worden gemaakt bij de berekening van pensioenuitkeringen. Het vermoeden is gevoed door berichten in de media van pensioenuitvoerders⁴ en bijvoorbeeld signalen van deelnemers die de problemen bij omroep Max hebben aangekaart.⁵ Daarnaast komen er diverse berichten van gepensioneerden via de mail bij 50PLUS die twijfelen aan de juistheid van hun pensioen.

De vraagstelling in dit onderzoek is: worden er veel en grote fouten in de berekening van individuele pensioenuitkeringen gemaakt?

De resultaten kunnen als volgt worden samengevat:

Van de 151 ingediende klachten leken 44 klachten te voldoen aan de definitie van een fout in het kader van dit onderzoek en in relatie tot de geformuleerde werkwijze van het onderzoek.

Van 39 klachten zijn de dossiers onderzocht waaruit het volgende naar voren kwam:

- Veel klachten hadden te maken met onduidelijkheid over de juistheid van de pensioenberekening. In een aantal gevallen kon duidelijkheid worden verschaft en in een aantal gevallen waarin geen duidelijke reden aan te geven was dat er een fout is gemaakt, is terugverwezen naar de PUO;
- 3 klachten bleken uiteindelijk geen klacht te zijn, maar een controlevraag aan de onderzoekers.;
- 8 klachten voldoen aan de definitie van een fout in het kader van dit onderzoek;

Er zijn uiteindelijk 39 dossiers onderzocht van de 151 aanmeldingen, waardoor het niet uitgesloten kan worden dat er in de niet onderzochte dossiers fouten zijn gemaakt.

Conclusie van het onderzoek

Er zijn van de 151 ingediende klachten 8 te definiëren als een fout in het kader van dit onderzoek.

Op basis van dit beperkte onderzoek kan niet geconcludeerd worden dat er veel en grote fouten gemaakt worden bij de berekening van de individuele pensioenuitkeringen.

Bij de deelnemers aan het onderzoek leeft echter veel onbegrip, irritatie en teleurstelling. Het onbegrip, de irritatie en de teleurstelling zijn terug te voeren op communicatie in brede zin.

Hierbij worden de volgende opmerkingen geplaatst.

⁴ Zie bijvoorbeeld: <https://www.telegraaf.nl/financieel/1509439380/pensioenfonds-pfzw-kort-een-deelnemer> en <https://www.groene.nl/artikel/gestoffeerd-en-daarna-gerold>

⁵ Zie bijvoorbeeld: <https://pensioenpro.nl/pensioenpro/30038931/mogelijk-nog-eens-duizenden-abp-deelnemers-met-recht-op-aanvulling>

Een aantal klachten is niet verifieerbaar terecht (en dus ook niet verifieerbaar onterecht). De betreffende deelnemers zijn op basis van de brief van Koolmees terugverwezen naar de PUO. De Minister gaf immers aan:

“Pensioenuitvoerders rekenen, op eerste verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde, volledig en verifieerbaar voor hoe de berekening van bedragen tot stand is gekomen. Voor degene die behoefte heeft aan deze extra, vaak technische informatie, staat de pensioenuitvoerder klaar. Als de komende jaren blijkt dat dit onvoldoende gebeurt, wil ik bezien of nadere wetgeving nodig is.”⁶

Geconstateerd is dat PUO's bereid zijn om nadere informatie te verschaffen, maar in sommige gevallen is de informatie niet meer beschikbaar. Daar waar wel een verifieerbare berekening kon worden overlegd, wordt de berekening veelal niet begrepen door de deelnemer. De pensioenmaterie is kennelijk te complex of de wijze van communiceren is niet goed afgestemd op de doelgroep. Het onderwerp communicatie staat overigens hoog op de agenda van de Pensioenfederatie.⁷

Een bevinding is de grote mate van irritatie bij de deelnemers die wordt veroorzaakt door de communicatie over de vragen die zij hebben over hun pensioen, met name over hoe dat pensioen is berekend. Er wordt veel geklaagd over de manier waarop zij door de PUO's worden geholpen bij de uitleg van deze voor hen onbekende en complexe materie.

Vastgesteld is dat veel klachten worden veroorzaakt door onbegrip bij de deelnemer. De pensioenmaterie is complex en moeilijk uit te leggen en te begrijpen. Vragen van deelnemers aan PUO's worden soms verward met klachten. Zie ook het jaarverslag 'Ombudsman Pensioenen'.⁸

⁶ Op. cit, voetnoot 2.

⁷ 'Beeldvorming en communicatie over het tweede pijler pensioen', zie:

<https://jaaragenda.pensioenfederatie.nl/agenda-2020/hoofdstuk-31/>

⁸ <https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/Jaarverslagen>.

3 HET ONDERZOEK

In drie weken tijd is 50PLUS erin geslaagd meer dan 150 deelnemers te interesseren voor dit onderzoek door middel van een oproep op haar website.⁹

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de maanden maart, april en mei 2020.

Vanwege de Coronacrisis hebben de onderzoekers voornamelijk telefonische interviews afgenomen met de deelnemers aan het onderzoek en de PUO'S. Er is door de deelnemers veel energie gestoken in het leveren van relevante achtergrondinformatie met betrekking tot hun klacht.

Alle PUO'S die door de onderzoekers zijn benaderd hebben het belang van dit onderzoek ingezien en zijn bereid geweest de onderzoekers op een voortvarende wijze van informatie te voorzien.

Methode van onderzoek en criteria

- Dossiers van mogelijke fouten in pensioen zijn verzameld via een enquête op de website van 50PLUS;
- De deelnemers aan het onderzoek is gevraagd of de klacht te maken heeft met een indexatieachterstand en/of een korting op het pensioen. Indien hierop bevestigend is geantwoord, is deze klacht verder niet mee genomen in het onderzoek; dat zijn geen fouten in het kader van dit onderzoek;
- De deelnemers aan het onderzoek is gevraagd of er een digitaal of papieren dossier beschikbaar is. Indien dit niet is bevestigd, is de klacht niet meegenomen in het onderzoek omdat de klacht niet kan worden onderbouwd;
- De deelnemers aan het onderzoek is gevraagd of zij bereid zijn om verder mee te werken aan het onderzoek. Indien dit niet bevestigend is beantwoord, is de klacht niet meegenomen in het onderzoek;
- De deelnemers aan de enquête hebben een tekstveld kunnen invullen met een nadere beschrijving van de klacht.

Selectie van de dossiers

- De onderzoekers hebben de kwaliteit van de onderbouwing van de klachten beoordeeld en een hieruit de dossiers geselecteerd die nader zijn onderzocht. De selectie is onder andere gebaseerd op de omvang van de vermeende fout (uitgangspunt ten minste 10%);
- De geselecteerde deelnemers zijn telefonisch benaderd voor een toelichting op de klacht en het verzoek om (aanvullende) relevante informatie te verstrekken;
- Na ontvangst van de aanvullende informatie is vastgesteld of er sprake is van een fout in het kader van dit onderzoek. Eventueel is extra aanvullende informatie opgevraagd bij de deelnemer en/of PUO;

⁹ <https://www.50pluswetenschappelijkinstituut.nl/onderzoek-naar-fouten-in-individuele-pensioenen/>

- Vervolgens werd beoordeeld of het een terechte klacht betrof over een fout in het kader van dit onderzoek;
- De deelnemers zijn geïnformeerd over de bevindingen. Ook indien de analyse van de klacht niet resulteerde in een vaststelling van een fout in het kader van dit onderzoek, is een terugkoppeling gegeven aan de deelnemer. In een aantal gevallen is de deelnemer terugverwezen naar de PUO om daar, onder verwijzing naar de brief van Minister Koolmees, een pensioenberekening op te vragen.

Uitwerking van de 151 dossiers

Uit de analyse van het gehele bestand van 151 dossiers bleek dat het overgrote deel van de klachten betrekking had op het uitblijven van indexatie en/of een korting op het pensioen.

Daarnaast:

- hadden enkele deelnemers aangegeven niet bereid te zijn mee te werken aan de verdieping van het onderzoek;
- hadden deelnemers geen dossier beschikbaar;
- hadden niet alle deelnemers een telefoonnummer opgegeven.

Op basis van bovenstaande criteria werd een werkbestand van 44 dossiers gevormd.

Verdieping 44 dossiers

Deze 44 deelnemers zijn telefonisch benaderd door de drie onderzoekers.

Met 43 deelnemers zijn daadwerkelijk gesprekken gevoerd. Hierin is uiteengezet wat het doel was van het onderzoek en is gevraagd of de deelnemers hun dossier ter beschikking willen stellen voor nader onderzoek. Eén deelnemer bleef onbereikbaar.

Van 39 deelnemers zijn daadwerkelijk dossiers ontvangen en van de vier overige is ondanks herhaald bellen of mailen geen nadere informatie ontvangen.

Verdieping van 39 dossiers

Vrijwel al deze dossiers waren incompleet. Dat wil zeggen deze bevatten onvoldoende informatie om de klacht te kunnen beoordelen. Aanvullende informatie werd opgevraagd en vaak ook verkregen. Aan een aantal deelnemers werd een machtiging gevraagd om met de PUO rechtstreeks contact op te nemen door de onderzoekers.

Meer dan honderd telefoongesprekken zijn gevoerd gedurende het onderzoek om voldoende inzicht te krijgen om de (vermeende) klacht daadwerkelijk te kunnen beoordelen.

In verband met het 'vierogen principe' zijn alle verkregen gegevens van die 39 dossiers geprint om zo het onderzoek te vergemakkelijken. Deze dossiers worden na oplevering en acceptatie van het onderzoek vernietigd.

Hoewel het niet de doelstelling van het onderzoek was, hebben de onderzoekers gaande het traject de deelnemers geïnformeerd over de beoordeling van hun klacht. In veel gevallen bleek die klacht niet juist, maar gebaseerd te zijn op verkeerd geïnterpreteerde of onduidelijke informatie.

Een aantal deelnemers is geadviseerd de PUO te vragen een opstelling te maken van de samenstelling en hun pensioen onder verwijzing van de brief van Minister Koolmees van januari dit jaar aan de Tweede Kamer.

4 RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden 23 dossiers beschreven die na een eerste bestudering van aanvullende informatie tot een conclusie hebben geleid.

In hoofdstuk vijf worden de dossier beschreven die nog meer onderzoek vergden.

Deze 23 nader onderzochte klachten bleken geen klacht te zijn op basis van een fout in het kader van het onderzoek. De klachten leverden echter wel inzicht in de problemen die deelnemers ondervonden. In een aantal gevallen zijn dossiers samengevoegd omdat het eenzelfde soort klacht betrof.

Interpretatie van het pensioenreglement.

Een deelnemer klaagt dat niet zijn laatstgenoten salaris bij pensioeningang in november is toegepast, maar het salaris per 1 januari van het jaar waarin hij met pensioen is gegaan. Hierdoor miste hij pensioenopbouw over de algemene loonronde in april van het betreffende jaar. Het pensioenreglement gaat echter uit van een peildatum 1 januari.

Opmerking: in de praktijk kwam het bij eindloon regelingen vaak voor dat werd gewerkt met een peildatum. Deze deelnemer vindt dit zeer onrechtvaardig en vraagt aandacht hiervoor. Het is echter geen fout in het kader van het onderzoek.

Controle vraag

Bij drie deelnemers bleek dat de klacht uiteindelijk geen echte klacht was, maar dat er als het ware aan de onderzoekers werd gevraagd een second opinion te doen op de pensioenuitkering.

Opmerking: in alle gevallen bleek het pensioen juist te zijn.

Niet voldoen aan de toetredingscriteria

Drie deelnemers vonden dat hun pensioen te laag was vastgesteld of dat er zelfs sprake was van geen pensioenopbouw.

Opmerking: door bepalingen die destijds in pensioenreglementen voorkwamen (zoals een minimum toetredingsleeftijd van 25 jaar en een minimale in dienstperiode van bijvoorbeeld een half jaar), zijn in deze omstandigheden geen rechten opgebouwd. Hierdoor kon tevens de indruk ontstaan zijn dat het uiteindelijke pensioen te laag zou zijn ten opzichte van het totaal aan werkzame jaren in diverse dienstverbanden. Het zijn echter geen fouten in het kader van dit onderzoek.

Vermoeden van niet meegetelde extra stortingen

Twee deelnemers hadden het vermoeden dat de door de werkgever in het verleden mondeling toegezegde extra pensioenstortingen niet hadden plaatsgevonden. Over die toezeggingen had men

geen verdere gegevens. De onderzoekers hebben aan de hand van de beschikbare gegevens kunnen achterhalen dat er wel extra stortingen door de werkgever zijn gedaan in het indexatiedepot van de pensioenregeling.

Opmerking: niet is kunnen aantonen dat er nog andere stortingen hadden moeten gebeuren. De deelnemers hadden verder geen klacht over de hoogte van hun pensioen. Gezien de UPO's lijkt dat de regeling wel aan het fiscale maximum zit en lijkt de klacht of liever de vraag opgelost.

In behandeling bij advocaat

Deze deelnemer ontving verschillende pensioenopgaves en verwees de onderzoekers naar zijn advocaat.

Opmerking: bij navraag bij de advocaat bleek dat het hier ging om een vraag over de herrekening van dienstjaren in de regeling van de PUO. Er zijn geen aanwijzingen dat het pensioen verkeerd is berekend.

Vroegpensioen en samenloop met veranderende AOW-ingang

Onduidelijke communicatie voor de deelnemer met betrekking tot de levensverwachting. Hem is uitgelegd welke consequenties dat heeft.

Opmerking: deze klacht betreft geen fout in het pensioen, maar geeft wel goed de complexiteit weer van (wettelijke) veranderingen gedurende de looptijd van een pensioenregeling en actuariële herrekening van het pensioen.

Onvoldoende inzicht in de pensioenberekening

Vier deelnemers vonden dat de wijze waarop het pensioen was berekend niet duidelijk was en niet reproduceerbaar door henzelf. Dit had verschillende oorzaken:

- Combinatie met levensloop of bij-spaarregeling;
- Verwerking waardeoverdracht;
- Parttime dienstverbanden;
- Arbeidsongeschiktheid en parttime.

Opmerking: geadviseerd is om op basis van de brief van Minister Koolmees een berekening op te vragen bij de PUO. Op basis van de verstrekte informatie bestaat geen aanleiding om te veronderstellen dat er fouten in de berekeningen zijn gemaakt.

Verkeerde verwachtingen bij Collectieve Waarde Overdracht (CWO)

Een pensioenregeling was al gekort en bij de aankondiging van een CWO werd door de sociale partners ook nog een beperkte korting gecommuniceerd. Deze korting bleek uiteindelijk ruim 9% te zijn.

Opmerking: dit is geen fout het kader van dit onderzoek.

Correctie op pensioen door te gaan samenwonen

De deelnemer in de PUO-regeling kreeg een verlaging van zijn pensioen in verband met samenwonen.

Opmerking: de regeling van het ABP maakte onderscheid naar de burgerlijke staat van de pensioengerechtigde. Dat betekent dat de pensioenuitkering kan wijzigingen als de burgerlijke staat wijzigt. Het is geen fout in het kader van dit onderzoek.

Verdeling van pensioen bij echtscheiding (1983)

Dit betrof een vraag over de gevolgen van een echtscheiding.

Opmerking: op basis van de verstrekte informatie zijn geen fouten geconstateerd.

Erkende fouten bij PUO

Een deelnemer voert al meerdere jaren discussie omtrent fouten. Het is niet duidelijk welke concrete fouten zijn gemaakt, alhoewel de fouten wel zijn erkend door de PUO. Door de PUO is een compensatie aangeboden voor gemaakte advocaatkosten. De advocaat heeft overigens verklaard dat de vermeende fouten minimaal zijn.

Opmerking: de deelnemer verwijt de PUO fouten en accepteerde de compensatie niet. Hij heeft externe hulp gezocht en is nog niet klaar met het dossier. De onderzoekers hebben hiervan kennisgenomen en zien geen vervolg hierop in het kader van dit onderzoek.

Gemiste indexatie bij welvaartvast pensioen

Dit betreft een militair pensioen met in de aanstellingsbrief een toezegging voor waardevastheid.

Opmerking: de klacht bleek uiteindelijk te gaan over de indexatieachterstand.

Verzekeringsopgave met verzekerde bedragen versus pensioenuitkering

Het verzekerde bedrag op het pensioenoverzicht wijkt af van het uitgekeerde pensioen.

Opmerking: uiteindelijk bleek dat de verzekeraar in een brief al een toelichting had gegeven. De juistheid van deze toelichting kon worden bevestigd.

Verlaging pensioen door vanuit WAO parttime te gaan werken

In verband met gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid is de deelnemer van een voltijds naar een deeltijdbaan overgestapt waarbij het salaris aanvankelijk tot het "oude" niveau werd aangevuld met een WAO-uitkering. In de deeltijdbaan is teruggegaan naar een salaris van 60% van het oorspronkelijke niveau. Vervolgens is de deelnemer 100% arbeidsongeschikt geworden en heeft pensioenopbouw gekregen over het deeltijd salaris van 60%.

De deelnemer ervaart dit als onrechtvaardig omdat de overstap naar een deeltijdbaan op vrijwillige basis heeft plaatsgevonden en de consequenties van een mogelijke verdere arbeidsongeschiktheid niet werden overzien. Deelnemer merkte op: "wanneer je in verband met gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid op eigen initiatief een nieuwe opleiding volgt en daarna een ander dienstverband aangaat om verdere arbeidsongeschiktheid - in de oude functie - te voorkomen, word je als het ware gestraft."

Opmerking: het betreft hier geen fout in het kader van het onderzoek maar een arbeidsvoorwaardelijke kwestie, mogelijk in samenhang met ingewikkelde sociale wetgeving.

Inkoop extra dienstjaren door waarde overdracht betekent niet eerder in dienst

De deelnemer mist na overdracht dienstjaren om tevens gebruik te kunnen maken van spaarregelingen conform CAO.

Opmerking: De deelnemer is ambtenaar geworden op de echte datum indiensttreding en niet met terugwerkende kracht op basis van door de waardeoverdracht verkregen extra dienstjaren. Dat is geen fout in het kader van dit onderzoek.

5 VERDIEPINGS DOSSIERS

16 dossiers gaven aanleiding voor een uitvoeriger onderzoek omdat er in eerste instantie ongerijmdheden leken te zijn in het dossier.

Ten onrechte beter melding

Een sinds 1983 100% arbeidsongeschikte deelnemer kreeg bij pensionering circa € 50 pensioen terwijl hij in de veronderstelling verkeerde wegens zijn arbeidsongeschiktheid (zogeneten premievrijstelling) volledig pensioen te hebben opgebouwd. In de administratie van het pensioenfonds was deze deelnemer in 1988 volledig beter gemeld, terwijl het UWV later heeft verklaard dat de deelnemer tussen vanaf 1983 volledig arbeidsongeschikt was. De herstelmelding is daadwerkelijk aanwezig in de administratie van het fonds, maar het is onduidelijk hoe en waarom deze herstelmelding is gedaan. Inmiddels is de fout hersteld en krijgt deze deelnemer ruim € 450 pensioen per maand.

Opmerking: dit is een fout in het kader van dit onderzoek.

Verkeerde registratie diensttijd

Deze deelnemer heeft in 1995 een brief van de PUO gekregen waarin staat dat zij in een bepaalde periode een parttimegraad had van 100%. Jaren later kreeg zij een brief dat zij in dezelfde periode een parttimegraad had van 20%. Dat percentage staat ook in het persoonlijk dossier op de website van de PUO. De onderzoekers hebben van de PUO een volledig en verifieerbare pensioenberekening gekregen waaruit blijkt dat is gerekend met de parttimegraad van 100%. De PUO kan niet uitleggen waarom de verkeerde parttimegraad van 20% thans in het diensttijd overzicht staat en waarom daar niet mee is gerekend.

Opmerking: dit is een fout in het kader van dit onderzoek. Alhoewel het pensioen op de juiste wijze is berekend, heeft de onduidelijkheid over de diensttijd veel ruis en miscommunicatie veroorzaakt.

Samenvallende diensttijd

In de pensioenregeling van de PUO is een bepaling opgenomen dat het pensioen (onder voorwaarden) kan worden verhoogd indien de partner van de deelnemer over dezelfde periode pensioen heeft opgebouwd. De PUO is er achter gekomen dat dit in voorkomende gevallen niet is gebeurd.¹⁰ In het onderzoek hebben zich twee gevallen gemeld die tijdens het onderzoek een nabetaling hebben gekregen van respectievelijk circa € 20.000 en circa € 10.000.

De PUO heeft zelf geconstateerd dat er een fout is gemaakt.

¹⁰ <https://pensioenpro.nl/pensioenpro/30038127/duizenden-echtparen-krijgen-extra-pensioen-van-abp>

Overigens wordt hier nog het volgende onder de aandacht gebracht omdat dit ook speelde bij de betreffende (en andere) dossiers.

In 1996 is de pensioenregeling van de PUO aangepast. Voorheen werd bij de pensioenberekening onderscheid gemaakt tussen gehuwden en ongehuwden door rekening te houden met enerzijds de ongehuwde AOW en anders de gehuwden AOW. Dit is onderscheid is losgelaten en naderhand werd gerekend met één uniform AOW bedrag. In de administratie moesten op individueel niveau zogeheten correctiefactoren worden opgenomen om ervoor te zorgen dat de uniforme rekenmethode die vanaf 1996 werd toegepast wel het zelfde pensioen opleverde als per de stand 1996. De correctiefactoren betreffen een aanpassing van de diensttijd die per saldo dus exact hetzelfde pensioen oplevert. Deze ingewikkelde rekenexercitie wordt door geen enkele deelnemer, die daarover een vraag heeft gesteld in het onderzoek, begrepen en heeft tot veel onbegrip en onzekerheid geleid.

De onderzoekers hebben overigens geen aanwijzingen dat de correctiefactoren verkeerd zijn berekend.

Opmerking: dit is een fout in het kader van dit onderzoek, hoewel de PUO het zelf geeft gesignaleerd en gerepareerd.

Uitsluiting parttimers

Een van de pensioenregeling uitgesloten parttimer heeft zelf bij de PUO moeten aangeven dat zij op grond van een uitspraak van het HvJ EU¹¹ recht had op pensioen.

Opmerking: het is onduidelijk waarom de PUO hier destijds zelf geen actie heeft ondernomen en of dat dit vaker voorkomt: zijn er meer parttimers in het verleden uitgesloten van deelname die alsnog kunnen toegetreten? Wellicht dat deze parttimers überhaupt niet bekend zijn bij de PUO? Dit is wellicht geen fout in het kader van dit onderzoek doordat de PUO destijds parttimers niet in de administratie had.

Niet aangemeld door werkgever

Deze deelnemer was in dienst bij een werkgever die onder de werkingssfeer van een bedrijfstakpensioenfonds viel. Hij kwam er op een gegeven moment achter dat hij niet bij het betreffende pensioenfonds was geregistreerd. Na het overleggen van zijn werkgeversgegevens en diensttijdgegevens is hij alsnog in de pensioenregeling opgenomen.

Opmerking: dit betreft een fout in het kader van dit onderzoek. De PUO is afhankelijk van de aanlevering van gegevens door bijvoorbeeld de werkgever. De werkgever maakte de fout.

¹¹ HvJ EU, C-57/93, Vroege.

Ten onrechte met ontslag gemeld

Deze deelnemer werkte bij een bedrijf dat eind jaren '70 een pensioenregeling heeft ingevoerd. Aanvankelijk maakte de deelnemer bezwaar tegen de opname in de pensioenregeling (omdat hij zelf ook premie moest betalen). Deze deelnemer is aanvankelijk wel opgenomen in de pensioenregeling, maar om onverklaarbare redenen is later zijn deelname aan de regeling gestopt. De PUO heeft verklaard dat hij met ontslag is gemeld door de werkgever.

Opmerking: dit betreft een zeer omvangrijk dossier dat nog onderwerp van studie is bij de onderzoekers. Het is onduidelijk of de destijds betrokken verantwoordelijken nog kunnen worden benaderd. Ogenschijnlijk is het echter een fout van de werkgever.

Niet reproduceerbaar pensioen

Drie deelnemers die bij dezelfde PUO vragen hebben gesteld over wat er is gebeurd met hun individuele bij-spaarregeling, alsmede op welke wijze die in de pensioenregeling die gold vóór 1977 is verwerkt is in hun huidige pensioen. De PUO is inmiddels opgegaan in een andere PUO en de administratie over het (verre) verleden schijnt overgedragen te zijn aan de werkgever. Wij hebben navraag gedaan bij de werkgever.

Opmerking: De werkgever heeft aannemelijk gemaakt dat de individuele bijspaarregeling is verwerkt in de pensioenregeling door middel van de DNB staten 2008. Het pensioen is echter niet geheel reproduceerbaar.

Verkeerde aanlevering van salarisgegevens door de werkgever

Deze deelnemer moest meer dan € 1.000 terugbetalen aan de PUO omdat de PUO bij een controle heeft geconstateerd dat de werkgever verkeerde salariscomponenten had aangeleverd aan de PUO.

Opmerking: dit betreft een fout in het kader van dit onderzoek. De PUO is afhankelijk van de aanlevering van gegevens door bijvoorbeeld de werkgever, die een verkeerde melding heeft gedaan.

Verskil tussen de indicatie van het pensioen en het pensioen bij inqang.

Bij deze drie dossiers was sprake van een verschil tussen de opgegeven indicatie van het pensioen, enkele maanden voor de daadwerkelijke pensionering en het uitgekeerde (lagere) pensioen.

In het eerste geval werd dit veroorzaakt door een tussentijdse aanpassing van actuariële factoren. Dit is toegestaan maar de vraag is of dit wenselijk is gezien de verkeerde verwachting die gewekt werd.

Opmerking: dit betreft geen fout in het kader van dit onderzoek.

In het tweede geval betrof het een fout van de PUO door het vergeten van een reeds uitgekeerd prepensioen. Deze fout is door de PUO zelf ontdekt en hersteld. Onduidelijk is hoe deze fout is ontstaan.

Opmerking: dit betreft een fout in het kader van dit onderzoek.

Het derde dossier is nog in onderzoek bij de PUO.

Opmerking: nog onbekend

Typefout bij digitalisering

Bij de digitalisering van de pensioenadministratie is bij deze deelnemer zijn diensttijd van 25,22 jaar gewijzigd in 22,55 jaar. Hij heeft dit zelf ontdekt en de fout is door de PUO rechtgezet.

Opmerking: dit betreft een fout in het kader van dit onderzoek.

Onduidelijke verlaging van het pensioen

Het uniform pensioenoverzicht van deze deelnemer toonde een daling van het te bereiken pensioen met 20% in 2009 ten opzichte van 2008. Het is onduidelijk waardoor deze daling is veroorzaakt en dit dossier is voorgelegd aan de PUO, nog geen antwoord.

Opmerking: nog onbekend

6 CONCLUSIE

Conclusie van het onderzoek

Er zijn van de 151 ingediende klachten voorlopig 8 te definiëren als een fout in het kader van dit onderzoek (fouten die uiteindelijk wel ontdekt en hersteld zijn).

Op basis van dit beperkte onderzoek kan niet geconcludeerd worden dat er veel en grote fouten gemaakt worden bij de berekening van de individuele pensioenuitkeringen.

4 fouten hebben betrekking op een verkeerde administratie bij de PUO zelf.

4 fouten hebben betrekking op een verkeerde aanlevering van gegevens aan de PUO.

Van de 151 door 50PLUS aangeleverde dossiers hebben meer dan 100 betrekking op algemene onvrede over het pensioen, met name gemis aan indexaties.

Er zijn uiteindelijk 39 dossiers onderzocht waardoor het niet uitgesloten kan worden dat er in de niet onderzochte dossiers fouten zijn gemaakt.

Bij de deelnemers aan het onderzoek leeft echter veel onbegrip, irritatie en teleurstelling. Het onbegrip, de irritatie en de teleurstelling zijn terug te voeren op communicatie in brede zin.

7 REFLECTIE/NAWOORD

De onderzoekers van Westerbrink B.V. zijn tijdens de telefonische interviews vaak geconfronteerd met irritatie en onbegrip bij de deelnemers. Dat is in vrijwel alle gevallen terug te voeren op communicatie. Geconstateerd is dat de emoties hoog kunnen oplopen omdat niet wordt begrepen wat wordt bedoeld. Dit is een kwestie van “zenden en ontvangen”. Het onderwerp van pensioencommunicatie is overigens al jaren een punt van aandacht.¹²

De deelnemers ervaren de communicatie als onbegrijpelijk jargon en kunnen niet nagaan of hun pensioen juist is berekend. Men moet daarop maar vertrouwen. De UPO is slechts een momentopname en toont niet aan hoe het pensioen daadwerkelijk tot stand is gekomen.

In dit onderzoek zijn veel dossiers van het grootste pensioenfonds, het ABP, bestudeerd. Het pensioenfonds heeft zelf in de media te kennen heeft gegeven dat er sprake is van een enorme complexiteit. Overigens heeft dit fonds ook de meeste deelnemers in Nederland.

Deelnemers begrijpen een uitleg met rekenvoorbeelden niet. Bijvoorbeeld: het ABP heeft veel energie gestoken in brochures met uitleg over de veranderingen bij de privatisering (1996).¹³ Deze brochures bevatten veelal een uitleg met cijfers.¹⁴

Een pensioenopgave conform de oproep van Minister Koolmees lijkt een voor de hand liggende oplossing te zijn, maar in de opgaves die in dat verband tijdens het onderzoek zijn verstrekt, hadden de deelnemers toch weer behoefte aan een verificatie van de rekensommen en de getallen.

Het ligt voor de hand om de vraag te stellen “welke fouten worden niet ontdekt”?

Zie daartoe ook het interview met de ‘Ombudsman Pensioenen’ in Pensioen Pro van 28 mei.¹⁵

In veruit de meeste gevallen hadden de deelnemers aan het onderzoek behoefte aan een “luisterend oor” en aan “uitleg en bevestiging”. Vastgesteld is dat er behoefte is aan onafhankelijke pensioenexperts die de weg weten bij PUO’s en daar de juiste vragen weten te stellen.

¹² Op. cit., voetnoot 8.

¹³ De ABP Wet is zelfs voor experts nauwelijks te doorgronden. Zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0007791/2016-03-01>. Reeds in 2017 riep ABP op om de pensioenregeling drastisch te vereenvoudigen omdat deze “onbeheersbaar” is en “niet langer uit te leggen is aan de deelnemers”. Zie: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/05/19/vrees-eu-bemoeienis-niet-uw-pensioen-wordt-er-beter-van-a1559625>

¹⁴ Zie bijvoorbeeld: <https://www.abp.nl/pensioen-bij-abp/pensioenreglement/berekenen-meenemen.aspx>. Over de kwaliteit van de PUO’s kunnen de onderzoekers geen uitspraken doen.

¹⁵ <https://pensioenpro.nl/pensioenpro/30040263/ombudsman-fondsen-moeten-werk-maken-van-oude-gevallen-arbeidsongeschiktheid>

BIJLAGE 1

PERSBERICHT
DEN HAAG, 8 FEBRUARI 2020

ONDERZOEK 50PLUS NAAR FOUTEN IN INDIVIDUELE PENSIOENEN

Door grove fouten van pensioenfondsen kunnen deelnemers geld waar ze recht op hebben mislopen. 50PLUS start een onderzoek naar administratieve ongeregelheden in pensioendossiers.

Pensioenfondsen maken vermoedelijk veel en grote fouten in de berekening van individuele pensioenuitkeringen. Vooral wanneer pensioenfondsen zijn gefuseerd of als er sprake is van waardeoverdracht. Deelnemers krijgen daardoor vaak niet waar ze recht op hebben. 50PLUS vindt dat onaanvaardbaar en gaat onderzoek doen naar de administratieve fouten in pensioendossiers.

Onafhankelijk bureau

50PLUS laat zich tijdens het onderzoek bijstaan door het onafhankelijke consultancybureau Westerbrink. Prof. mr. dr. Hans van Meerten, hoogleraar Internationaal Pensioenrecht aan de Universiteit van Utrecht, en actuaris en pensioendeskundige drs. H.D. Panneman AAG worden ingezet bij dit onderzoek. Het onderzoek start op korte termijn en wordt uitgevoerd door het Wetenschappelijk Instituut van 50PLUS.

Ongeruste pensioengerechtigden

50PLUS kreeg veel mails en telefoontjes van ongeruste pensioengerechtigden en televisieprogramma's als Nieuwsuur, Zwarte Zwanen en Radar besteedden aandacht aan deze problematiek. 50PLUS-Tweede Kamerlid Corrie van Brenk stelde in een pensioendebat al mondelinge vragen over de kwaliteit van de administratie van pensioenfondsen. In zijn beantwoording stelde minister Koolmees onlangs dat hij geen goed zicht heeft gekregen of de risico's en fouten in de pensioenadministratie structureel zijn of dat het om incidenten gaat.

Fouten in de administratie

"De kans is groot dat minister Koolmees dit probleem onderschat of uit de weg wil gaan", vermoedt Kamerlid Corrie van Brenk. "Koolmees spreekt van incidenten, maar ik betwijfel of dat correct is. Pensioendeelnemers moeten krijgen waar ze recht op hebben, dus 50PLUS komt in actie."

"We weten dat er fouten in de administratie worden gemaakt", stelt professor Van Meerten. "Maar hoe groot is dit probleem nu eigenlijk? Dat willen wij onderzoeken."

Parlementair onderzoek

In het onderzoek van 50PLUS zal een aantal dossiers diepgaand worden geanalyseerd. Als hieruit blijkt dat het niet slechts om incidenten gaat, zoals minister Koolmees suggereert, dan is de vervolgeis van 50PLUS dat de minister zeer grondig en grootschalig onderzoek gaat doen naar de kwaliteit van de administratie van pensioenfondsen. Ook een parlementair onderzoek behoort dan wat 50PLUS betreft tot de mogelijkheden.

BIJLAGE 2

Aanmeldformulier Concept V1

0	Door het vakje hiernaast aan te vinken geeft u toestemming aan 50PLUS om de verstrekte gegevens te gebruiken voor het onderzoek	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Voorletters	Tekstvak
2	Achternaam	Tekstvak
3	Woonplaats	Tekstvak
4	Telefoonnummer	Tekstvak
5	Emailadres	Tekstvak
6	Naam van uw pensioenfonds	Tekstvak
7	Heeft uw klacht te maken met het achterwege blijven van indexatie van uw pensioen?	Ja/Nee
8	Heeft uw klacht te maken met een korting op uw pensioen?	Ja/Nee
9	Ontvangt u een ouderdomspensioen?	Ja/Nee
10	Ontvangt u een nabestaandenpensioen?	Ja/Nee
11	Ontvangt u een arbeidsongeschiktheidspensioen	Ja/Nee
12	Bent u nog actief deelnemer van het pensioenfonds (betaald u nog steeds premie)?	Ja/Nee
13	Beschikt u zelf over een papieren dossier waarmee u uw klacht kunt onderbouwen?	Ja/Nee
14	Beschikt u zelf over een digitaal dossier waarmee u uw klacht kunt onderbouwen?	Ja/Nee
15	Bent u bereid mee te werken aan het opvragen van uw volledige pensioendossier bij uw Pensioenfonds?	Ja/Nee
16	Bent u bereid om de vermeende fouten in uw pensioendossier persoonlijk toe te lichten?	Ja/Nee
17	Waarom bent u van mening dat er fouten in uw pensioenberekening zijn gemaakt bij het bovenvermelde pensioenfonds	
	Max 200 tekens.	