

Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Kenmerk:  
2022.0159

28 april 2022

Betreft: Internet consultatie Besluit toekomst  
pensioenen

Excellentie,

Kifid maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de internet consultatie van het concept Besluit toekomst pensioenen. Wij zullen onze reactie beperken tot de bepalingen ter uitvoering van de artikelen 48b en 48c van de Pensioenwet en 59b en 59c van de Wet verplichte beroepspensioenregeling in hoofdstuk 4b en 4c van het concept Besluit. Deze bepalingen zien op de interne klachtenprocedure en geschilleninstantie over de behandeling van klachten van deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners of pensioengerechtigden over de pensioenuitvoering.

#### Over Kifid

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financiële dienst of financieel product. Hieronder wordt begrepen verzekeringsproducten in brede zin (inclusief levensverzekeringen en pensioenverzekeringen), bancaire diensten (betalen en lenen) en beleggingsdiensten (vermogensbeheer, beleggingsadvies en het uitvoeren van orders op execution only basis). Premiepensioeninstellingen zijn niet verplicht aangesloten bij Kifid, maar kunnen zich wel vrijwillig aansluiten. Alle Nederlandse premiepensioeninstellingen zijn aangesloten en Kifid behandelt ook al klachten tegen deze pensioenuitvoerders.

Op 1 april 2022 bestond Kifid 15 jaar. In deze periode hebben wij ruime ervaring opgedaan met het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. De afgelopen jaren heeft Kifid zich steeds meer ingezet op het bemiddelen van klachten. Inmiddels lossen wij de helft van de ruim 3.000 klachten die wij jaarlijks behandelen op met inzet van bemiddeling en schikking. Consumenten voor wie succesvol is bemiddeld, zijn hierover zeer tevreden en waarderen Kifid met een 8 of hoger. Als het niet lukt om de klacht op te lossen via bemiddeling, volgt een bindend advies van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie neemt pas een beslissing na kennisneming van de schriftelijke uitwisseling van standpunten in de klacht van de consument en het verweer van de financiële dienstverlener, met mogelijkheid van repliek en dupliek. Daarna vindt een hoorzitting plaats, tenzij de standpunten zo duidelijk zijn dat de Geschillencommissie de klacht op stukken kan afdoen. Het advies is alleen bindend als de aangesloten financiële dienstverlener daarmee instemt.

### Kifid als mogelijke geschilleninstantie voor pensioenklachten

Kifid is van mening dat deze wijze van geschillenbeslechting goed zou passen bij het behandelen van klachten over pensioenuitvoering. De laagdrempeligheid, deskundigheid en inzet op bemiddeling past – naar onze mening - goed bij het sociale doel van pensioen. Kifid staat daarom open voor het onderbrengen van pensioenklachten bij Kifid. De continuïteit met de huidige geschillenbeslechting via de Ombudsman Pensioenen zou gewaarborgd kunnen worden door nog betere samenwerking dan wel onderbrenging van deze Ombudsman bij Kifid. Dit is ons inziens goed mogelijk omdat de Ombudsman Pensioenen tot 1 januari 2015 onderdeel was van Kifid.

Graag brengen wij u de volgende voordelen onder de aandacht van het aanwijzen van Kifid als geschilleninstantie voor pensioenklachten.

- Rechtseenheid. Een pensioenuitvoerder kan zowel een pensioenfonds als een verzekeraar of premiepensioeninstelling zijn. Alle leden van het Verbond van Verzekeraars en alle leden van de Nederlandse Vereniging van Banken zijn bindend bij Kifid aangesloten. Ook premiepensioeninstellingen zijn op vrijwillige basis bij Kifid aangesloten. Het onderbrengen van alle pensioenuitvoerders bij Kifid zorgt voor consistentie in de toepassing van wettelijke en civielrechtelijke normen op alle pensioenklachten en bevordert de gelijke bescherming van deelnemers en financiële consumenten. Het wordt ons inziens steeds belangrijker om een gelijk speelveld tussen pensioenuitvoerders en overige financiële dienstverleners te waarborgen aangezien de regelgeving voor pensioenuitvoering steeds meer gelijk wordt getrokken met andere financiële dienstverlening, zoals beleggingsdiensten. Kifid beschikt al over de kennis en de kunde om deze klachten te kunnen beoordelen.
- Toegankelijk. Door alle pensioenuitvoerders onder te brengen bij Kifid is er één loket voor consumenten met klachten over financiële dienstverlening. Onze nieuwe reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep per 1 april 2022 zijn modern en geschreven in duidelijke taal om de klachtenprocedure toegankelijk te maken voor consumenten. Kifid werkt met kennisdocumenten op de website (Kifid kennis) om consumenten en financieel dienstverleners voor te lichten over veel voorkomende klachten en hoe Kifid daarover oordeelt. Alle uitspraken worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van Kifid.
- De inrichting van de procedure bij Kifid voldoet aan de normen van het concept Besluit. De reglementen van Kifid zijn opgesteld conform de Wet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van commissieleden is geborgd in de statuten en voldoet aan de normen van het concept Besluit toekomst pensioenen. De reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep hebben een wrakingsregeling. Wijziging van reglementen behoeft voorafgaande instemming van de minister. Kifid kent een onafhankelijk bestuur. De (her)benoeming van bestuursleden behoeft voorafgaande instemming van de minister. Datzelfde geldt voor (her)benoeming van de voorzitters van beide geschilinstanties binnen Kifid.

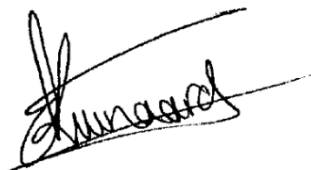
- Kifid beschikt over een toegeruste organisatie. Bij Kifid werken 45 secretarissen, die het eerste contactpunt zijn voor consumenten en financiële dienstverleners. Zij zorgen dat het dossier compleet en duidelijk is en beproeven namens de Geschillencommissie of een minnelijke regeling mogelijk is. Onze organisatie is voldoende toegerust om op korte termijn een mogelijke grote instroom van extra klachten te verwerken. Bij Kifid bestaat de mogelijkheid om de uitspraak van de Geschillencommissie te laten toetsen door de Commissie van Beroep.
- Financiering. Kifid wordt gefinancierd door de aangesloten financiële dienstverleners met een jaarlijkse bijdrage. Nadat de minister heeft ingestemd met de begroting, wordt op basis van deze begroting de jaarlijkse bijdrage vastgesteld. In het kostenreglement dat op de website van Kifid is terug te vinden is te lezen op welke wijze die jaarbijdrage wordt berekend.

Tot slot nog het volgende. Kifid is in 2007 opgericht als één loket voor mensen met een klacht over een financiële dienst of een financieel product, met als doel het bundelen van expertise en het voorkomen van versnippering. Ook dat is een reden waarom Kifid zich aanbiedt als geschilleninstantie voor klachten over pensioenuitvoering.

Het voorliggende wetsvoorstel voorziet in een externe geschilleninstantie met een tijdelijk karakter. Kifid is van mening dat pensioendeelnemers duurzaam, en dus ook na 1 januari 2028, de mogelijkheid moeten hebben om met hun pensioenklacht naar een onafhankelijke, buitengerechtelijke geschilleninstantie te kunnen gaan voor een bindende uitspraak. Om die reden dringt Kifid bij de wetgever aan om artikel 48c lid 3 Pw zodanig aan te passen dat de externe geschilleninstantie een permanent karakter krijgt.

Wij begrijpen dat u de komende periode samen met de sector zal kijken naar de concrete invulling van de geschilleninstantie en hoe en waar deze het best kan worden ondergebracht. Kifid houdt zich graag beschikbaar voor een nadere toelichting over haar werkwijze, mocht dit behulpzaam zijn in het proces.

Met vriendelijke groet,  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening



mr. Eveline Ruinaard  
voorzitter Geschillencommissie