



bedrijfstakpensioenfonds schoonmaak- en glazenwassersbedrijf

Klachtenrapportage

Beroep op hardheidsclausule	
Klacht	Klacht over dat eenmalige ouderdomspensioenuitkering niet wordt uitgekeerd aan nabestaanden. Onderstaande is behandeld als klacht. Maar is ingediend als een beroep op hardheid.
Klager	Dochter van pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Aanvraagformulier afkoop op AOW-leeftijd verstuurd naar onjuist adres De pensioengerechtigde woont in het buitenland. Het pensioenfonds stuurde 6 maanden voor AOW-leeftijd een aanvraagformulier naar de pensioengerechtigde. Zodat de pensioengerechtigde het opgebouwde ouderdomspensioen kan afkopen op AOW-leeftijd. Het fonds kreeg het aanvraagformulier automatisch terug. Omdat het adres niet goed was.</p> <p>Aanvraagformulier afkoop op pensioenleeftijd verstuurd naar het juiste adres Het pensioenfonds kreeg de juiste adresgegevens op 2 juli 2021. Op die datum had de pensioengerechtigde de AOW-leeftijd al bereikt. Daardoor kon de pensioengerechtigde niet meer afkopen op de AOW-leeftijd. Dit kan niet met terugwerkende kracht. Het pensioenfonds stuurde daarom het aanvraagformulier om het pensioen af te kopen op <i>pensioenleeftijd</i>. Want deze leeftijd had de pensioengerechtigde nog niet bereikt.</p> <p>Pensioenfonds krijgt verzoek tot afkoop Pensioenfonds krijgt op 15 juli 2021 het verzoek tot afkoop op pensioenleeftijd. En het fonds is akkoord met het verzoek tot afkoop op pensioenleeftijd. De pensioengerechtigde krijgt op de pensioenleeftijd in 1 keer het bedrag van de afkoop.</p> <p>Pensioengerechtigde overlijdt voor pensioenleeftijd Pensioengerechtigde overlijdt voor de pensioenleeftijd. Het pensioenfonds krijgt dit bericht. Hierdoor kan het fonds het bedrag niet uitkeren. Een voorwaarde is namelijk dat de pensioengerechtigde in leven moet zijn. Dat staat in het pensioenreglement.</p> <p>Verzoek of klacht Het fonds krijgt een bericht van de dochter van de pensioengerechtigde. De dochter vraagt of het fonds een uitzondering kan maken op het pensioenreglement. Omdat het door persoonlijke omstandigheden niet goed is gegaan. Ze vraagt of het fonds daardoor het bedrag aan haar kan uitkeren.</p>

Beslissing pensioenfonds	Het bestuur gaat akkoord met het voorstel van de dochter. Want als het fonds meteen het goede adres had gehad. Dan zou er waarschijnlijk gekozen zijn voor afkoop op AOW-leeftijd. En niet voor afkoop op de pensioenleeftijd. En bij afkoop op AOW-leeftijd was de pensioengerechtigde nog in leven.
Uw situatie	Herkent u zich in deze situatie? Wilt u meer weten over wanneer het fonds het niet uitgekeerde ouderdoms- of partnerpensioen alsnog uitkeert aan erfgenamen? Lees dan meer over partnerpensioen.

Afkoopvoorstel	
Klacht	Niet eens dat het fonds het (onterecht) verstuurd afkoopvoorstel niet uitvoert.
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Pensioengerechtigde vraagt 2 keer wanneer het ouderdomspensioen kan worden afgekocht De pensioengerechtigde had het fonds al 2 keer gevraagd wanneer hij zijn ouderdomspensioen kan afkopen. Het fonds heeft bevestigd dat de pensioengerechtigde het ouderdomspensioen kan afkopen op AOW-leeftijd.</p> <p>Het fonds verandert de regels. Daardoor is afkopen op AOW-leeftijd niet meer mogelijk Het verschil tussen de individuele AOW-leeftijd en de standaard pensioenleeftijd bij BPF Schoonmaak wordt steeds kleiner. De standaard pensioenleeftijd bij BPF is 67 jaar.</p> <p>In sommige gevallen kregen gewezen deelnemer de mogelijkheid om het ouderdomspensioen onder de afkoopgrens af te kopen. Die mogelijkheid kregen ze als ze 2 jaar geen pensioen meer opbouwde bij BPF Schoonmaak.</p> <p>De afkoop mochten ze dan doen op de AOW-leeftijd of op pensioenleeftijd. Sinds 2021 zijn er andere regels om af te kopen. Daardoor is afkoop van het ouderdomspensioen op de AOW-leeftijd niet meer mogelijk.</p> <p>Het fonds stuurt onterecht een afkoopvoorstel naar de pensioengerechtigde De regels om ouderdomspensioen af te kopen zijn veranderd. Afkopen op AOW-leeftijd kan niet meer. Toch krijgt de betrokkene een afkoopvoorstel van het fonds. Waarin staat dat de betrokkene kan afkopen op AOW-leeftijd. De betrokkene moet dan het aanvraagformulieren invullen en terugsturen naar het fonds. Dat doet de betrokkene.</p> <p>Het fonds ziet dat het afkoopvoorstel fout is en wijst de afkoop af Het fonds krijgt het aanvraagformulier van de betrokkene. Het fonds controleert de datum van de afkoop. De nieuwe regels zijn ingegaan. Daardoor kan het ouderdomspensioen alleen worden afgekocht op pensioenleeftijd. En niet meer op AOW-leeftijd. Het fonds wijst daarom de afkoop af.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene diende een klacht in. De betrokkene wil zijn ouderdomspensioen afkopen op AOW-leeftijd.</p> <p><i>Let op! Het beleid is ondertussen gewijzigd. Het is nu niet meer mogelijk om het ouderdomspensioen af te kopen op AOW-leeftijd. Dit komt omdat de AOW-leeftijd naar de pensioenleeftijd van BPF Schoonmaak gaat. Dat is 67 jaar. BPF schoonmaak koopt het ouderdomspensioen met ingang van 2022 alleen nog af op pensioenleeftijd.</i></p>

Beslissing pensioenfonds	Het bestuur is het eens met de betrokkene. Het fonds heeft namelijk 2 keer bevestigd dat de pensioengerechtigde het ouderdomspensioen kan afkopen op AOW-leeftijd. De betrokkene kan afkopen op AOW-leeftijd.
Uw situatie	Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over het afkopen van een klein opgebouwd pensioen .

Voorwaardelijk pensioen	
Klacht	Onterecht toegekend voorwaardelijk pensioen
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Betrokkene kreeg door een fout een hoger ouderdompensioen In de pensioenadministratie stond een fout. Daardoor kreeg de betrokkene teveel pensioen. In de administratie stond het voorwaardelijke ouderdompensioen. Dat mag de betrokkene niet te krijgen. Dat staat in het pensioenreglement.</p> <p>Het pensioenfonds betaalde het voorwaardelijk ouderdompensioen aan de betrokkene. Daarna zag de pensioenadministratie de fout.</p> <p>Het fonds betaalt minder ouderdompensioen Het teveel betaalde bedrag hoefde de betrokkene niet terug over te maken naar het fonds. Wel betaalde het fonds daarna minder pensioen. Zodat het verschil werd terugbetaald.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene was het niet hier niet mee eens. En vond dat het hogere (onterechte) ouderdompensioen moest worden uitgekeerd.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur heeft het verzoek om - de onterecht hogere maandelijkse ouderdompensioenaanspraken uit te keren afgewezen. Omdat betrokkene volgens het pensioenreglement geen recht had op het hogere bedrag.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Per 1 januari 2021 is er geen voorwaardelijk pensioen. Het voorwaardelijk pensioen is onvoorwaardelijk geworden. Lees meer informatie over het herzieningsbeleid van het fonds.</p>

Beroep op hardheidsclausule	
Beroep op de hardheidsclausule	Betrokkene doet een beroep op de hardheidsclausule en verzoekt om het ouderdomspensioen af te kopen.
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Het fonds kent in sommige gevallen een reglementaire afkoopgrens Een opgebouwd ouderdomspensioen lager dan de afkoopgrens (€503,24 bruto per jaar (2021)) kan worden afgekocht. Dat staat in de Pensioenwet. Naast deze <i>wettelijke</i> afkoopgrens kende het fonds ook een lagere <i>reglementaire</i> afkoopgrens van € 114 bruto per jaar. Deze reglementaire afkoopgrens geldt in bepaalde situaties. Bijvoorbeeld als de deelneming vóór 2018 is geëindigd.</p> <p>Het fonds wijst het verzoek van betrokkene meerdere malen af De deelneming van betrokkene is voor 2018 geëindigd. En betrokkene heeft nog niet de pensioendatum bereikt. Daardoor geldt voor de betrokkene nog de 'fondsafkoopgrens' van € 114. Het fonds heeft het verzoek van betrokkene meerdere malen afgewezen. Omdat het ouderdomspensioen hoger is dan de reglementaire afkoopgrens.</p> <p>Verzoek of klacht Aan betrokkene is herhaaldelijk uitgelegd waarom het ouderdomspensioen niet kan worden uitgekeerd. Om deze reden is het verzoek als klacht behandeld. En deed de betrokkenen een beroep op de hardheidsclausule. En verzocht om het ouderdomspensioen dat hoger was dan de reglementaire afkoopgrens uit te keren. Betrokkene stelde dat zij het geld erg hard nodig had. En dat zij rekening had gehouden met het afkoopbedrag in haar financiële planning.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur kende het verzoek toe,. Omdat het volgens de Pensioenwet is toegestaan om het ouderdomspensioen in de situatie van deze pensioengerechtigde af te kopen.
Uw situatie	Herkent u zich in deze situatie? Lees meer informatie over het afkopen van een klein opgebouwd pensioen .

Beroep op hardheidsclausule	
Beroep op de hardheidsclausule	Betrokkene verzoekt om een gemaakte keuze terug te draaien na pensioeningang.
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Het fonds stuurde op verzoek van betrokkene een offerte om eerder met pensioen te gaan De (gewezen) deelnemer kreeg op 6 augustus 2021 een aanvraagformulier om het ouderdomspensioen aan te vragen. Op het aanvraagformulier stonden verschillende keuzemogelijkheden. Betrokkene wilde het ouderdomspensioen in laten gaan op 1 september 2021.</p> <p>Pensioengerechtigde stuurt het aanvraagformulier met verkeerde informatie De (gewezen) deelnemer koos ervoor om het ouderdomspensioen uit te ruilen voor extra partnerpensioen. De (gewezen) deelnemer stuurde -anders dan op het aanvraagformulier wordt gevraagd- andere documenten mee.</p> <p>Het fonds bevestigde de uitruil en stuurde de toekenningsbrief Het fonds stuurde op 3 september 2021 de toekenningsbrief en bevestigde dat het pensioen is ingegaan per september 2021. In de toekenningsbrief stond ook dat het ouderdomspensioen is uitgeruild voor extra partnerpensioen. Dat stond ook aangegeven op het aanvraagformulier.</p> <p>Betrokkene neemt vrijwel direct contact op met het fonds Vrijwel direct nadat het ouderdomspensioen is ingegaan, neemt de pensioengerechtigde contact op met het fonds. Betrokkene had de toelichting op het aanvraagformulier niet goed begrepen. Zij wilt de gemaakte uitruilkeuze ongedaan maken.</p> <p>Het fonds wijst het verzoek af De pensioenadministratie wees het verzoek af. Omdat op grond van het pensioenreglement een pensioengerechtigde een gemaakte keuze niet kan terugdraaien als het pensioen is ingegaan.</p> <p>Verzoek of klacht Een derde dient namens betrokkene een klacht in en doet -indirect- een beroep op de hardheidsclausule. Zij stelt dat betrokkene de toelichting op het aanvraagformulier niet had begrepen. Zij verzoeken om de gemaakte keuze om het ouderdomspensioen uit te ruilen voor extra partnerpensioen terug te draaien.</p>

Beslissing pensioenfonds	Het fonds kende het verzoek van mevrouw toe. Er waren volgens het bestuur voldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de mevrouw het aanvraagformulier niet goed begreep. En daardoor een keuze had gemaakt waarvan zij de gevolgen niet kon overzien. Het fonds stuurde betrokkene een nieuw aanvraagformulier om haar keuze te veranderen die zij binnen een korte periode naar het fonds moest terugsturen.
Uw situatie	Herkent u zich in deze situatie? Lees meer over welke keuzes u heeft rondom uw pensioen. Heeft u vragen over het aanvraagformulier? Neem dan contact met ons op.

WIA-uitkering	
Klacht	Onderbreking WIA-uitkering in verband met een Zwangerschaps- en bevallingsuitkering
Klager	Niet van toepassing. Zie "Verzoek of klacht"
Samenvatting	<p>De pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid Een deelnemer die recht heeft op een WIA-uitkering, kan het fonds verzoeken om de deelneming premievrij voor te zetten. Meestal krijgt het fonds de arbeidsongeschiktheid rechtstreeks door van UWV. En hoeft de deelnemer dus niet een verzoek in te dienen. De voorwaarde op basis van het pensioenreglement is dat een persoon op dat moment <i>deelnemer</i> is. Dat wil zeggen dat de persoon werkzaam is bij een bij BPF Schoonmaak aangesloten werkgever en een WIA-uitkering ontvangt. Op het moment dat de WIA-uitkering wordt beëindigd, beëindigt het fonds ook de premievrije voortzetting.</p> <p>De WIA-uitkering werd onderbroken in verband met een Zwangerschaps- en bevallingsuitkering Vanuit het UWV kreeg het fonds de melding dat de WIA-uitkering van betrokkene was beëindigd. Het recht op premievrije deelneming stopt dan van rechtswege.</p> <p>De pensioenadministratie ontdekte dat de WIA-uitkering werd onderbroken De pensioenadministratie ontdekte dat de WIA-uitkering werd <i>onderbroken</i> door een Zwangerschaps- en bevallingsuitkering. Na de Zwangerschaps- en bevallingsuitkering is de WIA-uitkering hervat.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene heeft in dit geval niet zelf een klacht ingediend. De pensioenadministratie heeft de situatie voorgelegd aan het bestuur en heeft het bestuur verzocht om de premievrije voortzetting van betrokkene voort te zetten.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur besloot om de premievrije voortzetting van de mevrouw voort te zetten. Het bestuur was van mening dat het pensioenreglement zo'n situatie niet had voorzien en dat de toepassing van het pensioenreglement tot een onredelijke uitkomst leidde.
Uw situatie	Herkent u zich in deze situatie? Is uw WIA-uitkering onderbroken door een Zwangerschaps- en bevallingsuitkering? Neem dan contact op met het fonds.

Bijzonder partnerpensioen	
Klacht	Verzoek om de echtscheidingsdatum te wijzigen op basis van buitenlandse huwelijksdocumenten
Klager	Zoon van de overleden deelnemer en van de bijzonder partnerpensioen gerechtigde.
Samenvatting	<p>Het fonds stuurde een aanvraagformulier om bijzonder partnerpensioen aan te vragen Wanneer een deelnemer overlijdt, kunnen in sommige gevallen de nabestaanden recht hebben op partner- of wezenpensioen. Deze deelnemer liet na het overlijden onder andere twee ex-partners achter. Aan de hand van de gegevens in het bevolkingsregister van de Nederlandse gemeenten (BRP), schreef het fonds de ex-partners aan en berekende het bijzonder partnerpensioen</p> <p>Betrokkene was het niet eens met het berekende bijzonder partnerpensioen Volgens de zoon van de overleden deelnemer klopte de bij het fonds bekende huwelijkse perioden niet. Om zijn standpunt te onderbouwen stuurde hij het fonds <i>buitenlandse huwelijksdocumenten</i> waarin de huwelijkse periode afweek van de huwelijkse periode in het BRP.</p> <p>Verzoek of klacht? De nabestaanden verzochten het fonds om het bijzonder partnerpensioen te hanteren zoals in de buitenlandse documenten.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds wees het verzoek af. De nabestaanden zijn verzocht eerst om de huwelijkse periode te wijzigen in het BRP. Als de huwelijkse periode is gewijzigd in het BRP, kan het fonds het bijzonder partnerpensioen opnieuw berekenen. Het BRP is voor het fonds namelijk het uitgangspunt. De nabestaanden nemen contact op met de gemeenten.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Bent u in het buitenland getrouwd? Dan moet u uw huwelijk bij de gemeente aanmelden. Uw huwelijk wordt dan geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP). Neem hiervoor contact op met de gemeente waarin u woont. Wij ontvangen de gegevens over uw huwelijk automatisch van uw gemeente. U hoeft dit dus niet naar ons te sturen.</p>

Afkoopvoorstel	
Klacht	Betrokkene ontvangt een onterecht afkoopvoorstel
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Het fonds stuurde een (gewezen) deelnemer onterecht een afkoopvoorstel Op het afkoopvoorstel stond dat het ouderdomspensioen kon worden afgekocht op AOW-datum, terwijl zij nog geen 2 jaar gewezen deelnemer was.</p> <p>Het fonds realiseerde dat het afkoopvoorstel onterecht was verstuurd Nadat het fonds het afkoopvoorstel ingevuld terug ontving, liet het fonds weten dat de afkoop niet kon worden gerealiseerd. Omdat zij niet aan de regels in het pensioenreglement voldeed.</p> <p>Verzoek of klacht? De gewezen deelnemer diende een klacht in en verzocht om de afkoop te realiseren.</p> <p><i>Let op, het beleid is ondertussen gewijzigd. Het is nu niet meer mogelijk om het ouderdomspensioen af te kopen op AOW-leeftijd. Dit komt omdat de AOW-leeftijd stapsgewijs de pensioenleeftijd van BPF Schoonmaak, 67 jaar nadert. BPF schoonmaak kopt het ouderdomspensioen met ingang van 2022 uitsluitend af op pensioenleeftijd.</i></p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur kende het verzoek toe, omdat het fonds de deelnemer een voorstel verstuurde en het volgens de Pensioenwet mogelijk is om het ouderdomspensioen af te kopen op AOW-leeftijd.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie?</p> <p>Lees dan meer informatie over het afkopen van uw ouderdomspensioen.</p>

Partnerpensioen	
Klacht	Tegen de afwijzing om het niet opgevraagde ouderdomspensioen niet uit te keren aan een kind van de gepensioneerden.
Klager	Kinderen van de overleden ouderdomspensioengerechtigden
Samenvatting	<p>Het fonds stuurt ouderdomspensioengerechtigden een aanvraagformulier</p> <p>Het ouderdomspensioen werd (in alle drie de gevallen) niet aangevraagd en is dan ook niet door het fonds uitgekeerd. Nadat de pensioengerechtigden zijn komen te overlijden, hebben in drie gevallen de kinderen contact opgenomen met het fonds.</p> <p>Verzoek of klacht</p> <p>De kinderen verzochten om het niet gebruikte ouderdomspensioen van hun vader of moeder te ontvangen.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur wees deze aanvragen af. De kinderen hadden geen recht op wezenpensioen en konden daardoor niet het niet uitbetaalde ouderdomspensioen aanvragen. Dit is het beleid van BPF Schoonmaak.
Klacht Ombudsman	In één van deze gevallen is een klacht ingediend bij de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen heeft gevraagd om het beleid over niet gebruikt ouderdomspensioen op de website van BPF Schoonmaak te plaatsen. Dat hebben we gedaan. De Ombudsman Pensioenen heeft laten weten dat het standpunt van proces rondom de besluitvorming zorgvuldig is geweest en de uitkomst niet onredelijk is.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie?</p> <p>Wij adviseren om contact op te nemen met het fonds, als u aan de voorwaarden voldoet.</p> <p>Meer informatie over uw pensioen als u overlijdt.</p>

Beroep op hardheidsclausule

Beroep op de hardheidsclausule	Verzoek om het partnerpensioen uit te ruilen zonder handtekening van de partner
Klager	De ouderdomspensioengerechtigde
Samenvatting	<p>De ouderdomspensioengerechtigde had partnerpensioen opgebouwd Bij pensioeningang zijn er verschillende keuzemogelijkheden. Zo kan bijvoorbeeld de ouderdomspensioengerechtigde die partnerpensioen heeft opgebouwd, het partnerpensioen uitruilen voor extra ouderdomspensioen. Volgens de Pensioenwet en het pensioenreglement is hiervoor de handtekening van de partner nodig. Bij het overlijden van de ouderdomspensioengerechtigde ontvangt de partner -in sommige gevallen- geen partnerpensioen. Het fonds moet er dan ook zeker van zijn dat dit de wens is van de partner.</p> <p>De partner van betrokkene kon niet tekenen, zij leefden al jaren gescheiden van elkaar maar waren volgens de wet nog getrouwd.</p> <p>Verzoek of klacht De ouderdomspensioengerechtigde verzocht het fonds om een uitzondering te maken gelet haar persoonlijke omstandigheden.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds wees het verzoek van betrokkene af. Volgens de Pensioenwet is het niet toegestaan om aan het verzoek van betrokkene te voldoen.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer informatie over uw pensioenkeuzes.</p>

Ouderdomspensioenaanspraken	
Klacht	Klacht: afwijzing verzoek om onterecht toegekende hogere ouderdomspensioenaanspraken
Klager	Pensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Het fonds stuurde een verkeerd aanvraagformulier In maart 2021 stuurde het fonds een 1e aanvraagformulier naar betrokkene. Betrokkene vult het aanvraagformulier en stuurt het aanvraagformulier terug naar het fonds.</p> <p>Het fonds heeft verkeerde ouderdomspensioenaanspraken berekend en gecommuniceerd Nadat het fonds het aanvraagformulier ontvangt, blijkt dat de ouderdomspensioenaanspraken te hoog zijn berekend en gecommuniceerd. In april stuurt het fonds een nieuw aanvraagformulier met de <i>correcte</i> ouderdomspensioenaanspraken. In de begeleidende brief staat dat het eerder verstuurd aanvraagformulier onjuist is en dat het <i>correcte</i> ouderdomspensioen lager is dan eerder gecommuniceerd.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene was het niet eens met de correctie en claimde de onterecht hogere ouderdomspensioenaanspraken.</p>
Beslissing pensioenfonds	<p>Het fonds wees het verzoek af. Naar het oordeel van het fonds had betrokkene moeten of kunnen vermoeden dat een stijging van de pensioenaanspraken niet juist konden zijn, in de situatie van betrokkene.</p> <p>Het fonds keert uit waar de pensioengerechtigde volgens het pensioenreglement recht op heeft. Als het fonds pensioengerechtigden uitkeert waar zij <i>geen</i> recht op hebben, benadeelt het fonds anderen rechthebbenden.</p>
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over het herzieningsbeleid.</p>

Partnerpensioen	
Klacht	Tegen afwijzing om partnerpensioen toe te kennen
Klager	Betrokkene
Samenvatting	<p>Bij het fonds waren geen nabestaanden bekend Op het moment dat de gewezen deelnemer kwam te overlijden, waren er geen nabestaanden bekend. Het fonds had dan ook geen partner aangeschreven om partnerpensioen aan te vragen.</p> <p>Betrokkene verzocht om partnerpensioen Volgens betrokkene was er sprake van een partnerrelatie tussen hem en de overleden gewezen deelnemer. Om het standpunt te onderbouwen stuurde betrokkene een in het buitenland opgesteld huwelijksdocument. Het fonds wees het verzoek af. Tegen deze beslissing ging betrokkene in bezwaar.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene betoogde dat hij in het buitenland gehuwd was en om deze reden in aanmerking zou komen voor partnerpensioen. Betrokkene verzocht om het genomen besluit te heroverwegen en het partnerpensioen met terugwerkende kracht uit te keren.</p>
Beslissing pensioenfonds	<p>Het fonds wees het verzoek van betrokkene af.</p> <p>Om bij het fonds in aanmerking te komen voor partnerpensioen zonder een notariële samenlevingsovereenkomst, gelden de door het fonds vastgestelde criteria van de <i>duurzame gezamenlijke huishouding</i>. Om een duurzame gezamenlijke huishouding aan te tonen, moeten betrokkenen op hetzelfde adres woonachtig zijn. Dit moet blijken uit het bevolkingsregister van de Nederlandse gemeenten (BRP).</p>
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over het aanmelden van uw partner.</p> <p>Bent u in het buitenland getrouwd? Dan moet u uw huwelijk bij de gemeente aanmelden. Uw huwelijk wordt dan geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP). Neem hiervoor contact op met de gemeente waarin u woont. Wij ontvangen de gegevens over uw huwelijk automatisch van uw gemeente. Dit hoeft u niet naar ons te sturen.</p>

Terugvordering ouderdompensioen	
Klacht	Tegen een terugvordering
Klager	Ouderdompensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Het fonds maakte een fout in de pensioenadministratie en verhoogde plotseling de ouderdompensioenuitkering Betrokkene was sinds april 2016 met ouderdompensioen. In februari 2017 maakte het fonds een fout en verhoogde het ouderdompensioen. Het ouderdompensioen werd met terugwerkende kracht verhoogd waardoor betrokkene een hoge nabetaling ontving. Betrokkene ontving in een maand ruim 124 procent meer dan de maanden daarvoor. Betrokkene nam naar aanleiding van deze verhoging geen contact op met het fonds.</p> <p>Het fonds informeerde betrokkene Het fonds ontdekte de fout en informeerde betrokkene over de onterecht ontvangen ouderdompensioenaanspraken. Het fonds besloot om -conform het herzieningsbeleid van het fonds- het onterecht uitgekeerde bedrag terug te vorderen en de maandelijkse ouderdompensioenaanspraken te corrigeren. Zodat betrokkene iedere maand de uitkering ontvangt waar hij conform het pensioenreglement recht op heeft.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene diende een klacht in tegen de terugvordering en stelde dat hij op basis van de onjuiste informatie onomkeerbare financiële beslissingen had genomen. Betrokkene verzocht om de <i>hogere onterechte</i> ouderdompensioenaanspraken en het teveel ontvangen bedrag niet terug te betalen.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds wees het verzoek van betrokkene af. Naar het oordeel van het fonds had betrokkene kunnen weten dat de verhoging onterecht was. Daarnaast had de betrokkene niet onderbouwd dat hij op basis van de onjuiste informatie onomkeerbare financiële beslissingen heeft genomen.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer informatie over het herzieningsbeleid.</p>

Uitruil partnerpensioen	
Klacht	Tegen de afwijzing om de gekozen uitruil ongedaan te maken, nadat het pensioen is ingegaan
Klager	Partner van de overleden deelnemer
Samenvatting	<p>Het fonds ontving het aanvraagformulier van de ouderdomspensioengerechtigde Op het aanvraagformulier stond de handtekening van betrokkene. Betrokkene ruilde bij pensioeningang haar partnerpensioen met instemming van de partner om voor extra ouderdomspensioen. In deze situatie zou betrokkene, als haar partner overlijdt, geen partnerpensioen ontvangen.</p> <p>Betrokkene verzocht om de gemaakte keuze terug te draaien Ruim een jaar nadat het ouderdomspensioen was ingegaan, verzocht betrokkene om de uitruil ongedaan te maken. Betrokkene stelde dat het niet haar bedoeling was om het partnerpensioen uit te ruilen. En laat weten dat haar partner, op het moment dat zij contact opnam met het fonds, ernstig ziek is. Het fonds wees het verzoek af, omdat een gemaakte keuze niet ongedaan kan worden gemaakt.</p> <p>Verzoek of klacht? Betrokkene is het hier niet mee eens en ging in bezwaar tegen de beslissing. Zij verzocht om het besluit te heroverwegen.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds wees het verzoek af. Bij het verwerken van het aanvraagformulier had het fonds geen redenen om te twijfelen aan de juistheid van hetgeen waarvoor betrokkene had getekend. Daarnaast is een gemaakte keuze om het ouderdoms- of partnerpensioen onherroepelijk. De gevolgen van de gemaakte keuze komen voor rekening van de gepensioneerde.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer informatie over uw pensioenkeuzes. Heeft u vragen over het aanvraagformulier? Neem contact met ons op.</p>

Anw-hiaatcompensatie	
Klacht	Tegen het beëindigen van de Anw-hiaatcompensatie
Klager	Betrokkene
Samenvatting	<p>Betrokkene ontving een Anw-hiaatcompensatie Als een deelnemer overlijdt terwijl hij/zij in de schoonmaak werkt, dan kan de partner recht hebben op Anw-hiaatcompensatie. De Anw-hiaatcompensatie eindigt als de partner een 'nieuwe' relatie begint, of een gezamenlijke huishouding gaat voeren met een of meer andere meerderjarige personen. In 2019 zijn alle betrokkenen over deze regel geïnformeerd. Zij hebben hierover een brief ontvangen. In de brief staat dat wanneer betrokkene gaat samenwonen hij/zij dit moet doorgeven aan het fonds. Geeft betrokkene het samenwonen niet door? Dan moet het onterecht ontvangen bedrag aan Anw-hiaatcompensatie worden terugbetaald.</p> <p>Het fonds beëindigde de Anw-hiaatcompensatie Betrokkende voerde een gezamenlijke duurzame huishouding met zijn partner, maar had dit niet gemeld aan het fonds. Het fonds beëindigde de ANW-hiaatcompensatie, omdat betrokkene ging samenwonen met iemand anders dan zijn/haar ouders.</p> <p>Verzoek of klacht? Betrokkene was het hier niet mee eens en dient een klacht in. Betrokkene stelde dat het onredelijk was dat de Anw-hiaatcompensatie werd beëindigd, wanneer de andere persoon waarmee hij is gaan samenwonen geen inkomen heeft.</p>
Beslissing pensioenfonds	<p>Het fonds heeft de klacht ongegrond verklaard. Betrokkene had namelijk aangegeven dat hij en zijn partner de kosten van de boodschappen delen. Daardoor is sprake van een gezamenlijke huishouding. En voor zo'n situatie is de Anw-hiaatcompensatieregeling niet bedoeld.</p> <p>Het fonds schrijft jaarlijks alle betrokkenen die een Anw-hiaatcompensatie ontvangen aan met het verzoek om door te geven als zij gaan samenwonen. Als zij niet reageren, dan beëindigt het fonds niet alleen de Anw-hiaatcompensatie maar vordert het ook het onterecht ontvangen bedrag aan ANW-hiaatcompensatie terug.</p>
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over de Anw-hiaatcompensatie.</p>

Anw-hiaatcompensatie	
Klacht	Tegen het beëindigen van de Anw-hiaatcompensatie
Klager	Drie betrokkenen
Samenvatting	<p>Betrokkenen ontvingen een Anw-hiaatcompensatie Als een deelnemer overlijdt terwijl hij/zij in de schoonmaak werkt dan kan de partner recht hebben op Anw-hiaatcompensatie. De Anw-hiaatcompensatie eindigt als de partner een 'nieuwe' relatie begint <i>of</i> een gezamenlijke huishouding gaat voeren met een of meer andere meerderjarige personen. In 2019 zijn alle betrokkenen over deze regel geïnformeerd. Zij hebben hierover een brief ontvangen. In de brief staat dat wanneer de betrokkene gaat samenwonen, hij/zij dit moet doorgeven aan het fonds. Geeft betrokkene het samenwonen niet door? Dan moet het onterecht ontvangen bedrag aan Anw-hiaatcompensatie worden terugbetaald.</p> <p>Het fonds schrijft Anw-hiaatgerechtigde jaarlijks aan Ieder jaar stuurt het fonds een informatieverzoek naar de ANW-hiaatgerechtigden. Het informatieverzoek moet voor een bepaald tijdstip terug zijn gestuurd. Als Anw-hiaatcompensatiegerechtigden het formulier niet tijdig terug sturen, beëindigt het fonds de Anw-hiaatcompensatie.</p> <p>Verzoek of klacht Alle drie de betrokkenen dienen een klacht in tegen het beëindigen van de Anw-hiaatcompensatie. Zij verzochten het fonds om de Anw-hiaatcompensatie met terugwerkende kracht te hervatten.</p>
Beslissing pensioenfonds	De klacht is door het fonds gegrond verklaard. De drie betrokkenen hadden -mede in verband met de toen geldende coronamaatregelen- redenen waardoor zij het aanvraagformulier niet tijdig terug konden sturen. Zij verklaarden geen gezamenlijke huishouding te hebben en dit bleek ook uit het BRP.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over de Anw-hiaatcompensatie.</p>

Overlijden voor pensioendatum	
Klacht	Tegen afwijzing niet uitgekeerde ouderdomspensioen
Klager	Partner van de ouderdomspensioengerechtigde
Samenvatting	<p>De ouderdomspensioengerechtigde verzocht om het ouderdomspensioen af te kopen De afgekochte ouderdomspensioenaanspraken zouden worden uitgekeerd in 1 bedrag. Het ouderdomspensioen was niet afgekocht op de pensioendatum, omdat de ouderdomspensioengerechtigde was overleden vóór het bereiken van de pensioneringsdatum.</p> <p>Betrokkene verzocht om de afkoop uit te keren aan de nabestaanden Het fonds wees het verzoek af, omdat de ouderdomspensioengerechtigde vóór pensionering is overleden.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene was het niet eens met deze beslissing en verzocht -mede gelet op de zeer gevoelige zaak- om de beslissing te heroverwegen en het ouderdomspensioen alsnog aan de nabestaanden uit te keren.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds wees het verzoek af. Het vervroegen van de pensioeningangsdatum is selectie tegen het fonds. Betrokkene heeft, hoe spijtig het ook is, het ouderdomspensioen <i>we!</i> opgevraagd en ingestemd voor afkoop op pensioendatum.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Wilt u meer weten over wanneer het fonds het niet uitgekeerde ouderdoms- of partnerpensioen alsnog uitkeert aan erfgenamen. Lees meer over partnerpensioen.</p>

Uitruilverklaring	
Klacht	Uitruilverklaring na de twee-maandentermijn
Klager	Ouderdomspensioengerechtigde
Samenvatting	<p>Als het dienstverband in de schoonmaaksector eindigt, stuurt het fonds een stopbrief met een uitruilverklaring De uitruilverklaring maakt het mogelijk om een deel van het opgebouwde ouderdomspensioen om te zetten in partnerpensioen. Let op, de uitruilverklaring moet binnen twee maanden naar het fonds zijn teruggestuurd. Bevestigt het fonds het ontvangst?</p> <p>Betrokkene stelde dat de uitruilverklaring op tijd is teruggestuurd Betrokkene was in de veronderstelling dat het fonds de uitruilverklaring op tijd had ontvangen. Zij kon geen bewijs opsturen waaruit bleek dat zij de uitruilverklaring had verstuurd naar het fonds. Na 7 maanden nam betrokkene contact op met het fonds en stelde de vraag of het partnerpensioen nu wel was verzekerd. Uit eerder ontvangen correspondentie van het fonds bleek dat namelijk niet het geval te zijn. Het bestuur stuurde betrokkene opnieuw de uitruilverklaring er is meegedeeld dat het fonds zal beoordelen of er -in de situatie van betrokkene- een uitzondering kan worden gemaakt.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het bestuur heeft betrokkene opnieuw een uitruilverklaring gestuurd. Onder de toen geldende omstandigheden door Corona. Het fonds kan betrokkene in deze situatie verzoeken om een aanvullende 'anti selectie' verklaring. Betrokkene moeten dan verklaren dat de gezondheid van de ondergetekenden niet van invloed is geweest op een andere gemaakte keuze. Als later blijkt dat dit wel het geval is, kan het fonds de gemaakte keuze <i>alsnog</i> terugdraaien.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Als u stopt met werken in de schoonmaak, ontvangt u van ons een stopbrief met daarbij de uitruilverklaring. Neem deze brief goed door. Kiest u voor uitruil? Stuur de uitruilverklaring dan binnen twee maanden terug. Lees meer informatie over stoppen met werken in de schoonmaak.</p>

Te veel ouderdomspensioen ontvangen	
Klacht	Bezwaar tegen terugvordering te veel ontvangen ouderdomspensioen
Klager	Ouderdomspensioengerechtigde
Samenvatting	<p>De ouderdomspensioengerechtigde ontving te veel ouderdomspensioen Het fonds had een fout gemaakt waardoor de ouderdomspensioengerechtigde te veel pensioen ontving. Het fonds paste de maandelijkse pensioenuitkeringen aan. En vorderde het te veel ontvangen bedrag terug.</p> <p>Verzoek of klacht Betrokkene ging in bezwaar tegen een terugvordering en de maandelijkse verlaging van het ouderdomspensioen. Betrokkene stelde dat hij niet wist dat het bedrag onjuist was. En om deze reden dan ook niet kon worden teruggevorderd.</p>
Beslissing pensioenfonds	<p>Het bestuur was het met deze stelling eens.</p> <p>Ten aanzien van de verlaagde pensioenuitkeringen, heeft de betrokkene onvoldoende aangetoond dat hij op basis van de onjuiste <i>hogere</i> ouderdomspensioenuitkeringen onherroepelijke financiële beslissingen heeft genomen. Het fonds heeft de maandelijkse pensioenuitkeringen naar de toekomst verlaagd en heeft het verzoek om het onterecht hogere ouderdomspensioen afgewezen.</p>
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over het herzieningsbeleid van het fonds.</p>

Onterecht uitgekeerd ouderdomspensioen

Klacht	Tegen terugvordering van het onterecht uitgekeerde ouderdomspensioen aan de nabestaande
Klager	Nabestaande
Samenvatting	<p>Het fonds keerde het ouderdomspensioen onterecht uit aan nabestaanden De nabestaanden van een ouderdomspensioengerechtigde hadden het overlijden niet gemeld bij de Nederlandse autoriteiten. Als een persoon overlijdt in het buitenland, moeten de nabestaanden het overlijden melden bij de Nederlandse autoriteiten. Doordat het fonds het overlijden niet automatisch doorkreeg, wist het niet van dit overlijden en keerde onterecht het ouderdomspensioen uit aan de nabestaanden.</p> <p>Het fonds vorderde het onterecht uitgekeerde ouderdomspensioen terug bij de nabestaanden Dit besluit is genomen conform het herziening beleid van het fonds.</p>
Beslissing pensioenfonds	Het fonds heeft het bedrag bij de nabestaanden teruggevorderd. Naar het oordeel van het fonds stond vast dat de nabestaanden wisten dat het ouderdomspensioen niet voor hen bestemd was.
Uw situatie	<p>Herkent u zich in deze situatie? Lees dan meer over het herzieningsbeleid van het fonds.</p>