

Klacht

De nabestaande is van mening dat hij/zij onvoldoende informatie kreeg bij het aanvragen van een (afkoop van) nabestaandenpensioen, waardoor de nabestaande onnodige kosten moest maken.

Datum beslissing

16 november 2022

Uitkomst

De pensioenuitvoeringorganisatie van StiPP heeft de klacht onderzocht. Voor het invullen van de benodigde documenten heeft de nabestaande - wonend in het buitenland - aanvullende informatie moeten opvragen bij verschillende instanties in twee landen, waardoor kosten zijn gemaakt.

De pensioenuitvoeringsorganisatie heeft geconstateerd dat de nabestaande hierover volledig is geïnformeerd en dat hij/zij geen (financiële) schade heeft geleden door het doen of nalaten van handelingen van StiPP.

In beroep heeft het bestuur geconstateerd dat de administrateur van StiPP de nabestaande er meerdere malen op heeft gewezen dat de benodigde documenten bij verschillende instanties konden worden opgevraagd. Daarnaast is consequent duidelijk gemaakt dat eventuele kosten hiervoor niet zouden worden vergoed, ook omdat gesprekken van de nabestaande met derden buiten de invloedssfeer van StiPP liggen. Het bestuur concludeert dat de pensioenuitvoeringorganisatie van StiPP conform het (toen geldende) beleid en de (toen geldende) instructies van StiPP heeft gehandeld. Dit betekent dat StiPP geen schadevergoeding toekent en dat de klacht ongegrond is verklaard.

Het bestuur heeft aangegeven het spijtig te vinden dat de nabestaande de weg naar de juiste instanties door alle procedures niet makkelijk heeft kunnen vinden en dat de afhandeling lang heeft geduurd. StiPP heeft mede op basis van deze klacht haar eigen processen met betrekking tot de behandeling van afkoopverzoeken herzien. De door de nabestaande gegeven informatie over 'drempels' en procedures heeft aan deze procesverbeteringen bijgedragen.

In beroep

Op basis van artikel 8 van het klachten- en geschillenreglement van StiPP heeft de nabestaande recht om tegen dit besluit schriftelijk in beroep te gaan bij de Ombudsman Pensioenen. De nabestaande heeft tot nog toe geen gebruik gemaakt van dit recht.