

Onderwerp:

KC 26-02 (Brummer) behandeling melding over pensioenfonds – advies aan de directie

1. Inleiding en samenvatting

1. De heer J.M. Brummer (hierna: klager) heeft een klacht ingediend over de wijze waarop het cluster Publieksvoorlichting, onderdeel van de afdeling Communicatie van DNB (hierna: beklaagde), meldingen van klager over de voorgenomen collectieve waardeoverdracht van het BP Pensioenfonds heeft behandeld.
2. De klachtencommissie heeft beoordeeld hoe beklaagde de meldingen en berichten van klager heeft behandeld en is daarbij tot de conclusie gekomen dat beklaagde op adequate wijze heeft gereageerd op de berichten van klager en hem telkens inhoudelijk correct heeft geïnformeerd. Vanwege de geheimhoudingsplicht van DNB en het verbod op individuele geschilbeslechting door DNB, heeft beklaagde redelijkerwijs niet meer voor klager kunnen doen dan zij gedaan heeft. Voor zover berichten van klager door DNB niet of pas na langere tijd zijn beantwoord, is klager daardoor niet in zijn belangen geschaad en heeft hij daar met zijn handelwijze zelf in belangrijke mate aan bijgedragen.
3. Omdat naar het oordeel van de klachtencommissie over het voorgaande geen twijfel kan bestaan, adviseert de klachtencommissie de directie de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.

Datum

26 augustus 2026

2. Relevante feiten voorafgaand aan en kort na het indienen van de klacht**Kenmerk**

B008-1347065313-509
KC 26-02

4. Op 4 juli 2025 heeft klager telefonisch contact opgenomen met Publieksvoorlichting DNB met vragen over de voorgenomen collectieve waardeoverdracht van BP Pensioenfonds naar Zwitserleven. In dat telefoongesprek heeft DNB kort toegelicht wat de rol van DNB als toezichthouder is en verzocht een e-mail te sturen.
5. Klager heeft op 7 juli 2025 een e-mail gestuurd met een aantal vragen aan DNB. Op 29 juli 2025 geeft DNB gereageerd. In die reactie heeft DNB toegelicht dat zij niet alle vragen kan beantwoorden, omdat het BP Pensioenfonds in België is gevestigd. DNB heeft klager doorverwezen naar de Belgische toezichthouder, de FSMA. Verder heeft DNB in algemene zin een uitgebreide toelichting gegeven over het proces van een (internationale) collectieve waardeoverdracht en de beoordeling die DNB in dat kader uitvoert.
6. Op 30 juli 2025 heeft klager een e-mail aan DNB gestuurd waarin hij zijn visie uiteenzet over de collectieve waardeoverdracht van het BP Pensioenfonds. DNB heeft hierop niet gereageerd.
7. Op 24 augustus 2025 heeft klager een e-mail aan DNB gestuurd waarin hij wederom zijn visie op de voorgenomen collectieve waardeoverdracht uiteenzet tevens verwijzend naar een artikel uit een opinietijdschrift. DNB heeft hierop niet gereageerd.
8. Op 30 augustus en 3 september 2025 heeft klager twee e-mails aan DNB gestuurd die geadresseerd waren aan de Vereniging van Oud BP Medewerkers (VOBP). DNB stond bij deze e-mails in de CC. DNB heeft hierop niet (inhoudelijk) gereageerd.
9. Op 8 september 2025 heeft klager een e-mail aan DNB gestuurd waarin hij aangeeft ontevreden te zijn over de informatievoorziening vanuit het BP Pensioenfonds. Op 17 september 2025 heeft DNB hierop gereageerd en aangegeven geen uitspraken te kunnen doen over Zwitserleven (het fonds waarnaar het BP Pensioenfonds voornemens is de collectieve waarde over te dragen), omdat DNB niet in kan gaan op (het toezicht op) individuele instellingen. Ook heeft DNB wederom de contactgegevens verstrekt van de FSMA in België, die toezichthouder is op het BP Pensioenfonds.
10. Op 18 september 2025 heeft DNB een brief van klager ontvangen, gedateerd op 9 september 2025, met een aantal vragen aan DNB.
11. Op 2 oktober 2025 heeft DNB wederom een brief van klager ontvangen, gedateerd 1 oktober 2025, waarin klager aangeeft nog geen reactie te hebben ontvangen van DNB en klager nogmaals een aantal vragen stelt.
12. Op 14 november 2025 is er telefonisch contact geweest tussen klager en DNB. DNB bevestigt dat de brief door DNB ontvangen is en biedt excuses aan voor het uitblijven van een ontvangstbevestiging en legt uit dat de vragen en zorgen van klager gedeeld zijn met de betreffende toezichtafdeling van DNB. DNB zegt toe zo spoedig mogelijk alsnog met een inhoudelijke reactie op de brief van klager te komen.
13. Op 27 december 2025 heeft klager DNB een e-mail gestuurd waarin hij zijn onvrede uit over het BP Pensioenfonds en informatievoorziening over de voorgenomen

Pagina

1 van 5

collectieve waardeoverdracht. Op 6 januari 2026 heeft DNB gereageerd op deze e-mail en de eerdere brief. In deze reactie geeft DNB aan dat alle informatie die DNB mag en kan delen reeds in alle eerdere correspondentie met klager gedeeld is. DNB voegt daar aan toe dat zij een geheimhoudingsplicht heeft en daardoor geen toezichtinformatie over individuele instellingen kan delen.

14. Op 17 januari 2026 heeft klager de hiervoor genoemde reactie van DNB aan het pensioenfonds met een begeleidende e-mail gestuurd aan het pensioenfonds en DNB meege-
nomen in de CC.
15. Op 17 april en 15 mei 2026 heeft klager e-mails gestuurd aan DNB waarin hij zijn on-
vrede uit over het BP Pensioenfonds en specifiek over de korte deadline die het BP Pensi-
oenfonds volgens hem hanteert voor het doorgeven van de keuze om mee te gaan in de
collectieve waardeoverdracht. In haar reactie van 5 juni 2026 geeft DNB aan zijn zorgen
niet te kunnen wegnemen en wijst klager er nogmaals op dat hij zich tot de Belgische
toezichthouder kan wenden. Daarnaast licht DNB in algemene zin toe een voorgenomen
collectieve waardeoverdracht zorgvuldig te beoordelen waarbij de belangen van de (ge-
wezen) deelnemers en pensioengerechtigden centraal staan.
16. Op 19 mei, 26 mei, 29 mei, 31 mei en 9 juni 2026 heeft klager vele berichten gestuurd
waarin hij zijn onvrede uit over het BP Pensioenfonds en/of de correspondentie en han-
delwijze van DNB. Veel van deze e-mails zijn (tevens) aan anderen dan DNB of aan ver-
schillende geadresseerden tegelijk gericht.
17. Op 19 juni 2026 heeft DNB een bericht aan klager gestuurd en toegelicht dat DNB altijd
de intentie heeft de berichten van klager zo goed mogelijk te beantwoorden, maar tege-
lijkertijd gebonden is aan een geheimhoudingsplicht. Daarnaast geeft DNB aan dat de
Belgische toezichthouder FSMA bevoegd is en informatievoorziening van pensioenfondsen
in Nederland aan hun deelnemers onder het toezicht van de AFM valt. Verder licht DNB
toe dat het pensioenfonds de deelnemers zal informeren over de uitkomst van de beoor-
deling van de voorgenomen collectieve waardeoverdracht.
18. Op 21 juni, 30 juni, en 22 juli 2026 stuurt klager wederom berichten waarin hij zijn on-
vrede uit over het BP Pensioenfonds en/of de correspondentie en handelwijze van DNB.
Ook veel van deze e-mails zijn (tevens) aan anderen dan DNB of aan verschillende ge-
adresseerden tegelijk gericht.
19. Op 8 juli 2026 dient klager zijn klacht in bij de klachtencommissie van DNB.
20. Op 17 juli 2026 stuurt klager een afschrift van de klacht die hij heeft ingediend bij het BP
Pensioenfonds aan de klachtencommissie van DNB.
21. Op 19 juli 2026 stuurt klager een bericht aan het BP Pensioenfonds en VOBP in kopie aan
de klachtencommissie van DNB.

3. Procesverloop behandeling klachtencommissie

22. Op 16 juli 2026 heeft de klachtencommissie de ontvangst van de klacht bevestigd.
23. Op 30 juli 2026 is beklagde in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de
klacht. Op 31 juli 2026 heeft beklagde deze schriftelijke reactie ingestuurd. Daarbij
heeft beklagde tevens een overzicht verstrekt van alle contactmomenten met klager.
24. Op 14 augustus 2026 heeft de klachtencommissie klager geïnformeerd over de beslissing
om de klacht in behandeling te nemen en de reactie van beklagde met klager gedeeld.

4. De klacht

25. De klacht richt zich op de wijze waarop DNB de meldingen en correspondentie van klager
over de voorgenomen collectieve waardeoverdracht van het BP Pensioenfonds heeft be-
handeld. Klager is niet tevreden over de informatievoorziening door DNB aan hem en de
behandeling door DNB van zijn signalen als deelnemer van het BP Pensioenfonds.
26. Klager omschrijft in zijn klacht een aantal gebreken in de governance van en informa-
tieverstrekking door het BP Pensioenfonds bij DNB onder de aandacht te hebben ge-
bracht, namelijk: (a) de beperkte beschikbaarheid van onafhankelijk informatie voor
deelnemers; (b) het ontbreken van een voor de deelnemers toegankelijke beoordeling
van de voorgenomen overdracht; (c) onduidelijkheid over de wijze waarop de belan-
gen van de gepensioneerden in de besluitvorming zijn betrokken; (d) zorgen van kla-
ger over de vertegenwoordiging van gepensioneerden in het besluitvormingsproces.
27. Klager stelt de indruk te hebben dat zijn signalen voornamelijk procedureel zijn be-
handeld en vindt dat hem onvoldoende inzicht is gegeven in de wijze waarop DNB de
door hem genoemde aspecten heeft beoordeeld binnen haar toezichthoudende taak.
28. Verder stelt klager dat DNB nooit formeel en inhoudelijk heeft gereageerd op zijn

- aangetekende brieven van 9 en 19 september 2025. De klachtencommissie is niet bekend met een brief van 19 september en gaat ervan uit dat klager de, tevens bij zijn klacht gevoegde, brief van 1 oktober 2025 bedoelt (zie randnummer 11).
29. Voorts verzoekt klager de klachtencommissie te beoordelen of DNB jegens hem heeft voldaan aan de eisen van zorgvuldigheid, transparantie en deugdelijke motivering bij de behandeling van zijn meldingen over het BP Pensioenfonds. Daarbij verzoekt klager de klachtencommissie in het bijzonder aandacht te besteden aan vier vragen, die hierna worden geciteerd:
- 'Op welke wijze zijn mijn signalen inhoudelijk beoordeeld?'
 - 'In hoeverre is onderzocht of deelnemers beschikten over voldoende onafhankelijke informatie om een goed geïnformeerde keuze te maken?'
 - 'Op welke wijze heeft DNB beoordeeld dat de belangen van gepensioneerden evenwichtig zijn meegewogen?'
 - 'Waarom is hierover aan mij slechts beperkt inhoudelijk terugkoppeling gegeven?'
30. Tot slot geeft klager aan dat zijn klacht niet bedoeld is om individuele medewerkers van DNB een verwijt te maken en dat hij hoopt dat zijn klacht kan bijdragen aan een zorgvuldige evaluatie van de wijze waarop DNB omgaat met signalen van deelnemers bij complexe pensioenoverdrachten.

5. Verweer beklagde

- In de schriftelijke reactie op de klacht heeft beklagde toegelicht hoe de correspondentie tussen klager en Publieksvoorlichting DNB is verlopen en een overzicht bijgevoegd met alle contactmomenten tussen klager en DNB.
- Beklaagde zet uiteen dat na het eerste telefonische contact met klager en de e-mail die klager daarop heeft gestuurd, DNB uitgebreid inhoudelijk in is gegaan op de vragen van klager en in algemene zin een toelichting heeft gegeven op de beoordeling die DNB uitvoert bij collectieve waardeoverdrachten. Beklaagde heeft in die reactie klager erop gewezen dat het BP Pensioenfonds in België is gevestigd en dat daardoor niet DNB maar de Belgische FSMA de bevoegde toezichthouder is. Verder heeft beklagde toegelicht dat DNB de belangen van verschillende groepen deelnemers meeweegt, maar niet kijkt naar de belangen van individuele deelnemers. Voorts heeft beklagde toegelicht dat de keuze van een deelnemer om al dan niet in te stemmen met een waardeoverdracht afhankelijk kan zijn van persoonlijke voorkeuren en dus door verschillende individuele deelnemers anders kan worden gewogen.
- Beklaagde stelt dat klager vervolgens verschillende e-mails aan DNB heeft gestuurd, en aan anderen met DNB in de CC, waarin geen vragen werden gesteld, maar slechts de visie van klager werd gedeeld. In reactie op een e-mail waarin klager zijn onvrede uit over de informatievoorziening en de afhandeling door het BP Pensioenfonds, heeft beklagde geantwoord met een verwijzing naar de Belgische toezichthouder en een toelichting op het proces van de beoordeling van een voorgenomen internationale collectieve waardeoverdracht door DNB.
- Over de eerste aangetekende brief van klager (gedateerd 9 september 2025) licht beklagde toe dat deze gedeeld is met de betreffende toezichtafdeling voor het opstellen van een antwoord. De brief gedateerd op 1 oktober 2025 is wel door DNB ontvangen, maar heeft het cluster Publieksvoorlichting DNB nooit bereikt. Beklaagde heeft op 14 november 2025 telefonisch contact opgenomen en excuses aangeboden voor het uitblijven van een reactie.
- Beklaagde onderkent dat er niet rechtstreeks op de brieven van klager is gereageerd, maar dat DNB zowel voorafgaand als na ontvangst van de brieven verschillende keren uitgebreid heeft gereageerd op berichten van klager en daarbij alle relevante informatie met klager heeft gedeeld binnen de mogelijkheden die DNB heeft gezien haar geheimhoudingsplicht. Dat laatste heeft beklagde ook benadrukt in haar e-mail aan klager van 6 januari 2026. In juni 2026 heeft beklagde nog tweemaal gereageerd op berichten van klager en toegelicht wat de rollen zijn van de verschillende toezichthouders zoals de FSMA en de AFM.
- Beklaagde stelt voorts dat klager zijn berichten aan DNB vanuit verschillende e-mailadressen heeft verzonden. Hierdoor heeft beklagde drie van elkaar losstaande dossiers voor de correspondentie met klager aangemaakt met verschillende behandelaren.
- In reactie op de vragen in de klacht stelt beklagde dat de signalen van klager gedeeld zijn met de betrokken toezichtafdeling en dat de toezichthouders betrokken zijn geweest bij het opstellen van (een aantal van) de antwoorden die DNB aan klager heeft gestuurd. Daarnaast geeft beklagde aan dat het vanwege de wettelijke geheimhoudingsplicht van DNB slechts in beperkte mate mogelijk is inhoudelijk te reageren en dat DNB bovendien geen toelichting kan geven op haar interne afwegingen.
- Beklaagde betreurt dat klager zich onvoldoende gehoord voelt en dat zijn brief van 1 oktober 2025 het cluster Publieksvoorlichting niet heeft bereikt. Hoewel beklagde dat achteraf

bezien onwenselijk vindt, acht zij het niet waarschijnlijk dat dit tot een wezenlijk andere reactie van DNB zou hebben geleid. Tot slot stelt beklagde zich te hebben ingespannen de signalen van klager zorgvuldig met de betrokken toezichtafdeling te delen en klager zo volledig mogelijk te informeren.

6. Beoordeling door de klachtencommissie

Inhoud van de reacties van DNB

39. De klachtencommissie constateert dat beklagde in de berichten aan klager telkens uitgebreid en inhoudelijk is ingegaan op de vragen en zorgen van klager. Ook heeft beklagde meermaals een uitgebreide toelichting gegeven op het proces van een (internationale) collectieve waardeoverdracht en de rol die DNB daarin heeft. Beklaagde heeft voorts in haar eerste bericht klager erop gewezen dat het BP Pensioenfonds in België is gevestigd en dat daarom niet DNB, maar de Belgische FSMA de autoriteit is die verantwoordelijk is voor het doorlopende toezicht op het BP Pensioenfonds. Beklaagde heeft ook toegelicht dat DNB klager niet kan adviseren over de vraag of klager al dan niet zou moeten instemmen met de waardeoverdracht, dat DNB niet bemiddelt tussen instellingen en hun klanten en of deelnemers, en dat DNB gebonden is aan een wettelijke geheimhoudingsplicht waardoor zij geen informatie met klager kan delen over de beoordeling door DNB van de voorgenomen collectieve waardeoverdracht.
40. Naar het oordeel van de klachtencommissie heeft beklagde op adequate wijze gereageerd op de vele berichten van klager en telkens inhoudelijke correcte informatie aan klager verstrekt. De vragen die klager aan DNB stelde zijn voorts zorgvuldig beantwoord, waarin specifiek is ingegaan op de situatie van klager. Beklaagde heeft klager er in haar eerste reactie ook terecht op gewezen dat het doorlopende toezicht op het BP Pensioenfonds wordt uitgeoefend door de Belgische FSMA en niet door DNB.
41. De klachtencommissie constateert dat klager hiermee kennelijk geen genoeg nam en DNB berichten is blijven sturen, waarin klager telkens min of meer dezelfde vragen en punten aan de orde is blijven stellen vaak zonder daarbij concreet in te gaan op de inhoud van de antwoorden die DNB hem heeft gegeven. Klager heeft tevens vele berichten gestuurd waarin geen (concrete) vragen aan DNB gesteld werden, waardoor onduidelijk is wat klager precies met deze berichten beoogde of van DNB verwachtte.

Meldingen klager zijn meegenomen door DNB

42. Anders dan klager suggereert, heeft beklagde bovendien de signalen van klager met de toezichtafdeling gedeeld die zich binnen DNB bezighoudt met (internationale) collectieve waardeoverdrachten en zijn de signalen van klager dus ook daadwerkelijk meegenomen in de beoordeling van de voorgenomen collectieve waardeoverdracht. Ook zijn de toezichthouders betrokken geweest bij het opstellen van de reacties aan klager. In het telefonisch contact op 14 november 2025 is het voorgaande ook aan klager medegedeeld.

Geheimhoudingsplicht en verbod individuele geschilbeslechting

43. Gezien de geheimhoudingsplicht waar DNB aan gebonden is op grond van artikel 204, eerste lid, van de Pensioenwet, heeft beklagde terecht richting klager benadrukt dat DNB niet kan ingaan op de afwegingen van DNB bij de beoordeling van de voorgenomen collectieve waardeoverdracht en aan klager ook geen inhoudelijke terugkoppeling kan geven.
44. Voorts wijst de klachtencommissie op artikel 152, eerste lid, onder c, van de Pensioenwet waarin is bepaald dat DNB niet treedt in de beoordeling van de individuele rechtsverhouding tussen een pensioenuitvoerder en een aanspraak- of pensioengerechtigde.

Doorlooptijd van reactie op brieven van klager

45. Zoals beklagde in haar reactie aangeeft, is het te betreuren dat de brief van klager gedateerd op 1 oktober 2025 niet bij de juiste afdeling terecht is gekomen en dat een reactie op de eerdere brief van klager (gedateerd op 9 september 2025) lang op zich heeft laten wachten. De klachtencommissie is echter van oordeel dat klager hierdoor niet in zijn belangen geschaad is, omdat DNB in de twee eerdere reacties uitgebreid op de vragen van klager gereageerd had en alle relevante informatie die DNB kon en mocht delen al met klager gedeeld had. Voorts heeft beklagde in het telefonisch contact in november 2025 wel bevestigd de brief ontvangen te hebben en heeft beklagde excuses aangeboden voor het tot dan toe uitblijven van een reactie. Nadien heeft DNB bovendien nog tweemaal inhoudelijk gereageerd

op navolgende berichten van klager en daarin nogmaals benadrukt wat de rol van DNB is.

Wijze van communiceren door klager

46. Bij het voorgaande is tevens relevant dat klager afwisselend maar liefst zes verschillende e-mailadressen gebruikt heeft om met DNB te communiceren.¹ Bij een deel van deze e-mailadressen is bovendien uit het e-mailadres en de tenaamstelling niet op te maken dat het een e-mailadres van klager betreft. Het is naar het oordeel van de klachtencommissie goed te begrijpen dat beklagde daardoor niet in alle gevallen onderkend heeft dat er al eerder met klager contact was geweest. Daardoor is een aantal keer een nieuw dossier aangemaakt voor klager dat door een andere medewerker van het cluster Publieksvoorlichting is behandeld, zonder dat daarbij (direct) acht geslagen is op de eerdere correspondentie met klager. De eerdere correspondentie tussen klager en DNB is bovendien door klager ook niet bijgevoegd wanneer hij DNB een nieuw bericht stuurde (al dan niet vanuit een ander e-mailadres). Het voorgaande heeft eraan bijgedragen dat klager langer dan nodig heeft moeten wachten op een (inhoudelijke) reactie op een aantal van zijn berichten. Gezien de hiervoor geschetste handelwijze van klager is de langere dan gebruikelijke reactietijd beklagde dan ook niet te verwijten.

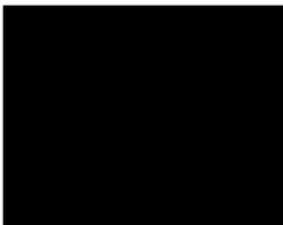
Conclusie

47. Gezien het voorgaande overweegt de klachtencommissie dat de klacht geen doel treft. Beklaagde heeft op adequate wijze gereageerd op de berichten van klager en hem telkens inhoudelijk correct geïnformeerd. Vanwege de geheimhoudingsplicht van DNB en het verbod op individuele geschilbeslechting door DNB, heeft beklagde redelijkerwijs niet meer voor klager kunnen doen dan zij gedaan heeft. Voor zover berichten van klager door DNB niet of pas na langere tijd zijn beantwoord, is klager niet in zijn belangen geschaad en heeft hij daar met zijn handelwijze zelf aan bijgedragen.
48. Omdat er over het voorgaande wat de klachtencommissie betreft geen twijfel kan bestaan, heeft zij conform artikel 9, tweede lid, onder a, van de Klachtenregeling DNB dan ook afgezien van het horen van klager en adviseert zij de klacht *kennelijk ongegrond* te verklaren.

7. Advies klachtencommissie aan directie

49. De klachtencommissie adviseert de directie de klacht kennelijk ongegrond te verklaren.
50. De klachtencommissie ziet geen aanleiding een advies mee te geven over eventueel te nemen maatregelen, zoals bedoeld in artikel 2, derde lid, aanhef en onder d van de klachtenregeling DNB.

Voor dit advies is de klachtencommissie samengesteld uit twee voor DNB werkzame leden, namelijk J.H. Hollenbeek Brouwer, D. Uysal, en J.J. Draaijer als extern voorzitter. Secretaris is L. Ploegstra.



mr. drs. J.J. Draaijer
Voorzitter
Klachtencommissie
De Nederlandsche Bank

¹ Namelijk: [redacted] dracht@pm.me [pensioenover-](#)