

PF

HVP

Herzien van pensioenen

Pensioenfederatie

De Pensioenfederatie is de overkoepelende belangenbehartiger van bijna alle Nederlandse pensioenfondsen. Zij vertegenwoordigt namens 198 pensioenfondsen de belangen van:

- 5,8 miljoen deelnemers
- 3,4 miljoen gepensioneerden
- 10 miljoen gewezen deelnemers.

Het overgrote deel van alle werkenden is aangesloten bij een collectief pensioenfonds.

De pensioenfondsen van de Pensioenfederatie beheren samen circa 1550 miljard euro.

(Cijfers per 31-12-2019)

Contactinformatie

Prinses Margrietplantsoen 90
2595 BR Den Haag

Postbus 93158
2509 AD Den Haag

T + 31 (0)70 76 20 220
info@pensioenfederatie.nl
www.pensioenfederatie.nl

© Overname van tekst(delen) uit deze uitgave is mogelijk na toestemming van de Pensioenfederatie. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Pensioenfederatie,
Den Haag, januari 2021

Dankwoord

Deze uitgave is tot stand gekomen met medewerking van:

Hans Breuker (TKP)
Lody Geerst (ABP)
Gust Klaassen (PGB)
Beinte Koopmans (APG)
Saskia Mevissen (MN)
Jeannette Wilms (PGGM)
Gerard Metske (Pensioenfederatie)

De Pensioenfederatie dankt hen hartelijk voor hun bijdrage.

Deze uitgave verwijst een aantal keer naar de bijdragen van PensioenDoen. PensioenDoen is een lerend platform waar pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties op vrijwillige basis kennis en ervaring met elkaar delen.

De menselijke maat en een goede deelnemerbeleving moeten centraal staan bij klachtenmanagement; niet de procedure. Het beleid moet daarbij meer gericht worden op het voorkomen van klachten. En als een deelnemer dan toch besluit om een klacht in te dienen, dan moet kraakhelder zijn hoe dit werkt. Hoewel klachten soms complex zijn, is het belangrijk om hier niet star en juridisch mee om te gaan. Omdat het van elkaar leren op gebied van afhandeling van klachten iedereen kan helpen, is dit initiatief eind 2018 opgestart. Dit servicedocument is tot stand gekomen door samenwerking tussen zes grote pensioenfondsen en vier grote pensioenuitvoeringsorganisaties. Dit in samenwerking met de Pensioenfederatie en Stichting Gouden Oor.

Juist bij dit servicedocument over het herzien van pensioen is het belangrijk het platform PensioenDoen te bedanken voor het delen van de leidraad 'Naar een optimaal klachtenmanagement'.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Deel 1 Algemeen	7
1.1 Algemene principes bij het doorvoeren van herzieningen	7
1.2 Oorzaken en vormen van herzieningen; preventie	9
1.3 Bestuurlijke aspecten	12
1.3.1 Evenwichtige belangenafweging	12
1.3.2 Vertrouwen in pensioenfondsen / pensioensector	13
1.3.3 Beleid bepalen als richtsnoer voor de pensioen- uitvoeringsorganisatie	14
1.3.4 Klachten en geschillen	14
1.3.5 Rol verantwoordingsorgaan	15
Deel 2 Technische analyse	17
2.1 Herzieningen	17
2.2 Juridisch kader bij herziening van pensioen of pensioenaanspraken	18
2.3 Terugvordering van te veel betaald pensioen	22
2.4 Verjaring	24
2.5 Matiging	24
Deel 3 Technische Uitvoeringsaspecten	25
3.1 Betalingsregeling	25
3.2 Afbouwregeling / gewenningstermijn	26
3.3 Vergoeden of vorderen van wettelijke rente	26
3.4 Vergoeden belastingschade	28
3.5 Bruto of nettobedragen terugvorderen	29
3.5.1 Het pensioenfonds kan de afgedragen loonheffing nog verrekenen in lopend fiscaal jaar	29
3.5.2 Het pensioenfonds kan de afgedragen loonheffing niet verrekenen in lopend fiscaal jaar	29
3.5.3 Het pensioenfonds kan het te veel uitgekeerde bedrag verrekenen met toekomstige pensioenuitkeringen	30
3.6 Gevolgen van een herziening voor toeslagen	31
3.7 Geen schade, maar wel ergernis	31

Inleiding

Deelnemers in een pensioenregeling moeten kunnen vertrouwen op een correcte administratie door hun pensioenfonds. Informatie die zij ontvangen tijdens de opbouw- of premie inleg-fase van hun pensioen moet juist zijn. Deze informatie gebruiken zij voor hun financiële planning. En op het moment dat een pensioenuitkering is ingegaan moet een pensioengerechtigde er op kunnen vertrouwen dat de hoogte van de uitkering juist berekend is. Want op basis van dat bedrag gaat een pensioengerechtigde zijn of haar huishoudboekje aan deze nieuwe levensfase aanpassen.

Als het reeds gecommuniceerde – en soms al uitbetaalde – bedrag moet worden aangepast omdat de administratie of de aangeleverde data niet correct was, heeft dat een negatief effect op het vertrouwen van de deelnemer in het pensioenfonds. De manier waarop een pensioenfonds omgaat met zo'n situatie, maakt veel verschil of dat vertrouwen kan worden herwonnen. De tekst is vaak geënt op uitkeringsregelingen en is uiteraard ook relevant voor premieregelingen.

Belang van de deelnemer centraal

De Pensioenfederatie vindt het belangrijk om vanuit de doelstelling van pensioenfonds tot te lichten welke aspecten belangrijk zijn bij een eventuele herziening van een reeds gecommuniceerd en/of uitbetaald pensioenbedrag. Hierbij staat het zorgvuldig omgaan met de belangen van alle deelnemers en pensioengerechtigden centraal. Belangrijk is dat er gebruik wordt gemaakt van een relevant juridisch kader voor het zorgvuldig herzien van pensioen. Informatie daarover vindt u in deel II van dit document. Praktische informatie is opgenomen in deel III. Tegelijk maakt dit document duidelijk dat het in sterke mate juridificeren van herzieningen ongewenst is. Het juridisch kader kan niet los worden gezien van een integere bedrijfscultuur, de menselijke maat, goede communicatie én datakwaliteit. Informatie daarover vindt u in deel I van dit document.

Belang van de kwaliteit van administraties kan niet worden onderschat

Er is – terecht – maatschappelijke aandacht voor de kwaliteit van de gegevensaanlevering en het vervolgens zorgvuldig beheren van die gegevens door pensioenfonds. Dit servicedocument kan dan ook niet in isolement worden gezien van sectorinitiatieven op het gebied van datakwaliteit.¹ Naast het feit dat verdere digitalisering van pensioenbeheer én gegevensuitwisseling met overheidsinstellingen zoals het UWV ertoe leiden dat de datakwaliteit toeneemt en het aantal herzieningen in de toekomst wordt beperkt, leidt de nieuwe actuele informatie daarnaast ook tot correcties. Onjuiste data worden gecorrigeerd maar hoeven niet altijd te leiden tot een herziening van een aanspraak of uitkering.

¹ Binnen de pensioensector onderzoeken we hoe pensioenfonds omgaan met de kwaliteit en werken aan een aanvulling op het servicedocument Eigen Risico Beoordeling.

Overgaan tot herziening is een afweging voor het pensioenfondsbestuur. Mocht een bestuur hiertoe overgaan, dan moet het uitgangspunt hierbij zijn om belanghebbenden te informeren over de afwegingen, zeker als de deelnemer of pensioengerechtigde geen blaam treft. De manier waarop pensioenfondsen omgaan met herzieningen is van groot belang en vergt ook goed uitgedacht beleid dat voor deelnemers toegankelijk is.

Dit servicedocument bevat handvatten om beleid van pensioenfondsen vast te stellen en/of te evalueren. Servicedocumenten hebben, anders dan gedragslijnen van de Pensioenfederatie, geen bindend of voorschrijvend karakter.

Fouten zijn ondanks inspanningen niet uit te sluiten en voorbehouden zijn nodig

Ondanks de doelstelling om juist en volledig te zijn in de administratie en ondanks alle inspanningen komt het voor dat er onjuistheden in de administratie ontstaan. Bijvoorbeeld door een vertraagde aanlevering van gewijzigde persoons- of inkomensgegevens of doordat een fout gemaakt wordt bij de overdracht van gegevens.

Vaak worden ook voorlopige berekeningen verstrekt die nog kunnen wijzigen. Er is dus ook sprake van een spanningsveld tussen het op tijd geven van inzage en bieden van handelingsperspectief aan de ene kant en de juistheid of het definitieve karakter van aanspraken en uitkeringen aan de andere kant. Heldere communicatie is daarom belangrijk en kan ook ongenoegen voorkomen of wegnemen.

Pensioenfondsen herstellen onjuistheden in de administratie

Over het algemeen herstellen pensioenfondsen onjuistheden in de administratie als deze aan het licht komen. Dat kan leiden tot het bijstellen van eerder gecommuniceerde bedragen van pensioenaanspraken of een herziening (naar boven of naar beneden) van een pensioenuitkering. In dat laatste geval in combinatie met een terugvordering (mits dat niet in strijd is met de goede trouw) of nabetaling over de periode waarin de pensioenuitkering achteraf te hoog of te laag blijkt te zijn geweest. In dit servicedocument worden deze correcties 'herzieningen' genoemd.

Herzieningen leiden bij deelnemers tot minder vertrouwen. "Als de eerder verstrekte informatie onjuist was, hoe weet ik dan dat het nu wel klopt?" Zeker een herziening die leidt tot een negatief effect leidt tot minder vertrouwen, vaak omdat de deelnemer buiten zijn schuld nadeel ondervindt. Persoonlijk contact met de deelnemers helpt om vertrouwen te herstellen.

Het voorkómen van herzieningen door focus op en borging van de kwaliteit van pensioenadministraties staat daarom voorop. Dit servicedocument maakt onderscheid tussen de herziening (aanpassing) en gevolgen van de herziening (nabetaling of (onder voorwaarden) terugvordering).

1

Deel 1 Algemeen

1.1

Algemene principes bij het doorvoeren van herzieningen

Het doorvoeren van een herziening na het ontdekken van een onjuistheid of onvolledigheid in de pensioenadministratie heeft vaak financiële gevolgen voor de betreffende deelnemer. Als het gaat om een herziening van gegevens die ten grondslag hebben gelegen aan de berekening van een al ingegaan pensioen merkt de pensioengerechtigde dit zelfs direct in de portemonnee. Positief of negatief.

Omdat pensioen als doel heeft inkomenszekerheid voor later te verschaffen, heeft het bewaken van de kwaliteit van de pensioenadministratie de voortdurende aandacht van pensioenfondsen. Want hoe minder de kwaliteit van de administratie, hoe groter de kans dat er in de toekomst herzieningen gedaan moeten worden. En die kans op herzieningen brengt onzekerheid voor deelnemers met zich mee.

Om de mogelijke negatieve gevolgen van noodzakelijke herzieningen van pensioenaanspraken en -uitkeringen te beperken, beveelt dit servicedocument aan dat pensioenfondsen beleid vaststellen voor het doorvoeren van herzieningen en het voorkomen van herzieningen. De volgende principes kunnen daarbij handvatten bieden.

Dit document gaat dus niet over de beoordeling of een aanspraak wel of niet juist is vastgesteld, maar over de gevolgen die een herziening van een (eerder gecommuniceerde) aanspraak heeft.

Beleid

- Zorg voor duidelijk, begrijpelijk beleid voor het doorvoeren van (de gevolgen van de) herzieningen, zo objectief en eenvoudig als mogelijk.
- Maak dit beleid bekend op de website, zodat iedereen kan zien dat zorgvuldig met pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen wordt omgegaan.
- Beschrijf hoe omgegaan wordt met de meest voorkomende situaties van herzieningen, zodat gelijke gevallen zoveel mogelijk gelijk behandeld kunnen worden, bijvoorbeeld:
 - o herzie aanspraken in beginsel tenzij er sprake van bijzondere omstandigheden;
 - o herzie uitkeringen, als dit leidt tot een hogere uitkering, altijd en doe een nabetaling als een herziening met terugwerkende kracht wordt uitgevoerd; en
 - o herzie uitkeringen, als dit leidt tot een lagere uitkering, alleen naar de toekomst, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden en denk na over geleidelijke aanpassing. Vorder bij een herziening van een uitkering alleen terug als er sprake is van bijzondere omstandigheden.²

² deel II en de aparte bijlage met rechtspraak [link] worden de bijzondere omstandigheden per bullet point toegelicht op basis van gerechtelijk uitspraken.

- Leg gronden voor matiging van vorderingen expliciet vast in het beleid.
- Leg vast dat de hoogte van een terugvordering beperkt moet worden als sprake is van verjaring en maak duidelijk of de wettelijke termijnen of een eigen termijn wordt gevolgd.
- Vermijd te allen tijde negatieve verrassingen voor de deelnemer: stel redelijke communicatietermijnen vast voordat herzieningen of terugvorderingen geëffectueerd worden.
- Informeer deelnemers actief over de oorzaak van de herziening en wat het pensioenfonds doet om herhaling te voorkomen. Dit om te voorkomen dat er discussies ontstaan over de 'schuldvraag'.
- Informeer deelnemers actief over de mogelijke consequenties van herzieningen voor henzelf en over hun handelingsperspectief;
 - o door te attenderen op het contact opnemen met de Belastingdienst om te voorkomen dat toeslagen vervallen door een nabetaling van te weinig ontvangen pensioen of
 - o door – als de uitkering nog niet is ingegaan – te wijzen op de mogelijkheden van flexibilisering, zoals hoog/laag en uitruil, waardoor de gevolgen van de herziening wellicht gemitigeerd kunnen worden.

Uitvoering; voorkomen van herzieningen

- Maak in aanvraagformulieren en toekenningsbrieven in begrijpelijke taal duidelijk waarom de (bij een deelnemer, werkgever of andere derden) opgevraagde informatie belangrijk is voor het correct vaststellen of controleren van een pensioenaanspraak of –uitkering.
- Beschrijf welke consequenties het niet of niet op tijd melden van belangrijke informatie heeft en benadruk het belang van het pensioenreglement als leidend document voor de vaststelling van de hoogte van de pensioenaanspraak.
- Maak het karakter van informatieverstrekking duidelijk en beschrijf in voor deelnemers begrijpelijke teksten of het algemene informatie is die kan wijzigen ofwel dat het concrete berekeningen zijn.
- Breng elk kwartaal in kaart wat de grootste oorzaken zijn van herzieningen.
- Prioriteer activiteiten om onjuiste informatie te voorkomen of maximaal terug te dringen, die mogelijk herzieningen tot gevolg hebben, als zeer hoog en leg dit vast in service levels.

Uitvoering; doorvoeren van herzieningen

- Weeg de impact op de deelnemer die geconfronteerd wordt met een correctie voldoende mee en beoordeel de redelijkheid.
- Zorg dat het voor de deelnemer duidelijk is waarom in zijn/haar specifieke geval een herziening wordt doorgevoerd.
- Breng het nieuws – ook bij grotere groepen deelnemers en pensioengerechtigden – zoveel als mogelijk is telefonisch en bevestig dit altijd (vooraf) schriftelijk.;
- Houd bij terugvorderingen van teveel betaald pensioen, als die situaties zich voordoen, altijd rekening met de invloed op de persoonlijke situatie van een deelnemer en streef naar overeenstemming met/via een betalingsregeling.

Uitvoering: media en belangenorganisaties

- Hanteer dezelfde duidelijkheid en openheid over herzieningen bij navraag van externe partijen die consumentenbelangen behartigen en/of pers.
- Wees duidelijk over de inspanningen die worden gedaan om foutieve gegevens, die leiden tot herzieningen, te voorkomen.

Zorgvuldigheid betekent onbevangen luisteren en doorverwijzen

De Code Pensioenfondsen legt vast dat het bestuur bereid is om te luisteren naar belanghebbenden en derden. Het pensioenfonds

- maakt periodiek een analyse van fouten;
- evalueert besluiten en beleid; en
- heeft een goede klachtenregeling die voor belanghebbenden eenvoudig toegankelijk is.

Een adequate klachten- en geschillenprocedure behelst naast een interne procedure ook de mogelijkheid om het genomen besluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. De klachtenregeling staat goed vindbaar op elke website van elk pensioenfonds.

Pensioenfondsen verwijzen belanghebbenden – deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en hun nabestaanden – naar de Ombudsman Pensioenen, als hun klachten en geschillen niet kunnen worden opgelost via de interne klachten- en geschillenprocedure. De Ombudsman Pensioenen kan een onafhankelijke bemiddelende rol spelen en brengt adviezen uit over klachten en geschillen die belanghebbenden inbrengen over de uitvoering van het pensioenreglement. De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen staan goed vindbaar op de website van elk pensioenfonds.

Het besef van de deelnemer dat het pensioenfonds bereid is om te luisteren en lerend vermogen laat zien, is belangrijk. Persoonlijke betrokkenheid van bestuurders bij klachten- en geschillen kan helpen om de menselijke maat en het gesprek voorop te stellen en onnodige juridisering te voorkomen. De oproep is om ook periodiek de toegankelijkheid/benaderbaarheid van het pensioenfonds te beoordelen en naar aanleiding van bevindingen altijd te blijven streven naar verdere verbetering.³

3 Zie Leidraad voor pensioenfondsen, Naar een optimaal klachtenmanagement - PensioenDoen. PensioenDoen is een lerend platform waar pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties op vrijwillige basis kennis en ervaring met elkaar delen. Binnen PensioenDoen wordt periodiek een kalender opgesteld met relevante gezamenlijke initiatieven. Dit zijn initiatieven die echt een positief verschil kunnen maken voor de beleving en het belang van de (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers.

1.2**Oorzaken en vormen van herzieningen; preventie**

Dit servicedocument heeft betrekking op alle vormen van herzieningen, ongeacht de aanleiding. Daar waar het relevant is wat de aanleiding van de herziening is, wordt dit benoemd. Dit hoofdstuk beschrijft de context door kort stil te staan bij mogelijke oorzaken en vormen van herzieningen en de verantwoordelijkheid die pensioenfondsen hebben in het voorkomen van onjuistheden in de pensioenadministratie. Ook beschrijft het hoe zij deelnemers kunnen bewegen om de juiste data aan te leveren om herzieningen te voorkomen.

Oorzaken van herzieningen

De belangrijkste oorzaken van onjuistheden in de pensioenadministratie die aanleiding zijn voor het doorvoeren van herzieningen zijn:

- Het verstrijken van tijd tussen het moment van ontstaan van een verandering in bijvoorbeeld inkomsten- of persoonsgegevens en het moment waarop een pensioenfonds deze informatie ontvangt (bekend als het doorvoeren van mutaties met terugwerkende kracht; bijvoorbeeld bij scheiding, bij waardeoverdracht, bij scheiding meegeven van gegevens aan de nieuwe pensioenuitvoerder in geval van waardeoverdracht, salarisopgave door werkgever);
- Gemaakte fouten door het pensioenfonds, veroorzaakt door (de uitwisseling tussen) administratieve systemen of door medewerkers die leiden tot foute informatievoorziening;
- Gemaakte fouten, die het gevolg zijn van onjuiste of vertraagde gegevensaanlevering door derden, deelnemer of werkgever.

Vormen van herzieningen

Dit servicedocument maakt onderscheid tussen verschillende vormen van herzieningen, naar de gevolgen die de herzieningen hebben voor deelnemers. Het belangrijkste onderscheid wordt gemaakt tussen:

- een positief of negatief resultaat voor de deelnemer; en
- een herziening die alleen naar de toekomst toe werkt of ook met terugwerkende kracht gevolgen heeft voor de deelnemer.

Daarbij is er vaak een verschil in "impact" voor de deelnemer. Terugwerkende kracht leidt bijvoorbeeld tot nabetalingen of terugvorderingen. Niettemin zal elke herziening leiden tot een lager vertrouwen in de communicatie van het pensioenfonds.

Een herziening in een pensioenaanspraak gedurende de opbouw- of premie-inlegfase heeft mogelijk minder impact dan een herziening in een al lopende uitkering, maar beide leiden tot een lager vertrouwen.

Herzieningen kunnen gevolgen hebben voor verschillende belanghebbenden bij wie een herziening kan worden doorgevoerd:

- (Gewezen) deelnemers;
- Pensioengerechtigden;
- Arbeidsongeschikte deelnemers;
- Ex-partners;
- Nabestaanden.

Met 'correct' bedoelen we in dit servicedocument dat de aanspraak of uitkering in lijn is met de voorwaarden die in het pensioenreglement staan.⁴

⁴ Correcte aanspraken en uitkeringen zijn in de eerste plaats belangrijk omdat dit volgt uit statuten en reglementen. Deze houden ook rekening met fiscale uitgangspunten die altijd gerespecteerd moeten worden.

Preventie; verantwoordelijkheid pensioenfonds

Dit zijn de maatregelen om de kans op onjuistheden en daarmee de noodzakelijke herzieningen te beperken:

- Structureel aandacht besteden aan het verbeteren van de datakwaliteit in de pensioenadministratie (bijvoorbeeld door het verminderen van de complexiteit van IT-systemen en mutatieprocessen, verkleinen van de foutgevoeligheid van data die van derden wordt ingelezen, zoals de BRP of het UWW);
- Gebruiken van gegevensgerichte controles, die structurele problemen in de administratie aan het licht kunnen brengen;
- Optimaliseren van de begrijpelijkheid van informatie-uitvragen bij werkgevers en deelnemers en het verhogen van de kwaliteit van de respons op dergelijke uitvragen;
- Verbeteren van de kwaliteit van de informatieverstrekking richting deelnemers (zoals het UPO, overzichtstools in de digitale MIJN-omgeving) zodat de kans toeneemt dat deelnemers in een vroegtijdig stadium fouten in de pensioenadministratie zelf ontdekken en melden;
- Vereenvoudigen van de pensioenregeling waar dat kan en verminderen van overgangsbepalingen (complexiteitsreductie).

Deze initiatieven zijn niet vrijblijvend: ze passen in het kader dat de wetgever schetst ten aanzien van de zorg- en informatieplicht van pensioenfondsrichting belanghebbenden.⁵

⁵ Zie de artikelen 38 tot en met 50 van de Pensioenwet en de 49 tot en met 61 van de Wet verplichte beroeps-pensioenregeling.

Preventie: communicatie

Pensioen is complex. De deelnemer kiest meestal niet bewust voor pensioenopbouw via een pensioenfonds, maar wordt ermee geconfronteerd via zijn werkgever. Om een deelnemer om de juiste informatie te vragen en op het juiste moment te laten toesturen, zijn dan ook uitgekende communicatietechnieken nodig. Met de relevante vragen wordt de juiste informatie opgehaald.

Pensioenfondsrichting zijn van deelnemers afhankelijk voor:

- het doorgeven van correcte informatie op het moment dat het pensioenfonds of de werkgever hier om vraagt in het kader van de uitvoering van de pensioenregeling of wanneer door een levensgebeurtenis met gevolgen voor de opgebouwde pensioenaanspraken hier een verplichting toe ontstaat aan de kant van de deelnemer (bijvoorbeeld bij een pensioenverdeling na een echtscheiding); en
- de logische controle op de hoogte van aanspraken en uitkeringen en het melden van vermoedelijke afwijkingen bij het pensioenfonds (bijvoorbeeld wanneer het pensioen substantieel hoger of lager is dan wat de deelnemer verwachtte op basis van eerder door het pensioenfonds gecommuniceerde bedragen).

Het is van belang dat een deelnemer weet dat het pensioenfonds dit van hem/haar verlangt. Communicatie hierover is dus essentieel. Deelnemers weten dan ook wat hun eigen verantwoordelijkheid is. Deelnemers zullen ook begrijpen wanneer zij verwijtbaar handelen.

Communicatie met de deelnemers benoemt het karakter van de informatieverstrekking vanuit het pensioenfonds:

- daaraan kunnen geen rechten worden ontleend (Uniform Pensioenoverzicht of algemene informatie); of
- legt de hoogte van de aanspraak of uitkering vast (toekenningsbrief en uitkeringsspecificatie).

Als een voorlopige toekenningsbrief wordt verstuurd, wordt het voorlopige karakter benadrukt.

1.3

Bestuurlijke aspecten

Norm 1 in de Code Pensioenfondsen luidt dat het bestuur de regeling naar beste vermogen uitvoert, in een evenwichtige afweging van belangen. Het bestuur heeft hiervoor de eindverantwoordelijkheid. Besturen van pensioenfondsen voeren regelingen uit die ze vooraf goed onderzochten op uitvoerbaarheid. Het overleg bestaat uit doorrekening van allerlei afspraken die werkgevers en werknemers of beroepsgenoten maken om die vervolgens uit te voeren. De documenten die met de pensioenregeling samenhangen zijn van a tot z doordacht.

1.3.1

Evenwichtige belangenafweging

Pensioenfondsen beheren vermogen dat is bestemd voor de pensioenen van (gewezen) deelnemers van het pensioenfonds. Op basis van het pensioenreglement van het fonds wordt bepaald op welke aanspraken en uitkeringen de (pensioengerechtigde) deelnemer recht heeft. Dit laat het bestuur van het fonds in beginsel dan ook geen beleidsvrijheid om het vermogen op een andere manier ten gunste van de (gewezen) deelnemers aan te wenden dan in het pensioenreglement is bepaald.

Vanwege deze uitgangspunten leidt de constatering van een onjuiste pensioenaanspraak of -uitkering juridisch gezien tot een herziening in lijn met het pensioenreglement. In dit servicedocument zijn echter ook enkele bijzondere omstandigheden genoemd op grond waarvan besloten kan worden om een herziening niet of gedeeltelijk door te voeren of de gevolgen ervan voor de deelnemer te beperken. Zo nodig met een beroep op de in pensioenreglementen voorkomende 'hardheidsclausule'. Dit speelt met name bij het besluit om te hoge pensioenuitkeringen met terugwerkende kracht terug te vorderen en/of voor de toekomst te herstellen.

Zorgvuldigheid is hier geboden en het is dan ook van belang de impact van de herziening op de (pensioengerechtigde) deelnemer mee te wegen voordat het fonds tot herziening overgaat. Denk hierbij aan de in hoofdstuk 1 onder de kopjes 'Beleid' en 'Uitvoering' genoemde uitgangspunten.

Figuur 1.1 Overwegingen bij afwegingen

Grootte herziening individueel pensioen \leftrightarrow hoogte gemiddelde uitkeringen collectief
 Grootte herziening individueel pensioen \leftrightarrow hoogte resterend pensioen (na herziening)
 Bekendheid met (foutieve) gegevens \leftrightarrow hoogte individueel pensioen
 Verantwoordelijkheid voor (foutieve) gegevens \leftrightarrow verhouding tot collectief
 (bijvoorbeeld beroepsgenoten)
 Duur uitkering / te hoge betaling \leftrightarrow Achterstanden in pensioenadministratie
 (door levering gegevens of niet op tijd verwerken van gegevens)
 Verantwoordelijkheid pensioenfonds \leftrightarrow draagvlak van de pensioenovereenkomst
 Baten herziening voor het collectief (financieel) \leftrightarrow Kosten herziening voor het collectief
 (in termen van handhaving)
 Verantwoordelijkheid/zorgplicht pensioenfonds \leftrightarrow vermogen deelnemer om informatie
 te verwerken/controleren
 Hoogte gemist bedrag collectief, effect dekkingsgraad \leftrightarrow gevolgen individu

1.3.2

Vertrouwen in pensioenfondsen / pensioensector

Van pensioenfondsen wordt verwacht dat ze aantoonbaar datgene doen wat noodzakelijk is om goed te functioneren. Door hier transparant over te zijn kan het vertrouwen van belanghebbenden in pensioenfondsen terugkeren.

Vormen van herziening

Pensioenfondsen doen er goed aan om als eerste een onderscheid te maken in het herzien van aanspraken en uitkeringen. Een beleid kan zijn:

- o herzie aanspraken in beginsel tenzij er sprake van bijzondere omstandigheden;
- o herzie uitkeringen als dit leidt tot een hogere uitkering altijd en doe een nabetaling als een herziening met terugwerkende kracht wordt uitgevoerd;
- o herzie uitkeringen als dit leidt tot een lagere uitkering alleen naar de toekomst, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden, denk na over geleidelijke aanpassing. Vorder bij een herziening van een uitkering alleen terug als er sprake is van bijzondere omstandigheden.⁶

⁶ In deel II en de aparte bijlage met rechtspraak [link] worden de bijzondere omstandigheden per bullet point toegelicht op basis van gerechtelijk uitspraken.

Zo'n beleid sluit aan bij de lijn die is ontwikkeld in de rechtspraak. Zie deel II voor de technische analyse.

Er zijn situaties waarin er aanleiding is om volledig af te zien van herziening (bij neerwaartse aanpassing van het recht). De te hoge uitkering wordt dan niet aangepast maar voortgezet. Een pensioenfonds past in dat geval de hardheidsclausule toe. De hardheidsclausule is een bepaling in het pensioenreglement op grond waarvan het pensioenfonds bevoegd is om in geval van bijzondere omstandigheden artikelen uit het pensioenreglement buiten toepassing te laten of daarvan af te wijken. Dit mag alleen als het doel of de strekking van de betreffende bepaling uit het pensioenreglement leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard. In deze situaties kan een herziening in strijd komen met de redelijkheid en billijkheid.

Voorbeelden hiervan op grond van fondsbeleid kunnen zijn:

- de deelnemer verkeert in een ernstige lichamelijke en/of geestelijke gezondheidssituatie (permanente psychische onmacht dan wel terminale ziekte);
- de deelnemer verkeert in een situatie waarin sprake is van een bijzondere combinatie van factoren zoals bijvoorbeeld een (zeer) lange uitkeringsperiode waarin (niet verwijtbaar of kenbaar) ten onrechte pensioen is betaald en waarbij mogelijk inmiddels sprake is van een (zeer) hoge leeftijd van de belanghebbende dan wel een op korte termijn te verwachten beëindiging van het pensioen door tijdsverloop;
- de deelnemer is op basis van de onjuiste informatie onherroepelijke financiële verplichtingen aangegaan die hij niet kan nakomen als het juiste bedrag wordt toegekend. Onder een onherroepelijke verplichting/beslissing wordt (mede) verstaan het beëindigen van de arbeidsovereenkomst, hetgeen de deelnemer niet zou hebben gedaan bij een juiste voorstelling van zaken. Deze uitzondering geldt alleen wanneer de deelnemer niet wist of kon weten dat de informatie onjuist was.

1.3.3

Beleid bepalen als richtsnoer voor de pensioenuitvoeringsorganisatie

Het is aan het bestuur van het pensioenfonds om beleid vast te stellen over het doorvoeren van herzieningen in de pensioenadministratie. Het bestuur geeft ook inzicht in dit beleid⁷. Dit gebeurt door dit beleid begrijpelijk te publiceren op de website of een deelnemersportaal van het fonds.

⁷ Code Pensioenfondsen, norm 59: 'Het bestuur geeft inzicht in het beleid, de besluitvormingsprocedures, de besluiten en de realisatie van het beleid.'

Voor niet-zelfadministrerende fondsen zou het bestuur kunnen volstaan om niet alle onderdelen van het herzieningsbeleid tot in detail uit te werken. Bijvoorbeeld als het om gewennings- of terugvorderingstermijnen van te hoog vastgestelde pensioenuitkeringen gaat. De pensioenuitvoeringsorganisatie kan dan op grond van een bestuursmandaat deze aspecten nader invullen. Het bestuur kan vervolgens in de periodieke (SLA-)rapportages nader worden geïnformeerd over de toepassing in concrete situaties. Het aan de hand van rapportages door het bestuur terugblikken op de herzieningen kan aanleiding geven tot verbetertrajecten in de uitvoering. Met als doel om het aantal terugvorderingen en herzieningen zoveel mogelijk te minimaliseren. Dit past ook in het (continue) streven naar een beheerste en integere bedrijfsvoering.

1.3.4

Klachten en geschillen

Voor (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden die het niet eens zijn met een voor hen nadelig besluit tot herziening is beroep op de klachten- of geschillenprocedure van het fonds mogelijk. De klachtenprocedure moet duidelijk en makkelijk vindbaar zijn op de website van het pensioenfonds. Na het doorlopen van een interne, eenvoudig toegankelijke, procedure is het vervolgens mogelijk het herzieningsbesluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Pensioenfondsen en verzekeraars financieren deze onafhankelijke Ombudsman Pensioenen om op deze manier een heroverweging zonder tussenkomst van een rechter mogelijk te maken. Voor deelnemers en pensioengerechtigden is deze procedure bij de Ombudsman Pensioenen kosteloos.

De Monitoringcommissie geeft op de site praktijkvoorbeelden weer. Zie figuur 1.2.

Figuur 1.2: Praktijkvoorbeelden verzameld door de Monitoringcommissie Code Pensioenfondsen.

- 1 Bespreek en doordenk – ook als de aantallen klachten en/of klokkenluiders gering zijn – op welke manier het inrichten van regelingen en procedures zicht op deze materie verscherpt en hoe dit ook het zicht op de organisatie verscherpt.
- 2 Maak het registreren van klachten zo gemakkelijk en laagdrempelig mogelijk. Wees als bestuur bereikbaar voor deelnemers. Werk – als bestuur – actief mee om ‘klachten’ op te lossen en verbeter zo het vertrouwen in het fonds.
- 3 Geef de beslissing/het bestuurlijk oordeel altijd schriftelijk met volledige argumentatie mee aan de belanghebbenden.
- 4 Bespreek per kwartaal het overzicht van lopende klachten en geschillen door een daarvoor ingerichte commissie en benoem vervolgacties voor de uitvoering met als doel het aantal toekomstige klachten en geschillen te beperken en de serviceverlening van het fonds te verbeteren.

Figuur 1.3: Initiatief PensioenDoen over klachten (toegankelijk voor leden van de Pensioenfederatie)

PensioenDoen over klachten De menselijke maat en een goede deelnemerbeleving moeten centraal staan bij klachtenmanagement en niet de procedure. Het beleid moet daarbij meer gericht worden op het voorkomen van klachten. En als een deelnemer dan toch besluit om een klacht in te dienen, dan moet kraakhelder zijn hoe dit werkt. Hoewel klachten soms complex zijn is het belangrijk om hier niet star en juridisch mee om te gaan. Omdat het van elkaar leren op gebied van afhandeling van klachten iedereen kan helpen, is dit initiatief eind 2018 opgestart. Deze leidraad is tot stand gekomen door samenwerking tussen zes grote pensioenfondsen en vier grote pensioenuitvoeringsorganisaties. Dit in samenwerking met de Pensioenfederatie en Stichting Gouden Oor.

Bekijk het initiatief

- [Leidraad klachtenmanagement](#)
- [Stappenplan klachtenmanagement met tips](#)
- [Bijlage A1: Volwassenheidscheck klachtenmanagement](#)
- [Bijlage A2: Zelfevaluatie klachtenmanagement](#)
- [Bijlage B: Blanco format klantreismethode met voorbeeld](#)
- [Bijlage C: Flow afhandeling klantsignalen](#)

1.3.5

Rol verantwoordingsorgaan en raad van toezicht

Het verantwoordingsorgaan heeft formeel gezien geen adviesrecht ten aanzien van het beleid over herziening van pensioenen. Het bestuur van het pensioenfonds legt echter wel verantwoording af aan het verantwoordingsorgaan over het beleid in algemene zin en de wijze waarop het beleid is uitgevoerd. Dit betekent dat ook de uitvoering van het herzieningsbeleid gespreksonderwerp

is tussen bestuur en verantwoordingsorgaan en wordt in overweging gegeven om het verantwoordingsorgaan in het gesprek te betrekken. Hetzelfde geldt voor de raad van toezicht.

In het kader van haar algemene taak om toezicht te houden op het beleid van het bestuur zal ook het herzieningsbeleid met de raad van toezicht besproken kunnen worden.

2

Deel 2 Technische analyse

8 Deze analyse is ook van toepassing op het kapitaal in premieregelingen alhoewel het beschikbare kapitaal beweeglijk is omdat het kapitaal meebeweegt met de financiële markten, kunnen ook hier herzieningen van toepassing zijn. Een voorbeeld kan zijn dat teveel of weinig premie is bijgeboekt.

Deze analyse gaat in op de juridische aspecten van het doorvoeren van een herzieningen. De herziening kan gevolgen hebben voor de aanspraak van een (gewezen) deelnemer of het pensioen van een pensioengerechtigde.⁸ De achtergronden en de gevolgen van zo'n herziening kunnen verschillen. Deze analyse geeft een verdieping vanuit juridisch technisch perspectief. Dit servicedocument maakt dus onderscheid tussen de herziening (aanpassing) en gevolgen van de herziening (nabetaling of – onder bijzondere omstandigheden – terugvordering).

Deze analyse gaat in op de volgende thema's:

- Herzieningen (2.1)
- Juridisch kader bij herziening van pensioen of pensioenaanspraken (2.2)
- Terugvordering van te veel betaald pensioen (2.3)
- Verjaring (2.4)
- Matiging (2.5)

2.1

Herzieningen

Als op bepaald moment blijkt dat de aanspraken die aan een (gewezen) deelnemer zijn bericht onjuist zijn, dan is de hoofdregel dat deze aanspraken herzien worden. Datzelfde geldt voor een pensioen dat al wordt uitgekeerd. Hogere uitkeringen en nabetalingsen zullen onderdeel zijn van het beleid van het pensioenfonds en worden doorgevoerd. De deelnemer behoort immers te krijgen waarop hij op basis van het pensioenreglement recht heeft. Lagere uitkeringen zullen naar de toekomst doorgevoerd kunnen worden. Zij het dat de aanpassing van de uitkering redelijk en billijk moet zijn en mogelijk fasegewijs moet ingaan. Terugvorderingen zullen in principe niet plaatsvinden tenzij daarvoor een goede reden is.

Het pensioenfonds herziert aanspraken en uitkeringen om zo uitvoering te geven aan de pensioenovereenkomst die is gesloten tussen de werkgever en de werknemer en is vastgelegd in het pensioenreglement. Het pensioenfonds verplichtte zich hiertoe door het sluiten van een uitvoeringsovereenkomst met de werkgever of via het uitvoeringsreglement. Deze overeenkomst en het reglement sluiten op hun beurt weer aan op de fiscale kaders die niet mogen worden overschreden. Een aanvullend argument – bij te veel betaalde bedragen of te hoog vastgestelde uitkeringen – is dat die lasten worden gedragen door alle deelnemers en pensioengerechtigden in het pensioenfonds. Echter, het vaststellen van de correcte aanspraak of uitkering betekent niet automatisch dat pensioenfonds uitkeringen aanpassen naar een lager niveau of te veel betaalde bedragen terugvorderen. Soms worden de gevolgen van een herziening beperkt.

Het is van belang dat pensioenfondsen zorgvuldig omgaan met deze situaties. Het is belangrijk om de deelnemers handvatten te bieden om duidelijk te maken welke individuele omstandigheden relevant zijn om beroep te doen op het beleid van het pensioenfonds.

Hierna beschrijven we welke formele argumenten kunnen gelden om deelnemers tegemoet te komen. Het gaat daarbij om een beroep van de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde op 'onrechtmatige daad' (zie figuur 2.1) of 'redelijkheid en billijkheid' (zie figuur 2.2). Omdat het begrip 'rechtshandeling' (zie figuur 2.3) belangrijk is, komt dit ook aan de orde. Bij een terugvordering is het centrale begrip 'onverschuldigde betaling'. De ontvanger kan zich verweren tegen de vordering met een beroep op ontvangst en besteding te goeder trouw (zie figuur 2.4). De terugvordering wordt apart behandeld in paragraaf 2.3.

Voor pensioenfondsen is het belangrijk om als deskundige, goed ingevoerde partij zelf al te toetsen welke individuele omstandigheden belangrijk zijn om mee te wegen in de juridische oordeelsvorming. In het belang van de deelnemers is het belangrijk daarin proactief op te treden en niet de vragen van deelnemers af te wachten.

2.2

Juridisch kader bij herziening van pensioen of pensioenaanspraken

Als het pensioenfonds een pensioenaanspraak of een inmiddels ingegaan pensioen naar beneden bijstelt, dan wordt duidelijk dat het pensioenfonds eerder onjuiste informatie heeft verstrekt over de hoogte van het pensioen. Als een pensioenfonds onjuiste informatie verstrekt aan een (gewezen) deelnemer, dan handelt het pensioenfonds daarmee in strijd met artikel 48 Pensioenwet (of artikel 59 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling). Daarin is bepaald dat informatie correct moet zijn. Er kan dan sprake zijn van een onrechtmatige daad in de zin van artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek, mits aan de voorwaarden voor een onrechtmatige daad is voldaan. Hiervoor gelden voorwaarden die hierna worden uitgewerkt.

Beroep op onrechtmatige daad

Een geschil of rechtszaak tussen een deelnemer en een pensioenfonds over een herziening wordt zoveel mogelijk voorkomen. Toch kan het gebeuren dat een deelnemer een klachten- of geschillencommissie of rechter wil laten oordelen over het besluit van een pensioenfonds. Het zal dan vaak gaan om besluiten om pensioenaanspraken of -uitkeringen te verlagen en mogelijk ook om bedragen terug te vorderen.

De (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde kan een onrechtmatige daad van het pensioenfonds aantonen, wanneer aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:

- het onrechtmatig handelen of nalaten staat vast;
- de fout kan aan het pensioenfonds worden toegerekend;
- de (gewezen) deelnemer lijdt schade;
- de schade is het gevolg van de onjuiste informatie die is verstrekt (causaliteit); en
- het verband tussen de schade en de onjuiste informatie bestaat in voldoende mate (relativiteit).

Belangrijk: pensioenuitvoerders zullen consequent spreken van een 'indicatie' of een 'voorlopige berekening' bij de eerste communicatie over uitkeringen. Het gebruik van woorden als 'aanbieding' of 'offerte' wordt vermeden. Dat wekt verwarring omdat aanvaarding van zo'n aanbieding of offerte zou kunnen lijken op een overeenkomst waarvan niet meer kan worden afgeweken. Verder is het concreet en eenvoudig benoemen van een voorbehoud bij een indicatie of een voorlopige berekening belangrijk. Dat geldt ook voor algemene informatie en uniforme pensioenoverzichten waarbij altijd wordt benadrukt dat de gegevens waarop de informatie is gebaseerd kunnen veranderen en dat rechten en plichten in de reglementen vastliggen⁹.

⁹ Deze analyse is ook van toepassing op het kapitaal in premieregelingen alhoewel het beschikbare kapitaal beweeglijk is omdat het kapitaal meebeweegt met de financiële markten, kunnen ook hier herzieningen van toepassing zijn. Een voorbeeld kan zijn dat teveel of weinig premie is bijgeboekt.

Niet het herzien is dus onrechtmatig, maar de onjuiste informatie die eraan vooraf ging. Het onjuist informeren over de hoogte van het pensioen (en naderhand herzien daarvan) leidt in de meeste gevallen niet tot een onrechtmatige daad en dus ook niet tot een schadevordering voor de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde op zijn pensioenfonds. De deelnemer of pensioengerechtigde moet kunnen aantonen dat zijn/haar gedrag is beïnvloed door de onjuiste informatie en dat hij/zij daardoor schade lijdt: hij/zij kan daardoor niet de kosten dragen van de voorgenomen pensionering of het bestaan voortzetten dat hij/zij had ingericht op basis van het voorgespiegelde (en mogelijk reeds tot uitkering gekomen) inkomen. Het enkele idee dat pensioen lager uitvalt, is niet voldoende: een teleurgestelde verwachting is geen schade. In de praktijk is van werkelijke schade in veel gevallen geen sprake. Niettemin is van belang dat pensioenfondsbelanghebbenden tijdig in de gelegenheid stellen om hun schade en het verband met de onjuiste informatie aan te tonen. Belanghebbenden moeten niet pas voor de rechter die kans krijgen.

In 2018 wees het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden een vordering toe van een pensioengerechtigde die het pensioen vervroegd had laten ingaan. Hij had de indicatie van het pensioenfonds afgewogen tegen de kosten van zijn bestaan en besloten dat de beschreven inkomensval van vervroeging opwoog tegen niet nog een jaar als arbeidsongeschikte werknemer een re-integratietraject doorlopen, met alle bijbehorende verplichtingen. Het Gerechtshof achtte bewezen dat die beslissing anders was uitgevallen bij een juiste voorstelling van zaken en dat hij daarvan schade ondervond.

Figuur 2.1: tekst onrechtmatige daad**Artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek**

- 1 Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.
- 2 Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.
- 3 Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Redelijkheid en billijkheid

Het kan zijn dat de informatie die het pensioenfonds heeft verstrekt onjuist was, maar dit niet is toe te rekenen aan het pensioenfonds.¹⁰ Dit speelt bijvoorbeeld als de fout door een derde is veroorzaakt. Bijvoorbeeld door een werkgever, door het UWV of door de SVB.

In zo'n situatie kan het herzien dan toch niet 'redelijk en billijk' zijn. Als dat zo is, dan kan de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde zich erop beroepen dat het naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* is als de herziening wordt doorgevoerd. Dit criterium kan regelgeving of een (pensioen)overeenkomst of pensioenreglement opzij zetten. De (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde zal zich pas hierop beroepen als een beroep op onrechtmatige daad niet mogelijk is. Het is een strenge norm waaraan de rechtspraak hoge eisen stelt. Deze situatie zal zich dan ook niet snel voordoen.

De stelregel uit de rechtspraak tot nu toe is dat de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde alleen aanspraak kan maken op het te hoge pensioen, als hij/zij:

- mocht vertrouwen op de juistheid van de hoogte van het pensioen; en
- op basis daarvan onomkeerbare financiële verplichtingen is aangegaan;
- die hij/zij niet langer kan nakomen als het correctere (lagere) pensioen wordt uitgekeerd.

Een dergelijke vordering op de enkele grond van redelijkheid en billijkheid is voor zover wij weten bij de rechter tot nu toe niet toegewezen. Dat neemt niet weg dat een pensioenfonds altijd zorgvuldig moet toetsen of een herziening redelijk en billijk is.

¹⁰ Dit was bijvoorbeeld de uitkomst van het onderzoek naar 'fouten' door 50PLUS. Geconstateerde fouten hielden met name verband met aanlevering van gegevens door werkgevers.

Figuur 2.2: Tekst redelijkheid en billijkheid	
Artikel 6:2 Burgerlijk wetboek	
1	Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.
2	Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
Artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek	
1	Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2	Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Vaststelling hoogte pensioen geen rechtshandeling, dus enkel beroep op gerechtvaardigd vertrouwen is onvoldoende

In het verleden werd in de lagere rechtspraak soms een beroep gedaan op een gerechtvaardigd vertrouwen in de zin van artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek. Gesteld werd dan dat men er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de uitingen van het pensioenfonds (bijvoorbeeld het UPO) en de daarin genoemde (te hoge) bedragen juist waren. De vraag of de deelnemer benadeeld was, werd dan verder niet beantwoord. Een aantal malen is in de lagere rechtspraak een dergelijk beroep gehonoreerd. Inmiddels is het echter vaste rechtspraak dat een dergelijk beroep niet opgaat. De reden hiervoor is, dat bij het vaststellen van de hoogte van een pensioen door het pensioenfonds geen sprake is van aanbod en aanvaarding tussen het pensioenfonds en de individuele deelnemer of pensioengerechtigde. De hoogte van het pensioen wordt vastgesteld op basis van de (collectieve) pensioenovereenkomst tussen werkgever en werknemer en de uitwerking daarvan in het pensioenreglement. Als een pensioenfonds onjuiste informatie verstrekt aan een (gewezen) deelnemer door middel van een UPO of een indicatie bij uittreding, kan er dus geen sprake zijn van een wilsverklaring, die op een rechtsgevolg is gericht, als bedoeld in artikel 3:33 BW. En dat is juist wel een noodzakelijk element bij een beroep op 'gerechtvaardigd vertrouwen'.

Het was al langer vaste rechtspraak dat de uitingen op het jaarlijkse UPO geen rechtshandeling vormen. Ten aanzien van de indicatie bij uittreding¹¹ of de bevestigingsbrieven bij ingang was er nog een enkele uitzondering. In 2019 vernietigde Hof Den Haag een vonnis van Rechtbank Den Haag, waarin de rechtbank op deze grond een pensioenfonds had veroordeeld om een pensioen te handhaven op 55.000 euro per jaar in plaats van het reglementair correcte 52.000 per jaar, omdat dit had gestaan in de indicatie voorafgaand aan uittreding. In 2018 oordeelde ook Hof Arnhem-Leeuwarden dat een dergelijke indicatie geen rechtshandeling vormt, zodat ook deze lijn nu constant lijkt te zijn.

¹¹ Pensioenfondsen werken vaak met 'voorlopige toekenningen' of 'inschattingen' voor een toe te kennen pensioenuitkering omdat de definitieve berekening vaak pas op het moment van uittreden gemaakt kan worden.

12 Het standpunt van de Autoriteit Financiële Markten dat dergelijke voorbehouden zo min mogelijk moeten voorkomen is bekend. In dit servicedocument wordt ervan uitgegaan dat het richting de deelnemer en pensioengerechtigde zorgvuldig is om voorbehouden kenbaar te maken. Juist vanwege het uitgangspunt dat geen verkeerde verwachtingen moeten worden gewekt.

Uitvoering

Het blijft desalniettemin aan te bevelen dat pensioenuitvoerders ook consequent spreken van een 'indicatie' of een 'aanvraagformulier', en niet van een 'aanbieding' of van een 'offerte'. Dat wekt verwarring. Verder is het concreet benoemen van een voorbehoud bij een indicatie of een voorbeeldberekening belangrijk.¹²

Figuur 2.3: Tekst rechtshandeling
Artikel 3:33 Burgerlijk Wetboek
Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.
Artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek
Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

2.3

Terugvordering van te veel betaald pensioen

De bevoegdheid van het pensioenfonds bij terugvorderingen is beperkter dan bij neerwaartse herziening van een pensioen naar de toekomst toe. Als een pensioenfonds een pensioen niet mag herzien, mag het natuurlijk ook niets terugvorderen. Maar als het pensioenfonds de hoogte van de uitkering wél mag herzien, staat daarmee nog niet vast dat het ook het inmiddels te veel betaald pensioen mag terugvorderen.

De wettelijke grondslag voor de terugvordering van het teveel betaalde bedrag is ofwel een onverschuldigde betaling door het pensioenfonds (6:203 BW), ofwel ongerechtvaardigde verrijking van de pensioengerechtigde (6:212 lid 1 BW).

Een terugvordering op deze gronden zal niet altijd slagen. Uit artikel 6:204 BW en artikel 6:212 lid 2 en lid 3 BW blijkt namelijk dat als de pensioengerechtigde geen rekening hoefde te houden met de terugvordering, hem/haar niet kan worden aangerekend als het geld al is uitgegeven.

Het pensioenfonds heeft alleen een geldige vordering, als de pensioengerechtigde niet had mogen vertrouwen op de juistheid van de hoogte van het pensioen, of de ontvangen gelden aantoonbaar niet heeft aangewend.

Een pensioengerechtigde mag niet vertrouwen op de juistheid van de uitkering als hij/zij bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangt, terwijl hij/zij weet dat hij/zij helemaal niet arbeidsongeschikt is. Of als het pensioenfonds een opvallende fout¹³ heeft gemaakt, die de pensioengerechtigde niet had kunnen ontgaan.

13 Voorbeelden zijn: dubbele betalingen, verwisseling van maand- en jaarbedragen, ontbreken van aanduidingen van 'bruto/netto'.

Als de pensioengerechtigde mocht vertrouwen op de juistheid van de uitkering, moet dus bewezen worden dat het geld besteed is. De rechter houdt er bij die beoordeling rekening mee dat pensioenuitkeringen zijn bedoeld als leefgeld en dat van pensioengerechtigde niet hoeft te worden verwacht dat zij hiervan sparen. Hoe lager het inkomen, en hoe bescheidener de impact van de extra betaling, hoe sneller de rechter aanneemt dat veel of alles besteed is. Heel snel ingrijpen van het pensioenfonds, zodat de ontvanger het bedrag maar heel kort te goeder trouw in bezit heeft en dus nog niet heeft kunnen besteden, is ook van belang. Maar of dat voldoende is, hangt altijd af van de omstandigheden van het geval.

Voorbeeld:

Hof Arnhem-Leeuwarden gaf in 2019 toepassing aan artikel 6:204 BW bij terugvordering van ten onrechte uitgekeerd partnerpensioen. Het hof constateerde dat de pensioengerechtigde stelde per maand 1.000 euro extra te hebben uitgegeven. Het hof vond dat geloofwaardig, omdat de pensioengerechtigde voordien op bijstandsniveau leefde. Dat hoefde zij niet terug te betalen. Het bedrag dat zij na de kennisgeving van de terugvordering ineens had opgenomen en besteed, moest zij wel terugbetalen. Dat was immers niet meer te goeder trouw besteed. De extra belasting die zij als gevolg van de onterechte uitkering had moeten voldoen, mocht zij op de hierdoor ontstane vordering in mindering brengen. In enkele vonnissen van rechtbanken is de toets op de besteding van te goeder trouw ontvangen betalingen vaak licht, omdat pensioen wordt gezien als leefgeld en niet als spaargeld. De rechtspraak over terugvorderingen is schaarser dan die over (neerwaartse) herzieningen, zodat het wat ver gaat om te spreken van 'een rode draad'. Dat laat zien dat pensioenfondsen over het algemeen terughoudend zijn met terugvorderingen, conform het principe: niet terugvorderen, tenzij.

Figuur 2.4: Tekst onverschuldigde betaling en ongerechtvaardigde verrijking	
Artikel 6:203	
1	Degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, is gerechtigd dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen.
2	Betreft de onverschuldigde betaling een geldsom, dan strekt de vordering tot teruggave van een gelijk bedrag.
3	Degene die zonder rechtsgrond een prestatie van andere aard heeft verricht, heeft eveneens jegens de ontvanger recht op ongedaanmaking daarvan.
Artikel 6:204	
1	Heeft de ontvanger in een periode waarin hij redelijkerwijze met een verplichting tot teruggave van het goed geen rekening behoefde te houden, niet als een zorgvuldig schuldenaar voor het goed zorg gedragen, dan wordt hem dit niet toegerekend.
2	Degene die namens een ander, maar onbevoegd een niet aan die ander verschuldigde geldsom heeft ontvangen, is van zijn verplichting tot teruggave bevrijd, voor zover hij die geldsom aan die ander heeft doorbetaald in een periode waarin hij redelijkerwijze met die verplichting geen rekening behoefde te houden.
↓	

Figuur 2.4: Tekst onverschuldigde betaling en ongerechtvaardigde verrijking**Artikel 6:212**

- 1 Hij die ongerechtvaardigd is verrijkt ten koste van een ander, is verplicht, voor zover dit redelijk is, diens schade te vergoeden tot het bedrag van zijn verrijking.
- 2 Voor zover de verrijking is verminderd als gevolg van een omstandigheid die niet aan de verrijkte kan worden toegerekend, blijft zij buiten beschouwing.
- 3 Is de verrijking verminderd in de periode waarin de verrijkte redelijkerwijze met een verplichting tot vergoeding van de schade geen rekening behoefde te houden, dan wordt hem dit niet toegerekend. Bij de vaststelling van deze vermindering wordt mede rekening gehouden met uitgaven die zonder de verrijking zouden zijn uitgebleven.

2.4**Verjaring**

Als een pensioenfonds pensioen wil terugvorderen, kan het recht om terug te vorderen (deels) 'verjaard' zijn. Volgens artikel 3:309 BW geldt hiervoor een verjaringstermijn van vijf jaar vanaf het moment dat het pensioenfonds bekend is met het bestaan van de vordering en de persoon van de ontvanger. Daarnaast geeft dit artikel aan, dat als er al 20 jaren zijn verstreken nadat de vordering is ontstaan, de vordering in ieder geval verjaard is. Een beroep op verjaring gaat niet op, als het pensioenfonds de vordering kan verrekenen met een lopende uitkering. Veel pensioenfonds kiezen er in de praktijk wel voor om een standaard verjaringstermijn op te nemen in het terugvorderingsbeleid, die in enkele gevallen beduidend korter is dan de wettelijke verjaringstermijn.¹⁴

¹⁴ Dit servicedocument laat verjaring van premievorderingen op de werkgever nadrukkelijk buiten beschouwing.

2.5**Matiging**

Als toch wordt besloten tot terugvordering, dan kan er reden zijn om de terugvordering te matigen wegens zeer bijzondere omstandigheden.

Voorbeelden van matiging zouden kunnen zijn:

- Wanneer er sprake is van bijzonder immateriële omstandigheden (denk aan een slechte thuissituatie / geestelijke gezondheid), kan een vordering zelfs volledig worden kwijtgescholden.
- Wanneer de deelnemer een signaal heeft afgegeven dat de uitkering niet klopt, en het pensioenfonds onderneemt hierop geen actie, wordt de terugvordering volledig kwijtgescholden.

Wanneer het pensioenfonds de benodigde gegevens om een uitkering juist vast te stellen, al langere tijd in huis had, neemt het een gedeelde verantwoordelijkheid aan. De terugvordering wordt dan bijvoorbeeld (eventueel na toepassing van verjaring) kwijtgescholden.

3

Deel 3 Technische uitvoeringsaspecten

Pensioenuitkeringen zijn het inkomen voor de oude dag. Het herzien en het terugvorderen van het teveel betaalde pensioen beperkt de bestedingsruimte van pensioengerechtigden. Dit hoofdstuk gaat in op de praktische vragen die pensioenfondsen zich moeten stellen als zij de herziening doorvoeren en overgaan tot het terugvorderen van teveel betaalde bedragen.

Het pensioenfonds:

- a stelt daarbij zelf een voorstel richting de belanghebbenden op;
- b denkt na over een periode van gewenning;
- c bepaalt een zienswijze over hoe om te gaan met rentevergoedingen; en
- d denkt na over andere vormen van schade, zoals het missen of vervallen van huur- en zorgtoeslag.

Pensioenfondsen wegen ook af hoe ergernis bij deelnemers kan worden voorkomen.

3.1

Afbouwregeling / gewenningstermijn, individuele omstandigheden wegen mee

Bij een besluit tot het verlagen van een lopende uitkering naar de toekomst, heeft dit natuurlijk gevolgen voor de inkomenspositie van de pensioengerechtigde. De wens van het pensioenfonds is om de pensioenuitkering zo snel mogelijk in overeenstemming te brengen met het pensioenreglement. Voor een pensioengerechtigde is het gewenst dat het terug te betalen bedrag niet verder oploopt. Een uitkering zal dan naar de toekomst zo snel mogelijk aangepast moeten worden. Dit geldt ook als de uitkering met terugwerkende kracht is verlaagd én de pensioengerechtigde het teveel betaalde bedrag moet terugbetalen.

Het is tegelijkertijd gewenst dat een pensioengerechtigde niet verrast wordt door een lagere uitkering zonder dat hij zich daarop kon voorbereiden. Daarom is het van belang een herziening van de uitkering (naar een lager niveau) altijd tijdig te melden. Het is redelijk om de pensioengerechtigde vooraf over de daadwerkelijke lagere betaling te informeren.

Als iemand aangeeft in de financiële problemen te komen door de lagere uitkering, omdat hij of zij de vaste lasten niet meer kan betalen, dan kan bekeken worden of er een gewenningstermijn of een afbouwregeling kan worden afgesproken. Zo krijgt de pensioengerechtigde de gelegenheid zijn persoonlijke situatie aan te passen aan het nieuwe inkomen. Wat daarvoor een redelijke termijn of regeling is, zal per geval moeten worden beoordeeld. De pensioen-uitvoerder doet hiervoor (proactief, uit eigen beweging) een voorstel.

3.2

Betalingsregeling, individuele omstandigheden spelen een rol

Bij een besluit tot het terugvorderen van te veel uitgekeerd pensioen, komt de vraag op of een betalingsregeling met belanghebbende getroffen kan/moet worden. Dat zal vooral het geval zijn als het gaat om grote bedragen die moeten worden terugbetaald. Vaak ontvangt de pensioengerechtigde een doorlopende pensioenuitkering. In die situatie worden de terug te betalen bedragen meestal verrekend met deze pensioenuitkering. Ook dan doet zich de vraag voor over welke periode deze verrekening zich kan uitstrekken.

Het is gebruikelijk dat het pensioenfonds het initiatief neemt om tot een betalingsregeling te komen; dit zou niet afhankelijk moeten zijn van een verzoek daartoe van de pensioengerechtigde. Het zal bij het treffen van een betalingsregeling altijd om maatwerk gaan, omdat de periode van verrekening of terugbetaling afhankelijk is van de (financiële) mogelijkheden van belanghebbende.

Omdat iedere casus op zichzelf staat is een uniforme en standaard betalingsregeling niet te definiëren. Hieronder worden enkele aspecten en mogelijke uitgangspunten genoemd die van belang kunnen zijn bij de concrete invulling van (onderdelen van) een betalingsregeling.

Figuur 3.1: Mogelijke uitgangspunten bij betalingsregelingen.

Mogelijke uitgangspunten bij betalingsregelingen

- Voor de duur van de betalingsregeling wordt aangesloten bij de periode waarin er te veel is uitgekeerd. Als er bijvoorbeeld vijf jaar lang te veel is uitgekeerd is, kan het onredelijk zijn om een (veel) kortere terugbetalingsperiode te verlangen.
- Een betalingsregeling kan worden getroffen bij bedragen vanaf een bepaalde grens, bijvoorbeeld € 100,-. Voor bedragen onder € 100,- geldt dan terugbetaling of verrekening ineens.
- Voor de betalingsregeling geldt een maximum periode omdat het onredelijk is om belanghebbende nog langer met de terugvordering te belasten. Daarbij kan nog onderscheid gemaakt worden al naar gelang de grootte van het terug te betalen bedrag.
- Het al dan niet moeten overleggen van een verklaring van inkomsten en uitgaven en financiële bewijsstukken voordat een betalingsregeling wordt afgesproken.
- De eerste termijn van terugbetaling of verrekening vindt pas plaats in de maand volgend op de maand waarin belanghebbende hierover is geïnformeerd (gewinningstermijn).

3.3

Vergoeden of vorderen van wettelijke rente

Vergoeding wettelijke rente

Wanneer achteraf blijkt dat een pensioengerechtigde recht heeft gehad op pensioenuitkeringen maar die niet heeft ontvangen, wordt aan de pensioengerechtigde een nabetaling gedaan. De pensioengerechtigde ontvangt dan een éénmalige uitkering ter hoogte van de gemiste pensioentermijnen. De verplichting tot het uitkeren van pensioenuitkeringen ontstaat echter steeds op het moment dat het pensioenrecht op grond van het pensioenreglement

uitgekeerd had moeten worden. De pensioengerechtigde kan over de tussentijdse periode wettelijke consumentenrente volgens artikel 6:119 lid 1 BW vorderen. De pensioengerechtigde hoeft de rente niet 'aan te zeggen' om de termijn te laten starten. Op basis van het wettelijk systeem heeft een pensioengerechtigde wel pas recht op vergoeding van wettelijke rente als:

- het pensioenfonds over alle noodzakelijke gegevens beschikt om de pensioenuitkering te doen; én
- de (na)betaling niet op tijd doet; én
- de pensioengerechtigde om vergoeding van rente verzoekt.

De hoogte van de wettelijke rente volgt uit het algemene verbintenissenrecht en is van regeland recht. Dit betekent dat bijvoorbeeld in een pensioenreglement nadere voorwaarden aan de toekenning en de hoogte van de wettelijke rente kunnen worden gesteld. Is dit niet het geval dan wordt de wettelijke rente overeenkomstig artikel 6:119 e.v. BW vastgesteld.

De pensioengerechtigde heeft geen recht op vergoeding van wettelijke rente als de vertraging niet aan het pensioenfonds is toe te rekenen en ook niet wanneer het aan de pensioengerechtigde zelf te wijten is dat het pensioenfonds het pensioen niet kan uitkeren (schuldeisersverzuim). Dat is bijvoorbeeld het geval als:

- het pensioenfonds ondanks aantoonbare (herhaalde) pogingen daartoe, het adres van een pensioengerechtigde niet kan achterhalen;
- als het UWV achteraf wijzigingen doorgeeft (wat leidt tot een nabetaling van arbeidsongeschiktheidspensioen);
- als een pensioengerechtigde niet reageert op (herhaalde) correspondentie van het pensioenfonds;
- als een pensioengerechtigde geen rekeningnummer doorgeeft of andere informatie die noodzakelijk is om het pensioen te kunnen uitbetalen;
- een pensioengerechtigde verzuimt een bewijs van in leven zijn aan te leveren.

De pensioengerechtigde heeft recht op vergoeding van wettelijke rente als de te late betaling is toe te rekenen aan het pensioenfonds.

Wettelijke rente kan gevolgschade dekken

De wettelijke rentevergoeding vergoedt de door de vertraging geleden schade (rente). Ook andere claims (bijvoorbeeld het wegvallen van zorg- en huurtoeslag) die een pensioengerechtigde als gevolgschade vordert zijn begrepen in de wettelijke rentevergoeding. De pensioengerechtigde hoeft dus niet te bewijzen dat hij/zij (enige) schade heeft geleden door het te laat uitkeren van de pensioenuitkering. Aan de andere kant kan de pensioengerechtigde geen hogere vergoeding vorderen dan de wettelijke rente als de schade hoger zou uitvallen.

De enige uitzondering hierop is belastingschade. Belastingschade komt dus naast de wettelijke rente voor vergoeding in aanmerking. Zie 4.4.

Terugvordering en wettelijke rente

Bij terugvorderingen kan het pensioenfonds alleen rente vorderen van de pensioengerechtigde als het ontstaan of verder oplopen van de vordering te wijten is aan de pensioengerechtigde. Rente is wel in alle gevallen verschuldigd als de over de periode waarin de pensioengerechtigde weigert de terugvordering te voldoen. Of en wanneer het pensioenfonds rente vordert, is afhankelijk van het fondsbeleid.

3.4

Vergoeden belastingschade, schade aantonen en zonder loonbelasting betalen

De pensioengerechtigde kan financiële schade leiden doordat hij een nabetaaling krijgt. Het ontvangen van een hoog bedrag ineens kan tot een hogere inhouding van belasting leiden dan wanneer de pensioenbedragen in reguliere termijnen waren uitbetaald. Dit speelt als de nabetaaling leidt tot een ander – hoger – belastingtarief. Mogelijke gevolgen voor toeslagen komen later in dit servicedocument aan bod.

Het is vaak redelijk om deze belastingschade te vergoeden aan de deelnemer, voor zover deze aan zijn schadebeperkingsplicht heeft voldaan. De belastingschade moet zijn 'toe te rekenen' aan het pensioenfonds.

Geen loonbelasting over een eventuele vergoeding van belastingschade.

Zo'n vergoeding van belastingschade leidt tot de vervolgvraag of over een schadevergoeding voor belastingschade weer belasting is verschuldigd.

Dat is niet het geval.

Figuur 3.2: Wet op de loonbelasting en schadevergoeding.

Volgens de Wet op de loonbelasting 1965 is in beginsel loonbelasting verschuldigd over al hetgeen uit een dienstbetrekking of een vroegere dienstbetrekking wordt genoten, daaronder mede begrepen hetgeen wordt vergoed of verstrekt in het kader van de dienstbetrekking. De oorzaak van de betaling dient dus te liggen in de dienstbetrekking.

Het hogere belastingbedrag komt door de uitbetaling ineens. Deze uitbetaling heeft geen relatie met een dienstbetrekking. En dus ontbreekt een direct causaal verband tussen de betaling van de belastingschade en de dienstbetrekking. Hierdoor is de schadevergoeding niet aan te merken als belast loon. De uitbetaling van deze schadevergoeding kan dan zonder inhoudingen plaatsvinden.

Dit bedrag komt dan ook niet tot uitdrukking op de jaaropgave. Dit bedrag staat uiteindelijk op de bankrekening van pensioengerechtigde en is daarmee onderdeel van de box 3 bezittingen.

Belanghebbenden zullen moeten aantonen dat ze belastingschade lijden

Het pensioenfonds wijst de pensioengerechtigde erop dat het mogelijk is dat er financieel nadeel kan ontstaan, zoals dat hij een hoger belastingtarief verschuldigd is. Het pensioenfonds adviseert hoe de deelnemer erachter kan komen of dit het geval is en maakt het eenvoudig deze gegevens met het pensioenfonds te delen. Een pensioengerechtigde moet aantonen dat hij daadwerkelijk een

financieel nadeel heeft. Dit betekent dat hij moet aantonen dat hij door de nabetaaling een hoger belastingtarief verschuldigd is dan hij in totaal verschuldigd zou zijn geweest bij correcte betaling.

3.5

Bruto of netto terugvorderen

In het geval wordt afgeweken van het principe “niet terugvorderen tenzij” en als het teveel uitgekeerde pensioen dus wordt teruggevorderd, doet zich de praktische vraag voor of het teveel uitgekeerde pensioen bruto of netto terug kan worden betaald. Het teveel ontvangen pensioen is een netto bedrag. Het pensioenfonds als inhoudingsplichtige houdt namens de Belastingdienst de verschuldigde loonheffing in van het bruto pensioen en draagt dit bedrag aan loonheffing maandelijks af aan de Belastingdienst. Als het bruto bedrag wordt teruggevorderd, terwijl de pensioengerechtigde het netto bedrag heeft ontvangen, dan kan dat door de pensioengerechtigde als onredelijk worden ervaren. Hij of zij moet namelijk een hoger bedrag terugbetalen dan men heeft ontvangen. Aan de hand van drie situaties beschrijft deze paragraaf wanneer welke vorm van terugvordering moet worden toegepast.

3.5.1

Het pensioenfonds kan de afgedragen loonheffing nog verrekenen in lopend fiscaal jaar

Dit speelt als het teveel ontvangen pensioen nog in hetzelfde fiscale jaar wordt terugbetaald als waarin het is uitgekeerd. Er kan dan netto worden teruggevorderd. Het pensioenfonds kan de teveel afgedragen loonheffing dan gewoon verrekenen in de maand (of loontijdvak) van de loonaangifte waarin deze herziening heeft plaatsgevonden. Een fiscaal jaar wordt beëindigd met het aanmaken van de jaaropgaven voor de pensioengerechtigden over het betreffende jaar. Dus medio januari 2020 is de afsluiting van het fiscaal jaar 2019. De deelnemer wordt hierover uitgebreid en duidelijk geïnformeerd.

Voorbeeld A:

Over de periode van 1 juli 2019 tot 1 september 2019 is € 50,- bruto te veel aan wezenpensioen ontvangen. Als er vóór 31 december 2019 wordt terugbetaald, kan worden volstaan met het netto bedrag van € 45,-. Het terug te betalen bedrag is nl. voor afsluiting (medio januari 2020) van het fiscaal jaar 2019 ontvangen en het pensioenfonds kan de teveel afgedragen loonheffing (€ 5,-) nog verrekenen in de loonaangifte van de maand december, waarin deze herziening wordt meegenomen. In de brief naar de pensioengerechtigde is reeds gecommuniceerd dat wanneer het bedrag van € 45,- niet vóór 31 december 2019 op de rekening van het pensioenfonds is bijgeschreven automatisch het schuldbedrag van € 45,- naar € 50,- gaat.

3.5.2

Het pensioenfonds kan de afgedragen loonheffing niet verrekenen in lopend fiscaal jaar

Hiervan is sprake als het teveel ontvangen bedrag niet voor afsluiting (medio januari 2020) van het fiscaal jaar 2019 is ontvangen en het pensioenfonds daardoor de teveel afgedragen loonheffing ook niet meer kan verrekenen in

de loonaangifte van de maand december. Het pensioenfonds mag nu de loonheffing terugvragen bij de pensioengerechtigde om op deze manier de afgedragen loonheffing terug te krijgen. Er wordt dus bruto teruggevorderd. De loonheffing moet belanghebbende in dat geval zelf terugvragen bij de Belastingdienst. Hij kan hierbij zijn jaaropgave overleggen, die gegenereerd is naar aanleiding van de correctieboeking.

Voorbeeld B:

Zie het voorbeeld hierboven (A) met dien verstande dat niet vóór 31 december 2019 wordt terugbetaald, maar op een later moment. Belanghebbende moet dan dus het bruto bedrag van € 50,- terugbetalen en de afgedragen loonheffing van € 5,- zelf terugvragen bij de Belastingdienst. Het pensioenfonds geeft suggesties aan de deelnemer hoe hij/zij dit het beste kan doen.

Over de periode van 1 november 2018 tot 1 september 2019 is € 1.400,- bruto te veel aan pensioen ontvangen (€ 140,- per maand). De te hoge uitbetaling speelt zowel in 2018 als in 2019.

In totaal moet over de maanden november 2018 en december 2018 € 280,- als bruto bedrag terugbetaald worden omdat fiscaal jaar 2018 is afgesloten. Stel de loonheffing over € 280,- is € 30,-. Dit bedrag kan bij de Belastingdienst door belanghebbende worden teruggevraagd. Het pensioenfonds geeft suggesties aan de deelnemer hoe hij/zij dit het beste kan doen.

Het restant van € 1.120,- kan als netto bedrag terugbetaald worden onder de voorwaarde dat dat in 2019 gebeurt. Het te veel ontvangen pensioen wordt in dat geval in hetzelfde (belasting)jaar terugbetaald als waarin het is uitgekeerd. Stel de loonheffing over € 1.120,- is € 120,-. Er moet dus een netto bedrag van € 1.000,- worden terugbetaald. Het pensioenfonds kan de loonheffing van € 120,- nog verrekenen in de maand van de loonaangifte waarin deze herziening heeft plaatsgevonden.

3.5.3

Het pensioenfonds kan het te veel uitgekeerde bedrag verrekenen met toekomstige pensioenuitkeringen

In dit geval wordt het bruto teveel ontvangen bedrag in mindering gebracht op de (toekomstige) pensioenuitkeringen. Door het bruto bedrag in mindering te brengen, wordt het teveel aan afgedragen loonheffing verrekend met de over de verlaagde pensioenuitkering af te dragen loonheffing.

Voorbeeld C:

Het voorbeeld bij B. Er wordt tien maanden lang € 140,- in mindering gebracht op een maandelijkse pensioenuitkering van € 1000,-. Er wordt dus € 860,- maandelijks uitgekeerd. De te veel betaalde loonheffing van stel € 15,- over € 140,- wordt dus verrekend met het lagere bedrag aan loonheffing dat over € 860,- (in plaats van over € 1000,-) hoeft te worden afgedragen (€ 92,14 in plaats van € 107,14, een verschil van € 15,-).

Hierover is met de deelnemer overleg geweest.

3.6

Gevolgen voor toeslagen

Een nabetaling van pensioenuitkeringen kan gevolgen hebben voor toeslagen die de pensioengerechtigde ontvangt. Denk aan huurtoeslag of zorgtoeslag. Voor de huurtoeslag geldt dat een nabetaling van pensioenuitkeringen over voorgaande jaren gezien wordt als bijzonder inkomen dat niet meetelt voor de bepaling of de pensioengerechtigde in aanmerking komt voor een huurtoeslag. Als er sprake is van een nabetaling, dan kan de pensioengerechtigde de Belastingdienst vragen om deze nabetaling aan te merken als 'bijzonder inkomen'. Bijzonder inkomen telt niet mee als inkomen voor de huurtoeslag. Het pensioenfonds wijst de pensioengerechtigde erop dat deze de bijzondere situatie wel zelf moet melden door middel van het formulier [Verzoek bijzondere situatie huurtoeslag](#). En geeft informatie hoe hij/zij dat het beste kan doen.¹⁵

3.7

Geen schade, maar wel ergernis

Uit het voorgaande blijkt dat het doorvoeren van herzieningen in de meeste gevallen in het belang van het collectief is. Uiteindelijk betalen alle deelnemers voor een fout die niet wordt herzien en het pensioen wordt uitgekeerd. Als een uitkering is ingegaan houdt het pensioenfonds bij het aanpassen van de uitkering en het terugvorderen rekening met bijzondere omstandigheden.¹⁵

¹⁵ In deel 2 en de aparte bijlage met rechtspraak [\[link\]](#) worden de bijzondere omstandigheden toegelicht op basis van gerechtelijk uitspraken.

Vaak lijden de betrokkenen geen materiële schade. Ze ergeren zich natuurlijk wel aan de herziening die hen treft. Vaak wordt dat als onzorgvuldig ervaren. Zeker als de herziening ver teruggaat in de tijd.

Herzieningen gaan altijd gepaard met emotie. Ook als herzieningen geen materiële effecten hebben op het inkomen van mensen, is er sprake van ergernis. Pensioenuitvoerders kunnen overwegen om in die gevallen van begrijpelijke ergernis vaker hun verontschuldiging te uiten door middel van een welgemeende attentie: bijvoorbeeld een bloemetje of een cadeaubon. Een enkele excuusbrief wordt vaak ervaren als te minimaal. Een welgemeende attentie valt te overwegen.