

Correctie & herzieningsbeleid

22 September 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Te hoog vastgestelde pensioenuitkering	4
2.1 Herzien	4
2.2 Terugvorderen algemeen	4
2.3 Wijze van verrekenen of terugbetalen binnen zes maanden na het ontstaan van de correctie, of - in geval van wijziging - binnen zes maanden na ontvangst van de gewijzigde feiten	6
2.4 Verrekenen of terugbetalen nadat sedert de aanvang van de onjuiste betaling of wijziging van feiten meer dan zes maanden zijn verstreken	7
2.5 Termijnen in proces van terugbetalen	7
2.6 Communicatiestrategie en middelen	8
2.7 Bijzondere situaties	8
3. Te laag vastgestelde pensioenuitkering	9
3.1 Herzien	9
3.2 Communicatiestrategie en middelen	9
3.3 Moment van verhogen	9
3.4 Wettelijke rente	9
4. Te hoog vastgestelde afspraak	10
4.1 Herzien	10
4.2 Communicatiestrategie en middelen	10
5. Te laag vastgestelde afspraak	10
5.1 Herzien	10
5.2 Communicatiestrategie en middelen	10

1. Inleiding

In dit document wordt de procedure beschreven voor correcties en herzieningen van pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen vanuit PWRI. Hierbij is zoveel mogelijk aangesloten bij het 'Servicedocument Herzien Pensioenen' van de Pensioenfederatie.

In algemene zin is het streven om correcties en herzieningen zoveel mogelijk te voorkomen. Dit komt onder meer tot uiting door:

- Werkgevers te wijzen op het tijdig en volledig verstrekken van gegevens en tijdig informeren van PWRI over wijzigingen die van invloed (kunnen) zijn op de hoogte van de pensioenuitkeringen dan wel pensioenaanspraken.
- Aansluitingen bij bronsystemen BRP en UWV die het fonds informatie verschaffen over veel voorkomende mutaties (zoals wijziging van burgerlijke status en arbeidsongeschiktheid).
- Uitvoering van het PWRI-datakwaliteitsbeleid door middel van een PDCA-cyclus waarbij structurele monitoring en bijsturing plaatsvindt van kritische dataelementen welke direct dan wel indirect van invloed zijn op de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen.

Helaas kunnen correcties en herzieningen niet altijd worden voorkomen. Het beleid in dit document zorgt voor duidelijkheid en eenduidigheid over het handelen van PWRI in een dergelijk geval. Bij correcties en herzieningen kan er sprake zijn van de volgende situaties:

- Te hoog vastgestelde pensioenuitkering (uitgewerkt in hoofdstuk 2);
- Te laag vastgestelde pensioenuitkering (uitgewerkt in hoofdstuk 3);
- Te hoog vastgestelde pensioenaanspraak (uitgewerkt in hoofdstuk 4);
- Te laag vastgestelde pensioenaanspraak (uitgewerkt in hoofdstuk 5).

Uitgangspunt is dat een deelnemer of pensioengerechtigde krijgt waar hij volgens het pensioenreglement recht op heeft. Bij herstel van een uitkering of aanspraak wordt rekening gehouden met de herstelgrens van zoals vastgelegd in het datakwaliteitsbeleid.

2. Te hoog vastgestelde pensioenuitkering

2.1 Herzien

Het kan voorkomen dat een pensioenuitkering te hoog is vastgesteld. Uitgangspunt is dat de pensioengerechtigde krijgt waar hij volgens het pensioenreglement recht op heeft en dat de uitkering wordt herzien.

2.2 Terugvorderen algemeen

Als herziening leidt tot onverschuldigde betaling dan hanteert PWRI het volgende terugvorderingsbeleid:

- In geval van correctie van een onjuistheid binnen zes maanden na het ontstaan ervan, of - in geval van wijziging - binnen zes maanden na ontvangst van de gewijzigde feiten, wordt het bedrag van het te veel betaalde altijd verrekend of terugbetaald¹. Hierbij geldt als maximum hetgeen in vijf jaar voorafgaand aan de datum van de correctiebeslissing te veel is betaald².
- Vindt correctie plaats nadat sedert de aanvang van de onjuiste betaling of wijziging van feiten meer dan zes maanden zijn verstreken, dan dient allereerst te worden beoordeeld of de te hoge pensioenbetaling te wijten is aan betrokkene. Indien dit het geval is, dan komt in beginsel voor terugvordering in aanmerking hetgeen in vijf jaar voorafgaand aan de datum van de correctiebeslissing te veel is betaald. Valt betrokkene niets te verwijten, dan moet de vraag beantwoord worden of hij of zij wist dan wel redelijkerwijs had kunnen weten, dat er te veel is betaald. Luidt het antwoord op deze vraag ontkennend, dan wordt niets verrekend of terugbetaald. Is het antwoord 'ja', dan kan in beginsel het bedrag worden verrekend hetgeen in de twee jaren voorafgaand aan de datum van de correctiebeslissing te veel werd betaald.

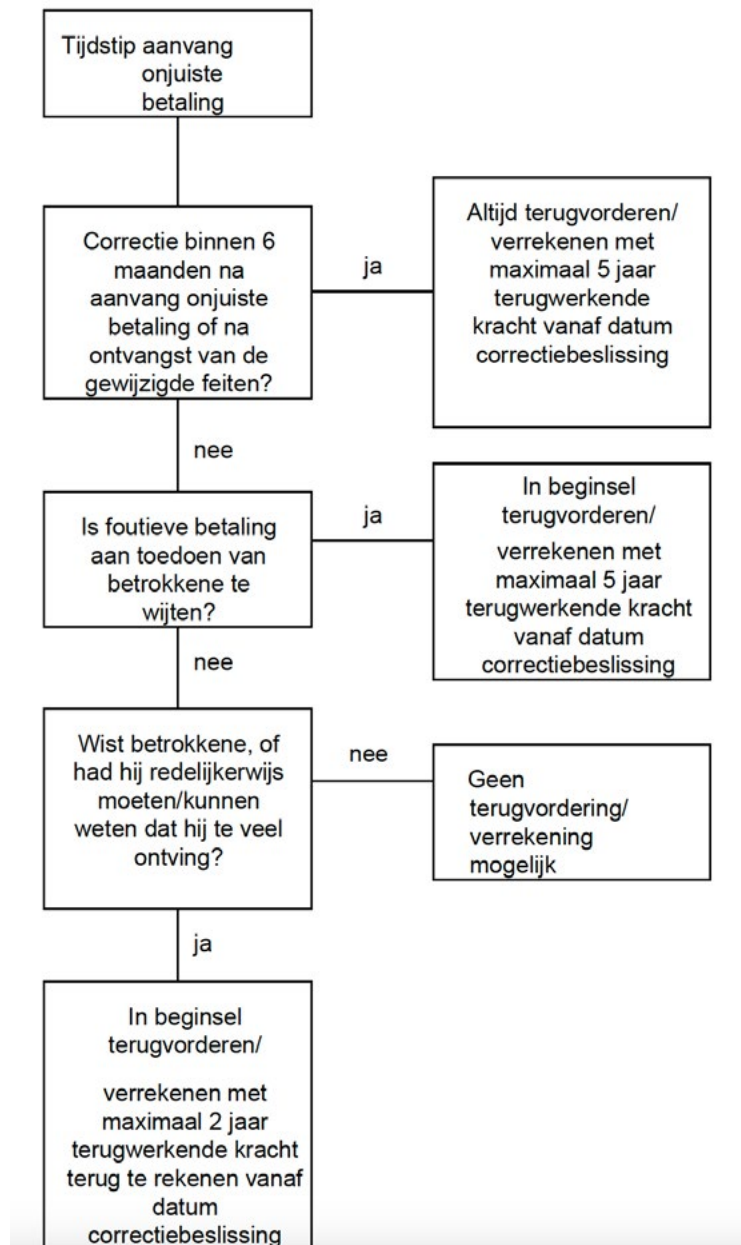
Voor de invulling van het begrip 'redelijkerwijs' zijn geen vastomlijnde normen aan te geven. Per geval moet op basis van de voor dat geval specifieke feiten en omstandigheden een afweging worden gemaakt. Van een gepensioneerde mag worden verwacht dat hij of zij, aan de hand van door PWRI verstrekt informatiemateriaal, controle uitoefent op de toegekende bedragen en melding maakt van eventuele geconstateerde tegenstrijdigheden. De invulling van het begrip "redelijkerwijs" vindt plaats door de uitvoeringsorganisatie, waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheden van het individuele geval.

¹ De termijn "binnen zes maanden" is een redelijke termijn waarin tot verrekening/terugbetaling kan worden overgegaan ongeacht de vraag welke partij verwijtbaar heeft gehandeld.

² Toelichting: PWRI constateert een onjuistheid in de uitkering ($X=0$). Dit kan bijvoorbeeld doordat iemand onjuiste gegevens heeft verstrekt. Op basis van die gegevens kan PWRI al langere tijd een onjuiste uitkering hebben gedaan (APG zal dan een correctiebeslissing sturen naar de deelnemer). Als PWRI binnen 6 maanden na het bekend worden van het onjuiste bedrag van de uitkering, overgaat tot verrekenen of terugbetalen ($X=\text{maximaal } 6 \text{ maanden}$), dan vindt deze verrekening/terugbetaling plaats over maximaal 5 jaar voorafgaand aan constatering onjuiste uitkering / datum correctiebeslissing ($X= \text{maximaal } - 5 \text{ jaar}$).

- PWRI hanteert bij de beoordeling van de verjaring van vorderingen van onverschuldigd betaalde pensioenuitkeringen de wettelijke verjaringstermijnen.

Schematisch weergegeven: Indien het te veel betaalde bedrag € 50,- bruto of hoger is, geldt ten aanzien van terugvordering/verrekening onderstaand schema:



2.3 Wijze van verrekenen of terugbetalen binnen zes maanden na het ontstaan van de correctie, of - in geval van wijziging - binnen zes maanden na ontvangst van de gewijzigde feiten Standaard zal uitgegaan worden van verrekening en is terugbetaling pas aan de orde als verrekening niet mogelijk is.

Verrekening

Na vaststelling van het brutobedrag wordt dit, met gebruikmaking van de mogelijkheid tot verrekening, zoals neergelegd in Boek 6, Titel 1, Afdeling 12, van het Burgerlijk Wetboek, via een fiscaal aftrekbare bruto inhouding verrekend met de toekomstige bruto pensioentermijnen. Het te veel betaalde wordt standaard verrekend via een 10% bruto fiscaal aftrekbare inhouding binnen een periode van maximaal 24 maanden. Indien toepassing van een verrekening van 10% zou leiden tot een verrekening-periode van meer dan 24 maanden, dan wordt het percentage van verrekening zodanig verhoogd dat verrekening toch binnen maximaal 24 maanden plaatsvindt. In specifieke situaties kan hiervan worden afgeweken. Dit is ter beoordeling aan de uitvoeringsorganisatie.

Voorbeeld: brutobedrag nieuw is € 218,28 inhouding 10% € 21,83 bruto netto nieuw zonder inhouding € 164,70 netto nieuw met inhouding is € 148,44 (€ 16,26 netto minder).

Terugbetaling

Is inhouding op het pensioen niet mogelijk omdat daar geen of een te laag pensioen tegenover staat, dan vragen wij de deelnemer het onverschuldigde bedrag terug te betalen. Hiervoor kan ook een betalingsregeling worden afgesproken met de pensioengerechtigde.

Het te veel ontvangen pensioen over het lopende jaar mag netto worden terugbetaald, mits dit vóór 1 december van dat jaar gebeurt. Dan kan het nog in de loonheffingsaangifte van dat jaar worden verwerkt. Betreft het een te veel genoten pensioen over voorgaand(e) jaren, dan moet het bruto terugbetaald worden. En moet de pensioengerechtigde zelf contact opnemen met de belastingdienst voor de te veel betaalde loonheffing en bijdrage ZvW.

Grensbedrag

Indien het totaal te veel betaalde bedrag lager is dan EUR 50,- bruto vindt geen verrekening of terugbetaling plaats.

Terugbetalingsregeling

Wanneer een pensioengerechtigde wordt geïnformeerd over het te veel ontvangen bedrag wordt, ingeval van terugbetaling, aangegeven dat betaling in termijnen mogelijk is. PWRI zal het initiatief nemen om tot een voor de betrokkene meest passende oplossing te komen. Voor de duur van de betalingsregeling of verrekening wordt in principe aangesloten bij de periode waarin er te veel is uitgekeerd. Wanneer de periode waarin te veel is uitgekeerd langer is dan vijf jaar, dan bedraagt de periode voor terugbetalen maximaal 5 jaar.

Indien betrokkene aantoont dat de terugbetaling leidt tot een te laag inkomen in relatie tot zijn/haar (vaste) lasten, dan wordt daarmee rekening gehouden.

Het initiatief om dit aan te tonen ligt bij betrokkene (betrokkene zal een inkomensbewijs dienen te overleggen). Na beoordeling kan een langere terugbetaalperiode worden afgesproken. Bij wanbetaling wordt een incassobureau ingeschakeld. De hiermee verband houdende kosten worden in rekening gebracht bij de betrokkene.

2.4 Verrekenen of terugbetalen nadat sedert de aanvang van de onjuiste betaling of wijziging van feiten meer dan zes maanden zijn verstreken

Vindt correctie plaats nadat sedert de aanvang van de onjuiste betaling of wijziging van feiten meer dan zes maanden zijn verstreken, dan dient allereerst te worden beoordeeld of de te hoge pensioenbetaling te wijten is aan betrokkene. Indien dit het geval is, zijn de bepalingen uit 2.3 onverminderd van toepassing.

Valt betrokkene niets te verwijten, dan moet de vraag beantwoord worden of hij of zij wist dan wel redelijkerwijs had kunnen weten, dat er te veel is uitbetaald. Luidt het antwoord op deze vraag ontkennend, dan is verrekenen of terugbetalen niet aan de orde. Is het antwoord 'ja', dan kan in beginsel worden verrekend conform de bepalingen uit 2.3 met een maximum van hetgeen in de twee jaren voorafgaand aan de datum van de correctiebeslissing te veel werd betaald.

2.5 Termijnen in proces van terugbetalen

Het proces van terugbetalen is (conform regulier incassoproces) als volgt:

1e herinnering:	1 dag na vervaldatum
2e herinnering:	14 dagen na herinnering 1
Telefonische herinnering:	7 dagen na herinnering 2
Laatste herinnering:	7 dagen na telefonische herinnering
Laatste telefonische herinnering:	7 dagen na laatste herinnering
Overdracht deurwaarder:	7 dagen na laatste telefonische herinnering

Correcties na overlijden

Na het overlijden van een deelnemer wordt, rekening houdend met het grensbedrag van € 50,00, een verzoek gedaan voor terugbetaling aan de erven. Daarna volgt bij niet betalen een herinnering. Als betaling uitblijft wordt de vordering afgeboekt. Dit omdat de erfgenamen niet bekend kunnen zijn, of de erfgenamen de erfenis mogelijk hebben verworpen, waardoor incasseren van de vordering niet mogelijk is. De gerechtigde tot het partnerpensioen hoeft niet ook de erfgenaam te zijn.

2.6 Communicatiestrategie en middelen

Correcties en herzieningen leiden bij deelnemers tot minder vertrouwen, zeker een herziening die leidt tot een negatief effect. Persoonlijk contact met de deelnemers helpt om vertrouwen te herstellen. Deelnemers worden daarbij geïnformeerd over de oorzaak en wat het fonds doet om herhaling te voorkomen. Herzieningen en correcties worden in ieder geval altijd schriftelijk aangekondigd en afspraken achteraf bevestigd.

Pensioengerechtigden worden ook vooraf telefonisch geïnformeerd. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten. Als sprake is van herziening (met een eenmalige vordering) boven € 2.500,00 of een verlaging van de pensioenuitkering met meer dan € 100,00 per maand dan worden deelnemers niet alleen schriftelijk maar ook mondeling geïnformeerd. In overige gevallen wordt naar specifieke klantsituaties gekeken.

2.7 Bijzondere situaties

Wanneer een pensioengerechtigde ageert tegen een voorgenomen correctie kan deze een beroep doen op de hardheidsclausule. Bij de beoordeling daarvan zal het bestuur rekening houden met volgende situaties en mogelijkheden:

Afbouwregeling/gewenningstermijn bij herziening

Als de betrokkene aangeeft in de financiële problemen te komen door de lagere uitkering, omdat hij/zij de vaste lasten niet meer kan betalen of wanneer er sprake is van andere bijzondere omstandigheden 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, wordt op basis van de omstandigheden van het geval en samen met de betrokkene bepaald.

Onomkeerbaar besluit

Hiervan is sprake als de pensioengerechtigde een onomkeerbaar besluit heeft genomen dat:

- de betrokkene niet had genomen als de informatie over de pensioenuitkering wel juist was geweest; en
- de betrokkene te goeder trouw was.

Dit heeft tot geval dat indien betrokkene aantoonbaar op basis van de te hoog vastgestelde pensioenuitkering een besluit heeft genomen, of financiële verplichtingen is aangegaan die onomkeerbaar zijn en die - zou het juiste pensioenbedrag zijn uitgekeerd - niet meer kan worden nagekomen, een correctie of herziening van de pensioenuitkering niet wordt doorgevoerd. Het is aan betrokkene om te stellen en aan te tonen dat een dergelijke situatie zich voordoet.

3. Te laag vastgestelde pensioenuitkering

3.1 Herzien

Uitgangspunt is dat men recht heeft op het reglementair vastgestelde pensioen en dat PWRI als gevolg daarvan de over het verleden te weinig betaalde pensioenuitkeringen alsnog betaalt.

3.2 Communicatiestrategie en middelen

Correcties en herzieningen leiden bij deelnemers tot minder vertrouwen. Ook als de herziening een positief effect heeft. Want de onzekerheid bij de deelnemer is of het nieuw vastgestelde bedrag na correctie wel juist is? Persoonlijk contact met de deelnemers helpt om vertrouwen te herstellen. Deelnemers worden daarbij geïnformeerd over de oorzaak en wat het fonds doet om herhaling te voorkomen. Herzieningen en correcties worden in ieder geval altijd schriftelijk aangekondigd en afspraken achteraf bevestigd.

Pensioengerechtigden worden ook vooraf telefonisch geïnformeerd. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten. Bij herzieningen (nabetalingen) boven € 2.500,00 worden deelnemers niet alleen schriftelijk maar ook mondeling gewezen op de mogelijke gevolgen aangaande toeslagen en belastingen. In overige gevallen wordt naar specifieke klantsituaties gekeken.

3.3 Moment van verhogen

Te laag vastgestelde pensioenuitkeringen worden gecorrigeerd. Immers, men heeft recht op dat wat voortvloeit uit het pensioenreglement.

De uitkering wordt herzien met ingang van het moment dat er recht op is. De uitbetaling van de verhoogde uitkering is in beginsel de maand volgend op de maand waarin belanghebbende hierover is geïnformeerd.

3.4 Wettelijke rente

In geval over het verleden te weinig pensioenuitkering is betaald, is er sprake van schade wegens de vertraging in de uitbetaling. Dit is de vertragingsschade. De vergoeding van deze schade is op grond van de wet gefixeerd op de uitbetaling van wettelijke rente. PWRI vergoedt deze schade als de vertraging is toe te rekenen aan PWRI. In geval van verwijtbaarheid bij het fonds vergoedt PWRI de vertragingsschade ambtshalve. Onder 'verwijtbaarheid' ook wordt verstaan de situatie dat de vertraging in de betaling het gevolg is van een fout door derden.

4. Te hoog vastgestelde aanspraak

4.1 Herzien

Het kan voorkomen dat een pensioen nog niet uitkerend is, maar dat een aanspraak wel moet worden herzien. Uitgangspunt daarbij is dat de deelnemer krijgt waar hij volgens het pensioenreglement recht op heeft.

4.2 Communicatiestrategie en middelen

Correcties en herzieningen leiden bij deelnemers tot minder vertrouwen, zeker een herziening die leidt tot een negatief effect. Persoonlijk contact met de deelnemers helpt om vertrouwen te herstellen. Bij herzieningen met significante impact voor de deelnemer wordt er, waar mogelijk, altijd gepoogd deelnemers vooraf telefonisch te informeren. De beoordeling of impact significant is geschied door de pensioenspecialist van de uitvoerder en hangt af van de persoonlijke situatie van individuele deelnemers. Deelnemers worden daarbij geïnformeerd over de oorzaak en wat het fonds doet om herhaling te voorkomen. Soms lukt het niet om telefonisch van tevoren contact te krijgen. Herzieningen en correcties worden altijd schriftelijk aangekondigd en afspraken achteraf bevestigd.

5. Te laag vastgestelde aanspraak

5.1 Herzien

Het kan voorkomen dat een pensioen nog niet in de uitkeringsfase zit, maar dat een aanspraak wel moet worden herzien. Uitgangspunt daarbij is dat de deelnemer krijgt waar hij volgens het pensioenreglement recht op heeft.

5.2 Communicatiestrategie en middelen

Herzieningen leiden bij deelnemers tot minder vertrouwen. Ook als de herziening een positief effect heeft. Want de onzekerheid bij de deelnemer is of het nieuw vastgestelde bedrag na correctie wel juist is? Persoonlijk contact met de deelnemers helpt om vertrouwen te herstellen. Bij herzieningen met significante impact voor de deelnemer wordt er, waar mogelijk, altijd gepoogd deelnemers vooraf telefonisch te informeren. De beoordeling of impact significant is geschied door de pensioenspecialist van de uitvoerder en hangt af van de persoonlijke situatie van individuele deelnemers. Deelnemers worden daarbij geïnformeerd over de oorzaak en wat het fonds doet om herhaling te voorkomen. Soms lukt het niet om telefonisch van tevoren contact te krijgen. Herzieningen en correcties worden altijd schriftelijk aangekondigd en afspraken achteraf bevestigd.