

# Onjuiste pensioeninformatie: wie zit er met de gebakken peren?

Onderzoek heeft aangetoond dat de meeste mensen niet geïnteresseerd zijn in pensioeninformatie. De pensioenpost wordt doorgaans bovenop een grote stapel gelegd die 'ooit' nog een keer moet worden uitgezocht. Maar wat als de geadresseerde persoon deze post wel opent en tot de ontdekking komt dat er iets niet klopt? En dat uiteindelijk blijkt dat hem drie jaar lang een hoger ouderdomspensioen is voorgehouden dan waarop hij feitelijk recht blijkt te hebben? Wanneer komt een dergelijke fout voor rekening van de pensioenuitvoerder en wanneer gaat het om een kennelijke verschrijving van de pensioenuitvoerder die eenvoudigweg kan worden hersteld?

Uiteraard is het antwoord op deze vraag niet eenduidig en afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval, maar recente jurisprudentie geeft enkele aanknopingspunten waardoor het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen nader is ingekleurd. In dit artikel ga ik in op die jurisprudentie, voorafgegaan door de ter zake doende leerstukken van het civiel recht en de ontwikkelingen rond de pensioencommunicatie.

## ■ RELEVANTE LEERSTUKKEN VAN HET CIVIEL RECHT

In art. 3:35 BW is het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen opgenomen:

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.



**Annemarie Hoogwerff Kroon**  
Mr. A.M. Hoogwerff Kroon is advocaat bij Veugelers Advocatuur te Vlaardingen

Allereest moet er op basis van dit wetsartikel sprake zijn van een rechtshandeling. Dat is een op een rechtsgevolg gerichte wilsuiting die zich door een verklaring heeft geopenbaard. De vraag is of de weergave van een bedrag aan ouderdomspensioen van € 20.000 per jaar in een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) kan worden aangemerkt als een rechtshandeling. Ook is het de vraag of een telefonische mededeling of bijvoorbeeld een brief gericht aan een specifieke persoon als zodanig kan worden aangemerkt; daar kom ik verderop nog op terug. Daarnaast moet de 'wil' van de informatieverstrekker overeenstemmen met diens 'verklaring': hij kan immers A zeggen, maar B bedoelen. In dat geval is er sprake van een discrepantie tussen wil en verklaring.

## De 'wil' van de informatiestrekker moet overeenstemmen met diens 'verklaring': hij kan immers A zeggen, maar B bedoelen

Het is dan de vraag of degene tot wie de verklaring is gericht, een beroep kan doen op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen ex art. 3:35 BW. Vrij vertaald komt dat erop neer dat, wanneer deze persoon A heeft gehoord of gelezen en deze verklaring ook heeft opgevat als A, de informatieverstrekker geen beroep kan doen op het ontbreken van een met verklaring A overeenstemmende wil. Dit op voorwaarde dat de persoon in de gegeven omstandigheden de verklaring ook daadwerkelijk als A mocht opvatten, ook al was het de bedoeling van de informatieverstrekker dat B zou worden gecommuniceerd. Laten we eens aannemen dat eerdergenoemd bedrag van € 20.000 per jaar op het UPO niet klopt, maar dat het volgens het pensioenreglement € 15.000 moet

zijn. Een geslaagd beroep op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen zou inhouden dat de desbetreffende deelnemer dan recht heeft op een levenslange pensioenuitkering van € 20.000 in plaats van € 15.000. De vraag is of dit wel redelijk is, gelet op het feit dat dit ten koste gaat van andere rechthebbenden; die zouden daardoor bijvoorbeeld een toeslag kunnen mislopen. Het bestuur van het pensioenfonds is immers op basis van de Pensioenwet verplicht om de belangen van alle partijen, de werkgever, de (gevozen) deelnemers, de pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden, op een evenwichtige manier te behartigen.

### Goede trouw

Verder is er ook nog het leerstuk van goede trouw ex art. 3.11 BW (waarvan art. 3.35 feitelijk een nadere uitwerking is):

Goede trouw van een persoon vereist voor enig rechtsgevolg, ontbreekt niet alleen, indien hij de feiten of het recht, waarop zijn goede trouw betrekking moet hebben, kende, maar ook indien hij ze in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen. Onmogelijkheid van onderzoek belet niet dat degene die goede reden tot twijfel had, aangemerkt wordt als iemand die de feiten of het recht behoorde te kennen.

Dit artikel verwoordt als het ware dat een persoon die een beroep doet op de goede trouw, niet te goeder trouw is als hij de feiten of het recht kende of in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen. Soms rust er ook een onderzoeksplicht op de persoon; hij moet dan onderzoeken of de ander werkelijk wil wat hij verklaart. Schendt een persoon zijn onderzoeksplicht, dan kan hij mogelijkerwijs ook geen beroep doen op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen.

Dit zijn twee mooie klassieke artikelen die aan het civiel recht zijn charme geven, maar hoe worden ze in de dagelijkse praktijk ingekleurd? Want het zijn de pensioenuitvoerders die primair verantwoordelijk zijn voor de communicatie en informatie over pensioen. En communicatie wekt verwachtingen die alleen goed zijn te managen als de onzekerheden inzichtelijk zijn. Daarom wordt van pensioenuitvoerders verwacht dat ze duidelijk en begrijpelijk communiceren met alle belanghebbenden.

### ■ PENSIOENCOMMUNICATIE IN ONTWIKKELING

Om pensioencommunicatie effectief te laten zijn, is het van belang om te weten:

- in hoeverre personen ontvankelijk zijn voor informatie over pensioen;
- welke factoren bepalend zijn; en
- hoe deze factoren kunnen worden beïnvloed door informatieverstrekkers.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft onderzoeksbureau TNS NIPO opdracht gegeven om hier onderzoek naar te doen.<sup>1</sup> Hieruit blijkt

dat van alle actieve deelnemers slechts 29% open staat voor informatie over pensioen. Pensioengerechtigden hebben er, zoals te verwacht viel, wel veel belangstelling voor (63%). Vrouwen (23%) en jongeren (16%) staan volgens het onderzoek het minst open voor informatie over pensioen.

## Het is geen wonder dat veel werknemers niet zijn geïnteresseerd in pensioeninformatie; ze hebben er toch niets over te zeggen

Zelf vind ik het vooral van belang dat hetgeen de pensioenuitvoerders communiceren, ook 'juist' is. Op 19 mei 2015 heeft de Eerste Kamer een wetsvoorstel ter verbetering van de pensioencommunicatie aangenomen.<sup>2</sup> In dit wetsvoorstel is het doel van pensioencommunicatie verwoord; kern daarvan is dat de pensioendeelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dat voldoende is en zich bewust is van de risico's van de pensioenvoorziening. Daarbij vraag ik mij echter af in hoeverre een pensioenuitvoerder kan bewerkstelligen dat iemand die niet ontvankelijk is voor pensioeninformatie, zich toch realiseert wat de risico's van een pensioenvoorziening zijn. Dat geldt zeker voor deelnemers van een bedrijfstakpensioenfonds: die kunnen hun pensioenuitvoerder niet kiezen en ook niet met hun werkgever onderhandelen over de toepasselijke pensioenregeling. Het is dan ook geen wonder dat veel werknemers niet zijn geïnteresseerd in pensioeninformatie; ze hebben er toch niets over te zeggen, reddenen ze dan.

Verder heeft de Raad van State een kanttekening geplaatst bij het streven om (gevozen) deelnemers via een drietal scenario's een beter inzicht te geven in de hoogte van het te bereiken pensioen.<sup>3</sup> Het gaat om een pessimistisch, een verwacht en een optimistisch scenario. Maar omdat het uiteindelijke pensioen afhankelijk is van zoveel onzekere factoren, betwijfelt de Raad van State of het wel zo wenselijk is dat pensioenuitvoerders drie scenario's communiceren. Deze opmerking vind ik terecht. Het valt immers niet te voorspellen welk rendement pensioenuitvoerders zullen behalen, welke toeslagen er worden toegekend, welke invloed de inflatie zal hebben op de pensioe-

1 [www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoefte-en-barrieres/rapport-pensioencommunicatie-behoefte-en-barrieres.pdf](http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoefte-en-barrieres/rapport-pensioencommunicatie-behoefte-en-barrieres.pdf).

2 [www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/34008\\_wet\\_pensioencommunicatie](http://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/34008_wet_pensioencommunicatie).

3 [www.eerstekamer.nl/behandeling/20150421/memorie\\_van\\_antwoord/document3/f=-/vjt9n7o59zse.pdf](http://www.eerstekamer.nl/behandeling/20150421/memorie_van_antwoord/document3/f=-/vjt9n7o59zse.pdf).

nen en welke rekenregels er worden gehanteerd volgens het financieel toetsingskader. De doelstelling van de wetgever om het perspectief van de deelnemers centraal te stellen, lijkt mij juist.

## Het terugrekenen van het verwachte pensioen naar het prijspeil van nu lijkt mij niet bevorderlijk voor de begrijpelijkheid van de pensioeninformatie

Op de website van de Eerste Kamer wordt daarnaast vermeld dat door middel van dit wetsvoorstel de kans groter wordt dat de informatie de deelnemer daadwerkelijk bereikt. Daar ligt ook wel zo'n beetje de grens. Pensioenuitvoerders kunnen immers niet garanderen dat hun deelnemers de pensioeninformatie lezen; dat is en blijft de keuze en de verantwoordelijkheid van iedere deelnemer.

Het blijft de vraag of het systeem met drie verschillende informatiekanalen voldoende aansluit bij de informatiebehoeften van (gewezen) deelnemers, (gewezen) partners en pensioengerechtigden. Deze drie informatiekanalen zijn het uniform pensioenoverzicht (UPO), het pensioenregister ([www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl)) en het pensioen 1-2-3 (vervanging van de startbrief). Hierover zullen we pas ruim nadat het wetsvoorstel in werking is getreden, een oordeel kunnen vellen.

Ten slotte moeten pensioenfondsen op grond van het wetsvoorstel het verwachte pensioen terugrekenen naar het prijspeil van nu, om zo inzichtelijk te maken wat het pensioen daadwerkelijk waard is. Dat lijkt mij niet bevorderlijk voor de begrijpelijkheid van de pensioeninformatie.

### ■ RECENTE UITSPRAKEN

De centrale vraag van dit artikel is wanneer een persoon met succes een beroep kan doen op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen, nadat de pensioenuitvoerder hem onjuiste informatie heeft verstrekt. Hierover is al eerder geschreven in Pensioen Magazine, onder meer over de status van disclaimers in pensioeninformatie en over de financiële risico's van onzorgvuldige informatie.<sup>4</sup> Ook in TPV verscheen in 2011 een artikel over de rechtsgevolgen van onjuiste pensioeninformatie.<sup>5</sup> Daarnaast zijn er annotaties geschreven bij verschillende uitspraken en arresten over het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen. De verschillende visies hebben geleid tot de formulering van een aantal handvatten. Maar inmiddels zijn we alweer een paar jaar verder en is er nieuwe jurisprudentie die de moeite van het bespreken waard is.

### Hof Arnhem-Leeuwarden

Hof Arnhem-Leeuwarden heeft op 10 februari 2015 geoordeeld dat de kantonrechter terecht het beroep op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen van een pensioengerechtigde had afgewezen.<sup>6</sup> De pensioengerechtigde was omstreeks 2012 door zijn pensioenuitvoerder meerdere malen onjuist geïnformeerd over de hoogte van zijn ouderdomspensioen en had dit onjuiste bedrag ook al ontvangen.

Hieraan voorafgaand had de man duidelijkheid gevraagd over de samenloop van de verschillende (pensioen)uitkeringen die hij tot zijn 65e zou ontvangen. De pensioenuitvoerder had hierop in 2005 geantwoord dat die uitkeringen in totaal niet meer mochten bedragen dan 80% van het laatst vastgestelde pensioensalaris, op basis van het zogenoemde anticumulatiebeding dat was opgenomen in het toepasselijke pensioenreglement. Dit anticumulatiebeding bleek bepalend te zijn. De kantonrechter had als volgt geoordeeld:

- de pensioengerechtigde wist, of had moeten weten, dat de aankondigingen en de definitieve toezegging van 7 februari 2012 van de pensioenuitvoerder niet juist konden zijn;
- de pensioengerechtigde is op 23 mei 2005 door de pensioenuitvoerder gewezen op het anticumulatiebeding, dat duidelijk is;
- de pensioengerechtigde hield rekening met een korting;
- er was een voorbehoud in de brief van 7 februari 2012 opgenomen;
- de foutieve mededeling maakt op zichzelf de verlaging van de pensioenuitkering niet onaanvaardbaar;
- dit kan anders zijn als de pensioengerechtigde op grond van die mededelingen onomkeerbare financiële verplichtingen is aangegaan, waarvan hier echter geen sprake was;
- er waren daarnaast geen omstandigheden door de pensioengerechtigde aangevoerd waardoor een verkening van het te veel betaalde bedrag door de pensioenuitvoerder geen doorgang mocht vinden.

In hoger beroep voerde de pensioengerechtigde vervolgens aan dat hij destijds niet de strekking van het anticumulatiebeding heeft begrepen en is afgegaan op de (verkeerde) uitleg van het hoofd van de P&O-afdeling. Daarnaast was na 23 mei 2005 op drie verschillende data het onjuiste bedrag genoemd en heeft volgens hem de toepassing van het anticumulatiebeding door de pensioenuitvoerder tot verschillende berekeningen geleid.

De pensioengerechtigde stelde ook dat hij schade had geleden door de onjuiste mededelingen van zijn pensioenuitvoerder, waardoor hij zijn financiële planning heeft aangepast. Hij had namelijk een keuken voor zijn dochter betaald, hetgeen hij niet zou hebben gedaan als aan hem de juiste hoogte van het pensioen was meegedeeld.

De pensioenuitvoerder bracht hier tegenin dat er slechts pensioenoverzichten zijn verstrekt en dat er geen sprake was van een rechtshandeling, een van de vereisten van art. 3:35 BW.

Het hof heeft het oordeel van de kantonrechter in stand gelaten omdat:

- het hof het standpunt van de pensioenuitvoerder onderschrijft dat primair het pensioenreglement bepalend is voor de omvang van de pensioenaanspraken van de deelnemer;
- niet iedere onjuiste pensioeninformatieverstrekking of mededeling leidt tot een geslaagd beroep op pensioenaanspraken die afwijken van het pensioenreglement;
- de brief van 7 februari 2012, waarin de pensioenuitvoerder melding maakt van het definitief vastgestelde pensioen, volgens het hof wel kan worden aangemerkt als een rechtshandeling;
- de pensioenuitvoerder, gelet op het uitdrukkelijke voorbehoud in de brief, volgens het hof mocht overgaan tot correctie van zijn pensioentoezegging;
- volgens het hof een herhaling van onjuiste informatie extra vertrouwen in de juistheid van de bedragen kan scheppen bij de pensioengerechtigde, maar voor de vraag of dat vertrouwen gerechtvaardigd is, zijn alle omstandigheden van het geval beslissend. Die beslissende omstandigheden omschrijft het hof als volgt:
  - de pensioengerechtigde was in 2005 al gewaar-schuwd voor het bestaan van het anticumulatiebeding;
  - de hoogte van het pensioensalaris is tussen partijen nooit onderwerp van discussie geweest;
  - de pensioengerechtigde had geen reden om aan te nemen dat de anticumulatiebepaling inmiddels was vervallen of gewijzigd; en
  - vanaf 1 mei 2006 ontving de pensioengerechtigde zijn WAO/WIA-uitkering rechtstreeks van de uitkeringsinstantie, waardoor hij kon aannemen dat de pensioenuitvoerder niet wist hoe hoog zijn uitkering was.

Het hof neemt door dit alles het gerechtvaardigd vertrouwen van de pensioengerechtigde niet aan, maar kan zich wel voorstellen dat deze niet had begrepen dat het toegezegde bedrag onjuist was, aangezien het door een deskundige van de pensioenuitvoerder was uitgerekend. Toch leidt dat niet tot een ander oordeel.

**Het hof kon zich nog wel voorstellen dat de pensioengerechtigde niet had begrepen dat het toegezegde bedrag onjuist was, maar het leidde niet tot een ander oordeel**

#### Hof Den Bosch

Hof Den Bosch heeft op 26 augustus 2014 tevens geoordeeld dat een slaper er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij recht had op een hoger pen-

sioen, ondanks het feit dat er elf pensioenoverzichten aan hem waren verstrekt met dit hogere pensioenbedrag.<sup>7</sup> Die pensioenoverzichten waren volgens het hof namelijk slechts informatief van aard en konden daardoor niet als rechtshandelingen worden aangemerkt. Het pensioenreglement was in deze zaak bepalend. De pensioenuitvoerder is immers slechts verplicht om de afspraken tussen de voormalige werkgever en de slaper uit te voeren conform dat pensioenreglement.

Opmerkelijk aan deze uitspraak is dat de overige omstandigheden niet zo uitvoerig zijn besproken als bij de hiervoor beschreven uitspraak van Hof Arnhem-Leeuwarden. Dit komt doordat Hof Den Bosch een pensioenoverzicht, zoals een UPO, niet heeft gekwalificeerd als een rechtshandeling. Ik vind echter dat een pensioenuitvoerder wel degelijk een zorgplicht heeft om juiste informatie te verstrekken aan de lezers. Het is immers een verklaring gericht aan een specifiek persoon. Die mag dan toch verwachten dat de pensioenuitvoerder ook de wil heeft gehad om de vermelde bedragen aan de desbetreffende persoon te communiceren?

#### Kantonrechter Rechtbank Noord-Nederland

Ook de kantonrechter van Rechtbank Noord-Nederland heeft op 5 juni 2013 een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet gehonoreerd.<sup>8</sup> In deze zaak werd eveneens geoordeeld dat een UPO niet kan worden gezien als een verklaring of gedraging in de zin van art. 3:35 BW, oftewel niet kan worden aangemerkt als een rechtshandeling.

In deze casus varieerde de hoogte van het gecommuniceerde nabestaandenpensioen in verschillende UPO's. Vervolgens overleed de deelnemer en deed zijn nabestaande een beroep op het (hogere) bedrag zoals dat in meerdere UPO's was gecommuniceerd. Op basis van het pensioenreglement had de nabestaande echter recht op een lager bedrag. De kantonrechter wees het beroep op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen af, omdat volgens hem het pensioenreglement bepalend was.

#### CONCLUSIE

Ondanks het feit dat pensioeninformatie niet voor iedereen even interessant lijkt te zijn, zijn er toch bepaalde personen die wel hun pensioeninformatie lezen en controleren. Als dan blijkt dat de pensioen-

4 Mr. F.W.L. Jansen CPL en mr. A. Pásztor, Over de status van disclaimers in pensioeninformatie, deel 1 en 2, PM 04/2011 en 05/2011; Mr. R.A. Thien, De (financiële) risico's van onzorgvuldige pensioencommunicatie, PM 02/2012.

5 Mr. B. Degelink CPL, Rechtsgevolgen van onjuiste pensioeninformatie, TPV 01/2011.

6 Hof Arnhem-Leeuwarden 10 februari 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:855.

7 Hof Den Bosch 26 augustus 2014, ECLI:NL:GHSHE:2014:2997.

8 Ktr. Rechtbank Noord-Nederland 5 juni 2013, ECLI:NL:RBNHO:2013:CA3804.

uitvoerder onjuiste informatie heeft verstrekt, kan de geadresseerde mogelijk een beroep doen op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen. De wetgever hecht veel waarde aan duidelijke en correcte pensioeninformatie, zoals blijkt uit het wetsvoorstel ter verbetering van de pensioencommunicatie dat binnenkort gefaseerd in werking zal treden. Uit de recente jurisprudentie leid ik echter af dat een pensioenoverzicht (UPO) slechts het verstrekken van informatie tot doel heeft, zonder dat lezers daar rechten aan kunnen ontleen; het verstrekken van een

pensioenoverzicht wordt niet als een rechtshandeling beschouwd. Bij het verstrekken van onjuiste informatie zal een beroep op het leerstuk van gerechtvaardigd vertrouwen dan ook niet baten, tenzij er sprake is van zeer uitzonderlijke omstandigheden. Ik mag nog wel hopen dat in toekomstige jurisprudentie rekening wordt gehouden met genoemde doelstelling van duidelijke en correcte pensioeninformatie, zodat de informatieverstrekking door pensioenuitvoerders op een hoger plan wordt getild. ●

# boeken

## SUBSIDIEMEMO 2015

*Drs. Jürgen Floor, drs. Mariken Oelen, Roel de Vrind bc.*

Er zijn heel veel subsidies, kredieten en fiscale regelingen. Ze beslaan een brede waaier aan onderwerpen en de beschikbare budgetten variëren van enkele duizenden tot enkele miljoenen euro's. In dit subsidielandschap is het soms moeilijk navigeren. Subsidiememo 2015 is een praktische leidraad voor organisaties die zich verder willen verdiepen in subsidies. Heldere beschrijvingen van de meest relevante regelingen vullen dit praktische memo, dat werd samengesteld door Idox.

*Kluwer, Deventer 2015*

*Omvang: 538 pag.'s*

*Prijs € 55,75 (incl. btw), abt. € 50,20 (incl. btw)*

*ISBN 9789013130928*

## FISCAAL MEMO WET & REGELGEVING

*Drs. Tim de Bondt, Erik Eikelboom jr.*

Fiscaal Memo Wet- & Regelgeving 2015 bevat een samenvatting op kernpunten van de belangrijkste bepalingen uit wetten, uitvoeringsbesluiten en uitvoeringsregelingen binnen het fiscale rechtsgebied. Bij de weergave van deze regelgeving ligt het accent op actuele wijzigingen.

*Kluwer, Deventer 2015*

*Omvang: 528 pag.'s*

*Prijs € 39,50 (incl. btw), abt. € 35,55 (incl. btw)*

*ISBN 9789013131024*