

# Foute UPO: structureel of incidenteel probleem?

In het jongstleden decemбернаummer schreef Ombudsman Pensioenen Henriëtte de Lange een boeiend artikel over foute UPO's. Ze riep daarin ook op om te reageren op haar stellingname. Dat doen we bij deze graag. Intussen behandelt ook minister Koolmees dit probleem in zijn brief van 31 januari 2020. Maar eerst een belangrijke vraag: hebben we het hier over een incidenteel probleem? 'Waar gehakt wordt, vallen spaanders. Af en toe zit er een fout in een UPO.' Of hebben we het hier over een structureel probleem? Komt het vaak voor dat een UPO niet juist is?

## ■ INCIDENTEEL OF STRUCTUREEL?

Is het van belang om vast te stellen of het gaat om een incidenteel of een structureel probleem? Ja. Als het gaat om een incidenteel probleem, zijn daarvoor in de jurisprudentie al normen ontwikkeld. Gaat het echter om een structureel probleem, dan zijn passende maatregelen nodig. Als we constateren dat er structureel fouten in UPO's worden gemaakt, ontbreekt het de doorsnee deelnemer aan zekerheid over de hoogte van zijn pensioen. Het is voor hem immers zo goed als onmogelijk om dat zelf te berekenen. En dat ondermijnt het vertrouwen in ons pensioenstelsel.

Weten we of er sprake is van een structureel probleem? Nee, maar we denken van wel. De Autoriteit Financiële Markten heeft in 2009 onderzoek gedaan naar de juistheid van UPO's. Daaruit bleek dat 29% fouten bevat.<sup>1</sup> Die fouten werden vaak veroorzaakt door overgangsregelingen of de complexiteit van de regelingen. Destijds was er dus sprake van een structureel probleem.<sup>2</sup> Verder heeft De Nederlandsche Bank in 2011 en 2012 de Quinto-onderzoeken laten uitvoeren. Ook daaruit bleek dat de administratie van

pensioenfondsen niet op orde was. Minister Koolmees verwijst in zijn brief van 31 januari 2020 naar de rapporten van de AFM en DNB, maar vermeldt niet dat op basis van deze rapporten sprake was van een structureel probleem. Dat vinden wij een omis-

sie. Bevatten de UPO's van 2019 minder fouten? In 2018 zijn de Good Practices robuuste pensioenadministratie opgesteld. We weten niet of die effectief zijn. In pensioenland is inmiddels het nodige veranderd. De pensioenleeftijd is verschillende keren verhoogd, de

**Wij vrezen dat er nog steeds sprake is van een structureel probleem. Het is zaak om de oorzaken op te sporen en die op een adequate manier te lijf te gaan**



**Roel Veugelers en Corine Hoekstra**

Mr. R.J.G. Veugelers en mr. C.A. Hoekstra zijn beiden pensioenadvocaat bij Blom Veugelers Zuiderman Advocaten

Wet verbeterde premiereregeling is ingevoerd, veel fondsen zijn geliquideerd of gefuseerd. De complexiteit van de pensioenregelingen is daardoor toegenomen en het aantal overgangsregelingen ook. Wij vrezen daarom dat er nog steeds sprake is van een structureel probleem. Het is dan zaak om de oorzaken op te sporen en die op een adequate manier te lijf te gaan. We komen daar nog op terug.

## ■ GEVOLGEN VAN EEN ONJUIST UPO

Terug naar het artikel van De Lange. Zij vraagt wat in 2020 maatschappelijk redelijk en billijk is met betrekking tot informatie op grond van art. 48 PW en wat de gevolgen van een onjuist UPO zijn. Art. 48, lid 1 PW schrijft voor dat de informatie die door de pensioenuitvoerder wordt verzonden correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig is. De term 'correct' is met de Wet Pensioencommunicatie per 1 juli 2015 toegevoegd.

Wat zijn de gevolgen van een onjuiste opgave? Mogen deelnemers rechten ontleen aan een pensioenoverzicht? Op basis van welke rechtsgrond? Volgens De Lange heeft de pensioenuitvoerder op grond van art. 48, lid 1 PW een 'resultaatverplichting' om correct te informeren. Betekent dit dat direct sprake is van wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) of onrechtmatige daad (doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht) als dit resultaat niet wordt bereikt, met als gevolg dat eventuele schade door de pensioenuitvoerder moet worden vergoed? Dit gaat wat ons betreft wel erg ver. Een pensioenuitvoerder moet de

## Een pensioenuitvoerder moet de gelegenheid hebben om een eenmaal gemaakte fout te herstellen, om alsnog te kunnen voldoen aan het wettelijke vereiste

gelegenheid hebben om een eenmaal gemaakte fout te herstellen, om alsnog te kunnen voldoen aan het wettelijke vereiste. Het enkele feit dat een onjuist UPO is verzonden, kan dan niet direct leiden tot hogere rechten voor de deelnemer. Ook de ombudsman lijkt die mening toegeedaan; volgens haar kan het over het algemeen niet zo zijn dat een deelnemer zich op elke – later onjuist gebleken – opgave kan beroepen. Is de deelnemer daadwerkelijk gebaat bij een antwoord op de vraag wat in 2020 maatschappelijk redelijk en billijk is met betrekking tot informatie op grond van art. 48 PW? Uiteindelijk gaat het om de vraag waaraan de deelnemer rechtszekerheid kan, c.q. mag ontleen. Is dat het UPO, beoordeeld aan de hand van een nieuwe, 'maatschappelijke' redelijkheidstoets, of is dat het pensioenreglement en het BW-kader? Wat redelijk en billijk is, is een groot grijs gebied. Dit brengt als bezwaar met zich dat lastig van tevoren kan worden voorspeld wat de uitkomst is, met het risico van willekeur. Dat leidt ons inziens tot onduidelijkheid en rechtsonzekerheid. Invulling aan de hand van duidelijke toetsingscriteria is om die reden gewenst. En die criteria – op grond van het Burgerlijk Wetboek – zijn reeds uitgekristalliseerd in de rechtspraak. De criteria aan de hand waarvan De Lange tot haar advies komt, lijken hier deels bij aan te sluiten, maar wijken op cruciale punten ook af.

Ondanks het feit dat de Ombudsman Pensioenen in haar rol verder kijkt dan het juridische, zien wij ons als advocaten genoodzaakt om een korte juridische analyse los te laten op haar advies. Want wanneer het pensioenfonds het advies naast zich neerlegt, is het uiteindelijk aan de rechter om een oordeel te vellen. Hij zal de aanvullende en/of beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid meewegen in zijn oordeel, maar zal toch primair moeten toetsen of de deelnemer ter onderbouwing van zijn eis voldoende fei-

ten heeft gesteld en bewezen en een dragende rechtsgrond voor de vordering aanvoert. De deelnemer kan daarbij voor meerdere ankers gaan liggen. Wij bespreken in dat kader de onrechtmatige daad en het gerechtvaardigd vertrouwen.

### ■ ONRECHTMATIGE DAAD

Om het gecommuniceerde onjuiste (hogere) pensioen uitgekeerd te krijgen, zal de deelnemer bij een beroep op onrechtmatige daad onder meer moeten stellen en bewijzen dat hij schade heeft geleden door de onjuiste informatie. Doorgaans slagen deelnemers hier niet in. Het enkele feit dat je teleurgesteld bent over de hoogte van het pensioen, of de stelling dat je recentelijk een duurder huis hebt aangeschaft, toont nog niet automatisch aan dat je daadwerkelijk schade hebt geleden en dat die schade in causaal verband staat met het gestelde onrechtmatig handelen van de pensioenuitvoerder.

In de beoordeling van de ombudsman is schade niet (meer) relevant. Afhankelijk van de vordering van de deelnemer kan schade dat echter wel degelijk zijn, eenvoudigweg omdat een vordering uit hoofde van onrechtmatige daad niet kan slagen als er geen schade is. Dat blijkt ook uit de uitspraak van Rechtbank Den Haag van 10 mei 2017, waarin het beroep op onrechtmatige daad om die reden is afgewezen.<sup>3</sup> In hoger beroep is daar geen beroep meer op gedaan.<sup>4</sup>

### ■ GERECHTVAARDIGD VERTROUWEN

In de meeste uitspraken over pensioeninformatie wordt een beroep gedaan op het gerechtvaardigd vertrouwen ex art. 3:35 BW. Dat artikel geeft gewicht aan de zin die een persoon redelijkerwijze, gezien de omstandigheden, mocht toekennen aan de verklaring van een ander. Met andere woorden, het vertrouwen moet gerechtvaardigd zijn. Met verklaring wordt bedoeld op de op een rechtsgevolg gerichte wil (art. 3:33 BW). De goede trouw van art. 3:11 BW vult dit verder in, in die zin dat geen sprake kan zijn van gerechtvaardigd vertrouwen als goede trouw ontbreekt. Art. 3:11 BW impliceert een bepaalde onderzoeksplicht; als de deelnemer goede reden tot twijfel had, kan hij niet tegenwerpen dat het voor hem onmogelijk was om onderzoek te doen (kenbaarheid). Denk aan de situatie waarbij de afwijking zodanig is dat de deelnemer had kunnen begrijpen dat de informatie niet klopte, ook al is het op grond van het reglement voor de deelnemer niet mogelijk om de exacte aanspraken na te rekenen. Ook de deskundigheid van partijen kan deze beoordeling inkleuren.

1 AFM, Rapport Juistheid UPO, Onderzoek naar de juistheid van de informatieverstrekking op het UPO 2008, oktober 2010.

2 Zie ook R.J.G. Veugelers, Wat heb je aan een UPO?, PM 6/7, 2019.

3 Zie bijv. Rb Den Haag, sector kanton, 10 mei 2017, ECLI:NL:RBDHA:2017:7283.

4 Hof Den Haag 29 januari 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:76.

Deze aspecten komen ook terug in de rechtspraak op het gebied van onjuiste pensioeninformatie. Naar onze mening is in de rechtspraak inmiddels aardig uitgekristalliseerd welke rechten een deelnemer kan ontlenen aan informatie van de pensioenuitvoerder aan de hand van de volgende elementen:<sup>5</sup>

- kenbaarheid: was, c.q. behoorde het kenbaar te zijn voor de deelnemer dat de informatie onjuist was;<sup>6</sup>
- deskundigheid partijen;<sup>7</sup>
- het gebruik van een disclaimer;<sup>8</sup>
- automatische of specifiek voor de deelnemer (op verzoek) opgestelde informatie;<sup>9</sup>
- frequentie en duur van het verstrekken van onjuiste informatie;<sup>10</sup>
- nadeelsvereiste: heeft de deelnemer handelingen verricht die hij niet had verricht als hij juist was geïnformeerd en leidt dit voor hem tot nadeel.

De rechtspraak is eensluidend over het feit dat een pensioenaanspraak of -recht volgt uit het pensioenreglement. Een UPO kan niet worden gezien als een aanbod tot het sluiten van een (nieuwe) pensioenovereenkomst. Zo is meermaals geoordeeld dat een UPO geen rechtshandeling is en er daarom geen sprake kan zijn van een gerechtvaardigd vertrouwen dat de pensioenuitvoerder de wil had om een pensioen uit te keren dat afwijkt van het pensioenreglement. Art. 3:35 BW is dan niet van toepassing.

In zijn uitspraak van 10 mei 2017 inzake een geschil met pensioenfonds PMT onderschrijft Rechtbank Den Haag dat primair het pensioenreglement bepalend is voor de omvang van de aanspraken van de

## De rechtspraak is eensluidend over het feit dat een pensioenaanspraak of -recht volgt uit het pensioenreglement

deelnemer, maar maakt ze vervolgens onderscheid tussen het UPO en het (pensioen)aanvraagformulier: de deelnemer had het aanvraagformulier mogen opvatten als een aanbod of toezegging van pensioenaanspraken.<sup>11</sup> Als de verstrekte informatie inderdaad mag worden gezien als een rechtshandeling, moet vervolgens worden beoordeeld of de deelnemer daar een gerechtvaardigd vertrouwen aan kon ontlenen. Die lat ligt hoog, hetgeen onlangs nog is bevestigd door Hof Den Haag, in het hoger beroep van de zojuist aangehaalde PMT-zaak.<sup>12</sup> Anders dan de kantonrechter oordeelt het hof dat het aanvraagformulier geen aanbod was. De deelnemer had er niet op mogen vertrouwen dat het de wil was van PMT om hem de genoemde bedragen toe te kennen, ook al waren die hoger dan op basis van het pensioenreglement. Met name gezien het voorbehoud dat in de brief is opgenomen, had de deelnemer hier niet op mogen vertrouwen.

Voorts overweegt het hof dat de deelnemer, zelfs al zou er bij hem sprake zijn van het gerechtvaardigde vertrouwen dat de bedragen juist waren, daar toch geen aanspraak op kan maken. Dit omdat de in het aanvraagformulier vermelde bedragen niet strookten met de pensioenaanspraken waarop hij krachtens het reglement recht had. Gesteld noch gebleken is dat het pensioenreglement de mogelijkheid biedt het pensioen te verhogen als de pensioenuitvoerder onjuiste (te hoge) bedragen vermeldt op het aanvraagformulier voor vroegpensioen.

Met deze hofuitspraak lijkt de deur naar een beroep op een hoger pensioen op grond van onjuiste informatie (nagenoeg) gesloten. Een deelnemer zal moeten aantonen dat hij er redelijkerwijze op mocht vertrouwen dat het de wil was van de pensioenuitvoerder om af te wijken van het pensioenreglement én dat het pensioenreglement daartoe de mogelijkheid biedt. Dat is geen eenvoudige opgave.

### Andere route

De Lange volgt een andere route. Zij toetst in haar advies de casus aan een aantal omstandigheden die er naar haar mening op grond van de redelijkheid en billijkheid wel toe leiden dat de deelnemer recht heeft op een hoger pensioen. Zo was in het verleden altijd een disclaimer in de pensioenoverzichten opgenomen, maar die ontbrak in de toekenningsbrief. In de brief staat dat de deelnemer recht heeft op het genoemde pensioen. Voor klager is een specifieke (her)berekening van zijn pensioen gemaakt en het narekenen van het pensioen door klager is op grond van de beschikbaar gestelde gegevens niet mogelijk. Ten slotte meent De Lange dat het niet relevant is of klager schade heeft geleden; de fout is door het pensioenfonds gemaakt en klager mag daar, gezien de omstandigheden, niet de dupe van zijn, aldus de ombudsman.

Zou Hof Den Haag in de casus van De Lange tot dezelfde conclusie komen? Een aantal feiten komt immers overeen. Ook PMT informeert de deelnemer dat hij 'recht heeft' op een bepaald pensioen en ook voor deze deelnemer zal het welhaast onmogelijk zijn om het pensioen zelf na te rekenen op basis van het reglement. Een aantal feiten ligt echter anders. Zo was in de PMT-zaak geen sprake van een 'toekenningsbrief', maar van een informatieve brief bij het keuzeformulier van PMT waarin de mogelijkheden voor aanwenden van (vroeg)pensioen werden genoemd. Hierin was wel een duidelijk voorbehoud opgenomen, waarbij het reglement als leidend werd aangewezen. In deze casus zijn verder geen specifieke (her) berekeningen gemaakt. Het hof concludeert echter dat er zelfs in geval van een gerechtvaardigd vertrouwen geen recht was op hogere aanspraken, omdat de bedragen op het aanvraagformulier niet strookten met die krachtens het pensioenreglement. Daarbij lijkt het feit dat in de begeleidende brief expliciet wordt opgemerkt dat de bedragen informatief van aard zijn en het pensioenreglement leidend is, een belangrijke rol te spelen. Met andere woorden, een goede disclaimer is cruciaal! Ook de ombudsman lijkt dat te beamen, zij het dat haar benadering zal leiden tot veel meer

en uitgebreidere disclaimers, terwijl ze er eigenlijk liefst zo min mogelijk ziet.

### ■ SCHADE-, C.Q. NADEELSVEREISTE

Ten slotte behandelen we nog het standpunt van de ombudsman dat schade niet relevant is en dat voldoende is dat de deelnemer de dupe is van fouten van de uitvoerder. Is dit inderdaad voldoende, zonder dat verder wordt beoordeeld in welke mate hij wordt gedupeerd? En wanneer is de deelnemer 'de dupe': als hij teleurgesteld is in de hoogte van zijn pensioen, andere verwachtingen daarvan had, of zijn uitgavenpatroon heeft aangepast? In de PMT-zaak komt deze vraag niet aan de orde; omdat het beroep op gerechtvaardigd vertrouwen reeds sneuvelt, komt het hof evenmin toe aan een eventuele beoordeling of sprake is van nadeel.

## In de rechtspraak is meermaals uitgemaakt dat gerechtvaardigd vertrouwen alleen niet voldoende is

In de rechtspraak is meermaals uitgemaakt dat gerechtvaardigd vertrouwen alleen niet voldoende is. Meeweegt dat de wederpartij op grond van haar vertrouwen iets heeft gedaan of nagelaten waardoor ze, bij ongeldigheid van de rechtshandeling, in een ongunstiger toestand geraakt dan die waarin ze zonder dat vertrouwen zou verkeren (het nadeelsvereiste).<sup>13</sup> Wij menen dan ook dat het nadeelsvereiste bij de beoordeling een rol behoort te spelen. De vaststelling dat de deelnemer 'de dupe' is van de onjuiste informatie, is ons inziens onvoldoende en een te vaag criterium om een rol te kunnen spelen. Ook in andere uitspraken over pensioeninformatie wordt doorgaans aangenomen dat sprake moet zijn van nadeel. Dit lijkt ons ook zuiver, zowel gezien de rechtspraak over gerechtvaardigd vertrouwen als op grond van de redelijkheid en billijkheid.

### ■ TERUGVORDEREN VAN DE HOGE PENSIOENEN

De relevante uitspraken op het gebied van pensioencommunicatie zien met name op de vraag of pensioenuitvoerders bevoegd zijn om onjuist gecommuniceerde pensioenen naar de toekomst toe aan te passen. Maar zijn ze op grond van wet (onverschuldigde betaling) en jurisprudentie ook bevoegd om, zoals ABP heeft geprobeerd – pensioen over het verleden terug te vorderen?<sup>14</sup> Koolmees meent van wel, getuige zijn antwoord op Kamervragen van Omtzigt: 'Pensioenuitvoerders mogen echter niet eigenstandig pensioenuitkeringen aanpassen. Uitsluitend het pensioenreglement bepaalt namelijk de aanspraken op pensioen of de uitkeringen. Nadat een fout is ontdekt, zijn zij daarom gehouden hetgeen te veel is uitbetaald, terug te vorderen. En als te weinig is uitbetaald, het resterende bedrag alsnog uit te betalen. Bij terugvordering vind ik het van belang dat pensioen-

uitvoerders rekening houden met de omstandigheden van het geval.<sup>15</sup>

Er kan hier naar onze mening een parallel worden getrokken met de situatie waarin door een werkgever te veel loon is uitbetaald. Terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen is wettelijk gezien in beginsel mogelijk. In de rechtspraak is hier nader invulling aan gegeven; rekening houdend met de omstandigheden van het geval moet worden beoordeeld of terugvordering van het te veel betaalde redelijk is.<sup>16</sup>

Er is dus geen wettelijke bepaling die het werkgevers verbiedt om te veel betaald loon terug te vorderen. Niet valt in te zien waarom een dergelijke bepaling dan wel voor te veel betaald pensioen zou moeten gelden, zoals Omtzigt lijkt te bepleiten. Naar onze mening zou te veel betaald pensioen in principe moeten worden teruggevorderd, met name bij pensioenfondsen. De te veel betaalde pensioenen komen anders immers ten laste van het collectief. In een dergelijke situatie kan er wel eerder sprake zijn van een gerechtvaardigd vertrouwen van de pensioengerechtigde. De rechter zal dan mogelijk laten meewegen dat daadwerkelijke betalingen hebben plaatsgevonden, waardoor de pensioengerechtigde er onder omstandigheden vanuit mocht gaan dat hij daar recht op had.

### ■ NIET TE SNEL TOEWIJZEN

Rechters oordelen dus niet snel dat een deelnemer recht heeft op het pensioen zoals dat op een UPO staat vermeld, als blijkt dat een onjuiste berekening is gemaakt. Dat is ook wel begrijpelijk. Bij het toewijzen van zo'n vordering moet immers rekening worden gehouden met de financiering van de pensioenen, gelijke behandeling en precedentwerking. De financiering van de pensioenregeling is gebaseerd op het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst. Als op basis van een UPO een hoger pensioen wordt toegekend, is dat waarschijnlijk niet gefinancierd. Het toekennen

5 Zie ook het artikel van Teun Huij in het juni/juli-nummer 2019 van Pensioen Magazine.

6 Rb Dordrecht, sector kanton, 5 augustus 2010, PJ 2011/4.

7 Rb Amsterdam, sector kanton, 29 mei 2007 en 2 oktober 2007, PJ 2008/86.

8 Hof Den Bosch 22 januari 2008, ECLI:NL:GHSHE:2008:BC2720.

9 Rb Maastricht, sector kanton, 21 juli 2010. PJ 2011/3.

10 Rb Rotterdam, sector bestuursrecht, 3 september 2010, PJ 2011/5.

11 Rb Den Haag, sector kanton, 10 mei 2017, ECLI:NL:RBDHA:2017:7283.

12 Hof Den Haag 29 januari 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:76.

13 Zie o.m. Hoge Raad 12 september 1986, NJ 1987/267 (Spronsen/Westhoff).

14 Zie <https://www.abp.nl/over-abp/actueel/nieuws/abp-past-1187-pensioenuitkeringen-aan.aspx>

15 Aanhangsel van de Handelingen, 5 april 2019, Tweede Kamer, 2018-2019, nr. 2168.

16 Hof Amsterdam 19 december 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:5303; Rb Noord-Holland 13 juli 2016, ECLI:NL:RBNHO:2016:5045.

van hogere pensioenen kan daarom forse financiële consequenties hebben. Een pensioenfonds zal de deelnemers gelijk moeten behandelen. Het is in principe niet gerechtvaardigd om één deelnemer te begunstigen ten opzichte van de andere deelnemers. Het is daarom niet wenselijk dat de deelnemer, die per abuis een onjuist UPO heeft ontvangen, meer pensioen ontvangt dan de andere deelnemer, die voor het overige in exact gelijke omstandigheden verkeert, maar aan wie altijd correct is gecommuniceerd. Ook kan er sprake zijn van precedentwerking. Als een groot aantal werknemers een onjuist UPO (met een hoger pensioen) heeft ontvangen, hebben zij dan niet allemaal recht op dat hogere pensioen? Dat kan dan weer forse financiële gevolgen hebben. De Lange heeft deze punten niet in haar advies genoemd bij haar afweging wat redelijk en billijk is.

### ■ STRUCTUREEL PROBLEEM: HOE PAKKEN WE DAT AAN?

Terug naar de voorvraag. Is er sprake van een incidenteel of een structureel probleem? In geval van een structureel probleem is het de vraag of de rechters met hun uitspraken dit probleem oplossen. Uit het voorgaande blijkt dat ze vorderingen niet snel toewijzen. Dat geeft dus geen prikkel aan pensioenuitvoerders om ervoor te zorgen dat de administratie wordt verbeterd, zodat het versturen van foute UPO's kan worden voorkomen. De hiervoor genoemde richtlijnen geven deelnemers en pensioenuitvoerders enige duidelijkheid wanneer men rechten kan ontnemen aan een UPO. Maar als we te maken hebben met een structureel probleem, bestaat de kans dat hierover nog heel veel zal moeten worden geprocedeerd. Deelnemers moeten kunnen vertrouwen op hun UPO. Dat is van belang om het vertrouwen in ons pensioenstelsel te behouden. Er mag best wel eens een foutje in een UPO zitten, maar het is niet aanvaardbaar dat 29% onjuiste informatie bevat. Als uit onderzoek blijkt dat veel UPO's niet juist zijn, moeten structurele maatregelen worden genomen.

Kamerlid Omtzigt wil dat deelnemers harde rechten kunnen ontnemen aan een UPO.<sup>17</sup> Dit lijkt echter eenvoudiger gezegd dan gedaan en blijkt bij nadere beschouwing de verkeerde weg. Dit constateert ook minister Koolmees in zijn brief van 21 maart 2019, in reactie op de vraag of de motie van Omtzigt uitvoerbaar is. Ook wij zien knelpunten, want vanaf welk moment mag een deelnemer rechten ontnemen aan een pensioenoverzicht; als het eenmalig onjuist wordt verstrekt, of na tien keer? Als de fout op of na de pensioendatum wordt ontdekt, of ook vlak daarvoor? Kortom, in de praktijk zijn vele situaties denkbaar, waardoor een uniform wettelijk kader in de Pensioenwet niet de juiste weg lijkt voor het door Omtzigt geconstateerde probleem. Koolmees geeft daarom in zijn brief van 31 januari 2020 aan dat het verbinden van rechten aan een UPO niet de beste oplossing is. Omtzigt – en mogelijk ook de ombudsman – miskent dat art. 48 PW de pensioenuitvoerders verplicht om juiste, zo nodig gecorrigeerde UPO's te verstrekken, niet om foute (te hoge) pensioenen uit te keren.

In de brief van 31 januari 2020 staat ook dat de pensi-

oenuitvoerders en toezichthouders zullen onderzoeken of sprake is van incidentele of structurele problemen. Dat lijkt ons van groot belang. Daarnaast moeten pensioenuitvoerders op eerste verzoek een transparante berekening voor deelnemers maken, een terugvorderings/correctiebeleid opstellen en een interne klachtenprocedure invoeren. Daarbij is aangegeven dat het individuele belang het niet zonder meer moet afleggen tegen het collectieve belang. Deze maatregelen kunnen een prikkel geven om de administratie van pensioenuitvoerders te verbeteren. De Lange kan bij haar adviezen laten meewegen of de pensioenuitvoerders deze maatregelen hebben genomen. Wij kunnen ons ook voorstellen dat rechters de brief van de minister zullen laten meewegen en daarom veel waarde zullen toekennen aan een individuele transparante berekening die voor een deelnemer is gemaakt.

Uit de onderzoeken is gebleken dat veel fouten ontstaan door complexe pensioenregelingen en overgangsregelingen. Op dat punt heeft de politiek volgens ons ook een belangrijke verantwoordelijkheid. De afgelopen jaren hebben allerlei wetswijzigingen op pensioengebied plaatsgevonden. Al die wijzigingen leiden tot nog meer complexiteit en overgangsregelingen. En die leiden weer tot een complexe administratie, met als gevolg onjuiste UPO's en een tanend vertrouwen in het pensioenstelsel. Bij elke wetswijziging zal daarom moeten worden afgewogen of die niet leidt tot nodeloze complexiteit. Wat dat betreft staat een leuke uitdaging voor de deur: het pensioenakkoord. Als de politiek wil dat de gewone man vertrouwen blijft houden in het Nederlandse pensioenstelsel, zal de politiek ervoor moeten zorgen dat het nieuwe stelsel eenvoudig wordt en niet allerlei complexe risicodelingsmechanismen bevat of ingewikkelde constructies voor het korten van pensioenen. Verder kunnen pensioenfondsbesturen zelf een belangrijke rol vervullen. Op grond van art. 102a PW kunnen zij weigeren om complexe pensioenregelingen of overgangsregelingen uit te voeren. Daarmee kunnen ze ervoor zorgen dat ze uitsluitend regelingen uitvoeren die goed door hun administratieve systemen kunnen worden verwerkt, zodat juiste UPO's kunnen worden verstuurd.

### ■ CONCLUSIE

Als UPO's structureel niet juist zijn, zullen structurele maatregelen moeten worden genomen. Minister Koolmees geeft in zijn brief van 31 januari 2020 enkele handvatten die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de pensioenadministratie. Ombudsman De Lange, de politiek en de toezichthouders zullen erop moeten toezien dat de toegezegde maatregelen ook daadwerkelijk worden genomen. Daarnaast moet de politiek de hand ook in eigen boezem steken en complexe pensioenwetgeving zo veel mogelijk voorkomen, zodat pensioenadministraties eenvoudiger worden en UPO's altijd de juiste pensioenen vermelden. ●

<sup>17</sup> Motie Omtzigt 6 maart 2019, Tweede Kamer, 2018-2019, 32 043, Toekomst pensioenstelsel, nr. 450.