



Herziening- en terugvorderbeleid

Vastgesteld : 15.11.2024 [Algemeen Bestuur]

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Uitgangspunten beleid	3
3. Herzieningsbeleid StiPP	3
4. Terugvorderingsbeleid StiPP	4
5. Bijzondere omstandigheden: overwegingen en besluiten door het UB	5
6. Afboeken van vorderingen en verhalen van schade	7
Bijlage 1 Handelswijze & Mandaat	8
Bijlage 2 Terugvorderingsproces en overdracht aan incassobureau	9
Bijlage 3 Terugbetalingsregeling	11

1. Inleiding

In de praktijk komt het voor dat een gewezen deelnemer of een uitkeringsgerechtigde een te hoge uitkering is betaald. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er een fout is gemaakt bij het bepalen van de hoogte van de uitkering, maar ook als een werkgever na de (eerste) uitbetaling van de pensioenuitkering de loongegevens corrigeert. De uitkering moet dan worden herzien en het teveel betaalde bedrag moet, indien nodig, worden teruggevorderd. Bij StiPP gaat het om circa 100 herzieningen c.q. terugvorderingen per jaar. Ten behoeve van de uitvoering van herzieningen en terugvorderingen is dit beleidsdocument opgesteld.

2. Uitgangspunten beleid

StiPP beheert het vermogen dat bestemd is voor de pensioenen van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden van het pensioenfonds. Op basis van het pensioenreglement wordt bepaald op welk pensioen de (gewezen) deelnemer bij pensioeningang recht heeft. Dit laat het bestuur van het fonds in beginsel 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 dit uitgangspunt leidt de constatering van een onjuiste pensioenuitkering juridisch gezien tot een herziening in lijn met het pensioenreglement.

StiPP acht het in sterke mate juridificeren van herzieningen en terugvorderingen ongewenst. StiPP vindt het van belang dat, naast het juridische kader, ook rekenschap wordt gegeven van een integrale bedrijfscultuur, een evenwichtige belangenafweging, de menselijke maat, goede communicatie én de datakwaliteit. Wanneer met deze aspecten rekening wordt gehouden, kunnen er bijzondere omstandigheden zijn waarin besloten wordt om een op zichzelf staande correcte herziening niet of slechts gedeeltelijk door te voeren, of de gevolgen ervan voor de deelnemer te beperken. Dit kan desgewenst door een beroep te doen op de hardheidsclausule. Iets wat met name kan spelen bij het besluit om onjuiste, te hoge pensioenuitkeringen met terugwerkende kracht terug te vorderen en/of voor de toekomst te herstellen. Zorgvuldigheid is hierbij geboden en het is belangrijk de impact van de herziening en eventuele terugvorderingen op de pensioengerechtigde mee te wegen voordat het fonds tot (volledige) herziening en terugvorderingen overgaat.

Het beleid is gesplitst in beleid ten aanzien van herzieningen en beleid ten aanzien van eventueel uit herzieningen voortvloeiende terugvorderingen. Zie de volgende paragrafen.

3. Herzieningsbeleid StiPP

Het herzien van een uitkering betreft een correctie van een pensioenaanspraak of een pensioenrecht¹. Dit staat los van de gevolgen hiervan voor de premie. De gevolgen voor de premie ligt vast in het beleid correcties en premierestitutie. Ook een correctie van een premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid valt onder het herzien van een pensioenaanspraak (mits het pensioen nog niet is ingegaan). Hoofregel is dat het pensioenreglement leidend is. In beginsel is StiPP gehouden tot correctie. Dat betekent in de praktijk dat StiPP de hoogte van de pensioenaanspraak en/of het pensioenrecht in beginsel aanpast naar de juiste hoogte.

- Als een herziening leidt tot een hogere uitkering, dan wordt deze altijd uitgevoerd. Indien nodig, gebeurt dit met terugwerkende kracht en volgt een nabetaling van het verschil tussen de hogere en de eerder ingegane, uitbetaalde uitkering.

Als een herziening leidt tot een lager pensioenrecht, dan wordt deze altijd naar de toekomst toe uitgevoerd, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden of verjaring. Een lagere pensioenaanspraak wordt geheel gecorrigeerd behalve als er sprake is van bijzondere omstandigheden of van verjaring.

Bij bijzondere omstandigheden wordt het dossier aan het Uitvoerend Bestuur (UB) voorgelegd. De herziening (en de berekening daarvan) van het pensioenrecht vindt plaats met ingang van de datum waarop StiPP aan de betrokkene kenbaar heeft gemaakt dat hem ten onrechte tot nog toe een te hoge pensioenuitkering is verstrekt,

¹ Een pensioenaanspraak is een recht op een nog niet ingegaan pensioen. Een pensioenrecht is het recht op een ingegaan pensioen.

waarbij ook kenbaar is gemaakt welke financiële consequenties de herziening van de pensioenuitkering voor betrokkene heeft. Bij herzieningen die leiden tot een lagere uitkering, kan er sprake zijn van bijzondere omstandigheden. Hieronder worden in ieder geval verstaan:

Bijzondere omstandigheden bij herziening van een ingegaan pensioenrecht zijn in ieder geval:

- De periodieke bruto-uitkering wordt met > € 250 per maand verlaagd; of
- Er is sprake van een rechtshandeling² én de betrokkene mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen³ dat de hoogte van het pensioen juist was. In dat geval mag StiPP de uitkering niet herzien (niet verlagen); of
- De deelnemer kan aantonen dat hij/zij mocht vertrouwen op de juistheid van zijn pensioen en op basis daarvan onomkeerbare financiële verplichtingen is aangegaan. De deelnemer kan deze onomkeerbare verplichtingen niet langer nakomen als het correcte pensioen wordt uitgekeerd.
- De (foutieve) periodieke uitkering is langer dan 1 jaar geleden ingegaan; of
- De fout is, afgezien van in de UPO's, meermalen schriftelijk bevestigd aan de deelnemer.

Bijzondere omstandigheden bij herziening van een pensioenaanspraak:

- Het foutieve pensioenrecht en/of pensioenaanspraak is gedurende meer dan 3 jaar gecommuniceerd aan de deelnemer; of
- De fout is, afgezien van in de UPO's, meermalen schriftelijk bevestigd aan de deelnemer.

4. Terugvorderingsbeleid StiPP

Het terugvorderen van een uitkering betreft een correctie over het verleden. Het betreft altijd een onverschuldigd betaald pensioenrecht. Een aanpassing van enkel een pensioenaanspraak zorgt niet voor een terugvordering (de uitkering is dan immers nog niet ingegaan). Een onverschuldigd betaalde pensioenuitkering wil zeggen dat er betaling(en) zonder rechtsgrond heeft (hebben) plaatsgevonden. Het gaat hier om een periodieke uitkering of een afkoop⁴. Uitgangspunt is dat een onverschuldigd betaalde pensioenuitkering volledig bij de pensioengerechtigde wordt teruggevorderd. In beginsel verrekent StiPP dit met een lopende uitkering tenzij de deelnemer aangeeft het in eenmaal te willen betalen en tenzij er sprake is van een eenmalige uitkering. Net als bij herzieningen kan er sprake zijn van bijzondere omstandigheden. Indien er sprake is van een bijzondere omstandigheid, geldt niet standaard het bovengenoemde uitgangspunt dat een onverschuldigd betaalde pensioenuitkering volledig wordt teruggevorderd c.q. dat er wordt verrekend.

In de volgende bijzondere situaties vindt er géén terugvordering c.q. verrekening plaats:

- Er is sprake van een rechtshandeling én de betrokkene mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de hoogte van het pensioen juist was. Alsdan wordt er niet teruggevorderd.
- De vordering is verjaard. Alsdan wordt er niet teruggevorderd. Zie paragraaf 4.1.
- De vordering betreft een kapitaalwaarde van < € 100,- bij een afgekocht klein pensioen. Alsdan wordt er niet teruggevorderd.

² Art. 3:33 BW: Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

³ Art. 3:35 BW: 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.

⁴ Het kan ook gaan over een waardeoverdracht. De handelingswijze bij een foutief overgedragen waardeoverdracht klein pensioen, is opgenomen in het beleid waardeoverdracht klein pensioen. Een casus waarbij sprake is van een foutief overgedragen waardeoverdracht boven de afkoopgrens wordt altijd voorgelegd aan het UB.

In de volgende bijzondere situaties vindt er voorlegging plaats aan het UB:

- Periodieke uitkering: het te verrekenen bedrag (dus niet periodiek) is in totaliteit > € 500,-; of
- Er is sprake van een vordering, maar de uitkeringsgerechtigde is inmiddels overleden; of
- De terugvorderingsperiode is > 1 jaar⁵; of
- De periode waarin het fonds de deelnemer foutief heeft geïnformeerd is meer dan 3 jaar; of
- Het terug te vorderen bedrag is in totaliteit > € 1.000,-.

Het UB besluit in deze bijzondere situaties of en zo ja, op welke wijze, de terugvordering wordt uitgevoerd. Zie verder hoofdstuk 5.

4.1 Verjaring van de vordering

Een vordering kan verjaren. StiPP hanteert hierbij de wettelijke verjaringstermijnen. Dit betekent dat de verjaringstermijn vijf jaar is; deze begint bij het moment dat StiPP 'ontdekt' dat zij onterecht (te veel) pensioen heeft uitbetaald aan betrokkene. Hoewel dit moment eenvoudig te bepalen lijkt, is ook van belang vanaf wanneer StiPP de fout 'had kunnen ontdekken'. Per individueel geval moet bepaald worden wanneer de verjaringstermijn start en wanneer de vordering dus is verjaard. Hierbij is van belang dat elke maandelijkse uitkering haar eigen verjaringstermijn van vijf jaar ('voortschrijdende verjaring') kent.

Als StiPP niet alle relevante gegevens heeft ontvangen om het pensioen juist vast te stellen, dan zal StiPP buiten haar schuld (en medeweten) om te veel betalen. In deze situatie start de verjaringstermijn op het moment dat StiPP ermee bekend is, *of bekend mee had kunnen zijn*, dat het aan betrokken pensioengerechtigde te veel of ten onrechte pensioen heeft uitgekeerd.

5. Bijzondere omstandigheden: overwegingen en besluiten door het UB

Als er sprake is van een bijzondere omstandigheid, dan vindt voorlegging van het voorstel tot herziening en/of terugvordering plaats aan het UB. Bij besluiten die het UB hierover neemt, spelen naast het juridische kader ook redelijkheid en billijkheid een rol. Invulling hiervan betekent dat StiPP bij haar besluit rekening houdt met de belangen van de betrokken pensioengerechtigde. Ook wordt altijd meegenomen of de te hoge uitkering is veroorzaakt door *toedoen* van StiPP of door *toedoen* van de deelnemer. Daarnaast wordt bij het besluit rekening gehouden met de *kenbaarheid* voor de deelnemer.

⁵ Hiermee wordt (ook) bedoeld een afkoop of waardeoverdracht die > 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Voor het beleid m.b.t. kleine waardeoverdrachten wordt verwezen naar het separate beleid correcties en premierestitutie en het beleid Waardeoverdracht klein pensioen.

Toedoen

Het kan zijn dat de uitkering op basis van een te hoog recht is uitbetaald door *toedoen* van de betrokkene. Van toedoen van de betrokkene is in ieder geval sprake als de pensioengerechtigde (opzettelijk) onjuiste informatie verstrekt heeft, dan wel niet of niet tijdig de juiste informatie verstrekt heeft (schenden informatieverplichting).

Kenbaarheid

Het kan zijn dat het *redelijkerwijs duidelijk* kon zijn voor de betrokkene dat hij ten onrechte of een te hoge uitkering ontving (het zogenoemde kenbaarheidsvereiste). StiPP toetst aan de hand van de omstandigheden van het geval of de betrokkene wist of redelijkerwijs behoorde te weten dat de uitkering/uitbetaling ten onrechte of te hoog was.

Voor de beantwoording van de vraag of in een concreet, individueel geval de betrokkene wist, dan wel kon weten, dat StiPP ten onrechte een (te hoog) bedrag uitkeerde, worden de volgende aspecten in ogenschouw genomen:

- de verhouding tussen wat betrokken pensioengerechtigde ontvangen heeft en wat hij had moeten ontvangen; als het verschil groot is, kan het een indicatie zijn dat het betrokkene redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn dat hij te veel ontving;
- de verhouding tussen wat betrokkene ontvangen heeft en wat hij voordien aan loon of uitkering ontving;
- de door StiPP en eventuele andere instanties verstrekte informatie over het recht op pensioen en de hoogte van de uitkering;
- naarmate de informatie beperkter is geweest, vormt dit aanleiding om minder snel aan te nemen dat betrokkene wist of behoorde te weten dat ten onrechte of tot een te hoog bedrag uitkering werd genoten;
- de mate van kennis van het pensioenreglement die van iemand verwacht kan worden.

Was het voor de betrokkene niet kenbaar dat hij te veel pensioen ontving en is de onjuiste (te hoge) pensioenuitkering gedurende een lange(re) periode blijven doorlopen? Dan kan dit soms grote gevolgen hebben voor een pensioengerechtigde. Als de pensioengerechtigde kenbaar maakt dat hij niet met het nieuwe uitkeringsbedrag kan rondkomen, dan kan StiPP bij de aanpassing van het recht voor de toekomst rekening houden met de belangen van betrokkene door hem een zogenoemde gewenningstermijn en/of een geleidelijke verlaging van de uitkering te gunnen. De betrokkene krijgt dan de tijd om zich (financieel) in te stellen op de lagere pensioenuitkering. In aansluiting op de gewenningstermijnen die in het sociaal zekerheidsrecht worden gehanteerd, zal de gewenningstermijn veelal drie tot zes maanden bedragen.

Onomkeerbare financiële verplichtingen

Als een deelnemer mocht vertrouwen op de juistheid van het pensioen en op basis daarvan onomkeerbare financiële verplichtingen is aangegaan die hij/zij niet langer kan voldoen als het correctie pensioen wordt uitgekeerd, dan kan dit ertoe leiden dat een herziening in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. Voorbeelden van onomkeerbare financiële verplichtingen zijn het aangaan van een hogere hypotheek of het nemen van ontslag i.v.m. vervroegd pensioneren.

Explicitering 'langere' periode in geval van afkoop

Net als na een waardeoverdracht heeft StiPP bij een afkoop de ontvangen premie 'uitgegeven'. StiPP meent dat een gewezen deelnemer, na een bepaalde periode, erop zou moeten kunnen vertrouwen dat het kapitaal dat is overgedragen of afgekocht, juist is. Het na lange tijd, dat wil zeggen als de afkoop langer dan één jaar⁶ geleden

⁶ Deze overweging geldt ook voor waardeoverdrachten klein pensioen. Alsdan geldt in de praktijk een termijn van 10 maanden, daar een waardeoverdracht klein pensioen wettelijk gezien binnen 12 maanden moet zijn geëffectueerd. Zie ook beleid correcties en premierestitutie en beleid waardeoverdracht klein pensioen.

heeft plaatsgevonden, nog terugvorderen van een teveel uitgekeerd pensioenkapitaal acht StiPP in de basis⁷ in strijd met de redelijkheid en billijkheid.

Er kan bij een pensioenaanspraak of pensioenrecht sprake zijn van een lange tijd (meer dan 3 jaar) waarin er foutieve informatie is verstuurd aan de deelnemer. Ook kan er ook sprake zijn van een fout die StiPP meermalen schriftelijk heeft bevestigd aan de deelnemer. In deze gevallen vindt StiPP dat de deelnemer in beginsel op deze informatie mag vertrouwen.

5.1 Het treffen van een betalingsregeling

Als er sprake is van een vordering en er geen verrekening mogelijk is, dan kan met betrokkene een betalingsregeling overeen worden gekomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de beslagvrije voet⁸. Een betalingsregeling loopt maximaal vijf jaar. Een eventuele restvordering die na een periode van vijf jaar nog overblijft wordt afgeboekt. In bijlage 3 is de mogelijkheid voor een betalingsregeling verder uitgewerkt.

5.2 De mogelijkheid om te matigen

Er zijn verschillende situaties die kunnen leiden tot gehele of gedeeltelijke matiging van de vordering. Een besluit tot matiging wordt altijd genomen door het UB. Richtinggevend bij deze besluiten:

- Als StiPP over de juiste informatie beschikte, maar desondanks gedurende > 1 jaar een te hoge uitkering heeft uitbetaald, dan is dat een goede reden om de vordering gedeeltelijk te matigen. In de praktijk zal per individueel geval beoordeeld worden of de duur van deze periode redelijk is geweest (geen matiging) of niet (wel matiging). Als PGGM reden ziet tot matiging, maar de periode waarin is korter dan één jaar. Een matiging zal als uitgangspunt wordt genomen dat StiPP binnen één jaar nadat zij de gegevens over de (juiste) uitkering heeft ontvangen, de uitkering moet aanpassen. Als StiPP langer dan één jaar de gegevens voor herziening in huis heeft, maar de uitkering niet aanpast, dan matigt StiPP de vordering met 50%.
- StiPP kan op grond van de hardheidsclausule of uit coulance besluiten de uit herziening van de uitkering voortkomende vordering te matigen c.q. (gedeeltelijk) kwijt te schelden. Bijzondere immateriële (persoonlijke en sociale) omstandigheden van de betrokken pensioengerechtigde kunnen aanleiding zijn om het tot nog toe ten onrechte uitbetaalde pensioen niet terug te vorderen. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn als betrokkene in een dermate slechte geestelijke toestand verkeert, dan wel sprake is van een ernstige problematische thuissituatie of materiele (financiële) omstandigheden⁹.

5.3 Schuldhulpverlening

Indien sprake is van een traject van schuldhulpverlening waarbij een gedeelte van de vordering wordt terugbetaald, wordt de rest van de vordering afgeboekt.

Als een betrokkene zijn financiële situatie op orde probeert te krijgen en een beroep doet op (vrijwillige of wettelijke) schuldhulpverlening, wordt hieraan door StiPP meegewerkt. Betrokkene wordt in deze trajecten dusdanig professioneel begeleid dat de kans op inning van (een gedeelte van) de vordering maximaal is. Dit impliceert dat StiPP genoeg neemt met een deel van de vordering.

6. Afboeken van vorderingen en verhalen van schade

Vorderingen die niet kunnen worden teruggevorderd of op grond van dit beleid niet worden teruggevorderd, worden afgeboekt ten laste van het resultaat van StiPP. Indien de vordering veroorzaakt is door een fout van de pensioenuitvoeringsorganisatie van het fonds (thans: PGGM), meldt de pensioenuitvoeringsorganisatie deze altijd

⁷ Dit is uiteraard anders wanneer het teveel betaalde bedrag duidelijk door *toedoen* van de (gewezen) deelnemer heeft plaatsgevonden of als het volkomen duidelijk is dat het teveel betaalde bedrag voldeed aan de hierboven benoemde *kenbaarheidsvereisten*.

⁸ Beslagvrije voet, zoals bedoeld in artikel 475d Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

⁹ In het geval van moeilijke financiële omstandigheden, zal altijd eerst gekeken worden of er een betalingsregeling kan worden afgesproken alvorens te matigen of kwijt te schelden.

bij StiPP als incident. Naar aanleiding van de incidentmelding kan StiPP de afboeking ten laste van het fonds betwisten. Dit wordt besproken tussen de pensioenuitvoeringsorganisatie en StiPP en kan ertoe leiden dat de vordering ten laste van de pensioenuitvoeringsorganisatie gebracht wordt. Hierbij zijn op voorhand geen ondergrenzen of bovengrenzen geformuleerd.

Indien sprake is van een situatie waarin StiPP en de pensioenuitvoeringsorganisatie van mening verschillen over de mogelijkheid tot terugvordering over te gaan en StiPP zich vervolgens op het standpunt stelt dat een dergelijke vordering ten laste van de pensioenuitvoeringsorganisatie zou moeten komen, treden partijen met elkaar in overleg. Daarbij dient zowel StiPP als de pensioenuitvoeringsorganisatie van het fonds zich rekenschap te geven van de wettelijke bepalingen omtrent het beperken van schadeplichtigheid.

Bijlage 1 Handelswijze & Mandaat

Omstandigheid	Handelswijze	Mandaat
Er is sprake van een rechtshandeling & gerechtvaardigd vertrouwen	Voorlegging aan UB	UB*
Deelnemer mocht vertrouwen op de hoogte van het pensioen en is op basis daarvan onomkeerbare financiële verplichtingen aangegaan die hij/zij niet langer kan nakomen als het juiste pensioen wordt uitgekeerd.	Voorleggen aan UB	UB*
De vordering is verjaard	Voorlegging aan UB	UB*
Vordering bij overleden uitkeringsgerechtigde	Voorlegging aan UB	UB
Herzienings- en/of terugvorderperiode > 1 jaar	Voorlegging aan UB	UB
Herziening periodieke uitkering > € 250,- per maand	Voorlegging aan UB	UB
Fout is (afgezien van in UPO's) meermalen bevestigd	Voorlegging aan UB	UB

Indien terugvorderperiode < 1 jaar en geen sprake van bovengenoemde omstandigheid		
Periodieke uitkering: te verrekenen bedrag < € 500,-	Verrekenen	PGGM**
Periodieke uitkering: te verrekenen bedrag > € 500,-	Voorleggen aan UB	UB
Afkoop: vordering met waarde < € 100,-	Niet terugvorderen	PGGM
Afkoop: vordering met waarde tussen de € 100,- en € 1.000,-	Terugvorderen	PGGM
Afkoop: vordering met waarde > € 1.000,-	Voorlegging aan UB	UB

Indien de oorzaak van de vordering ligt in een fout door PGGM, wordt dit altijd als incident gemeld.
Alsdan kan StiPP een eventuele afboeking ten laste van het fonds betwisten.

* Dit betreft dusdanig specifiek casussen dat het UB van PGGM verwacht dat deze te allen tijde worden voorgelegd

** Huidige pensioenuitvoeringsorganisatie van StiPP. Binnen het mandaat van PGGM valt ook het afspreken van een betalingsregeling en/of het uitspreiden van de verrekening over een langere periode

Bijlage 2 Terugvorderingsproces en overdracht aan incassobureau

Proces van terugvordering

In het geval geen verrekening met toekomstige uitkering mogelijk is, gelden bij terugvordering de volgende stappen. Als betrokkene:

- de vordering niet binnen de in de vorderingsbrief gestelde betaaltermijn uitbetaalt, of
- de afgesproken terugbetalingstermijn niet nakomt,

dan stuurt Excasso:

- binnen 15 tot 20 werkdagen na het verstrijken van deze termijn een eerste rappelbrief met een nieuwe betaaltermijn van 15 tot 20 werkdagen.
- Als betrokkene ook de nieuwe betaaltermijn in de eerste rappelbrief voorbij laat gaan, dan stuurt Excasso binnen 15 tot 20 werkdagen na het verstrijken van de termijn een tweede en tevens laatste rappelbrief. Ook in deze tweede rappelbrief staat weer een nieuwe betaaltermijn van 15 tot 20 werkdagen.
- Vindt naar aanleiding van de tweede rappelbrief nog steeds geen (tijdige) betaling plaats, dan wordt het uitvoerend bestuur gevraagd in te stemmen met overdracht van de vordering binnen 15 tot 20 werkdagen na het verstrijken van de betaaltermijn in de tweede rappelbrief aan het incassobureau (zie paragraaf 3.1). Maar voordat we de vordering overdragen proberen we eerst telefonisch of via mail contact op te nemen met de betrokkene. Dit doen we om te voorkomen dat betrokkene in financiële problemen komt door het terugbetalen van de vordering.

Het bestuur voert een terughoudend beleid bij het overdragen van vorderingen van deelnemers aan het incassobureau. Dit betekent in ieder geval:

Vordering < 1.000,-	Geen overdracht aan incassobureau, terugvorderproces stopt en bedrag wordt afgeboekt.
Vordering > € 1.000,-	Voorlegging vraag of overdracht moet plaatsvinden aan het incassobureau aan het UB.

Vanaf het moment waarop de vordering wordt overgedragen is het incassobureau het vaste aanspreekpunt voor wat betreft de vordering. PGGM communiceert inhoudelijk niet meer over de openstaande vordering met betrokkene.

Het incassobureau voert de incassowerkzaamheden volgens de SLA uit die PGGM met het incassobureau heeft afgesproken. Het bestuur voert een terughoudend beleid bij het dagvaarden van deelnemers. Het incassobureau neemt daarom *voordat* het tot dagvaarding van betrokkene overgaat eerst contact hierover op met PGGM. PGGM op haar beurt legt de vraag of de deelnemer moet worden gedagvaard voor aan het UB.

Wettelijke rente

Vanaf het moment dat de vordering aan het incassobureau is overgedragen, wordt de wettelijke rente opgelegd. Zolang een dossier in handen van PGGM is, wordt geen wettelijke rente opgelegd. Het ingevorderde bedrag en de ingevorderde wettelijke rente komen ten goede aan het pensioenfonds.

Incassokosten

Het incassobureau brengt naast de hoofdsom (van de vordering) en de rente, ook de kosten voor de incassoprocedure (incassokosten) in rekening bij de betrokkene.

Het incassobureau en/of het pensioenfonds is niet volledig vrij in de bepaling van de (hoogte van de) incassokosten. De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (verder: WIK) beperkt de incassokosten (voor particulieren) tot een gemaximeerd bedrag. De hoogte van het gemaximeerde bedrag is vastgelegd in een staffel en stijgt naar mate het bedrag van de vordering toeneemt.

De ingevorderde incassokosten komen ten goede aan het incassobureau.

Bijlage 3 Terugbetalingsregeling

Met de betrokkene kan een terugbetalingsregeling overeen worden gekomen. Automatische incasso bij een terugbetalingsregeling is niet mogelijk.

De terugbetalingsregeling verloopt in de basis als volgt:

- vordering < € 4.800: betalingsregeling van maximaal 24 maanden
- vordering ≥ € 4.800 en < € 9.600: betalingsregeling van maximaal 48 maanden
- vordering ≥ € 9.600: betalingsregeling van maximaal 60 maanden

Als de gewezen deelnemer de betalingsregeling niet nakomt, dan is de werkwijze als volgt

1. De betrokkene ontvangt een herinnering aan de verstreken termijn waarin de mogelijkheid wordt geboden de vervallen termijn alsnog te betalen en de betalingsregeling te hervatten. De betrokkene wordt gewezen op het vervallen van de betalingsregeling als de betalingen niet worden hervat. De vordering dient dan in 1 keer terugbetaald te worden.
2. Als betrokkene niets van zich laat horen en de betalingen ook uitblijven, dan wordt de totale vordering in één keer opgeëist. Aan de betrokkene wordt aangegeven dat hij er rekening mee dient te houden dat de vordering kan worden overgedragen aan een incassobureau als niet tot terugbetaling wordt overgegaan.

In het geval betrokkene contact met PGGM opneemt en aangeeft dat hij het bedrag niet in één keer kan terugbetalen, dan wordt een laatste mogelijkheid om de nog openstaande termijnen te betalen aangeboden en de bestaande betalingsregeling te hervatten. Verder wordt betrokkene erop gewezen dat als deze zijn verplichtingen niet nakomt de vordering in één keer wordt opgeëist en – indien van toepassing - wordt overgedragen aan een incassobureau.

3. Als de betalingen nog steeds uitblijven, dan draagt PGGM de vordering over aan het incassobureau conform het gestelde in bijlage 1.

Ruimere terugbetalingsregeling

Als betrokkene aangeeft dat hij/zij de vordering niet binnen de gestelde 24, 48 of 60 maanden kan terugbetalen, dan kan een ruimere terugbetalingsregeling met betrokkene overeen worden gekomen. Bij een ruimere terugbetalingsregeling wordt bij betrokkene een verklaring inkomsten en uitgaven opgevraagd.

Opvraag verklaring inkomsten en uitgaven

Betrokkene kan er bij gebaat zijn als zijn inkomen/vermogen zo laag mogelijk wordt vastgesteld. Om misbruik door betrokkene te voorkomen dienen dan ook de volgende bewijsstukken opgevraagd te worden van betrokkene en diens partner (indien van toepassing):

- kopie aangifte en definitieve aanslag inkomstenbelasting
- kopie recente loonstrook / uitkeringsspecificatie (maand)
- nadere specificatie en bewijsstukken van schulden

Het financiële plaatje van een betrokkene kan na verloop van tijd veranderen. Hij of zij kan op een later moment in staat zijn om een hoger bedrag per maand terug te betalen (of juist het tegenovergestelde). De verklaring inkomsten en uitgaven (plus bewijsstukken) moet daarom elk jaar weer opnieuw opgevraagd worden.

Beoordeling verklaring inkomsten en uitgaven

De verklaring inkomsten en uitgaven (samen met de meegestuurde bewijsstukken) verschaft inzicht in het financiële plaatje van betrokkene. Op grond hiervan kan worden vastgesteld hoeveel betrokkene (en diens partner) netto per maand overhoudt.

Hoeveel betrokkene daadwerkelijk per maand moet terugbetalen hangt af van de feiten en omstandigheden in het specifieke geval. Hiervoor zijn *onder andere* het spaargeld, het inkomen van de partner en de looptijd van de schulden van belang.

Het is niet de bedoeling dat betrokkene *door het terugbetalen van de vordering* niet meer in zijn of haar levensonderhoud kan voorzien. Er wordt bij het vaststellen van het terug te betalen bedrag per maand rekening mee gehouden dat het netto-inkomen van betrokkene (na terugbetaling) boven de beslagvrije voet blijft.

Maximale duur terugbetalingsregeling

Afhankelijk van de financiële situatie van betrokkene zou een terugbetalingsregeling theoretisch decennia kunnen duren voordat de laatste euro is terugbetaald. Het is echter onredelijk om een betrokkene zo lang met de vordering te achtervolgen. Een schuldsanering op grond van de WSNP kent bijvoorbeeld ook een maximale looptijd.

De maximale looptijd van een terugbetalingsregeling die overeen gekomen wordt, is 5 jaar. Voorwaarde hiervoor is wel dat betrokkene zich zeer goed aan de gemaakte afspraken houdt en er geen sprake is van bijzondere omstandigheden. Als na afloop van de terugbetalingsregeling nog sprake is van een restant vordering, dan wordt dit restant afgeboekt.