



Wat we doen als u te weinig
of te veel pensioen van ons
heeft ontvangen

Pensioenen van a.s.r.

U heeft bij ons een pensioen dat is ingegaan

U krijgt pensioen van ons en we hopen dat u tevreden bent. We beheren uw pensioen zorgvuldig. Toch is het mogelijk dat er iets niet goed gaat, bijvoorbeeld omdat er een fout is gemaakt. Hierdoor ontvangt u mogelijk een te laag of een te hoog pensioenbedrag.

We vertellen u hoe wij omgaan met onjuistheden en fouten

Komt u erachter dat uw maandelijkse pensioenbedrag volgens u niet klopt? Dan vragen wij u om contact met ons op te nemen. Dat kan via de telefoon of via de mail. U kunt ook het contactformulier op onze site invullen.

Komen wij erachter dat uw pensioenbedrag niet klopt? Dan herstellen we dat en laten u dat schriftelijk weten.

Zo gaan wij om met te weinig of te veel betaald pensioen

Als blijkt dat wij u te weinig of te veel pensioen hebben uitbetaald, dan corrigeren we dit. Zo doen we dat:

- Zo gauw we weten dat er een verkeerd bedrag is uitbetaald, keren we het juiste bedrag uit.
- Als we u te weinig hebben betaald, dan krijgt u het ontbrekende deel via een nabetaling.
- Als we te veel pensioen hebben betaald, dan vragen we het te veel betaalde terug.

Als we u te weinig pensioen hebben uitbetaald

Als we u te weinig pensioen hebben uitbetaald, dan doen we een nabetaling. We passen het bedrag aan binnen 30 dagen nadat we erachter kwamen dat we u te weinig pensioen uitbetaalden. Als we de gegevens hebben aangepast, sturen we u een overzicht met de nieuwe gegevens. Vanaf dat moment keren we het juiste bedrag uit waar u volgens het pensioenreglement recht op heeft.

Enkele regels bij de nabetaling

Hebben wij de verkeerde betaling veroorzaakt? Dan vergoeden we de wettelijke rente voor consumenten over uw netto uitkering. Heeft u op een andere manier verlies geleden door onze fout, dan bespreken we dit met u. We zorgen eventueel voor compensatie.

Heeft u zelf de verkeerde betaling veroorzaakt? Dan ontvangt u natuurlijk wel een nabetaling, maar dan betalen we geen rente over die nabetaling.

U wilt een klacht indienen?

Bent u het niet eens met ons? Dan kunt u een klacht indienen. Het beste neemt u dan contact op met de behandelaar van uw dossier. Samen nemen we dit dan nog een keer door. Bent u het daarna nog steeds niet eens met ons? Geef dan uw klacht door via het klachtformulier op asr.nl/over-asr/klacht. Daar leest u ook hoe wij met uw klacht omgaan.

Als we u te veel pensioen hebben betaald

Aan de hand van het pensioenreglement berekenen wij op welk bedrag u recht heeft. Als wij u door een onjuistheid te veel pensioen hebben betaald, dan vragen we dat terug. We sturen u een bericht waarin we u uitleggen wat er is gebeurd, en welk bedrag we te veel hebben uitbetaald. We passen het pensioenbedrag aan. Voortaan ontvangt u het juiste pensioen. Hieronder leggen we u uit wanneer en hoe u het te veel ontvangen bedrag aan ons terugbetaalt.

Moet ik te veel betaald pensioen altijd terugbetalen?

In principe betaalt u te veel uitgekeerd pensioen altijd aan ons terug. Er zijn wel een paar uitzonderingen. Hieronder leggen we de regels uit.

Heeft u zelf de verkeerde betaling veroorzaakt?

Heeft u te veel pensioen gekregen omdat u ons niet de juiste informatie heeft gegeven toen wij daar om vroegen? Dan moet u het te veel betaalde bedrag altijd terugbetalen. We brengen ook rente in rekening.

Is de verkeerde betaling een fout van ons?

Als wij een fout hebben gemaakt, dan geldt de volgende regel: als u wist of had kunnen weten dat we teveel uitbetaalden, dan vragen we het te veel uitgekeerde pensioen altijd terug.

Wist u niet dat er te veel pensioen werd uitbetaald? En had u dat ook niet kunnen weten? Ook dan vragen we in principe het te veel betaalde pensioen terug.

Deze regel geldt ook als de fout bij een andere partij lag. Bijvoorbeeld als uw werkgever verkeerde informatie heeft gegeven.

Wanneer hoef ik het te veel uitgekeerde pensioen niet terug te betalen?

Er zijn omstandigheden waardoor u het te veel betaalde bedrag niet hoeft terug te betalen. Of dat we u vragen slechts een deel terug te betalen. Dat doen we wanneer u er op mocht vertrouwen dat de uitkering juist was. Bijvoorbeeld wanneer u ons vragen stelde over de hoogte van de uitkering en wij herhaaldelijk aan u hebben bevestigd dat het bedrag juist was.

Er is nog een reden waarom u het te veel betaalde bedrag niet, of slechts gedeeltelijk aan ons hoeft terug te betalen. Dat is als u door de pensioeninformatie die we u stuurden aantoonbaar keuzes heeft gemaakt die u niet kunt terugdraaien. En die bij aanpassing van de pensioenuitkeringen voor u nadelige financiële gevolgen hebben. U kunt erop vertrouwen dat wij ieder geval apart nauwkeurig en serieus beoordelen. Bij terugbetaling geldt geen minimum of maximum bedrag.

Ik moet een bedrag terugbetalen. Hoe gaat dat?

Natuurlijk is het voor u bijzonder vervelend als u te veel uitgekeerd pensioen moet terugbetalen. Vooral als u niet wist of niet had kunnen weten dat we u teveel betaalden. Zoals gezegd, we bespreken en beoordelen ieder geval afzonderlijk. Natuurlijk bieden wij, als dat nodig is, de mogelijkheid aan om een betalingsregeling met ons af te spreken.

Hoeveel tijd heb ik om terug te betalen?

Met elkaar bekijken we op welke manier en in hoeveel tijd u het te veel betaalde bedrag terugbetaalt. In principe betaalt u het bedrag terug in het jaar waarin u het kreeg. Het voordeel daarvan is dat u het bedrag kunt betalen zonder tussenkomst van de Belastingdienst. Verderop leggen we het verschil tussen een bruto of netto terugbetaling uit.

Lukt het niet om het in hetzelfde jaar te betalen? Dan gaan we standaard uit van een terugbetalingstermijn van drie jaar. Als het mogelijk is, houden we de terug te betalen bedragen in op het pensioenbedrag dat we maandelijks aan u uitkeren. Natuurlijk mag u tussentijds altijd het openstaande bedrag ineens aan ons terugbetalen.

Uitzonderlijke situaties vragen om maatwerk

In bijzondere gevallen verlengen we de terugbetalingstermijn van drie jaar tot maximaal vijf jaar. Heel soms passen we ook het bedrag aan dat u moet terugbetalen. Dit doen we als u ons overduidelijk kunt laten zien dat het te veel uitbetaald bedrag is uitgegeven. En dat u geen spaargeld of ander geld heeft om ons terug te betalen. Dit moet u wel kunnen bewijzen. De uitgaven moet u met de originele rekeningen aan ons laten zien. Ook vragen we u om een bewijs dat de uitgaven niet meer kunnen worden teruggedraaid.

De terugbetalingsregeling kan ook worden aangepast als u een te laag inkomen heeft. En ook geen vermogen.

Dan vinden wij het niet redelijk om het te veel betaalde pensioen helemaal of gedeeltelijk terug te vragen. Hiervoor moet u wel een uitgebreide opgave van uw inkomen en eventueel (financieel) vermogen aan ons laten zien.

Wat is het verschil tussen een bruto of netto terugbetaling?

Pensioen is een inkomen. En over inkomen moet u belasting betalen. Net zoals u belasting betaalde over het salaris dat u verdiende. Als u te veel pensioen heeft ontvangen dan moet dit ook bij de Belastingdienst worden gecorrigeerd. Hieronder leggen we zo goed mogelijk uit welke regels de Belastingdienst daarbij hanteert.

Er is een verschil of u pensioen terugbetaalt in het jaar dat u het kreeg, of dat u het terugbetaalt in het jaar daarna. Betaalt u pensioen terug in hetzelfde jaar waarin u het ontving van ons? Dan kunt u het ons 'netto' terugbetalen. Dat betekent dat u precies betaalt wat u te veel kreeg.

Betaalt u pensioen terug in een volgend jaar? Dan moet u ons 'bruto' terugbetalen. Dat betekent dat u betaalt wat u te veel kreeg plus de belasting over dat bedrag. Via uw jaarlijkse belastingaangifte vraagt u die betaalde belasting weer terug.