

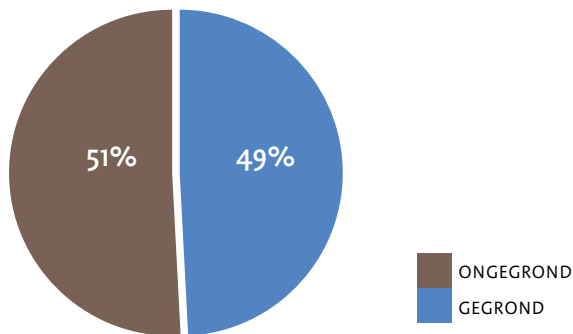
Bespreking van de klachten

De toekenningsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

De Rijksdienst vervult twee kernopdrachten in de pensioensector. Hij kent het pensioen toe aan de gewezen werknemers en betaalt de pensioenen uit aan de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen. Deze afdeling is gewijd aan de toekenningsdiensten.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RVP toekenning



Opmerkelijke dossiers

Polyvalentie van het ambtshalve onderzoek – Pensioen wegens ziekte in de openbare sector net vóór de 59ste verjaardag – RVP kent pensioen toch toe vanaf de leeftijd van 60 jaar

Dossier 25714

De feiten

Mevrouw Martens werkte als ambtenaar. Zij wordt net voor haar 59ste, op 1 januari 2013, gepensioneerd wegens ziekte.

Vanaf de maand volgend op haar 60ste verjaardag (ze werd 60 in januari 2014) ontvangt zij haar pensioen als werknemer niet. Zij neemt contact op met de RVP. Deze deelt haar mee dat zij een aanvraag moet indienen.

Zij dient in april 2014 een aanvraag in en vermeldt op haar aanvraag dat zij het pensioen wenst vanaf de vroegst mogelijke ingangsdatum. De RVP kent het pensioen toe vanaf 1 mei 2014.

Mevrouw Martens komt bij de Ombudsdienst Pensioenen terecht met de vraag om te bemiddelen. Zij wenst haar pensioen vanaf 1 februari 2014.

Bedenkingen

Het koninklijk besluit van 20 januari 2010 tot uitvoering van sommige bepalingen van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde heeft de regels inzake de polyvalentie van de pensioenaanvraag en het ambtshalve onderzoek vanaf 1 april 2010 grondig gewijzigd.

Artikel 3, 5° van dit besluit¹ bepaalt:

“Het ambtshalve onderzoek van het rustpensioen voor een lichamelijke ongeschiktheid in een pensioenregeling bedoeld in artikel 38 van de wet van 5 augustus 1978 houdende economische en budgettaire hervormingen, heeft het ambtshalve onderzoek van het recht op rustpensioen in de regeling voor werknemers tot gevolg, voor zover:

- een beroepsactiviteit als werknemer in hoofde van de gerechtigde wordt vastgesteld bij het onderzoek van het rustpensioen ingevolge een lichamelijke ongeschiktheid of naar aanleiding van een verhaal;
- de beslissing inzake lichamelijke ongeschiktheid ten vroegste de eerste dag van de twaalfde maand welke die voorafgaat aan de maand in de loop waarvan de gerechtigde de leeftijd van 60 jaar bereikt, genomen wordt.

De beslissing van de RVP gaat in op dezelfde datum als de beslissing genomen in de regeling bedoeld in artikel 38 van de wet van 5 augustus 1978 houdende economische en budgettaire hervorming en ten vroegste de eerste dag van de maand die volgt op deze waarin de gerechtigde 60 jaar wordt.”

Dit betekent dat indien mevrouw Martens door Medex (de Medische instantie die oordeelt over de medische geschiktheid) in de loop van de maand januari 2013 of later ongeschikt zou verklaard worden, haar pensioen-

¹ Dit artikel wijzigt artikel 10 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen van de werknemers



Tony Van Der Steen
(Ombudsman) :

“Door de directe toegang tot de applicaties van de pensioendiensten zullen we nog sneller uw klachten behandelen”

rechten in de regeling voor werknemers ambtshalve onderzocht moeten worden en dat zij haar pensioen in de regeling voor werknemers zou kunnen bekomen vanaf haar 60ste voor zover zij uiteraard aan de voorwaarden voldoet.

Omdat zij ongeschikt verklaard werd in december 2012 geldt bovenstaande regel niet en moet mevrouw Martens een aanvraag indienen om haar pensioen in de regeling voor werknemers te kunnen bekomen.

Omdat mevrouw Martens haar pensioenaanvraag pas indiende in april 2014 kent de RVP, zoals de wet het voorschrijft, het pensioen toe vanaf 1 mei 2014, of met andere woorden vanaf de maand volgend op de pensioenaanvraag.

Uit ons onderzoek van het pensioendossier van mevrouw Martens bij de PDOS bleek dat zij vroeger als werknemer had gewerkt. De PDOS lichtte op 23 januari 2013 de RVP in over de toekenning van het pensioen in de openbare sector vanaf 1 januari 2013.

De verklaring tot ongeschiktheid gebeurde iets meer dan een jaar vóór de leeftijd van 60 jaar. Indien de gepensioneerde uitsluitend als werknemer zou gewerkt hebben dan zou zij ten vroegste één jaar voor haar 60ste een pensioenaanvraag hebben mogen indienen.

Een aanvraag die eerder wordt ingediend zou de RVP als onontvankelijk moeten beschouwen. Doch gelet op artikel 11 KB 21 december 1967 moeten aanvragen die net iets meer dan één jaar voor de ingangsdatum worden ingediend toch aanvaard worden indien de beslissing over de ontvankelijkheid hierover pas genomen wordt op het moment dat de aanvraag reeds ontvankelijk is.

Deze bepaling is er gekomen door het feit dat een aanvraag niet onmiddellijk bij ontvangst kan behandeld worden (het dossier wordt eerst administratief opgestart) en men wil voorkomen dat de RVP aan betrokkene zou moeten meedelen dat de aanvraag onontvankelijk is en betrokkene een nieuwe aanvraag moet indienen op het moment dat betrokkene zich ondertussen al binnen de periode van één jaar vóór de ingangsdatum bevindt. Om dergelijke situaties te vermijden, moet de RVP ook aanvragen aanvaarden die net buiten de termijn van één jaar werden ingediend indien de ontvankelijkheid pas wordt vastgesteld binnen de termijn van één jaar voor de ingangsdatum. De Ombudsman verwees in zijn bemiddeling naar deze redenering. In het kader van de pensioenhervorming heeft de wetgever overigens in een welbepaald geval voorzien dat de aanvraag die meer dan een jaar voor de ingangsdatum van het pensioen werd ingediend toch ontvankelijk is².

Conclusie

De RVP aanvaardde, gelet op de bemiddeling van de Ombudsman, om het pensioen toe te kennen vanaf 1 februari 2014. Eind juni 2014 wordt de nieuwe beslissing genomen en worden de achterstallen voor de periode van februari tot en met april 2014 uitbetaald.

De Ombudsdienst Pensioenen waardeert deze houding van de RVP. Het gezond verstand primeert boven de strikte toepassing van de wettelijke bepalingen. Wij willen hier toch onderlijnen dat de RVP met zijn oorspronkelijke beslissing (pensioen vanaf 1 mei 2014) de wettelijke bepalingen correct had toegepast. Deze beslissing was echter voor betrokkene onbegrijpelijk. De RVP had immers volgens haar alle gegevens om haar het pensioen vanaf haar 60ste toe te kennen.

² Artikel 108 van de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen, zoals gewijzigd door de wet van 20 juli 2012, laat toe aan werknemers die hun aanvraag tot het bekomen van een rustpensioen ten vroegste vanaf 1 januari 2012 indienden vóór 28 november 2011 hun vervroegd pensioen te bekomen op basis van de regels geldend op die datum.

Vergissing van de pensioendiensten Herziening van de terugvorderingsbeslissing Beperking / Vernietiging van de terugvordering na bemiddeling

Dossiers 25573 – 25550 – 25107 en andere

De feiten

Mevrouw Van Brugge neemt ontgoocheld contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Naar aanleiding van het overlijden van haar echtgenoot op 16 augustus 2007 heeft zij op 5 september 2007 een aanvraag ingediend tot het bekomen van een overlevingspensioen als werknemer. Op 22 oktober 2007 heeft de RVP haar in kennis gesteld van haar rechten op een overlevingspensioen (13.381,46 euro bruto per jaar vanaf 1 augustus 2007).

In deze beslissing werd haar eveneens meegedeeld dat dit pensioen slechts zou worden uitgekeerd nadat de door haar ingevulde en ondertekende verklaring betreffende de beroepsbezigheid van een gepensioneerde (model 74) werd teruggestuurd en indien hieruit bleek dat zij aan alle betaalvoorwaarden voldeed.

Aangezien mevrouw Van Brugge dit document niet teruggestuurde werd haar dossier op 24 januari 2008 geklasseerd zonder verder gevolg.

Met haar e-mail van 26 september 2011 vroeg zij aan de RVP of zij in geval van stopzetting van haar beroepsactiviteit gedurende een welbepaalde periode recht zou hebben op de uitbetaling van het overlevingspensioen.

De RVP deelde haar op 11 oktober 2011 mee dat het overlevingspensioen slechts kon worden uitgekeerd nadat het formulier model 74 ingevuld aan hem werd teruggestuurd. Bij deze brief stuurde de RVP een nieuw document model 74 mee.

Mevrouw Van Brugge stuurde het bewuste document terug waarop zij verklaarde haar beroepsactiviteit stop te zetten vanaf 7 oktober 2011.

Op basis van deze verklaring trof de RVP op 30 november 2011 een beslissing waarbij haar het overlevingspensioen werd toegekend met terugwerkende kracht tot 1 januari 2011.

Op 27 december 2011 deelt zij dan aan de RVP mee dat zij terug begon te werken vanaf 15 december 2011. Als gevolg hiervan deelt de RVP haar op 1 februari 2012 mee

dat haar pensioen zal worden geschorst en zij hieromtrent nog een gemotiveerde beslissing zal ontvangen.

Slechts op 31 maart 2014, dit is bijna twee jaar later, ontvangt zij dan de nieuwe beslissing van de RVP waarbij haar pensioen wordt geschorst voor het jaar 2011 en de eerste twee maanden van 2012, met de melding dat zij het ontvangen pensioenbedrag voor 2011 en de eerste twee maanden van 2012 (17.234,70 euro) moet terugbetalen.

In het dossier van mevrouw Saerens oordeelde de RVP in eerste instantie dat een verjaringstermijn van drie jaren diende te worden toegepast aangezien mevrouw Saerens een onvolledige aangifte had ingediend van haar bestaansmiddelen.

Wij stellen vast dat reeds sedert de initiële toekenning van haar Inkomensgarantie voor Ouderen (vanaf 1 augustus 2007) de RVP rekening heeft gehouden met enerzijds een foutieve opbrengst van de verkoop van het woonhuis en anderzijds geen rekening gehouden heeft met de door haar aangegeven belegde gelden (afkomstig van de verkoop van het woonhuis).

De RVP hield bij de berekening van de IGO rekening met de geschatte verkoopwaarde van haar woning in de plaats van met de reële verkoopprijs en negeerde eveneens het feit dat belanghebbende de wederbelegging van deze opbrengst had aangegeven.

De RVP heeft haar op 5 september 2013 een nieuwe beslissing gestuurd waarbij deze fouten werden rechtgezet. Het resultaat was dat mevrouw Saerens vanaf 1 augustus 2007 geen aanspraak kon maken op de IGO. De RVP oordeelde verder dat aangezien deze fout te wijten was aan een onvolledige aangifte alle ten onrechte uitgekeerde bedragen gedurende de laatste drie jaar moesten worden teruggevorderd (17.226,89 euro).

Bedenkingen

Uit ons nazicht van het dossier van mevrouw Van Brugge blijkt dat de beslissing van de RVP van 30 november 2011 waarbij haar pensioen voor het jaar 2011 werd uitgekeerd, gebaseerd is op een verklaring betreffende de beroepsbezigheid (model 74) die zij in oktober 2011 teruggestuurde aan de RVP.

Wij stellen vast dat de RVP het pensioen uitkeerde zonder het opvragen van de noodzakelijke bijkomende inlichtingen of verklaringen in verband met de beroepsinkomsten voor de periode tussen 1 januari 2011 en 6 oktober 2011 (noodzakelijk om na te gaan of deze beroepsinkomsten niet reeds de jaargrens voor dit ka-

lenderjaar overschrijden en aldus een beletsel zouden kunnen vormen voor de uitbetaling van het overlevingspensioen). We kunnen dan ook concluderen dat de RVP een nalatigheid heeft begaan bij het onderzoek van het pensioendossier door geen bijkomende inlichtingen op te vragen.

Wij waren dan ook de mening toegedaan dat voor wat deze terugvordering betreft de bepalingen van artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 (administratieve vergissing) kunnen worden toegepast in de plaats van de toegepaste verjaringstermijn van drie jaar.

Deze bepaling verbiedt immers dat de verbeterende beslissing terugwerkende kracht heeft wanneer de materiële vergissing te wijten is aan de administratie en een vermindering van het pensioenbedrag tot gevolg heeft. Een materiële vergissing kan ook bestaan uit een nalatigheid. Wij hebben dan ook in dit geval de RVP van onze conclusie op de hoogte gebracht. Op 5 juni 2014 deelt de RVP ons dan mee dat hij onze conclusie bevestigt en dat op 2 juni 2014 een nieuwe beslissing werd getroffen.

Als gevolg van deze nieuwe beslissing moet mevrouw Van Brugge enkel en alleen de pensioenen die zij ontvangen heeft in januari en februari 2012 terugbetalen aan de RVP. Artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 voorziet immers een uitzondering op het verbod van terugwerkende kracht wanneer de RVP de betaling bij bewarende maatregel beperkt heeft tot het bedrag dat hij als wettelijk verschuldigd beschouwt. Dit gebeurde door de kennisgeving van de RVP van 1 februari 2012. Bijgevolg had de verbeterende beslissing die het bedrag van de uitkering beperkt, overeenkomstig artikel 21 bis, uitwerking de eerste dag van de maand waarin de bewarende maatregel werd toegepast.

De schuld is dus verminderd van 17.234,70 euro tot 2.497,22 euro (ontvangen pensioen voor de maanden januari en februari 2012).

Ook in het geval van mevrouw Saerens waren wij de mening toegedaan dat er sprake was van een administratieve vergissing.

Ook in dit geval deelde de RVP ons mee dat hij zich akkoord kon verklaren met onze conclusie. Met zijn brief van 25 juni 2014 deelde de RVP mevrouw Saerens dan ook mee dat zij het bedrag van 17.226,89 euro niet diende terug te betalen.

Conclusie 1

Als een beslissing is aangetast door een juridische of materiële vergissing neemt de sociale zekerheidsinstelling op eigen initiatief een nieuwe beslissing. De instelling is daartoe gehouden vermits de sociale zekerheidswetgeving van openbare orde is.

De Ombudsdienst Pensioenen apprecieert dat de RVP instemt om fouten zoals het niet gebruiken van gegevens beschikbaar in het dossier en nalatigheden begaan bij het onderzoek van een pensioendossier (door bijvoorbeeld geen bijkomende inlichtingen op te vragen) als een materiële vergissing te kwalificeren.

Conclusie 2

De verbeterende beslissing heeft in principe uitwerking op de datum waarop de oorspronkelijke beslissing had moeten ingaan, onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring.

Artikel 21 § 3 van de wet van 13 juni 1966 bepaalt dat ten onrechte uitbetaalde pensioenprestaties in principe verjaren door verloop van zes maanden te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is geschied. Deze specifieke kortere verjaringstermijn ingevoerd door de wet van 13 juni 1966 had als bedoeling, in afwijking van de destijds 30 jarige verjaringstermijn uit het Burgerlijk Wetboek, een einde te stellen aan de ongelukkige situatie dat de pensioendienst na verloop van vele jaren nog overging tot het terugvorderen van onverschuldigde betalingen³.

Een driejarige verjaringstermijn kan nog slechts in drie gevallen toegepast worden. Ten eerste indien onverschuldigde betalingen bekomen werden door bedrieglijke handelingen of door valse of welbewust onvolledige verklaringen. Dit impliceert dat de gepensioneerde gehandeld heeft met de bedoeling om wettens en willens onverschuldigde betalingen te verkrijgen. Het intentioneel element van bedrog moet door de pensioendienst worden bewezen vermits bedrieglijk opzet niet wordt vermoed. Van welbewust onvolledige verklaringen is slechts sprake als de gepensioneerde de pensioendienst op het verkeerde been heeft willen zetten om een uitkering te bekomen.

Ten tweede wordt de verjaringstermijn van drie jaar toegepast als de onverschuldigde betaling plaats vindt wegens het niet afleggen van een verklaring die voorgeschreven is door een wets- of verordenende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis. Het

³ J. LECLERCQ, "La répétition de l'indu dans le droit de la sécurité sociale", T.S.R. 1975, 405-406, nr. 24

Hof van Cassatie stelde dat het verhogen van de verjaringstermijn (destijds tot 5 jaar; nu 3 jaar) ingevolge het niet-overleggen van een verplichte verklaring vereist dat de rechter nagaat of de omstandigheden eigen aan de zaak aantonen dat de gerechtigde wist of moest weten dat hij geen recht meer had op de uitkering⁴.

Er bestond dan ook rechtspraak die van oordeel is dat de driejarige verjaringstermijn diende toegepast te worden wanneer een gepensioneerde een pensioen ten onrechte ontvangen had ingevolge het genot van een pensioen in een ander stelsel dat hij diende aan te geven⁵.

Door zijn bemiddeling bekam de Ombudsdienst Pensioenen dat de RVP zijn administratieve praktijk heeft aangepast en dat in dergelijke gevallen de verjaringstermijn van zes maanden werd toegepast. De Ombudsdienst Pensioenen had er immers op gewezen dat de RVP in de praktijk via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) toegang had tot het pensioenkadaster, dat beheerd wordt door de RVP en dat alle gegevens van uitbetaalde wettelijke pensioenvoorden in België bevat.

De Ombudsdienst Pensioenen verdedigde dan ook dat de toepassing van de driejarige verjaringstermijn bij het niet-melden van een niet buitenlandse pensioen in een ander stelsel door een gepensioneerde, gelet op het principe van de unieke gegevensinzameling, niet steeds meer opportuun was. Artikel 11 van de wet van 15 januari 1990 houdende de oprichting van een Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid poneert immers het principe dat instellingen van sociale zekerheid, waaronder de RVP valt, verplicht zijn de sociale gegevens die beschikbaar zijn in het netwerk van de sociale zekerheid, wat het geheel bestaande uit sociale gegevensbanken omhelst, op te vragen via de Kruispuntbank. De unieke gegevensinzameling past eveneens in het kader van de administratieve vereenvoudiging. De toepassing van dit principe werd dan ook bevestigd in punt 12 van het Charter voor een klantvriendelijke

4 Cass. 12 december 2005, J.T.T. 2006, 55; in een aantal recente vonnissen zoals Arbrb. Gent, 18 maart 2010, AR nr. 08/377/A, onuitg., Arbrb. Tongeren, 8 september 2008, AR nr. 07/1975/A, onuitg. en Arbrb. Dendermonde (afd. Aalst), 9 juli 2007, AR nr. 54.569, onuitg, wordt wel teruggegrepen naar de argumentatie van het Hof van Cassatie in zijn vonnissen van 25 april 1994 en 29 september 2003, met name dat de verjaringstermijn van drie jaar telkens toepassing vindt als de onverschuldigde betaling plaats vindt door het niet indienen van een verklaring waartoe de schuldenaar verplicht was en de gegevens van de verklaring de mogelijkheid zouden hebben geboden geen onverschuldigde betaling te doen. Daarentegen werd de rechtspraak van het Hof van Cassatie van 12 december 2005 dan weer wel bevestigd door een arrest van het Arbeidshof van Bergen van 9 september 2010, AR nr. 2009/AM/21800, onuitg.

5 B.v. Arbrb. Hasselt 12 juni 2008, AR nr. 2071547, onuitg. (betreffende de verplichting om de RVP in te lichten over de toekenning van een invaliditeitspensioen)

overheid dat stelt dat elke overheidsdienst maximaal gebruik maakt van de gegevens die al bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn.

Tot slot geldt een bijzonder verjaringstermijn voor de terugvordering van ten onrechte betaalde prestaties ingevolge de uitoefening van een beroepsbezigheid waarvan de inkomsten de toegelaten grensbedragen overschrijden of ingevolge het genot van sociale uitkeringen. In die gevallen begint de verjaringstermijn van 3 jaar te tellen vanaf 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarin de overschrijding plaats vond.

Gezien het uitzonderingskarakter van de driejarige verjaringstermijn die vaak grote financiële consequenties voor de gepensioneerde tot gevolg heeft, stellen wij in de bemiddelingsdossiers vast dat de RVP er mee instemt om een zeer nauwkeurig en zorgvuldig onderzoek van pensioendossiers te verrichten om na te gaan of het opportuun is de verjaringstermijn van 6 maanden of het wetsartikel van de administratieve vergissing toe te passen. De vermindering van een toegekend pensioenbedrag voor de toekomst heeft immers vaak reeds een serieuze financiële weerslag, met soms drastische gevolgen voor de levensstandaard van een gepensioneerde, vermits het pensioen voor vele gepensioneerden de enige bron van inkomen is. Een terugvordering, en zeker wanneer hierbij toepassing gemaakt wordt van een driejarige verjaringstermijn, maakt dit nog erger. Door toepassing van het wetsartikel van de administratieve vergissing daarentegen wordt voorrang gegeven aan de rechtszekerheid voor de gepensioneerde.

Conclusie 3

De toename van het aantal koppelingen van databanken en het meer en meer aanleggen van elektronische datastromen leidt er toe dat in steeds minder gevallen de driejarige verjaringstermijn dient toegepast te worden. De gepensioneerde dient immers hierdoor steeds minder verklaringen af te leggen.

Dit wordt nog versterkt door de wet van 5 mei 2014 waarbij het only-once principe, met name het principe van de unieke gegevensinzameling, in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de federale overheid wordt verankerd. In artikel 2 van deze wet is bepaald dat deze wet tot doel heeft de administratieve verplichtingen van burgers te vereenvoudigen door te waarborgen dat gegevens die reeds beschikbaar zijn in een authentieke bron niet opnieuw moeten worden meegedeeld aan een federale overheidsdienst.

Dit leidt ertoe dat men voor de toepassing van artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde of van de bepalingen in de pensioenwetgeving in de verschillende stelsels welke verbieden dat de verbeterende beslissing terugwerkende kracht heeft ingevolge een materiële vergissing, niet enkel meer zal moeten nagaan welke elementen zich in het dossier bevinden, doch ook welke elementen ingevolge de uitwisseling van gegevens in een dossier hadden moeten zitten.

Dit alles belet niet dat pensioendiensten voor een aantal gegevens nog steeds beroep moeten doen op de verklaringen van de (toekomstig) gepensioneerde om tot een correcte pensioenbeslissing of uitbetaling van het pensioen te komen. Een tijdige en waarheidsgetrouwe verklaring van de gepensioneerde blijft dus erg belangrijk.

Loopbaanvoorwaarde – Samenloop van Belgische tewerkstelling en tewerkstelling in Griekenland – Pensioen niet toegekend omdat loopbaangegevens van Griekse pensioendienst ontbreken – Samenwerking met Solvit

Dossier 24562

De feiten

De heer Nikolaou werkte in Griekenland alvorens naar België te verhuizen. In België werkte hij als werknemer.

Hij wenst op de leeftijd van 60 jaar (1 november 2013) met pensioen te gaan en doet zijn aanvraag op 3 oktober 2012. De RVP deelt hem mee dat hij geen beslissing kan nemen omdat de Griekse pensioendienst niet antwoordt op de vragen om informatie betreffende de Griekse loopbaan.

Omdat de heer Nikolaou op 2 oktober 2013, en dus minder dan een maand voor de gewenste ingangsdatum van zijn pensioen, nog steeds geen beslissing heeft ontvangen komt hij hulp vragen bij de Ombudsman.

Bedenkingen

Uit ons onderzoek blijkt dat de RVP reeds op 5 november 2012 via de geëigende Europese formulieren inlichtingen vroeg aan de Griekse pensioendienst IKA.

Op onze vraag stuurt de RVP nog een herinnering naar IKA.

In het dossier bevindt zich ook een gedetailleerd over-

zicht van de Griekse tewerkstelling dat de heer Nikolaou aan de RVP heeft bezorgd. Hoewel de RVP de echtheid en correctheid van deze documenten geenszins betwist kan hij in principe pas een definitieve beslissing nemen zodra IKA via het Europese formulier E205 deze gegevens bevestigde.

Wij bleven er bij de RVP op aandringen om regelmatig de vragen om informatie aan IKA te herinneren. Uit correspondentie in het dossier blijkt overigens dat IKA de documenten van de RVP wel degelijk heeft ontvangen. Een antwoord bleef echter uit.

Daarom namen wij in maart 2014 contact op met Solvit. Deze bemiddelingsdienst maakt deel uit van een door de Europese Commissie gecreëerd netwerk dat op een informele manier problemen oplost van burgers en bedrijven die geconfronteerd worden met problemen, veroorzaakt door een verkeerde toepassing van de Europese regelgeving. Meteen deelde Solvit België ons mee dat hij het verzoek overmaakte aan de Griekse afdeling.

Eind mei deelde Solvit ons mee dat hij zijn inspanningen verderzette. Evenwel, gelet op het personeelstekort en de overvloed aan vragen en dossiers bij de Griekse pensioendienst zou het niet eenvoudig zijn om snel tot een oplossing te komen.

Nochtans was er een eerste doorbraak in het dossier. De Griekse pensioendienst bevestigde aan Solvit dat hij met betrokkene contact had opgenomen tot het bekomen van bijkomende inlichtingen. Uit nader onderzoek (Solvit Griekenland vroeg een kopie van de brief aan IKA) bleek dat deze vraag om informatie naar een verkeerd adres was gestuurd.

Daarom hebben wij de brief via mail aan de heer Nikolaou doorgestuurd met de vraag om zo snel mogelijk alle inlichtingen aan IKA te bezorgen. Echter, de bijlagen waarnaar in de brief (in het Grieks) verwezen werd ontbraken.

Daarom nam de heer Nikolau op onze vraag zelf contact op met IKA. Eind juni 2014 heeft betrokkene alle documenten aan IKA bezorgd. Wij stuurden een kopie van deze documenten aan Solvit met de vraag om via Solvit Griekenland nogmaals tussen te komen bij de Griekse pensioendienst.

Op 16 juli 2014 kregen wij het antwoord van Solvit dat de kans reëel is dat Solvit niet verder kan helpen. Immers, de verdere vertraging in het dossier is te wijten

aan een structureel probleem bij IKA en houdt geen verband met de toepassing van de Europese regelgeving.

Naast de reeds eerder aangehaalde toevloed van aanvragen en dossiers en het personeelstekort bestaat er volgens Solvit een nieuwe wetgeving waarbij de uitkering van een pensioen gekoppeld is aan het hebben van een fiscaal nummer. Gepensioneerden die in het buitenland wonen hebben geen fiscaal nummer en waren hierdoor plots zonder inkomen. Deze dossiers moeten allemaal herzien worden wat de wachttijden verder doet oplopen. Solvit Griekenland aanvaardt ondertussen geen nieuwe dossiers meer in verband met IKA, gelet op het structureel probleem. Solvit lichtte de Europese Commissie in over deze problematiek.

Conclusie 1

Dat de RVP het dossier niet verder kon afwerken is geenszins te wijten aan deze Belgische pensioendienst. De oorsprong van het probleem moet gezocht worden in de structurele problemen bij de Griekse pensioendienst. Hierin kan ook Solvit niet verder bemiddelen. Wij namen contact op met de Griekse ombudsman. Hij meldde ons dat hij bevoegd was voor de werking van IKA. Wij hebben dan ook aan de heer Nikolau aangeraden om met de Griekse ombudsdienst contact op te nemen.



Jean Marie Hanneesse (Ombudsman) : "Bijdragen aan meer transparantie en zelf transparanter tewerk gaan zou zeker moeten bijdragen tot een betere kwaliteit van de diensten en het vertrouwen van de burger versterken."

Door zijn bemiddeling ontving de RVP uiteindelijk de EU-formulieren van de Griekse pensioendienst. Op 5 september 2014 stuurde de RVP de pensioenbeslissing aan betrokkene.

Conclusie 2

In ons Jaarverslag 2013, p. 89 stelden wij dat de coördinatie tussen Belgische en buitenlandse pensioendiensten ook een update nodig had. In veel gevallen hangt de toekenning of de weigering van het vervroegd pensioen immers af van de informatie van één of meerdere buitenlandse pensioendiensten.

Wij vermeldden ook dat op initiatief van de Europese Commissie een nieuw informaticasysteem (EESSI: Electronic Exchange of Social Security Information) zou gelanceerd worden vanaf 1 mei 2014 waardoor de betrokken nationale instellingen de grensoverschrijdende gegevens door middel van gestructureerde elektronische documenten konden uitwisselen.

Inmiddels is duidelijk geworden dat de planning aangepast werd omdat robuust, betrouwbaar en beveiligd berichtenverkeer niet kon gegarandeerd worden. Overigens werd niet alleen de ingebruikname datum verder naar achter geschoven (medio 2015), ook de projectorganisatie en uitvoering wordt aangepast⁶.

Dit betekent dat ondertussen de uitwisseling van gegevens tussen de instellingen van sociale zekerheid verder gebeurt via de E-formulieren. Uit het dossier van de heer Nikolaou blijkt dat IKA de E-formulieren van de RVP wel degelijk heeft ontvangen. Het probleem in dit dossier situeert zich dan ook op een ander vlak.

Conclusie 3

De pensioenhervorming in België heeft tot doel om het vervroegd pensioen, dit is vóór de leeftijd van 65 jaar, te ontmoedigen. Enkel zij die een voldoende lange loopbaan bewijzen kunnen nog vervroegd het pensioen bekomen.

In deze loopbaanvoorwaarde worden alle jaren tijdens dewelke er een tewerkstelling of gelijkstelling van minstens 104 voltijdse dagequivalenten bewezen wordt (voor zelfstandigen minstens 2 kwartalen) in aanmerking genomen. Bij deze berekening wordt niet enkel rekening gehouden met de loopbaanjaren in België maar ook met de jaren in de EU of in de landen waarmee België een overeenkomst inzake sociale zekerheid heeft afgesloten.

⁶ Informatie van de website www.rinis.nl - routeringsinstituut (inter)nationale informatiestromen. Op de website van de Bundesamt für Socialversicherungen van Zwitserland (www.BSV.admin.ch) lezen wij dat de datum van ingebruikname nog niet vastgesteld werd (update 27.01.2015).

Dit betekent dat om een beslissing over het recht op een vervroegd Belgisch pensioen te kunnen nemen de Belgische pensioendiensten onderling gegevens moeten uitwisselen maar ook dat deze Belgische pensioendiensten afhankelijk zijn van de inlichtingen die moeten verstrekt worden door een buitenlandse pensioendienst voor de betrokkenen die ook een loopbaan in het buitenland hebben. Maar de situatie is niet noodzakelijk dezelfde in alle landen ...Een verbetering op dit vlak houdt verband met de nationale, Europese en internationale politieke keuzes.

Tijdens het tweedaagse seminarie van het Social Dialogue Committee for central Government Administrations (met steun van de Europese Commissie) te Rome, waaraan de Ombudsdienst Pensioenen deelnam, werd ingegaan op de moeilijkheden die de administraties ondervinden in hun dienstverlening aan hun doelpubliek. Het seminarie focuste vooral op de ouderen, de jongeren en de migranten.

Uit studies bleek dat vooral de beperking van de toegewezen budgetten ingevolge besparingen en het tekort aan personeel als risico werden aangeduid voor de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast zijn er onder andere ook nog factoren als een ingewikkelde regelgeving, versnippering van bevoegdheden en de gebrekkige samenwerking tussen diensten die een invloed hebben op de dienstverlening.

Uit de uiteenzetting over de Spaanse overheidsdienst sociale zekerheid blijkt dat de werkomstandigheden niet positief evolueren:

- meer werk dan ooit;
- minder personeel dan ooit;
- slechts beperkte tijd per burger (en de te besteden tijd per burger wordt steeds beperkter);
- langere werkdagen en minder vakantiedagen;
- lager loon;
- verplichting om te werken, ook bij ziekte;
- het evenwicht tussen werk en privé wordt moeilijk of onmogelijk.

Het dossier van de heer Nikolaou is een voorbeeld van waartoe dit kan leiden. De heer Nikolaou kon zijn Belgische pensioen niet bekomen omdat gegevens van de Griekse pensioendienst ontbraken waardoor er geen zekerheid is over de mogelijkheid om vervroegd met pensioen te gaan. De huidige crisis en de gevolgen ervan op de overheidsdiensten, voornamelijk op de instellingen in het zuiden van Europa, wordt zo ook voelbaar voor onze Belgische gepensioneerden.

Vervroegd pensioen - Loopbaanvoorwaarden vanaf 1 januari 2013 - Terbeschikkingstelling in het onderwijs - Toepassing van de regels inzake ambtenarenpensioenen op de pensioenen in de regeling voor werknemers en in de regeling voor zelfstandigen - Geen toepassing in de openbare sector van regels uit de werknemersregeling

Dossiers 25441 – 25452 - 25800

De feiten

1ste geval:

De heer Putteman oefent zijn functies in het onderwijs als vastbenoemd personeelslid nog slechts halftijds uit. Daarnaast geniet hij van een deeltijdse terbeschikkingstelling voorafgaand aan het pensioen.

Omdat hij op 13 februari 2014 60 jaar wordt vraagt hij zijn rustpensioen aan vanaf 1 maart 2014. Omdat hij een gemengde loopbaan (werknemer – openbare sector) heeft, verwacht hij vanaf dezelfde datum zijn werknemerspensioen te ontvangen.

Groot is zijn verbazing wanneer hij van de RVP een weigerende beslissing krijgt. Volgens de RVP heeft hij slechts 36 jaren die in aanmerking komen voor de loopbaanvoorwaarde. Hij zal tot zijn 65ste moeten wachten om zijn pensioen als werknemer te ontvangen.

De heer Putteman is het hiermee niet eens en roept de hulp in van de Ombudsman.

2de geval:

De heer Beerens geniet in de privésector van een systeem van vervroegde uittreding. Hij bekomt zijn pensioen als werknemer op zijn 60ste. Omdat hij bij het begin van zijn loopbaan vast benoemd ambtenaar was, wenst hij ook zijn pensioen als ambtenaar op zijn 60ste te ontvangen. De PDOS weigert dit omdat hij niet aan de loopbaanvoorwaarden voldoet. De heer Beerens begrijpt dit niet en contacteert de Ombudsdienst Pensioenen.

3de geval:

Mevrouw Franck werkte 5 jaar als advocaat (1977 – 1979 en 2012 – 2013) en gedurende de periode van 1980 tot en met 2009 in een bankinstelling. In totaal bewijst zij een loopbaan van 35 jaren.

Zij wordt 60 jaar in oktober 2014 en wenst vanaf dat ogenblik aanspraak te maken op haar vervroegd rustpensioen. Zij contacteert de beide betrokken pensioeninstellingen (RVP en RSVZ) in juli 2013.

Zij ontvangt de antwoorden in september 2013. De RVP

deelt haar mee dat zij aanspraak zal kunnen maken op haar persoonlijk rustpensioen als werknemer vanaf 1 november 2014. Het RSVZ kan zich echter hieromtrent nog niet uitspreken aangezien er nog geen wettelijke basis bestaat, een wettelijke basis die reeds in voege is in de regeling voor werknemers (wet van 24 juni 2013).

Mevrouw Franck vreest dat hierdoor problemen zullen ontstaan bij de afhandeling van haar pensioendossier en neemt dan ook contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

1ste geval:

De nieuwe pensioenregeling die op 1 januari 2013 in voege is getreden voorziet een beperking in de toegang tot het vervroegd pensioen. Om in 2014 vanaf de leeftijd van 60 jaar een pensioen te kunnen genieten, moet de betrokkene een loopbaan van minstens 40 jaren kunnen bewijzen. Elk jaar moet minstens overeenstemmen met een derde van een voltijdse tewerkstelling of gelijkstelling (104 voltijdse dagequivalenten).

Hoewel de loopbaanvoorwaarde in de openbare sector dezelfde is als in de regeling voor werknemers, namelijk 40 jaar, wordt deze anders ingevuld. Zo wordt bij de vaststelling van de in aanmerking te nemen periode in de openbare sector ook rekening gehouden met een diplomabonificatie en met een verhogingscoëfficiënt voor diensten gepresteerd in het onderwijs (gelet op het feit dat de pensioenberekening voor onderwijzend personeel gebeurt aan een voordeliger tantième van 1/55). Door deze beide elementen telde de heer Putteman in de openbare sector wel degelijk 40 jaren die voor de loopbaanvoorwaarde in aanmerking komen.

Daar deze beide factoren (diplomabonificatie en verhogingscoëfficiënt) in de regeling voor werknemers niet in aanmerking komen telt de heer Putteman in die regeling slechts 36 jaren die voldoen aan de loopbaanvoorwaarde. Op het eerste zicht zou men dan ook kunnen stellen dat de RVP het pensioen op de leeftijd van 60 jaar terecht niet toekent.

Echter, de wetgeving in de openbare sector voorziet een uitzondering op de loopbaanvoorwaarde voor personen die zich op 28 november 2011 in een voltijdse of deeltijdse beschikbaarheid voorafgaand aan de openstelling bevinden. Zij worden in toepassing van artikel 88, 3de lid van de wet van 28 december 2011 op pensioen gesteld op de eerste dag van de maand die volgt op de 60ste verjaardag. Een uitvoeringsbesluit voorziet in een lijst van mogelijke verloven die aan de

bepalingen van artikel 88, 3de lid van de wet van 28 december 2011 voldoen.

De terbeschikkingstelling (TBS)- regeling die op de heer Putteman van toepassing is, voorziet een verplichte pensionering op de leeftijd van 60 jaar. Deze vorm van TBS komt dan ook voor in de lijst van verloven die aan artikel 88, 3de lid van de wet van 28 december 2011 voldoen.

Op onze vraag om herziening van het dossier van de heer Putteman antwoordde de RVP negatief. Hij bleef bij zijn standpunt dat de heer Putteman onvoldoende loopbaanjaren bewees om vanaf 60 jaar zijn vervroegd pensioen als werknemer te kunnen bekomen.

Wij richtten ons opnieuw tot de RVP en verwezen naar de dienstnota 2014/4 van 6 februari 2014 van de RVP waarin het standpunt van de werkgroep betreffende oude vervroegingsvoorwaarden bij voltijdse of deeltijdse beschikbaarheid in de openbare sector wordt vermeld.

In de achtergrondinfo van deze nota wordt verwezen naar artikel 88, 3de lid van de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen: personen die zich op 28 november 2011 in een voltijdse of deeltijdse beschikbaarheid voorafgaand aan de openstelling bevinden worden op pensioen gesteld op de eerste dag van de maand die volgt op de 60ste verjaardag.

In de bijlage bij deze nota wordt de tekst opgenomen van het koninklijk besluit van 20 september 2012 tot uitvoering van artikel 88 vijfde lid van de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen dat een lijst bevat van de situaties waarin betrokkene toch een pensioen op de leeftijd van 60 jaar kan bekomen mits te voldoen aan de oude loopbaanvoorwaarde. Onder punt 14 wordt de situatie vermeld van de persoon die in deeltijdse terbeschikkingstelling is wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (...) voor de personeelsleden van de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap en van de hogere Zeevaartschool.

De RVP heeft bijgevolg beslist om deze uitzonderingsmaatregel uit de openbare sector over te nemen in de regeling voor werknemers. Voor zover betrokkene voldoet aan de oude loopbaanvoorwaarde, die in de werknemersregeling 35 jaar bedroeg, kan het pensioen in de werknemersregeling ook worden toegekend vanaf de leeftijd van 60 jaar.

2de geval:

De heer Beerens was vroeger ambtenaar. Hij eindigt zijn loopbaan in de privésector. Hij bevindt zich in een vergelijkbare maar toch andere situatie.

De heer Beerens genoot een vervroegde uittreding in privésector die voldeed aan de voorwaarden tot het bekomen van een vervroegd pensioen zoals opgelegd door het koninklijk besluit van 26 april 2012 tot uitvoering, inzake het pensioen van de werknemer, van de wet van 28 december 2011 die de vanaf 1 januari 2013 verstrengde loopbaanvoorwaarden tot het bekomen van het vervroegd pensioen en de overgangsmaatregelen instelt.

Zoals de wetgeving het ook duidelijk aangeeft zijn de uitvoeringsbepalingen enkel geldig inzake de pensioenen in de regeling voor werknemers.

Door de in het besluit opgenomen overgangsmaatregelen krijgt de heer Beerens de mogelijkheid om zijn pensioen in de regeling voor werknemers op te nemen onder de oude loopbaanvoorwaarden.

In de openbare sector is het, zoals hoger vermeld, de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen die de leeftijds- en loopbaanvoorwaarden tot het bekomen van het vervroegd pensioen, die terug te vinden zijn in artikel 46 van de wet van 15 mei 1984, wijzigt.

Artikel 88 van de wet van 28 december 2011 voorziet de uitzonderingen op de voorwaarden tot het bekomen van een vervroegd pensioen in de openbare sector. In artikel 1 van het koninklijk besluit van 20 september 2012 tot uitvoering van artikel 88 worden de situaties voorzien die onder de toepassing vallen van deze overgangsmaatregel. Deze lijst bevat uitsluitend verlofregelingen die in de openbare sector gelden. Er zijn geen situaties opgenomen uit de regeling voor werknemers.

De PDOS stelt dat de huidige wetgeving niet toelaat om de regeling van het koninklijk besluit van 26 april 2012 in de pensioenregeling voor werknemers toe te passen op de pensioenen in de openbare sector. Hiermee houdt de PDOS zich strikt aan de wettelijke bepalingen.

Wij kunnen aan de PDOS niet vragen om de wet niet toe te passen of althans niet in alle gevallen niet op identieke wijze toe te passen. Wij wezen de PDOS erop dat de RVP de situaties opgesomd in het koninklijk besluit van 26 april 2012 uit de pensioenregeling in de openbare sector gelijkstelt met de situaties die de wet-

geving in de regeling voor werknemers voorziet om op basis van de oude loopbaanvoorwaarden toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen.

Wij vroegen aan de PDOS of hij in een gelijkaardige administratieve praktijk voorziet. De PDOS gaat hierop niet in. Hij bevestigt de strikte toepassing van de wetgeving.

Overigens is deze situatie niet de enige situatie waarbij personen met een gemengde loopbaan het vervroegd pensioen niet op dezelfde leeftijd kunnen bekomen in beide stelsels. Soms kan het pensioen in de openbare sector vroeger opgenomen worden dan het pensioen in de werknemersregeling omdat de wetgeving van de werknemersregeling niet voorziet om het vervroegd pensioen toe te kennen of omdat de RVP geen rekening houdt met regelingen die uitsluitend voorzien worden in de wetgeving van de openbare sector. Dergelijke situaties zijn het gevolg van de eigenheid van de verschillende pensioenstelsels.

3de geval:

De wet van 24 juni 2013 houdende diverse bepalingen inzake pensioenen, gepubliceerd in het Belgische staatsblad van 1 juli 2013, bepaalt:

“2° de werknemers die, buiten het kader van een conventioneel brugpensioen,

a) voor 28 november 2011, in onderling overleg met hun werkgever, een overeenkomst van vervroegde uittreding hebben afgesloten die ten vroegste vervalt op de leeftijd van 60 jaar voor zover deze werknemers op dat ogenblik een loopbaan bewijzen van minstens 35 jaar in de zin van artikel 4, § 2, van het voormeld koninklijk besluit van 23 december 1996;

b) ontslag hebben genomen, voor 1 januari 2010 en ten vroegste op de leeftijd van 55 jaar, of, in onderling overleg met hun werkgever, voor diezelfde datum een overeenkomst van vervroegde uittreding hebben afgesloten die ten vroegste vervalt op de leeftijd van 55 jaar, om te kunnen genieten van de bepalingen van artikel 61, § 1, van de wet van 28 april 2003 betreffende de aanvullende pensioenen en het belastingstelsel van die pensioenen en van sommige aanvullende voordelen inzake sociale zekerheid en voor zover deze werknemers ten laatste op de leeftijd van 60 jaar een loopbaan bewijzen van minstens 35 jaar in de zin van artikel 4, § 2, van het voormeld koninklijk besluit van 23 december 1996;

c) ontslag hebben genomen, voor 1 januari 2010 en na een loopbaan van 35 jaar in de zin van artikel 4, § 2, tweede lid, van het voormeld koninklijk besluit van 23 december 1996, of, in onderling overleg met hun werk-

gever, voor diezelfde datum een overeenkomst van vervroegde uittreding hebben afgesloten na een loopbaan van 35 jaar in de zin van artikel 4, § 2, tweede lid, van het voormeld koninklijk besluit van 23 december 1996, om te kunnen genieten van de bepalingen van artikel 61, § 1, van voormelde wet van 28 april 2003; “

In afwijking van de algemene regels kunnen deze personen genieten van het vervroegd rustpensioen vanaf de leeftijd van 60 jaar.

Mevrouw Franck voldoet aan deze wettelijke voorwaarden: zij heeft ontslag genomen in 2009, op de leeftijd van 55 jaar, in onderling overleg met haar werkgever en heeft van haar werkgever voor 2010 een kapitaal ontvangen. Op de door haar gewenste datum van haar pensioen (2014) bewijst zij eveneens een loopbaan van 35 jaren.

Hierdoor kan zij dan ook aanspraak maken op het vervroegd rustpensioen als werknemer.

Voor haar 5 jaar tewerkstelling als zelfstandige zijn de toekenningsvoorwaarden echter nog steeds diegene die van toepassing zijn voor de wijziging van juni 2013. Er is in de regeling voor zelfstandigen immers nog geen koninklijk besluit gepubliceerd om deze in overeenstemming te brengen met de regeling voor werknemers.⁷

Bij gebrek aan een wettelijke basis kan haar dan ook geen pensioen als zelfstandige worden toegekend.

Op onze vraag van november 2013 liet het RSVZ ons weten dat zij de opdracht hadden ontvangen van de bevoegde Minister om een koninklijk besluit voor te bereiden teneinde de beide wetgevingen te harmoniseren.

Conclusie 1

De RVP herziet zijn beslissing en kent de heer Putteman vanaf 1 maart 2014 een pensioen toe in de regeling voor werknemers. De heer Putteman heeft 291,69 euro bruto per maand meer pensioeninkomsten.

In een gelijkaardig dossier had betrokkene naast zijn loopbaan als ambtenaar en werknemer ook nog als zelfstandige gewerkt. Ook in dit dossier had de RVP de maatregel uit de dienstnota 2014/4 niet onmiddellijk toegepast. Op onze vraag werd het dossier van betrokkene meteen aangepast.

⁷ De Raad van State heeft hieromtrent reeds de opmerking gemaakt i.v.m. het gebrek aan gelijklopende reglementaire bepalingen.

Het RSVZ deelde ons mee dat ook in de regeling voor zelfstandigen het vervroegd pensioen op basis van de oude loopbaanvoorwaarde zou toegekend worden zodra de overgangsmaatregelen die deze uitzonderling moeten toelaten in de reglementering zijn opgenomen. Het koninklijk besluit van 22 mei 2014⁸ verwijst in zijn artikel 1 naar het koninklijk besluit van 26 april 2012 tot uitvoering inzake het pensioen van de werknemers van de wet van 28 december 2011 en dus naar de uitzonderingsregels in de werknemersregeling. Eind augustus 2014 kent ook het RSVZ het pensioen toe vanaf de leeftijd van 60 jaar.

Het College roept de pensioendiensten op om in alle dossiers waarin een vervroegd pensioen wordt gevraagd bijzonder aandachtig te werk te gaan opdat geen enkele maatregel uit het oog verloren wordt die een rol kan spelen in het al dan niet vervroegd toekennen van het pensioen.

Conclusie 2

Het College kan niet anders dan het standpunt van de PDOS bijtreden. De wetgeving in de openbare sector voorziet nergens in de mogelijkheid om een vervroegd pensioen op de leeftijd van 60 jaar toe te kennen aan personen die in de privésector genieten van een vervroegde uittreding en door terechte overgangsmaatregelen in de werknemersregeling het vervroegd pensioen op de leeftijd van 60 jaar kunnen bekomen zonder aan de door de nieuwe wetgeving ingevoerde (verhoogde) loopbaanvoorwaarden te voldoen.

Nochtans laat dit een wrange nasmaak na. Het is een gegeven dat eindloopbaanmaatregelen verschillend zijn in de privésector en in de openbare sector. Dit heeft niets te maken met de eigenheid van de pensioenstelsels. Een soepele houding, zoals de RVP hier heeft aangenomen, voorkomt dat gepensioneerden gedurende jaren met beperkte inkomsten moeten verder leven. Zij bouwen immers geen verdere loopbaan op.

De heer Beerens kan het pensioen als ambtenaar pas vanaf de leeftijd van 65 jaar bekomen. Nochtans had betrokkene op het ogenblik dat hij in het systeem van vervroegde uittreding is gestapt recht op beide pensioenen (werknemer en ambtenaar) vanaf de leeftijd van 60 jaar.

⁸ Koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 5 van de wet van 21 december 2012 houdende wijzigingen van het koninklijk besluit van 30 januari 1997 betreffende het pensioenstelsel der zelfstandigen met toepassing van de artikelen 15 en 27 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels en van artikel 3, § 1, 4^e, van de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie en houdende vaststelling van een overgangsregeling met betrekking tot de hervorming van het vervroegd rustpensioen voor zelfstandigen



Alain Sterckx: "Zorgen voor goede contacten met de pensioendiensten zodat wij altijd de persoon vinden die de dossiers kan deblokkeren."

Het College roept de bevoegde instanties op om bij wijzigingen in de wetgeving in de toekomst meer rekening te houden met de invloed van de in een pensioenstelsel genomen (overgangs)maatregel op de pensioenen in de andere regelingen.

Conclusie 3

Op 28 maart 2014 werd het betreffende koninklijk besluit goedgekeurd in de Ministerraad en het werd op 24 juni 2014 gepubliceerd in het Belgisch staatsblad.⁹

Op 24 april 2014 ontvangt mevrouw Franck van het RVSZ een beslissing waarbij haar een vervroegd rustpensioen als zelfstandige wordt toegekend vanaf 1 november 2014.

Door de publicatie van het koninklijk besluit aangaande de pensioenregeling voor zelfstandigen wordt de pensioenwetgeving in de regeling voor werknemers en zelfstandigen voor wat dit punt betreft met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013 opnieuw op elkaar afgestemd.

Het College is voorstander van een gelijkaardige wettelijke regeling in de verschillende pensioenstelsels voor dergelijke situaties. In de periode tussen de publicatie van de regelgeving in beide stelsels was er voor betrokkenen veel onzekerheid. Zij hadden slechts een gedeelte van hun pensioen bekomen zonder zekerheid

te hebben dat zij ook in het andere stelsel hun pensioen op dezelfde datum zouden kunnen bekomen. Het College roept de bevoegde instanties op om hiermee in de toekomst zo veel als mogelijk rekening te houden.

Pensioen en toegelaten arbeid – In aanmerking te nemen vakantiegeld van een arbeider indien er een tewerkstelling is tijdens het jaar dat het pensioen ingaat

Dossier 25859

De feiten

De heer Bourgeois ontvangt sedert 1 juli 2013 zijn rustpensioen als werknemer. Op vraag van zijn werkgever oefent hij nog een beperkte activiteit als arbeider uit tijdens de maand juli 2013. Aangezien hij op de hoogte is van de beperkingen inzake het uitoefenen van een activiteit in cumulatie met een rustpensioen vraagt hij aan de RVP hoeveel hij tijdens het jaar 2013 mag bijverdienen.

De RVP deelt hem mee dat de grens voor 2013 gelijk is aan 7.718,00 euro doch dat aangezien hij slechts pensioengerechtigd is vanaf 1 juli 2013 deze grens wordt geproratiséerd en 3.859,00 euro bedraagt.

De heer Bourgeois verdient tijdens de maand juli 2013 een bedrag van 2.230,71 euro bruto en aangezien hij alle activiteiten stopzet op 31 juli 2013 is hij ervan overtuigd dat hij ruimschoots binnen de wettelijk bepaalde grens blijft.

Op 27 juni 2014 ontvangt de heer Bourgeois een beslissing van de RVP waarin deze instelling hem mededeelt dat hij gedurende het kalenderjaar 2013 een beroepsactiviteit heeft uitgeoefend waarvan het bruto beroepsinkomen gelijk is aan 4.172,02 euro. Het grensbedrag wordt, aldus de RVP, met 10 % overschreden.

De RVP vermindert dan ook zijn pensioen voor de periode van 1 juli 2013 tot en met 31 december 2013 met 10 % en laat hem weten dat hij, gelet op de wettelijke verjaringstermijn van drie jaren, de teveel betaalde pensioenbedragen (1.069,68 euro) moet terugbetalen.

De heer Bourgeois begrijpt er niets meer van en vraagt dan ook de raad van de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

Uit ons initieel onderzoek bleek dat de RVP voor het bepalen van het bruto beroepsinkomen voor het jaar 2013 rekening heeft gehouden met :

⁹ Koninklijk besluit van 22 mei 2014 tot uitvoering van artikel 5 van de wet van 21 december 2012

- eindejaarspremie (pro rata in aanmerking genomen voor 6/12): 711,32 euro;
- vakantiegeld (pro rata in aanmerking genomen voor 6/12): 1 229,99 euro;
- loon derde kwartaal: 2230,71 euro.

Voor wat betreft het in aanmerking nemen van de eindejaarspremie en het effectief verdiend loon stelt zich geen probleem.

Echter het bedrag van het vakantiegeld dat door de RVP in aanmerking wordt genomen, doet bij ons de nodige vragen oprijzen.

Voor een goed begrip verwijzen wij in eerste instantie naar ons Jaarverslag 2009 waarin wij reeds een grondige analyse gemaakt hebben van het concept ‘beroepsinkomen’ en wat er dient te worden verstaan onder de woorden ‘per kalenderjaar’. Wij verwijzen de lezer dan ook naar deze tekst (Jaarverslag 2009 – pagina 49 en volgende).

Deze analyse resulteerde in een aanbeveling :

‘Het College stelt vast dat in artikel 64 § 2 A, 1° van het koninklijk besluit van 21 december 1967, in artikel 107 § 2 A, 1° van het koninklijk besluit van 22 december 1967 en in artikel 4,1° van de wet van 5 april 1994 het begrip “beroepsinkomen” niet duidelijk gedefinieerd is. Het concept “beroepsinkomen” van een werknemer dekt een verschillende lading naar gelang het gaat om een interpretatie verwijzend naar het sociale zekerheidsrecht, de berekening van het pensioen in de pensioenwetgeving der werknemers of het fiscaal recht en is derhalve niet eenduidig.

Het College stelt verder vast dat het niet duidelijk is wat dient verstaan te worden onder de woorden “per kalenderjaar”.

Derhalve beveelt het College de wetgever aan om alles in het werk te stellen om duidelijk te definiëren wat inzake toegelaten arbeid verstaan moet worden onder “beroepsinkomen” en “per kalenderjaar” en er de nodige besluiten uit te trekken.

In elk geval zou de wetgever rekening moeten houden met het argument dat de sommen, die een gepensioneerde naar aanleiding van zijn beroepsactiviteit in een bepaald kalenderjaar ontvangen heeft, het inkomen van dat jaar uitmaken.

Indien de wetgever opteert voor de definitie van het begrip “loon” in de sociale zekerheid en als inkomsten

beschouwt de inkomsten die in aanmerking komen volgens de pensioenwetgeving voor de vaststelling van een pensioen in de regeling voor werknemers zou het dubbel vakantiegeld bij de controle van de toegelaten jaargrenzen niet meer in aanmerking mogen genomen worden als “beroepsinkomen”.

Als gevolg van deze aanbeveling meldden wij reeds in ons Jaarverslag 2013 (pagina 111 en volgende) dat artikel 64 van het KB van 21 december 1967 werd aangepast en nu luidt : “ § 1. Voor de toepassing van de artikelen 10 en 25 van het koninklijk besluit nr. 50 en artikel 3 van de wet van 20 juli 1990 en artikel 5 van het koninklijk besluit van 23 december 1996 dient onder beroepsarbeid te worden verstaan iedere bezigheid die, naargelang het geval, een in artikel 23, § 1, 1°, 2° of 4° of in artikel 228, § 2, 3° of 4°, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen, gecoördineerd door het koninklijk besluit van 10 april 1992 en bekrachtigd bij wet van 12 juni 1992 beoogd inkomen kan opleveren, zelfs indien ze door een tussenpersoon wordt uitgeoefend, en iedere gelijkaardige bezigheid uitgeoefend in een vreemd land of in dienst van een internationale of supranationale organisatie.

De afscheidingsvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel toegekend aan de leden van de parlementen van de Federale Staat en van de Gemeenschappen en de Gewesten worden beschouwd als inkomsten voortvloeiend uit de uitoefening van een in het eerste lid bedoelde activiteit.

Voor de toepassing van het eerste en tweede lid wordt een opzeggingsvergoeding, afscheidingsvergoeding of een ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel geacht gelijkmatig gespreid te zijn over de duur van de opzeggingstermijn.

§ 2. A. De pensioengerechtigde mag met ingang van 1 januari van het kalenderjaar waarin hij één van de in artikel 2 van het koninklijk besluit van 23 december 1996 bedoelde leeftijden heeft bereikt en onder de in deze paragraaf bepaalde voorwaarden:

1° een beroepsbezigheid uitoefenen die onder toepassing valt van de wetgeving op de arbeidsovereenkomsten, of van een soortgelijk wettelijk of reglementair statuut, voor zover het in het kalenderjaar betaald bruto beroepsinkomen, met uitzondering van het dubbel vakantiegeld en achterstallige bedragen inzake premies en bezoldiging zoals voorzien in artikel 171, 5°, b, d en e van het Wetboek van de inkomstenbelastingen, per kalenderjaar 21.865,23 euro niet overschrijdt.”

De wetgever heeft derhalve de aanbeveling van de Ombudsdienst ingewilligd en duidelijk gedefinieerd dat het dubbel vakantiegeld niet in aanmerking komt;

daarenboven heeft de wetgever beslist om het enkel vakantiegeld, zoals de andere bruto beroepsinkomsten, in aanmerking te nemen in het jaar waarin het betaald werd.

Het niet in aanmerking nemen van het dubbel vakantiegeld en het enkel vakantiegeld in aanmerking nemen in het jaar waarin het betaald wordt schept voor de gepensioneerde meer duidelijkheid en laat aan de pensioendiensten toe om hun controle van de inkomsten sneller aan te vatten.

Bovendien nam de RVP reeds vanaf 1 januari 2011 het dubbel vakantiegeld niet langer in aanmerking als beroepsinkomen (Antwoord van de toenmalige Minister van Pensioenen op een schriftelijke vraag in de Kamer in 2010)¹⁰.

Doch het rekening houden met het vakantiegeld van het jaar waarin het betaald wordt, schept problemen voor het jaar waarin het pensioen ingaat wanneer men rekening houdt met het feit dat inkomen verworven vanaf de pensionering, tenzij de wetgeving hiervan uitdrukkelijk afwijkt – wat in casu het geval is voor de opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of een ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel – logischerwijze moet voortkomen uit een activiteit na pensionering.

In de instructies van de RVP (Dienstnota 2013/09 dd. 25 juli 2013) lezen we 'dat het in aanmerking te nemen bedrag van deze beide voordelen (in casu vakantiegeld en eindejaarspremie) als algemeen principe geldt dat rekening moet worden gehouden met dat gedeelte van de uitkering dat betrekking heeft op de prestaties die werden uitgeoefend in de loop van de periode tijdens welke het pensioen wordt betaald. Voor wat het jaar waarin het pensioen ingaat betreft kan de nodige informatie alleen door de werkgever worden verstrekt'.

Verder bepaalt deze instructie dat deze informatie nodig zal zijn als de ingangsdatum van het pensioen gelegen is na 1 januari van het beschouwde jaar of minder dan 12 maanden voor de datum waarop dergelijke bijzondere vergoeding wordt betaald en voor zover er kans is dat het grensbedrag wordt overschreden.

Wij stellen vast dat ondanks het feit dat de situatie van de heer Bourgeois hieraan voldeed de RVP nagelaten heeft deze noodzakelijke informatie te vragen aan be-

langhebbende doch rekening heeft gehouden met het gepronotiseerd gedeelte van het volledige enkel vakantiegeld voor het jaar 2013.

Dit standpunt van de RVP hield in dat er voor wat betreft het vakantiegeld 2013 rekening werd gehouden met een bedrag dat ongeveer gelijk is aan het bedrag voor het jaar 2012 toen er nog een full time tewerkstelling (gelegen voor de ingangsdatum van het pensioen) was.

Wij hebben dan ook de RVP op de hoogte gebracht van onze hogervermelde conclusies.

Conclusie 1

De RVP deelde ons mee dat hij zich akkoord kon verklaren met onze conclusies en heeft dan ook aan de heer Bourgeois een nieuwe beslissing verstuurd. Uit deze nieuwe beslissing blijkt dat het pensioen van de heer Bourgeois niet moet worden verminderd met 10 % gedurende de periode van 1 juli 2013 tot en met 31 december 2013 en dat bijgevolg er ook geen onverschuldigde betalingen zijn gebeurd.

Conclusie 2

Tijdens een bespreking van deze problematiek deelde de RVP ons mee dat ondertussen een nieuwe instructie werd uitgevaardigd waarbij het nieuwe standpunt van de instelling wordt meegedeeld.

De RVP zal dan ook voor wat betreft het onderzoek naar de toegelaten beroepsactiviteit voor het jaar waarin het pensioen ingaat voor een arbeider niet langer rekening houden met het vakantiegeld. Bij de controle van de toegelaten activiteit maakt de RVP gebruik van de loopbaangegevens. Het enkel vakantiegeld voor arbeiders wordt geregistreerd onder de loopbaancode 054 op de individuele rekening. Het bedrag dat onder deze code vermeld staat zal niet meer in aanmerking genomen worden voor de toegelaten activiteit voor het jaar waarin het pensioen ingaat.

De Ombudsdienst Pensioenen is dan ook verheugd door deze nieuwe administratieve praktijk van de RVP.

¹⁰ Vraag van mevrouw Leen Dierick aan de Minister van Pensioenen inzake "Toegelaten arbeid – Begrippen 'beroepsinkomen' en 'per kalenderjaar'", Hand. Kamer 2010 – 2011, 2^{de} zitting van de 53^{ste} zittingsperiode, 16 mei 2011

Pensioen geschorst wegens het uitoefenen van een niet toegelaten beroepsactiviteit – Gevolgen van het KB van 28 mei 2013 tot wijziging van diverse reglementaire bepalingen betreffende de cumulatie van een pensioen met beroepsinkomsten of met sociale vergoedingen

Dossiers 24759 - 25543

De feiten

De heer Franquin genoot sedert 1 maart 2007 een rustpensioen als werknemer en als zelfstandige.

Voor de vaststelling van zijn beroepsloopbaan als werknemer werd er rekening gehouden met zijn tewerkstelling gedurende de jaren 1961 tot en met 1994 en 2002 tot en met 2006 zodat hij een beroepsloopbaan als werknemer bewees van 39 jaren (=39/45en).

In de regeling voor zelfstandigen bekomt hij vanaf dezelfde datum een pensioen voor zijn tewerkstelling als zelfstandige gedurende de periode van 1 juli 1973 tot 30 september 1973 en van 1 januari 1995 tot 31 december 2001. Hij heeft dus een beroepsloopbaan als zelfstandige van 7,25 jaren waarvan er 7 in aanmerking genomen worden voor de berekening van zijn pensioen als zelfstandige.

Op 7 januari 2011 deelt de heer Franquin de pensioendienst op de geëigende wijze mee dat hij vanaf 1 januari 2011 opnieuw een beroepsactiviteit zou uitoefenen waarvan de inkomsten de toegelaten grenzen zouden overschrijden.

Conform de wettelijke en reglementaire bepalingen worden de betalingen van zijn rustpensioen als werknemer en als zelfstandige dan ook stopgezet vanaf 1 januari 2011.

Aangezien de heer Franquin verneemt dat vanaf 1 januari 2013 het pensioen onder bepaalde voorwaarden¹¹ onbeperkt cumuleerbaar is met de uitoefening van een beroepsactiviteit doet hij een aanvraag tot herziening van zijn pensioenrechten.

Op 19 september 2013 ontvangt hij de beslissing van

¹¹ KB van 28 mei 2013 tot wijziging van diverse reglementaire bepalingen betreffende de cumulatie van een pensioen met beroepsinkomsten of met sociale vergoedingen

de RVP waarbij hem vanaf 1 januari 2013 opnieuw het rustpensioen als werknemer wordt toegekend.

Tot zijn verrassing is de in aanmerking genomen beroepsloopbaan dezelfde als de vorige keer en is er eveneens geen sprake van een pensioenbonus.

Na contact met de RVP waarbij hem werd meegedeeld dat de beslissing correct is, neemt hij ontgoocheld contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Ook de heer Ceulemans komt tot dezelfde vaststelling. Hij genoot een rustpensioen als werknemer vanaf 1 juni 2008 en beslist om vanaf 1 september 2009 opnieuw te gaan werken.

Aangezien zijn beroepsinkomsten voor de periode van 1 september 2009 tot en met 31 december 2009 de toegelaten grens voor het ganse jaar overschrijden, wordt zijn pensioen vanaf 1 januari 2009 geschorst. Hij zet in december 2012 alle beroepsactiviteiten opnieuw stop en vraagt dan ook aan de RVP om zijn pensioen vanaf 1 januari 2013 opnieuw uit te keren.

Met zijn beslissing van 10 april 2014 kent de RVP aan de heer Ceulemans vanaf 1 januari 2013 opnieuw het rustpensioen als werknemer toe. Ook hier zonder rekening te houden met de kalenderjaren 2009 tot en met 2012.

Bedenkingen

Wij stellen vast dat het koninklijk besluit van 28 mei 2013 tot wijziging van diverse reglementaire bepalingen betreffende de cumulatie van een pensioen in de werknemersregeling met beroepsinkomsten of met sociale vergoedingen in artikel 2 bepaalt dat § 9 van het artikel 64 van het algemeen reglement gewijzigd wordt als volgt: "Zodra het rustpensioen als werknemer is ingegaan leidt iedere beroepsactiviteit waarop de betalingsvoorwaarden zoals gesteld in dit artikel van toepassing zijn, niet tot opbouw van bijkomende pensioenrechten. Deze beroepsactiviteit wordt evenmin in aanmerking genomen voor de loopbaanvoorwaarde van 42 jaren zoals voorzien in § 4".

Daarenboven bepaalt artikel 10 van het koninklijk besluit van 28 mei 2013 dat dit besluit uitwerking heeft met ingang van 1 januari 2013 en voor het eerst van toepassing is op de beroepsinkomsten van 2013 en leek het ons opportuun om minstens rekening te houden met het legitiem vertrouwen van de gepensioneerde.

De burger was immers in de overtuiging van het feit dat minstens voor de kalenderjaren tot en met 2012 er wel degelijk bijkomende pensioenrechten werden opgebouwd.

Wij stelden dan ook de RVP van onze bevindingen op de hoogte met de vraag om deze problematiek te onderzoeken.

Conclusie

De RVP volgde onze redenering.

Met zijn beslissing van 21 februari 2014 kende de RVP aan de heer Franquin een rustpensioen als werknemer toe voor een loopbaan van 42/45en (met inbegrip van de kalenderjaren 2011 en 2012) en werd hem eveneens een pensioenbonus toegekend.

Hierdoor verhoogt zijn maandelijks pensioen als werknemer van 1.007,31 euro naar 1.064,71 euro en bekomt hij een maandelijks pensioenbonus van 119,46 euro.

Ook voor wat betreft het dossier van de heer Ceulemans heeft de RVP een verbeterende beslissing getroffen waarbij de kalenderjaren 2009 tot en met 2012 in aanmerking werden genomen voor de berekening van zijn rustpensioen als werknemer.

Hierdoor verhoogt zijn maandelijks pensioen, met name van 91,72 euro naar 216,92 euro en bekomt hij eveneens een maandelijks pensioenbonus van 136,24 euro.

Inkomensgarantie voor Ouderen Toegepaste verjaringstermijnen

Dossier 25845

De feiten

De weduwe van de heer Hermans, mevrouw Jooris ontving op 3 juli 2014 van de RVP de herzieningsbeslissingen inzake de rechten op de Inkomensgarantie voor Ouderen waaruit bleek dat noch wijlen haar echtgenoot noch zijzelf aanspraak konden maken op een Inkomensgarantie voor Ouderen.

Daarenboven bleek dat, aangezien de RVP de verjaringstermijn had vastgesteld op drie jaren, er eveneens nog een schuld was ontstaan.

Mevrouw Jooris vindt dit niet kunnen en neemt dan ook contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

Ingevolge de aanvraag tot het bekomen van een rustpensioen als zelfstandige die door wijlen de heer Hermans op 19 juni 1985 werd ingediend, werden conform

de wettelijke bepalingen zijn rechten op een gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GI) ambtshalve onderzocht door de RVP.

Het gewaarborgd inkomen voor bejaarden werd ingesteld bij de wet van 1 april 1969. Het gaat hier om een voordeel dat volledig kosteloos wordt toegekend, in die zin dat er geen bijdrage vereist is.

Het GI kan slechts worden toegekend na een onderzoek naar de bestaansmiddelen van de gerechtigde en voor zover die een bepaald bedrag niet overschrijden.

Bij de berekening van de bestaansmiddelen in het kader van de toekenning van het GI wordt er rekening gehouden met de bestaansmiddelen van beide echtgenoten, behalve in de gevallen waarin beide echtgenoten een recht hebben op persoonlijk pensioen aan het bedrag als alleenstaande. De bestaansmiddelen van andere personen die met de gerechtigde en/of de echtgenoot samenwonen, worden niet in aanmerking genomen.

Op 18 september 1985 verklaarde de heer Hermans dat hij en zijn echtgenote naast het pensioen over volgende bestaansmiddelen beschikten :

■ liggende gelden :	40.000 BEF;
■ belegde gelden :	53.486 BEF;
■ jaarlijkse huurinkomsten :	6.376 BEF.

Op basis van deze gegevens kende de RVP hem dan ook vanaf 1 april 1986 een gewaarborgd inkomen voor bejaarden toe op basis van het gezinsbedrag van jaarlijks 66.378 BEF (beslissing RVP van 26 mei 1986).

In deze beslissing werd hem eveneens meegedeeld dat hij verplicht was om elke wijziging in de bestaansmiddelen die een verlaging van het toegekende bedrag tot gevolg had aan te geven bij de RVP en werd hem eveneens meegedeeld dat hij een aanvraag tot herziening mocht indienen indien er een wijziging in de bestaansmiddelen was die tot een verhoging van het toegekende bedrag zou leiden.

Dit bedrag werd hem maandelijks uitbetaald gedurende de periode van 1 april 1986 tot en met 31 mei 2001.

Op 1 juni 2001 werd het gewaarborgd inkomen voor bejaarden vervangen door de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO). Ook dit is een bijstandsregeling. De berekeningswijze van dit voordeel is in grote lijnen gelijk aan dat van het GI. Eén van de grote verschillen is dat er geen sprake meer is van een gezinsbedrag maar dat de rechten geïndividualiseerd werden.

Voor de personen die in het genot waren van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden op basis van het gezinsbedrag voorzag de wetgeving in een ambtshalve omschakeling naar de Inkomensgarantie voor Ouderen indien dit voordeliger was.

Het maandbedrag van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden van de heer Hermans op 1 juni 2001 bedroeg 75,29 euro. Uit het onderzoek van de RVP bleek dat de Inkomensgarantie voor Ouderen op 1 juni 2001 maandelijks 44,52 euro zou bedragen voor de heer Hermans en eveneens 44,52 euro per maand voor zijn echtgenote.

Aangezien dit voordeliger was (89,04 euro) dan het gewaarborgd inkomen voor bejaarden (75,29 euro) werd dan ook zowel aan de heer Hermans als aan zijn echtgenote mevrouw Jooris vanaf 1 juni 2001 de Inkomensgarantie voor ouderen toegekend.

Ingevolge het overlijden van de heer Hermans op 6 januari 2014 was de RVP verplicht om de pensioenrechten van mevrouw Jooris te herzien.

Tijdens dit onderzoek bleek dat sedert de oorspronkelijke ingangsdatum de belegde gelden waren gestegen van 2.317,46 euro naar 254.470,64 euro zonder dat hierover een aangifte was gedaan bij de RVP.

De RVP heeft dan ook op 3 juli 2014 een nieuwe beslissing getroffen inzake de IGO waarbij rekening wordt gehouden met deze gegevens.

Hieruit bleek dat noch de heer Hermans noch mevrouw Jooris aanspraak konden maken op een IGO.

De RVP bepaalde zowel in het geval van de heer Hermans als in het geval van mevrouw Jooris de verjaringstermijn op drie jaren aangezien volgens de RVP de ten onrechte uitgekeerde bedragen veroorzaakt zijn door het niet afleggen van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis.

Voor wat de terugvorderstermijn in het dossier van mevrouw Jooris betreft, stellen wij vast dat de RVP voor het vaststellen van de verjaringstermijn hier rekening heeft gehouden met de bepalingen van artikel 21,§ 3, derde lid van de wet van 13 juni 1966. Door de toepassing van deze bepaling worden de bedragen teruggevorderd die gedurende drie jaar voorafgaand aan de datum van de kennisgeving te veel betaald werden.



Carine Godin : "Het doel is een efficiënte oplossing te vinden voor de gepensioneerden die ons contacteren met een reëel probleem".

De terugvordering van ten onrechte uitbetaalde prestaties verjaart, overeenkomstig artikel 21, §3 van de wet van 13 juni 1966 door verloop van zes maanden te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is gedaan.

Deze termijn wordt op drie jaren gebracht wanneer de onverschuldigde bedragen zijn verkregen door bedrieglijke handelingen, door valse of welbewust onvolledige verklaringen of door het niet afleggen van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis.

Wij stellen in de beslissing van 3 juli 2014 vast dat de RVP zich baseert op het niet afleggen van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis om de verjaringstermijn van drie jaren toe te passen.

Echter een arrest van het Hof van Cassatie van 12 december 2005¹² nuanceert dit. In dit arrest stelt het Hof dat het toepassen van de verjaringstermijn van drie jaren bij het niet afleggen van een verklaring die is

¹² Cass.12 december 2005, JTT 2006,55

voorgeschreven door een wets- of verordende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis vereist dat wordt aangetoond dat de gerechtigde wist of moest weten dat hij geen recht meer had op deze uitkering. Volgens het Hof van Cassatie moet artikel 21, §3 Wet 13 juni 1966 immers worden samen gelezen met artikel 1, tweede lid koninklijk besluit 31 mei 1933 betreffende aangiften inzake subsidies, vergoedingen en toelagen van alle aard, die geheel of gedeeltelijk ten laste komen van het Rijk. Dit laatste artikel stelt dat hij die weet of moest weten dat hij geen recht meer heeft op het gehele bedrag van een subsidie, vergoeding of toelage, dit verplicht is te verklaren. Dit arrest werd nog bevestigd in recentere rechtspraak zoals in het arrest van het Arbeidshof van Bergen van 3 september 2010¹³. Teneinde de RVP toe te laten aan te tonen dat de gerechtigde wist of moest weten dat hij geen recht meer heeft op een IGO is het dan ook gewenst dat de RVP de gepensioneerde hierover op voorhand informeert. De RVP doet er dan ook goed aan de gepensioneerde erop te wijzen dat bij het niet naleven van de wettelijke verplichting leidt tot een langere verjaringstermijn. In principe worden deze waarschuwingen meegedeeld door middel van een kennisgeving van beslissing.

In het geval van mevrouw Jooris is haar vóór 3 juli 2014 nooit een kennisgeving van beslissing inzake IGO verstuurd. Wijlen haar echtgenoot genoot immers een gewaarborgd inkomen voor bejaarden op basis van het gezinsbedrag dat bij de invoering van de Inkomensgarantie voor Ouderen op 1 juni 2001 ambtshalve, zonder betekening van de beslissingen, werd omgezet naar de toekenning van een IGO op naam van de heer Hermans en een IGO op naam van mevrouw Jooris.

Men kan dan ook redelijkerwijs aannemen dat mevrouw Jooris hiervan niet op de hoogte was en dus kan o.i. de verjaringstermijn bepaald worden op zes maanden. De terugvordering van ten onrechte uitbetaalde prestaties verjaart, overeenkomstig artikel 21, §3 van de wet van 13 juni 1966 immers door verloop van zes maanden te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is gedaan.

Een bijkomend argument hiertoe is dat mevrouw Jooris bij de door haar ingevulde aangifte van bestaansmiddelen (d.d. 2014) spontaan heeft aangeduid dat zij over belegde gelden beschikte.

Wij hebben dan ook de RVP op de hoogte gebracht van onze conclusies.

¹³ Arbh. Bergen 9 september 2010, AR nr. 2009/AM/21800, onuitg.

Met zijn brief van 17 oktober 2014 deelde de RVP ons mee dat hij onze conclusie in het dossier van mevrouw Jooris kan volgen en dat een nieuwe beslissing zal worden getroffen waarbij de verjaringstermijn zal gewijzigd worden naar zes maanden.

Op 5 november 2014 ontvangt mevrouw Jooris deze beslissing. Hieruit blijkt dat de resterende schuld in haar eigen naam lager is geworden dan 250,00 euro en dat deze ambtshalve wordt kwijtgescholden. De schuld uit hoofde van wijlen haar echtgenoot (1.364,47 euro) blijft echter behouden.

Voor wat betreft de terugvordering op naam van de overleden echtgenoot heeft de Ombudsman de door de RVP toegepast verjaringstermijn van 3 jaar verdedigd en uitgelegd aan betrokkene.

Aangezien de overleden echtgenoot geen aangifte heeft gedaan van de wijziging van het bedrag van de belegde gelden, een wettelijke verplichting waarop de RVP hem gewezen had bij de beslissing inzake GI zodat hij wist of minstens moest weten dat hij deze aangifte diende te doen, hebben wij aan betrokkene uitgelegd waarom dat de RVP terecht een verjaringstermijn van drie jaren heeft toegepast.

De Ombudsdienst Pensioenen probeert immers te bemiddelen en streeft verzoening na tussen de burger en de pensioendienst. De bemiddelings- en verzoeningsfunctie houdt in dat de Ombudsdienst Pensioenen tussen beide komt in het geschil tussen de klager en de pensioendiensten. De Ombudsdienst Pensioenen zoekt daarbij naar een duurzame oplossing die beide partijen kunnen aanvaarden. Om deze taak tot een goed einde te brengen houden wij ons aan volstrekte neutraliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Inkomensgarantie voor Ouderen – Buitenlands pensioen voor vergoeding van oorlogsfeiten

Dossier 25405

De feiten

De heer Stein ontvangt maandelijks een uitkering van de RVP van 1.082,27 euro. Dit is het bedrag van zijn rustpensioen verhoogd met een maandelijks Inkomensgarantie voor Ouderen van 415,55 euro. Tot en met oktober 2013 wordt dit zonder enig probleem uitgekeerd.

Vanaf november 2013 wordt de Inkomensgarantie voor

ouderen verlaagd tot 358,69 euro per maand aangezien de RVP rekening houdt met zijn pensioen ten laste van Duitsland.

De heer Stein kan zich hiermee niet akkoord verklaren en richt zich tot de klachtendienst van de RVP en deelt in zijn klacht mee dat zijn Duits pensioen een vergoeding is van de Duitse overheid voor oorlogsfeiten.

Op 21 maart 2014 deelt de klachtendienst van de RVP hem mee dat uit het grondig onderzoek van zijn dossier blijkt dat de vermindering van zijn Inkomensgarantie voor Ouderen gebeurt is in overeenstemming met alle wettelijke en reglementaire bepalingen.

Op 29 maart 2014 vraagt hij dan ook aan de Ombudsdienst Pensioenen om zijn dossier na te kijken aangezien hij, ondanks het antwoord van de RVP, de mening blijft toegedaan dat de vermindering van de Inkomensgarantie voor Ouderen ten onrechte is gebeurd.

Bedenkingen

De Inkomensgarantie voor Ouderen is een voordeel dat volledig kosteloos wordt toegekend, in die zin dat er geen bijdrage vereist is, aan de personen die daadwerkelijk in België wonen en de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt en die hiervoor een rechtsgeldige aanvraag hebben ingediend.

De Inkomensgarantie voor Ouderen kan echter slechts worden toegekend na een onderzoek omtrent de pensioenen en de bestaansmiddelen van de aanvrager, zijn echtgeno(o)t(e) en destijds van alle personen waarmee de aanvrager dezelfde hoofdverblijfplaats deelt en voor zover deze een bepaald bedrag niet overschrijden¹⁴.

Van het werkelijk uitgekeerd bedrag van het pensioen wordt 90 % in mindering gebracht op het basisbedrag van de Inkomensgarantie voor Ouderen.

Door het in aanmerking nemen van zijn Duits pensioen, naast de hem uitbetaalde Belgische pensioenen, daalt dan ook het bedrag van het toekenbare bedrag van de Inkomensgarantie voor Ouderen.

Artikel 19 van het koninklijk besluit van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen bepaalt op zijn beurt de inkomsten die volledig zijn vrijgesteld en waarmee dus geen rekening moet worden gehouden bij het

berekenen van de Inkomensgarantie voor Ouderen. Tijdens ons nazicht stelden wij vast dat de RVP voor wat betreft de gegevens inzake het Duitse pensioen rekening heeft gehouden met de informatie verstrekt door de Deutsche Rentenversicherung op de formulieren E205 en E2010.

Een grondig nazicht door de Ombudsdienst Pensioenen van deze formulieren bracht aan het licht dat het Duitse pensioen werd toegekend voor de periode van 1 februari 1941 tot en met 30 september 1942. Op dat ogenblik was de heer Stein 4 jaar oud. Verder onderzoek bracht aan het licht dat het toegekende Duitse pensioen geen ouderdomspensioen was doch wel een 'Ghetto-Rente' en aldus voldeed aan de bepalingen van artikel 19 van het koninklijk besluit van 23 mei 2001. Wij hebben de RVP op de hoogte gebracht van onze bevindingen en op 16 april 2014 werd er aan de heer Stein een verbeterende beslissing overgemaakt.

Conclusie

In dit geval moeten we concluderen dat bij de initiële afhandeling van het dossier, ondanks de eerder verwarrende mededeling door de bevoegde Duitse pensioendienst, een grondig nazicht van de binnengekomen informatie door de RVP de aard van het Duits voordeel aan het licht had gebracht.

Doch vooral bij de behandeling van de klacht van de heer Stein door de klachtendienst had een nauwkeurig onderzoek de heer Stein een hoop frustratie bespaard. Immers in zijn klacht gericht aan de klachtendienst van de RVP maakte hij reeds melding van feit dat het een Duitse Ghetto-Rente betrof voor de ontberingen die hij had geleden in het getto van Warschau tijdens de periode 1940-45.

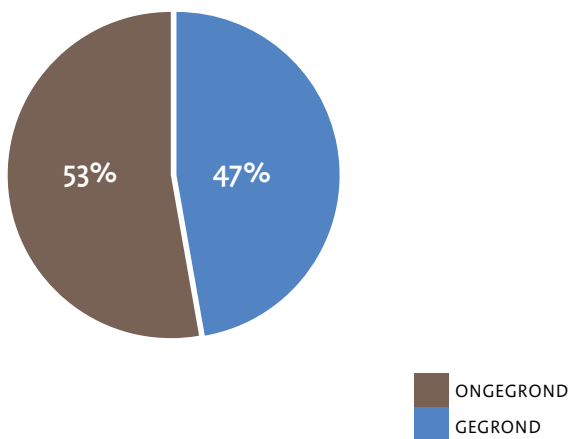
¹⁴ Artikel 12 van de Wet van 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor Ouderen (Belgisch Staatsblad van 29 maart 2001).

De betalingsdiensten van de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

De Rijksdienst vervult twee kernopdrachten in de pensioensector. Hij kent het pensioen toe aan de gewezen werknemers en betaalt de pensioenen uit aan de gepensioneerde werknemers en zelfstandigen. Deze afdeling is gewijd aan de betalingsdiensten.

..Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RVP betaaldiensten



..Opmerkelijke dossiers

Betaling op rekening voor personen woonachtig in het buitenland – Inbrengen van het rekeningnummer in de databank van de RVP – Terugbetaling van de inningskosten als schadevergoeding

Dossiers 25281 – 25801 – 25158 – en andere

De feiten

Mevrouw Adams woont in Nederland en doet, overeenkomstig de bepalingen die voorzien zijn in de Europese Verordeningen, haar aanvraag tot het bekomen van een Belgisch rustpensioen bij de bevoegde Nederlandse pensioendienst.

Deze instelling maakt deze aanvraag over aan de RVP door het toesturen van de formulieren E202NL, E205NL en E210NL.

Uit het onderzoek van de RVP blijkt dat zij vanaf 1 februari 2014 aanspraak kan maken op een Belgisch rustpensioen van maandelijks 525,18 euro. De RVP stelt haar

hiervan in kennis met zijn beslissing van 18 november 2013.

Tot haar verwondering ontvangt zij de betalingen van dit pensioen door middel van een cheque. Daarenboven moet mevrouw Adams bij het innen van deze cheques kosten betalen aan haar bank.

Ook de heer Baert wordt met dezelfde problemen geconfronteerd. Als hij zich bij zijn bank informeert over de wijze waarop deze cheques kunnen worden geïnd en verneemt dat er kosten zijn, stuurt hij de door hem ontvangen cheques terug naar de RVP en vraagt uitdrukkelijk om de betaling op zijn bankrekening te ontvangen.

Ook de heer Carpentier wordt hiermee geconfronteerd. Ook hij stuurt de cheques terug naar de RVP met de vraag om de betaling uit te voeren door middel van een overschrijving op zijn bankrekening.

Bedenkingen

Door het inwerking treden van het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 kan de betaling van het pensioen overal ter wereld gebeuren door middel van een overschrijving op een persoonlijke zichtrekening. Deze aanvraag kan gebeuren ofwel door middel van het formulier dat beschikbaar is bij de RVP ofwel door middel van een gewone brief gericht aan de RVP.

De RVP zendt dan het daartoe bestemde aanvraagformulier aan betrokkene die dit formulier verder moet laten aanvullen en ondertekenen door zijn buitenlandse bankinstelling. Na ontvangst van dit ingevulde document betaalt de RVP het pensioen op de gevraagde bankrekening.

Wij stellen vast dat in deze gevallen de gegevens inzake de bankrekening vermeld waren op het door de Nederlandse pensioendienst overgemaakte formulier E202NL doch dat deze informatie door de RVP niet werd opgenomen in de databank.

Daarenboven deelt de RVP bij het versturen van de beslissing aan de gepensioneerden mee dat de betaling door overschrijving de standaardprocedure is en dat indien het rekeningnummer nog niet is meegedeeld dit kan gebeuren door middel van een e-mail gericht aan storting@onp.fgov.be.

Aangezien de gepensioneerden die hieromtrent contact opnamen met de Ombudsdienst Pensioenen in de overtuiging waren dat de RVP deze informatie reeds had ontvangen, contacteerden zij deze dienst niet opnieuw.

Als gevolg hiervan gebeurden de betalingen van het pensioen door middel van een cheque.

De RVP deelde ons mee dat het inderdaad zo was dat door onachtzaamheid in deze gevallen de gegevens van de bankrekening die voorkomen op de verbindingsformulieren niet werden ingebracht in de databank.

De RVP heeft dan ook aan zijn diensten gevraagd om extra oplettend te zijn en de rekeningnummers die vermeldt staan op de verbindingsformulieren elektronisch in te brengen.

Voor de gevallen waarbij de gepensioneerde kosten diende te betalen om de ten onrechte overgemaakte cheques te innen heeft de RVP daarenboven deze kosten als een schadevergoeding terugbetaald.

Conclusie

Een overheid kan zich passief opstellen en het aan de burger overlaten om een rechtszaak aan te spannen wanneer wordt gemeend dat schade is geleden als gevolg van een overheidsoptreden. Aangezien het hier in de meeste gevallen slechts om geringe bedragen gaat beschouwt de gepensioneerde dit echter als een ongelijke strijd van de nietige burger tegen de machtige overheid. De daarbij horende procedurekosten zorgen er meestal voor dat de burger er dan ook maar vanaf ziet¹⁵.

Vanuit het oogpunt van behoorlijk bestuur is echter in dergelijke zaken een meer proactieve opstelling geboden.

Een administratie behartigt de belangen van burgers, ook wanneer er bij hen mogelijk sprake is van schade als gevolg van het optreden van de administratie. Dit betekent dat de administratie steeds een afweging moet maken tussen het algemeen belang en het belang van de betrokken individuele burgers.

In het algemeen kan van een administratie worden verwacht dat zij het tot haar verantwoordelijkheid rekent om actief na te gaan of haar handelen schade voor individuele burgers met zich meebrengt, en indien er daarvan sprake is, uit eigen beweging tot een vorm van compensatie over te gaan.

¹⁵ Onze conclusies liggen volledig in de lijn van de analyse betreffende het toekennen van schadevergoeding van de Nationale Nederlandse Ombudsman: voor een grondige analyse verwijzen we dan ook graag naar "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (verslag nr. 009/135), Nederlandse Nationale Ombudsman, juni 2009

In het jaarverslag 2012¹⁶ bespraken wij een geval waarbij het RSVZ na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen, gelet op het feit dat een burger schade had geleden waarbij het onbetwistbaar was dat het RSVZ hiervoor verantwoordelijk was, de schadevergoeding eerder gering (de procedurekosten lagen hoger dan de schadevergoeding) en precies berekenbaar was, onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde.

Wij juichen dan ook toe dat de RVP in casu oordeelde bij wijze van schadevergoeding de gemaakte inningskosten van deze cheques aan de gepensioneerde terug te betalen. Ook hier betrof het een geval waarbij het onbetwistbaar was dat de gepensioneerde een schade geleden had waarvoor de pensioendienst verantwoordelijk was en de schadevergoeding gering en duidelijk berekenbaar was.

Daarenboven stellen we vast dat de RVP deze proactieve opstelling ook in andere dossiers met een gelijkaardige problematiek toepast. De RVP is zich meer en meer bewust van zijn verantwoordelijkheid om in dergelijke gevallen de door de gepensioneerde geleden schade te compenseren.

Beslissingen inzake terugvordering van onverschuldigde betaalde bedragen – Huidige werkwijze van de RVP – Onduidelijkheid voor de gepensioneerde

Dossiers 25453 - 25737 - 24340

De feiten

De heer Courteois ontvangt van de RVP op 8 april 2014 een brief waarbij hem een schuld wordt gemeld van 3.059,72 euro.

Naast deze brief ontvangt hij eveneens een gemotiveerde schuldbetekening (toegepaste verjaringstermijn drie jaren), een nieuwe beslissing van zijn rechten op een Inkomensgarantie voor Ouderen vanaf 1 juli 2010 (10 blz.) en een gedetailleerde afrekening van zijn rechten van 1 maart 2004 tot en met maart 2014 (24 blz.).

Uit de beslissing van de RVP kan hij opmaken dat deze schuld ontstaan is doordat uit de aangifte van nalatenschap, die door de RVP werd opgevraagd bij de FOD Financiën, blijkt dat hij over roerende goederen beschikt

¹⁶ Zie Jaarverslag 2012 p. 106-110

die hij tijdens het onderzoek naar zijn rechten op een IGO niet heeft meegedeeld aan de RVP.

De andere documenten die de heer Courteois ontvangen heeft zorgen voor de nodige verwarring. Hij begrijpt niet wat er precies aan de hand is aangezien in de kennisgeving van de nieuwe beslissing als ingangsdatum 1 juli 2010 wordt meegedeeld terwijl de afrekening een berekening bevat vanaf maart 2004. Om de verwarring nog groter te maken meent hij zich te herinneren dat hij een IGO geniet vanaf 1 juni 2001.

Hij vraagt dan ook aan de Ombudsdienst Pensioenen om de nodige verduidelijkingen.

Ook de heer Van Geel neemt contact op met de Ombudsdienst Pensioenen over de door hem ontvangen terugvordering. Op 28 april 2014 ontvangt hij van de RVP het bericht dat zijn maandelijks pensioen vanaf mei 2014 zal verlaagd worden van 931,64 euro tot 717,09 euro. Pas op 22 mei 2014 ontvangt hij een gedetailleerde afrekening. Een reden voor deze vermindering van zijn pensioenrechten wordt er echter niet gegeven. Het is slechts na de tussenkomst van de Ombudsdienst Pensioenen dat de heer Van Geel op 13 juni 2014 een brief ontvangt waarin hem de reden van deze vermindering wordt meegedeeld. Hieruit blijkt dat de schuld ontstaan is door de ten onrechte verhoging van zijn rustpensioen als zelfstandige vanaf 1 april 2003 tot het bedrag van het gewaarborgd minimumpensioen¹⁷.

Hetzelfde verhaal bij de heer Baert. Ook hij ontvangt van de RVP een schuldbetekening die bij hem voor de nodige verwarring en ongerustheid zorgt. In zijn geval is de schuld ontstaan aangezien hij gedurende de periode van 16 april 2012 tot en met maart 2013 dezelfde hoofdverblijfplaats deelde met zijn echtgenote. Hierdoor moet er voor de berekening van zijn IGO eveneens rekening gehouden worden met de inkomsten van de samenwonende. Het gevolg is dat de uitgekeerde IGO gedurende de periode van mei 2012 tot en met maart 2013 berekend werd op een te hoog bedrag.

Bedenkingen

Bij het vaststellen van een onregelmatigheid of een vergissing is de RVP ertoe gehouden om dit te corrigeren.

Wanneer het resultaat een terugvordering betreft bestaat de ‘kennisgeving’ ervan uit verschillende elementen :

- een beslissing waarbij het recht wordt herzien;
- een schuldbetekening met verwijzing naar de terugvorderingsmodaliteiten;
- een afrekening van het teveel ontvangen bedrag;
- een begeleidende brief.

Wij stellen vast dat in deze gevallen in de verschillende documenten verwezen wordt naar verschillende data en verschillende contactpersonen. Daarenboven is uit de gedetailleerde afrekening niet onmiddellijk af te leiden welke bedragen er effectief worden teruggevorderd. Slechts na het doorploegen van tientallen bladzijden is dit terug te vinden.

Een dergelijke beslissing bereikt zijn doel niet, namelijk de gepensioneerde op een begrijpbare manier ervan in kennis stellen dat er pensioenbedragen moeten terugbetaald worden en hem in de mogelijkheid stellen om bij één bepaalde contactpersoon de nodige informatie hierover in te winnen.

Wij stellen eveneens vast dat in een aantal gevallen het gecorrigeerde pensioenbedrag reeds wordt betaald vooraleer belanghebbende de nodige beslissingen heeft ontvangen en aldus plots geconfronteerd wordt met een lagere uitkering. De gepensioneerde begrijpt er dan ook vaak niets meer van.

Conclusie 1

Het feit dat het gecorrigeerde pensioenbedrag reeds wordt uitgekeerd vooraleer de gepensioneerde in kennis wordt gesteld van de wijziging in zijn pensioenbedrag is grotendeels te wijten aan het in productie nemen van het programma Theseos V2. Hierdoor worden de maandbedragen onmiddellijk aangepast zodat de schuldbetekening dikwijls na de aanpassing van het maandbedrag wordt verstuurd.

Dit is reeds een substantiële verbetering t.o.v. de vroegere situatie waarbij de uitbetaling werd opgeschort in afwachting van de herberekening en de gepensioneerde hierdoor een aantal maanden zonder inkomen viel¹⁸.

Doch, het is niet aanvaardbaar dat een pensioenbedrag wordt verminderd zonder betrokkene vooraf in te lichten.

De RVP deelde ons mee dat gezocht wordt naar een structurele oplossing voor de dossiers met een schuldbetekening. Deze oplossing mag echter niets afdoen

¹⁷ Door de ingebruikname van een nieuw informaticaprogramma voor het beheer van de betalingen werden in sommige dossiers fouten gedetecteerd. De betrokken pensioenen werden automatisch herzien.

¹⁸ De Ombudsdienst Pensioenen ontving hierover regelmatig klachten. Wij bespraken dit item dan ook in verschillende Jaarverslagen. Zo ook in ons Jaarverslag 2005, p. 62 en 65 (algemene conclusie).

aan de snelheid van de verwerking en moet er eveneens voor zorgen dat de gepensioneerde tijdig de informatie verkrijgt. Uiteraard moet bij dit alles rekening gehouden worden met de wettelijke voorwaarden van een schuldbetekening.

De Ombudsdienst Pensioenen volgt dit verder op.

Wij merken op dat de RVP in het geval van de heer Van Geel zijn verontschuldiging heeft aangeboden voor het ongemak en voor het gebrek aan communicatie.

Conclusie 2

Voor wat betreft de wijze waarop dergelijke beslissingen aan de gepensioneerde worden meegedeeld vragen wij aan de RVP na te gaan om dit op een begrijpbare manier mee te delen. Hem in de mogelijkheid stellen om bij één bepaalde contactpersoon de nodige informatie over de beslissing en de afrekening in te winnen zou reeds een stap in de goede richting zijn.

Conclusie 3

In het dossier van de heer Baert stelden we vast dat de RVP de zesmaandelijke verjaringstermijn had toegepast.

In principe geldt een aangetekende zending als een stuiting van de verjaring. Hierdoor zou de RVP de mogelijkheid gehad hebben om zes maanden voorafgaand aan de datum van de schuldbetekening de teveel ontvangen IGO terug te vorderen.

Wij stelden echter vast dat de schuldbetekening per gewone brief werd toegestuurd niettegenstaande de vermelding 'aangetekend'.

Dit impliceert dat de verjaring niet werd gestuit¹⁹. Bijgevolg was de schuld verjaard.

Wij hebben hiervoor dan ook bemiddeld bij de RVP en gevraagd om, gelet op het feit dat de verjaring niet gestuit werd door een aangetekende brief, het schuldbedrag te herzien.

De RVP deelde ons mee dat hij ons standpunt volgde. De schuld werd integraal als verjaard beschouwd, de reeds opgestarte invorderingen werden stopgezet en het reeds ingevorderde bedrag werd integraal aan de heer Baert terugbetaald.

¹⁹ Artikel 21, §4 van de wet van 13 juni 1966 betreffende de rust- en overlevingspensioenen voor arbeiders, bedienden, zeevarenden onder Belgische vlag, mijnwerkers en vrijwillig verzekerden.



*Claude Kalbusch:
"De gepensioneerde aan de telefoon geruststellen door aandachtig naar hem te luisteren is één van mijn prioriteiten".*

ZIV-bijdrage – Terugstorting van teveel ingehouden bijdragen in geval van materiële vergissing van de pensioendiensten

Dossier 25596

De feiten

Op 21 mei 2014 richtte mevrouw Van Aken zich tot de Ombudsdienst Pensioenen omdat zowel Ethias als de RVP sedert begin 2014 opnieuw een bijdrage voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering (ZIV) inhouden op haar pensioen.

Volgens mevrouw Van Aken is deze dubbele inhouding niet correct. Ondanks verschillende contacten met beide pensioendiensten blijven deze de inhoudingen onverminderd verder zetten.

Bovendien ontvangt mevrouw Van Aken tegenstrijdige berichten. Ethias deelt haar mee dat hij van de RVP opdracht heeft gekregen om op het pensioen een ZIV bijdrage in te houden van 3,55 % terwijl de RVP haar meedeelt dat door het feit dat de som van haar pensioenen onder een bepaald drempelbedrag ligt de RVP een beperkte inhouding verricht en dat Ethias geen inhouding moet doen.

Bedenkingen

Reeds in 2013 heeft mevrouw Van Aken op onze dienst beroep gedaan omdat ook toen de pensioendiensten de ZIV bijdrage verkeerd berekenden. Ingevolg onze

interventie werd deze ZIV bijdrage aangepast en werd haar in augustus 2013 een bedrag van 339,89 euro aan teveel ingehouden bijdragen teruggestort door de RVP.

Mevrouw Van Aken geniet een pensioen van de RVP van 83,25 euro bruto per maand en een pensioen van Ethias van 1.391,04 euro bruto per maand.

Indien de som van de pensioenen lager is dan 1.413,85 euro bruto per maand moet er geen ZIV bijdrage ingehouden worden. Indien de som lager is dan 1.465,87 euro bruto per maand moet er slechts een beperkte ZIV inhouding gedaan worden. In dat geval wordt deze beperkte inhouding volledig door de RVP gedaan en moet de andere instelling geen inhouding verrichten. Indien de som hoger is dan 1.465,87 euro dan moeten de pensioendiensten, elk op het bedrag dat zij betalen, een volledige ZIV bijdrage inhouden (3,55 %).

De som van de pensioenen (1.474,29 euro) is hoger dan 1.465,87 euro. Dit betekent dat er een volledige ZIV bijdrage (3,55 %) op deze pensioenen moet ingehouden worden.

De RVP is bevoegd voor de vaststelling van de in te houden ZIV bijdrage. Hij deelt aan de andere pensioendiensten (in dit geval Ethias) mee welke inhouding deze moeten verrichten. De RVP meldde aan Ethias dat er een volledige ZIV inhouding moest gebeuren. Daarom hield Ethias deze bijdrage vanaf 2014 in op het pensioen.

De RVP bleef ondertussen verder een beperkte ZIV bijdrage inhouden alsof de som van de pensioenen lager is dan 1.465,87 euro. Wij stelden vast dat de RVP voor wat betreft de berekening van de door hem in te houden ZIV bijdrage rekening hield met een pensioenbedrag van Ethias van 1.372,38 euro in de plaats van met het werkelijk uitbetaalde bedrag van 1.391,04 euro. Dit heeft tot gevolg dat de som van de pensioenen (1.455,63 euro) lager is dan 1.465,87 euro en dat er bijgevolg volgens de RVP slechts een beperkte inhouding moet gebeuren. Immers, zo stelde de RVP, het hogere bedrag van Ethias (1.391,04 euro) werd slechts vanaf juni 2014 in de bestanden ingevoerd zodat er slechts vanaf die datum met dit hoger bedrag rekening mag gehouden worden bij de vaststelling van de ZIV bijdragen.

De RVP concludeert hieruit dat hij terecht een beperkte ZIV bijdrage heeft ingehouden tot eind mei 2014 en dat de bijdragen die Ethias heeft ingehouden bijgevolg niet correct waren.

Feit is dat er teveel bijdragen werden ingehouden die door de RVP moeten terugbetaald worden.

De RVP weigerde in eerste instantie de teveel ingehouden bijdragen terug te betalen. Hij stelde vast dat hij in augustus 2013 een bedrag van 339,89 euro aan ZIV bijdragen heeft teruggestort. De afrekening over de periode van september 2012 tot en met mei 2014 toont dat er in totaal 207,63 euro ZIV bijdragen te veel werden ingehouden (bijdragen ingehouden door Ethias en de RVP samen). De RVP concludeert hieruit dat hij de teveel ingehouden bijdragen voor de periode van eind 2013 tot mei 2014 niet moet terugbetalen. Hij compenseert deze teveel ingehouden bijdragen met de teveel terugbetaalde bijdragen voor een vorige periode.

Wij konden hiermee niet instemmen, temeer daar artikel 14, §2 van het koninklijk besluit van 8 december 2013 dat uitvoering geeft aan artikel 4 van de wet van 13 maart 2013 tot hervorming van de inhouding van 3,55 % ten gunste van de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en de solidariteitsbijdrage verricht op pensioenen duidelijk vermeldt dat indien de RVP vaststelt dat er een materiële vergissing werd begaan hij deze moet rechtzetten en de ten onrechte verrichte bedragen moet terugbetalen. Er is nergens in de wetgeving sprake van een mogelijkheid tot compensatie van bedragen uit verschillende periodes.

Na onze interventie paste de RVP de ZIV bijdrage aan vanaf juni 2014. Voortaan houdt hij een bijdrage in van 3,55 % op het bedrag dat hij betaalt ($83,25 \times 3,55 \% = 2,96$ euro). Ethias blijft verder de inhouding verrichten op het pensioen.

Conclusie

Door de aanpassing van de ZIV bijdrage door de RVP zijn de ZIV inhoudingen op de pensioenen vanaf 1 juni 2014 correct.

De RVP stemde ook in met onze bemiddeling betreffende de terugbetaling van teveel ingehouden bijdragen. De RVP volgt ons standpunt dat er geen compensatie mag toegepast worden. Hij heeft de door Ethias ingehouden bijdragen voor de periode van januari 2014 tot en met mei 2014 (in totaal 246,90 euro) terugbetaald. Omdat de som van de pensioenen net onder of net boven het drempelbedrag voor beperkte ZIV inhouding ligt is het mogelijk dat bij een eventuele aanpassing in de toekomst van één van beide bedragen er zich opnieuw problemen zouden kunnen voordoen met de ZIV bijdrage.

Wij menen dat het niet normaal is dat de gepensioneerde dit van nabij moet opvolgen. De pensioendiensten stellen alles in het werk om de gegevensuitwisseling zo snel en optimaal mogelijk te laten verlopen en om ook de verwerking van de gegevens correct op te volgen.

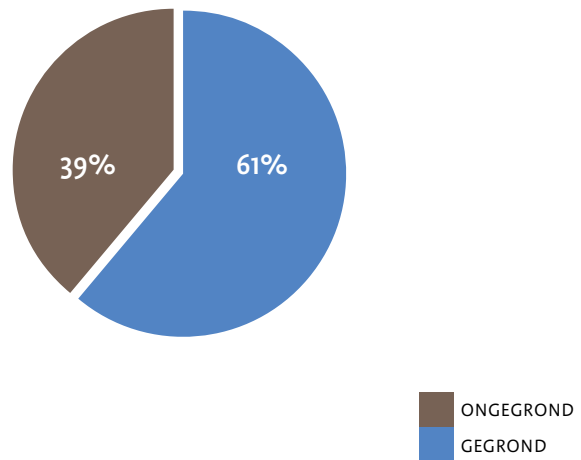
Nochtans loopt het hier soms fout. Het is dan zaak dat de pensioendiensten de situatie met terugwerkende kracht correct rechtzetten en in geval van een materiële vergissing in het nadeel van de gepensioneerde de teveel ingehouden bijdragen aan betrokkene terugstorten.

De toekenningsdienst van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)

Deze pensioendienst staat in voor de toekenning en de betaling van de rust- en overlevingspensioenen voor ambtenaren. Deze afdeling is gewijd aan de toekenningsdienst.

..Eindresultaat in de afgesloten dossiers

PDOS



..Opmerkelijke dossiers

Raming van het pensioen – Capelo – Aanzienlijke wachttijden

Dossiers 24507 – 24528 – 24347 – 25715 en andere

De feiten

Mevrouw Anneessens werkt in het onderwijs. Na 35 jaar wordt het voor haar steeds moeilijker om haar job te blijven uitoefenen. Zij vraagt in oktober 2012 een raming van haar pensioen aan de PDOS. In functie van het geraamde pensioenbedrag zou zij haar loopbaan aanpassen (minder uren presteren, ...).

Op 23 september 2013, en dus na een jaar wachten, heeft zij nog steeds geen raming ontvangen. Haar werkgever had haar echter wel al bevestigd dat zij snel een pensioenraming zou ontvangen. Zij vraagt hulp aan de Ombudsman.

Ook mevrouw Van Hove werkt in het onderwijs en klaagt zich erover dat zij geen pensioenraming bij de

PDOS kan bekomen. Reeds in 2009 (zij was toen 55 jaar) en 2011 vroeg zij een raming van haar pensioen. In 2013 vroeg zij een raming van haar pensioenrechten in de regeling voor werknemers. De RVP stuurde deze aanvraag door aan de PDOS. In september 2013 deelt de PDOS haar mee dat er geen raming kan worden gemaakt omdat de elektronische loopbaangegevens ontbreken. Mevrouw Van Hove contacteert ons.

De heer Noël werkt bij de FOD Justitie. Hij wenst zijn pensioenbedrag te kennen op 1 januari 2014. Op 15 maart 2013 vraagt hij bij de PDOS een raming. Omdat hij op 9 augustus 2013 nog geen raming ontvangen heeft, komt hij bij de Ombudsman hulp vragen.

De heer Bruneel vraagt op 19 februari 2014 een raming van zijn pensioenrechten op verschillende data. Ondanks zijn herinnering op 12 mei 2014 heeft hij op 18 juni 2014 nog geen raming ontvangen. Ook hij contacteert ons met de vraag om bemiddeling.

Bedenkingen

Hoewel er voor de PDOS geen enkele specifieke wetgeving bestaat die hem verplicht tot het maken van ramingen, heeft de PDOS beslist om aan de personen die hierom verzoeken een pensioenraming te bezorgen.

Uiteraard is de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur en de wet van 11 april 1995 tot instelling van het “handvest” van de sociaal verzekerde van toepassing. In het kader van de pensioenraming kunnen wij ons vooral baseren op dit Handvest.

Artikel 3 stelt: “De instellingen van sociale zekerheid zijn verplicht aan de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken en uit eigen beweging de sociaal verzekerde alle bijkomende informatie te verschaffen die nodig is voor de behandeling van zijn verzoek of het behoud van zijn rechten, (...). Deze inlichting moet nauwkeurig en compleet zijn om de betrokken sociaal verzekerde toe te laten al zijn rechten en verplichtingen uit te oefenen.”

Artikel 4 gaat nog iets verder en stelt: “Onder dezelfde voorwaarden moeten de instellingen van sociale zekerheid inzake de materies die hun aanbelangen aan ieder sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met de uitoefening van zijn rechten en het vervullen van zijn plichten en verplichtingen.”

Het is duidelijk dat de PDOS aan de ambtenaar die daarom vraagt inlichtingen moet geven over zijn pensioenrechten.

Wij menen echter dat het maken van een pensioenraming verder gaat dan het louter verstrekken van informatie, ook al voorziet het Handvest dat de verstrekte informatie nauwkeurig en compleet moet zijn en de betrokkene moet toelaten zijn rechten en plichten uit te oefenen.

Om over de meest volledige en correcte informatie te beschikken maakt de PDOS nog enkel ramingen op basis van de gegevens in het elektronische dossier Capelo. Wij steunen deze houding. Onze ervaring leert ons dat veel toekomstig gepensioneerden de raming haast als een pensioenbeslissing of het recht op een bepaald bedrag beschouwen, ook al is dit niet het geval. Getuige hiervan zijn de klachten die wij ontvangen omdat er een negatief verschil is tussen het geraamde bedrag en het definitief toegekende bedrag. Overigens kan een raming die rekening houdt met alle gegevens uit de in Capelo vermelde loopbaan en de gegevens die betrokkene of andere instanties of overheden meedelen dienstig zijn bij de behandeling van de effectieve pensioenaanvraag. Zeker wanneer de vaststelling van de effectieve pensioenrechten tot een andere conclusie leidt dan wat er bij de raming werd meegedeeld²⁰.

Capelo staat voor Carrière publique électronique – Elektronische loopbaan overheid. Deze loopbaangegevensbank voor de overheidssector werd gerealiseerd in 2010. Vanaf 1 januari 2011 worden specifieke Capeloblokken in de DMFA(PPL) voorzien waardoor het elektronisch pensioendossier vanaf die datum progressief gecreëerd wordt. Om het elektronisch dossier te vervolledigen, moeten de historische loopbaan- en weddegegevens van vóór 2011 worden aangevuld door de laatste werkgever in de openbare sector. Deze invoer gebeurt vanaf oktober 2011. Deze invoer moet afgerond zijn tegen 1 januari 2016.

Tot zolang beschikt de PDOS nog niet in alle gevallen over alle loopbaangegevens om een raming te kunnen maken. Wanneer betrokkene een aanvraag tot raming indient, moest de PDOS in 2013 en 2014 in de meeste gevallen nog contact opnemen met de werkgever om de historische loopbaangegevens in te voeren in Capelo (ook bij een pensioenaanvraag).

²⁰ Een grondig onderzoek is dan ook steeds noodzakelijk. Getuige hiervan het dossier van mevrouw Catteeuw. Zij kreeg via de raming van de PDOS de bevestiging dat zij op 1 mei 2015 met pensioen kon gaan. Zij bereidde haar pensioen en ontslag voor. Groot was haar verwondering toen zij tijdens het onderzoek van haar pensioendossier vernam dat zij pas een jaar later met vervroegd pensioen kon. Gelukkig werd het dossier na onze interventie tijdig opnieuw onderzocht en bleek dat een periode als schepen over het hoofd gezien werd bij de controle van de loopbaanvoorwaarde. Zij kon met pensioen op 1 mei 2015.

In de dossiers van mevrouw Anneessens en Van Hove vroegen wij in september 2013 aan de PDOS inlichtingen over de stand van zaken. Ondanks verschillende herinneringen kregen wij uiteindelijk pas eind januari 2014 van de PDOS de informatie dat de elektronische loopbaangegevens nog niet in Capelo beschikbaar waren.

Wij zijn niet bevoegd om bij de diensten van de Vlaamse Gemeenschap tussen te komen. Wij riepen dan ook de hulp in van onze collega, de Vlaamse Ombudsman²¹.

In het dossier van mevrouw Anneessens antwoordde de klachtencoördinator van het departement onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap ons op 7 februari 2014 dat er gelet op het grote aantal pensioenaanvragen en vragen tot pensioenramingen beslist was om voorrang te geven aan het invoeren van de gegevens voor de effectieve pensioenaanvragen.

Niettemin werden begin februari 2014 de loopbaangegevens van mevrouw Anneessens ingevoerd in het elektronische dossier.

Ook de loopbaangegevens van mevrouw Van Hove werden begin februari 2014 in Capelo ingevoerd.

Op 14 februari 2014 heeft de PDOS de ramingen aan betrokkenen bezorgd.

Het departement onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap deelde ons nadien mee dat gelet op het werkvolume dat de manuele inbreng van de loopbaangegevens in Capelo betekent er beslist werd om naar een andere oplossing te zoeken. Er werd een project opgestart om alle historische gegevens van alle onderwijspersoneelsleden via batch aan de PDOS te bezorgen. Enkel de gegevens voor de personeelsleden die met pensioen gaan (pensioenaanvraag ingediend) of die een terbeschikkingstelling voorafgaand aan het pensioen²² wensen te bekomen worden nog manueel ingebracht zodat de PDOS in deze dossiers een beslissing over de pensioenrechten of over de vroegst mogelijke pensioendatum kan nemen.

In het dossier van de heer Noël antwoordde de PDOS ons vrij snel dat hij nog niet over de loopbaangegevens beschikte. Daarna kregen wij, ondanks onze herinneringen, geen enkele informatie meer tot 3 december

2013. Op die dag meldt de PDOS ons dat hij nog geen loopbaangegevens van de werkgever heeft ontvangen.

Omdat wij niet bevoegd zijn om bij de FOD Justitie te bemiddelen, vroegen wij aan onze collega, de Federale ombudsman, om zijn tussenkomst.

Op 17 januari 2014 deelt de Federale ombudsman ons mee dat de heer Noël hem erover heeft ingelicht dat hij een raming van zijn pensioen ontvangen heeft.

Een nieuw contact met de PDOS leert ons dat hij de raming op 24 december 2013 aan betrokkene heeft toegestuurd. Nader onderzoek toont bovendien aan dat de elektronische loopbaangegevens eind november 2013 bij de PDOS zijn toegekomen. De interventie van de Federale ombudsman was hier dus totaal overbodig.

Indien de PDOS ons eerder had ingelicht over het feit dat de loopbaangegevens nog steeds ontbraken dan hadden wij eerder beroep kunnen doen op de Federale ombudsman wat wellicht tot een snellere afwerking van het dossier had kunnen leiden.

De loopbaangegevens van de heer Bruneel waren door zijn werkgever in Capelo ingegeven en gevalideerd in juni 2013. Hij ontving van de PDOS een loopbaanoverzicht op 3 juni 2013.

Ingevolge onze interventie zendt de PDOS hem een raming toe op 20 juni 2014, dit is zo'n 4 maanden na zijn aanvraag van 19 februari 2014.

Conclusie 1

De PDOS wordt overstelpt met pensioenaanvragen en vragen om informatie. Wij hebben er dan ook alle begrip voor dat de PDOS prioriteiten stelt en de absolute voorrang geeft aan de verwerking van de effectieve pensioendossiers.

Het is echter niet alleen het grote aantal nieuwe aanvragen die maken dat er bij de PDOS een achterstand is in de pensioenramingen. Ook de nieuwe pensioenwetgeving die vanaf 1 januari 2013 in voege is zorgde voor heel wat vertraging. In 2012 en dit tot midden 2013 maakte de PDOS enkel nog ramingen voor de pensioenen die in de nabije toekomst konden ingaan. Ramingen voor ingangsdatum na 1 januari 2014 werden in beraad gehouden tot na het verschijnen van de wet van 28 juni 2013 betreffende de nieuwe pensioenbonus.

Om zijn dienstverlening zo optimaal mogelijk te hou-

²¹ Ook de Ombudsman van de Franse gemeenschap en de Federale Ombudsman contacteerden wij met succes in dossiers waar de loopbaangegevens niet waren ingegeven door administraties die onder hun bevoegdheid vallen.

²² De datum waarop een dergelijke terbeschikkingstelling kan ingaan is afhankelijk van de vroegst mogelijke pensioendatum.



*Danielle Schaekers:
"Dossiers digitaliseren,
taxonomie: een uitdaging!"*

den heeft de PDOS in de loop van 2013 beslist om enkel nog ramingen te maken voor aanvragers die minstens 57 jaar oud zijn. De PDOS heeft zich bij het instellen van deze leeftijdsgrens gebaseerd op de vroegere regeling inzake pensioenramingen die voorzag dat een raming ten vroegste kon worden aangevraagd 5 jaar voor de vroegst mogelijke ingangsdatum. De pensioenhervorming heeft de leeftijd waarop het pensioen vervroegd kan bekomen worden op 62 jaar gebracht (behoudens uitzonderingen).

De Ombudsdienst Pensioenen apprecieert dat de PDOS duidelijk communiceert op zijn website over de voorwaarden die dienen vervuld te zijn opdat een toekomstig gepensioneerde een raming kan krijgen. Doch maken wij hierbij drie bedenkingen.

Ten eerste maakt de PDOS voor ambtenaren die behoren tot een personeelscategorie waarbinnen een leeftijdsgrens geldt die verplicht om vóór de leeftijd van 60 jaar met pensioen te gaan, zoals voor militairen, een raming van hun pensioenbedrag voor zover zij deze aanvragen in de 5 jaar die die leeftijdsgrens voorafgaan. Anderzijds kunnen heel wat gepensioneerde ambtenaren nog steeds op 60 jaar vervroegd met pensioen gaan ingevolge de uitzondering voor de lange loopbanen²³. Deze categorie kan dus geen raming meer aanvragen 5 jaar voor hun vroegst mogelijke ingangsdatum, terwijl de eerste categorie dit niet wel kan.

²³ Ingevolge de uitzonderingen voor de lange loopbanen kan je in 2014 een vervroegd pensioen bekomen vanaf de leeftijd van 60 jaar als je 40 jaren bewijst, in 2015 vanaf de leeftijd van 60 jaar als je 41 jaren bewijst en vanaf 2016 vanaf de leeftijd van 60 jaar als je 42 jaren bewijst.

Ten tweede is het voor de toekomstig gepensioneerde met een gemengde loopbaan moeilijk te vatten dat de PDOS geen ramingen meer maakt indien betrokkene geen 57 jaar oud is. Immers, hij ontvangt ambtshalve of op vraag op zijn 55ste een raming van zijn rechten in de privésector. Hij meent terecht recht te hebben op een totaalbeeld van zijn pensioenen zodat hij niet alleen zijn pensioen kan plannen (in functie van het totaalbedrag) maar ook eventueel nog een einde loopbaanplanning kan maken. Door de beperkingen van de aanneembaarheid voor het pensioen van sommige verlofregelingen door de laatste pensioenwijzigingen is dit belangrijker geworden dan vroeger.

Verder wordt de volledig uitgewerkte raming slechts verstrekt voor één gevraagde ingangsdatum. Ook hier zet de PDOS de vroegere regeling verder die voorzag in één raming. Overigens bepaalde die wetgeving dat een nieuwe aanvraag om raming niet behandeld werd indien deze aanvraag gebeurde binnen de twee jaren na de vorige aanvraag. Dit neemt niet weg dat wij voorstander zijn van een beperkte bijkomende informatie indien betrokkenen een raming wensen op verschillende data. Op basis van die bijkomende informatie moet het voor betrokkenen mogelijk zijn om een idee te bekomen van wat langer werken hun aan extra pensioen oplevert. Ook deze extra informatie kan meewerken aan de doelstellingen van de wetgever om personen langer aan het werk te houden of kan betrokkenen helpen bij hun eindloopbaanplanning.

Door de vorming van een nieuwe Regering en het hieruit ontstane Regeerakkoord heeft de PDOS in de tweede helft van 2014 opnieuw beslist om geen ramingen te maken. Het Regeerakkoord kondigde immers maatregelen aan die reeds van toepassing zouden zijn op pensioenen die ingaan vanaf 1 januari 2015 (afschaffing pensioenbonus en aanpassing diplomabonificatie in het kader van de loopbaanvoorwaarden).

Deze beslissing werd vermeld op de website van de PDOS. Ondanks deze open communicatie zag de Ombudsdienst Pensioenen het aantal klachten over het uitblijven van een raming van de toekomstige pensioenrechten of over de vaststelling van de vroegst mogelijke pensioendatum weer sterk toenemen.

Hoewel wij nog steeds begrip hebben voor de keuze van de PDOS die liever geen raming of vroegst mogelijke pensioendatum meedeelt dan een foutieve informatie te geven, blijkt uit de klachten van de betrokkenen dat zij niet dezelfde mening zijn toegedaan. Zij maken zich immers ongerust en blijven onwetend over welke

invloed de nieuwe aangekondigde maatregelen op hun persoonlijke situatie zullen hebben. Zij tonen dan ook weinig begrip voor de argumenten van de PDOS.

Misschien had de PDOS hier toch voor de meest nabije ingangsdata (eerste maanden van 2015) een uitzondering kunnen of moeten maken en alsnog een raming bezorgen met eventueel het nodige voorbehoud van wijzigingen in de wetgeving. Wij mogen hier toch niet vergeten dat de aanvragen voor deze ramingen in sommige gevallen al een jaar of langer in behandeling zijn²⁴.

In tegenstelling tot wat als een positieve aanpak van de (gerechtvaardigde) vragen van de betrokkenen zou kunnen beschouwd worden, werden sommigen telefonisch door de PDOS aangeraden om hun pensioen-aanvraag in te dienen. Hoewel de PDOS wel instemt met het intrekken van de pensioenaanvraag wanneer betrokkene op basis van het bekomen pensioenbedrag zou beslissen om alsnog verder te werken houdt het indienen van een aanvraag puur om het pensioenbedrag te bekomen toch een risico in. Immers, zodra de PDOS vaststelt dat de betrokkene op de datum die hij wenst met pensioen kan (op pensioenstelling) verwittigt hij de werkgever. De werkgever moet immers het nodige voor de inruststelling doen (ontslagbesluit, ...). Indien de werkgever deze inruststelling niet meer zou willen intrekken, wordt betrokkene voor een voldongen feit gesteld. Hij zal dan wel zijn pensioen moeten nemen om niet zonder inkomen te blijven.

Wij blijven er bij de PDOS op aandringen om zijn dienstverlening inzake pensioenramingen te optimaliseren. Steeds meer en meer loopbanen zijn volledig in Capelo beschikbaar. Het maken van een raming wordt dan ook steeds minder afhankelijk van de inbreng van een externe administratie.

Conclusie 2

Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt dat vragen om informatie moeten beantwoord worden binnen de 45 dagen.

Het College is de mening toegedaan dat een aanvraag tot raming niet beschouwd kan worden als een zuivere vraag om informatie en de raming is dan ook meer dan een loutere informatieverstrekking.

Het verwerken van de beschikbare gegevens voor het

maken van een raming is vergelijkbaar met de verwerking bij de vaststelling van het pensioen. Het is wel zo dat er in de raming geen uitgebreid onderzoek wordt ingesteld naar de rechten op een minimumpensioen.

Daarom hanteren wij bij de beoordeling van de gegrondheid van klachten over het uitblijven van een raming niet de termijnen die het Handvest voorziet voor het verstrekken van informatie maar een redelijke termijn die eerder geïnspireerd is op deze voorzien voor het nemen van een pensioenbeslissing (4 maanden).

Conclusie 3

En dan is er het project rond de pensioenmotor. De gesprekken tussen de RVP, het RSVZ en de PDOS om een geïntegreerde pensioenloopbaanbank te creëren die als authentieke bron zou dienen zijn al ver gevorderd.²⁵ Waarschijnlijk zullen in 2015 alle voorbereidingen tot een operationeel platform leiden waar de loopbaangegevens van de verschillende loopbanen geïntegreerd worden, wat op termijn aan iedereen de mogelijkheid zal geven om zelf simulaties te maken door het ingeven van loopbaankeuzes. In dit verband antwoordde de Minister van Pensioenen op 2 december 2014 op een parlementaire vraag²⁶: "Fase 1 van de pensioenmotor die toegang geeft tot de pensioenverzekeringstijdvakken en de vroegst mogelijke ingangsdatum zal in het najaar van 2015 opgeleverd worden. De module die een stelseloverschrijdende berekening van het bedrag mogelijk maakt, zal een jaar later opgeleverd worden".

De realisatie van de pensioenmotor moet een duidelijk, correct, volledig en up to date informatie verschaffen over de verschillende stelsels heen.

De pensioenmotor maakt het overigens mogelijk om sneller en gemakkelijker vast te stellen of betrokkene aan de loopbaanvoorwaarde voldoet in één stelsel of in alle stelsels.

In verschillende dossiers, zoals ook blijkt uit de hoger vermeldde bespreking, is het maken van een pensioenraming geblokkeerd doordat de werkgever van de ambtenaar de loopbaangegevens nog niet in Capelo heeft ingebracht. De PDOS maakte in de loop van 2014 een algemene melding op zijn site dat door de vele ramingsaanvragen en doordat vele werkgevers van ambtenaren met eigen prioriteitenlijsten werken, de wacht-

²⁴ In zeer specifieke dossiers maakte de PDOS alsnog een raming van de toekomstige pensioenrechten. Zo behandelden wij de klacht van mevrouw Hoogstraete (26133) die de vroegst mogelijke pensioendatum diende te weten om haar aanvraag tot vervroegde uittreding in te dienen bij haar werkgever in de privé.

²⁵ Zie ook Ombudsdienst Pensioenen, Jaarverslag 2012, p. 9

²⁶ Vraag van de heer Franky Demon aan de Minister van Pensioenen, Hand. Kamer 2014-2015, 2^{de} zitting van de 54^{ste} zittingsperiode, 8 december 2014

tijden kunnen oplopen waardoor de dienstverlening van de PDOS wat de ramingen betreft ernstig vertraagt. De PDOS vroeg aan de toekomstig gepensioneerde om hiermee rekening houden. De Ombudsdienst Pensioenen waardeert de algemene open communicatie op dit punt. Doch dit weerhoudt niet dat er bij de toekomstig gepensioneerde een ongerustheid bestaat of zijn concrete dossier al dan niet hiervan hinder ondervindt en of dit de reden is dat zijn individuele dossier niet volledig is en niet kan afgewerkt worden.

De pensioenmotor zal de toekomstig gepensioneerde toelaten om de gegevensbank van de PDOS te raadplegen zodat hij kan zien of zijn dossier al dan niet volledig is. Deze transparantie wordt erg gewaardeerd door de Ombudsdienst Pensioenen vermits, zoals reeds gesteld in het Jaarverslag 2013²⁷, op deze wijze ongerustheid bij de gepensioneerde weggenomen wordt over de opvolging van zijn dossier en het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst versterkt wordt. Tevens kan dit leiden tot participatie van de toekomstig gepensioneerde aan het tijdig verzamelen van alle noodzakelijke gegevens om een pensioenraming te kunnen maken.

We merken verder op dat de PDOS ervan uitging dat alle loopbaangegevens van de ambtenaren tegen eind 2014 in Capelo zouden zijn ingegeven terwijl de vooropgestelde datum 31 december 2015 is. In zijn antwoord aan het Rekenhof²⁸ stelde de PDOS immers te hopen dat de ontsluiting van de gemeenschappelijke gegevensbank via MyPension vanaf 1 januari 2015 de druk zal verhogen op de werkgevers van de overheidssector wanneer hun personeelsleden vaststellen dat hun loopbaangegevens ontbreken. In november 2014 was het echter duidelijk dat dit streefdoel niet gehaald zou worden, ondanks alle inspanningen van de PDOS.

Het College is er, net als de pensioendiensten, ten volle van overtuigd dat enkel de geïntegreerde pensioenloopbaanbank en de mogelijkheden die hieruit voortvloeien het mogelijk maakt om tegemoet te komen aan de actuele verwachtingen inzake informatie van de toekomstig gepensioneerden aan wie gevraagd wordt om langer te werken. Informatie over de pensioenopbrengst wanneer de loopbaan verlengd wordt kan voor sommigen een extra stimulans zijn om de loopbaan

²⁷ Zie Jaarverslag 2013 p. 99

²⁸ Actuele evoluties binnen de overheidspensioenen – tussentijds verslag, Verslag goedgekeurd in de Algemene vergadering van het Rekenhof van 12 februari 2014 en toegezonden aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, Bijlage 2, Antwoord van de administratie, p.5-6

effectief te verlengen na de vroegst mogelijke pensioendatum.

Verbetering van de begeleiding van de toekomstig gepensioneerden wegens lichamelijke ongeschiktheid – Problematiek van de ramingen : weigering van PDOS om met bijzondere omstandigheden rekening te houden

Dossiers 25438 – 25675

De feiten

De heer Baetens vroeg eind maart 2014 om een raming van zijn pensioenrechten. Hoewel hij nog maar 52 jaar oud is, maakt zijn gezondheid het hem vaak moeilijk, tot zelfs onmogelijk om te werken.

Hij zet door want hij wil zijn werk niet verliezen maar omwille van zijn steeds verslechterende gezondheids-toestand vreest hij dat zijn ziekte-dagen zullen uitgeput raken en toch op pensioen gesteld te worden. Hij wil weten waar hij aan toe is.

De PDOS weigert hem de raming omdat hij nog geen 57 jaar oud. Hij komt begin april 2014 bij ons terecht. Mevrouw Lievens contacteert ons begin juni 2014 telefonisch. Ook zij vreest om medische redenen op pensioen gesteld te worden. De PDOS weigerde ook haar een raming te bezorgen.

Gelet op haar leeftijd (56 jaar en 3 maanden) vragen wij haar toch om bij ons een verzoek in te dienen.

Bedenkingen

Wij verwijzen naar de bespreking in dit Jaarverslag over de ramingen bij de PDOS in het algemeen.

Wij herhalen hier dat de PDOS de optie genomen heeft om enkel ramingen te maken voor personen vanaf 57 jaar (dit is parallel aan wat de vroegere wetgeving inzake ramingen voorschreef: 5 jaar voor de vervroegde pensioenleeftijd die nu in principe 62 jaar is).

Wij herhalen ook dat wij voor deze houding begrip kunnen opbrengen. Wanneer de beschikbare middelen, zowel materiële als menselijke, beperkt zijn moeten de pensioendiensten keuzes maken. Ervoor kiezen om de effectieve pensioendossiers voorrang te geven op de pensioenramingen lijkt dan de beste optie.

Toch menen wij dat de vraag naar ramingen van pen-

sioenen wegens medische redenen gerechtvaardigd is.

Personen die het risico lopen om wegens medische redenen gepensioneerd te worden hebben al een lange ziekteperiode achter zich die vaak gepaard gaat met heel wat onzekerheid over hun gezondheidstoestand en hun genezingskansen. Niet zelden heeft hun ziekte een invloed op hun gezin en op hun sociale leven.

Financiële onzekerheid is het laatste wat zij nodig hebben. De pensionering om medische redenen is zoals de PDOS terecht stelt geen keuze van betrokkene en het uiteindelijk toekenbare bedrag beïnvloedt de medische beslissing tot pensionering niet. Echter, de onwetendheid over wat de financiële implicaties zijn van de pensionering weegt op de betrokkenen en gaat vaak ook ten koste van hun (geestelijke) gezondheid. De meesten hebben immers geen enkel idee van wat zij als pensioen mogen verwachten.

Deze onzekerheid wordt nog verscherpt wanneer betrokkenen slechts een korte loopbaan in de overheid hadden (omdat zij nog zeer jong zijn of omdat zij voordien in de privé of als zelfstandige werkten). Zij weten immers meestal wel dat enkel rekening zal gehouden worden met hun loopbaan in de openbare sector.

Naast de heer Baetens hadden ook nog anderen zich tot ons gewend, soms enkel telefonisch. Wij kenden dan ook het standpunt van de PDOS toen mevrouw Lievens zich telefonisch tot ons richtte. Niettemin vonden wij dat mits enige soepelheid aan haar verzoek zou kunnen tegemoet gekomen worden. Zij naderde immers de leeftijd van 57 jaar (nog minder dan een jaar).

Evenwel bleef de PDOS ook in haar geval bij zijn standpunt. Wel moeten wij meedelen dat mevrouw Lievens zich gelukkig persoonlijk had aangeboden in het pensioenpunt. Daar had zij vrij uitgebreide inlichtingen bekomen. Met deze informatie kon zij zich enigszins een beeld vormen van het bedrag waarop zij recht zou hebben.

Conclusie

De Ombudsman is voorstander van een optimale begeleiding van personen die mogelijkerwijze wegens lichamelijke ongeschiktheid op pensioen gesteld worden. De mogelijkheid voor deze betrokkenen om zich tot een Pensioenpunt te wenden en daar de meest essentiële informatie te bekomen over hun specifieke situatie lijkt ons een mogelijke oplossing. Uiteraard moet het personeel van het Pensioenpunt voldoende op de hoogte zijn van de specificiteit van het pensi-

oen wegens lichamelijke ongeschiktheid (eventueel via daartoe voorziene opleidingen) om de betrokkenen te kunnen geruststellen.

Spijtig genoeg kan niet iedereen zich tot een Pensioenpunt wenden. Voor hen blijft er grote onzekerheid en is het pensioenpunt slechts een gebrekkige oplossing. Zij kunnen niet anders dan een raming van hun pensioen vragen.

Wij delen de visie van de PDOS op het vlak van ramingen voor pensioenen wegens lichamelijke ongeschiktheid niet. Ondanks het voorleggen van verschillende dossiers, blijft de PDOS weigeren om ramingen te maken voor personen die het risico lopen om wegens medische redenen gepensioneerd te worden²⁹. Wij hebben, net als alle ombudsdiensten, geen dwingende bevoegdheid. Wij bereikten dan ook jammer genoeg geen positief resultaat voor deze betrokkenen. Gelukkig vonden sommigen gehoor wanneer zij zich persoonlijk aanboden bij een pensioenpunt. Hoewel er geen “raming” in de echte zin van het woord kon gemaakt worden, kregen zij wel een vrij uitgebreide uitleg zodat zij zich een goed beeld konden vormen van het mogelijke toekomstige pensioenbedrag.

De Ombudsman bevindt zich hier in een moeilijke positie. Enerzijds, is hij ervan overtuigd, net als de pensioendienst, dat de pensioenering wegens ziekte berust op een onherroepelijke medische beslissing. Wanneer de gezondheid het niet langer toelaat blijft er maar één oplossing ... de pensionering, ongeacht het bedrag van het pensioen.

Waarom zou er dan ook een raming moeten gemaakt worden. De betrokkene zal in elk geval verder moeten met het bedrag dat hem kan toegekend worden.

Anderzijds is er de gepensioneerde met zijn ongerustheid, vaak ingegeven door een financiële onzekerheid over het bedrag waarop hij recht zal hebben. Verder heerst er bij sommigen zelfs de hoop om dit bedrag nog te kunnen beïnvloeden door in beroep te gaan tegen de medische beslissing of door hun pensioen verder uit te stellen.

De Ombudsman blijft ervan overtuigd dat het maken van een raming voor de pensioenen wegens lichamelij-

29 De bejaarde of terminale gepensioneerde die zich ongerust maakt over het bedrag waarmee zijn echtgenoot verder moet na zijn overlijden, krijgt op zijn vraag een raming van het overlevingspensioen. Hij die het risico loopt op een pensionering wegens ziekte en zich zorgen maakt over zijn eigen inkomsten (of deze van zijn gezin) blijft verstoken van deze informatie.

ke ongeschiktheid, waarbij ook de berekening van een minimumpensioen wordt opgenomen, de beste oplossing is voor de gerechtvaardigde vraag van betrokkene. Doch PDOS doet dit niet.

Gaat het te ver om de begeleiding en het onthaal in de Pensioenpunten uit te breiden tot duidelijke en chronologische inlichtingen over de verschillende stappen en mogelijkheden bij een pensionering wegens ziekte en de belangrijkste elementen voor hun toekomstige situatie? Dit zou nog kunnen aangevuld worden met een lijst van nuttige adressen van instanties waar zij terecht kunnen voor verdere hulp, ...?

Tot slot, meer ten gronde, rekening houdend met de maatschappelijke ontwikkelingen (onder andere medische mogelijkheden die steeds verder evolueren), rekening houdend met de verschillen met de privésector en met de psychologische aspecten die verbonden zijn aan het definitief “op pensioen stellen” op soms jonge leeftijd, stelt het College, gelet op wat wij lezen in de klachten, de vraag of het pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid in zijn huidige vorm voor de ambtenaren in de 21ste eeuw nog wel in alle gevallen te rechtvaardigen is en of er niet kan gedacht worden aan een creatief en beter aan deze aspecten aangepast alternatief.

Toekenning van een supplement bij het vakantiegeld in de regeling voor werknemers – Supplement in mindering gebracht van het gewoon vakantiegeld in de openbare sector – In totaal minder vakantiegeld – Na bemiddeling beperkte vermindering van het vakantiegeld in de openbare sector

Dossiers 25611 – 25687 – 25728 en andere

De feiten

De heer Nolens geniet een klein pensioen als werknemer. Daarnaast heeft hij een pensioen als ambtenaar.

In mei 2014 bekommt hij bij de RVP een vakantiegeld van 436,17 euro bruto. Hij is verheugd over dit bedrag want dit is zo'n 34 euro meer dan vorig jaar.

Echter, wanneer hij zijn vakantiegeld van de PDOS ontvangt merkt hij dat dit bedrag verminderd is met zo'n 39 euro. Zijn vreugde was dan ook maar van korte duur want in totaal heeft hij een kleine 5 euro minder vakantiegeld dan in 2013.

De PDOS bevestigt hem telefonisch dat de wetgeving in de openbare sector voorziet in de vermindering van het bedrag van het gewoon vakantiegeld met het bedrag van het gewoon vakantiegeld in de regeling voor werknemers. De PDOS verwijst hem door naar de RVP.

De RVP op zijn beurt spreekt van een vergissing bij de PDOS.

De heer Nolens roept dan maar de hulp van de Ombudsman in. Is het mogelijk dat een verhoging van het vakantiegeld in de werknemersregeling uiteindelijk leidt tot een verlaging van het totale vakantiegeld?

Bedenkingen

Artikel 7 van het koninklijk besluit van 24 juni 2013 tot aanpassing aan de welvaart van bepaalde pensioenen in de regeling voor werknemers luidt: “Artikel 56 van het voormelde besluit van 21 december 1967 wordt aangevuld met een paragraaf 5, luidende : “ § 5. In mei 2014 ontvangen de personen die een bedrag van vakantiegeld en een aanvullende toeslag bij het vakantiegeld bekomen, dat, overeenkomstig paragraaf 3, herleid wordt tot het maandbedrag van het tijdens dezelfde maand betaald pensioen ten laste van de regeling voor werknemers, een supplement. Dit supplement wordt vastgesteld op 8,6 % van het vakantiegeld en de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld dat hen wordt toegekend, het wordt evenwel evenredig herleid opdat het uitgekeerde totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullende toeslag bij het vakantiegeld en het supplement niet hoger zou zijn dan het vakantiegeld en de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld vastgelegd in paragraaf 3, A, eerste lid en B, eerste lid. “

Uit artikel 7 van het KB van 24 juni 2013 blijkt dat men in de regeling voor werknemers naast het vakantiegeld en de aanvullende toeslag een derde voordeel heeft gecreëerd, met name het supplement. Het is zelfs zo dat het supplement enkel wordt uitbetaald indien het vakantiegeld en de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld daadwerkelijk verschuldigd zijn. Tekstueel wordt ook aangegeven dat het totaalbedrag van deze drie elementen, met name het uitgekeerde totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullende toeslag bij het vakantiegeld en het supplement niet hoger zou zijn dan het maximale bedrag van twee elementen, namelijk het vakantiegeld en de aanvullende toeslag.

In artikel 7 van het koninklijk besluit van 1 april 1992 houdende toekenning van een vakantiegeld en van een aanvullende toeslag bij het vakantiegeld aan de gepensioneerden van de openbare diensten is bepaald:

“De bedragen van het vakantiegeld en van de aanvullende toeslag zoals zij voortvloeien uit de toepassing van de artikelen 2, 4 en 6, worden respectievelijk vermindert met de bedragen van het vakantiegeld en van de aanvullende toeslag toegekend aan de betrokkene met toepassing van de bepalingen van de regeling voor werknemerspensioenen en, indien het gaat om (een gehuwde gepensioneerde), met het bedrag van de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld die zijn echtgenoot eventueel geniet.”

Dit artikel bepaalt dus dat het vakantiegeld en de aanvullende toeslag in de overheidssector respectievelijk vermindert wordt met de bedragen van het vakantiegeld en de aanvullende toeslag in de werknemersregeling. Er is niet in bepaald dat het vakantiegeld of de aanvullende toeslag in de overheidssector vermindert wordt met het nieuw gecreëerde supplement. Het gebruik van het woord “respectievelijk” versterkt dit nog.

Is er mogelijkheid tot interpretatie? Uit Cassatierechtpraak (Cass. 11 december 1964, Pas.,1965,I, 366) blijkt dat een methode van interpretatie alleen kan gehanteerd worden wanneer de tekst zich ook echt tot interpretatie leent. Alleen een tekst die onduidelijk is kan bijgevolg geïnterpreteerd worden (b.v. aan de hand van het verslag van de Koning). Er kan dan ook niet gesteld worden dat de bedragen van het vakantiegeld in de overheidssector bij uitbreiding dienen vermindert te worden met het supplement toegekend door de RVP. Een duidelijke wettekst mag immers niet geïnterpreteerd worden.

Daarenboven heeft het Hof van Cassatie in een arrest 7 van april 1986 (Cass. 7 april 1986, Arr. Cass, 1985-86, 1053) gesteld dat het gezegde “accessorium sequitur principale” geen algemeen rechtsbeginsel is. Het kan dan ook niet zomaar toegepast worden. Zonder uitdrukkelijk wettelijke basis kan het vakantiegeld in het overheidsstelsel niet vermindert worden met het supplement in het werknemersstelsel.

In de Aanhef van het KB lezen wij “een supplement toe te kennen aan de gepensioneerden waarvan het vakantiegeld werd begrensd in functie van hun pensioenbedrag, om hen een verhoging te verzekeren van hun vakantiegeld van 8,6 %, eventueel vermindert teneinde de basisbedragen niet te overschrijden”. Ook hier wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen supplement en vakantiegeld. Tevens lezen we dat het de bedoeling was het vakantiegeld te verhogen.

Uit de bij de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen

klachten blijkt dat ingevolge wat als een verhoging van het totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullende toeslag en supplement in het stelsel der werknemers bedoeld was, in werkelijkheid voor een aantal gepensioneerden met een gemengde loopbaan ertoe leidt dat het totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullend vakantiegeld en supplement in het stelsel der werknemers en vakantiegeld en aanvullend vakantiegeld in de overheidssector daalt.

Ons inziens kan dit niet de bedoeling van de wetgever geweest zijn om personen met een klein werknemerspensioen een verhoging te geven van het globaal pakket vakantiegeld, aanvullend vakantiegeld en supplement, doch indien zij tevens een vakantiegeld in de openbare sector genieten hun totaalbedrag vakantiegeld, aanvullend vakantiegeld, supplement in het werknemersstelsel en vakantiegeld en aanvullend vakantiegeld in het overheidsstelsel te verminderen.

Wij vroegen aan de PDOS om de juistheid van de wijze waarop hij de wetgeving toepast te onderzoeken.

De PDOS deelde ons het volgende mee.

“Om te vermijden dat de gepensioneerde werknemers wiens vakantiegeld wordt begrensd in functie van hun pensioenbedrag niet zouden kunnen genieten van een verhoging van het vakantiegeld en van de aanvullende toeslag werd hen een verhoging toegekend onder de vorm van een supplement dat door de wetgever werd vastgesteld op 8,6 % van het vakantiegeld en van de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld.

Dat het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op het vakantiegeld en het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op de aanvullende toeslag wel degelijk moeten worden beschouwd als integraal deel uitmakend van respectievelijk het vakantiegeld en de aanvullende toeslag blijkt uit de door de wetgever ingevoerde beperking op het supplement. “Het supplement wordt evenredig herleid opdat het uitgekeerde totaalbedrag van vakantiegeld, aanvullende toeslag bij het vakantiegeld en het supplement niet hoger zou zijn dan het vakantiegeld en de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld vastgelegd in paragraaf 3, A, eerste lid B, eerste lid”.

Ook een paragraaf in de “aanhef” van het koninklijk besluit van 24 juni 2013 bevestigt dat het supplement integraal deel uitmaakt van het vakantiegeld: “een supplement toe te kennen aan de gepensioneerden waarvan het vakantiegeld werd begrensd in functie

van hun pensioenbedrag, om hen een verhoging te verzekeren van hun vakantiegeld van 8,6 %, eventueel verminderd teneinde de basisbedragen niet te overschrijden”.

Sommige van de argumenten die het College naar voren schuift om aan te duiden dat het supplement in de regeling voor werknemers niet in mindering mag gebracht worden op het vakantiegeld in de openbare sector worden door de PDOS als argument gebruikt om juist wel deze vermindering toe te passen.

De PDOS blijft bij zijn standpunt dat het supplement terecht in mindering wordt gebracht op het vakantiegeld. Hij stelt wel dat de wijze waarop het supplement in mindering werd gebracht niet correct is.

Het kan inderdaad, volgens de PDOS, niet de bedoeling van de wetgever geweest zijn dat het totale bedrag aan vakantiegelden waarop de gepensioneerde recht heeft, daalt.

Daarom heeft de PDOS het vakantiegeld opnieuw berekend. Hij brengt niet langer het volledige supplement in mindering van het gewoon vakantiegeld in de openbare sector. Het supplement zal daarentegen worden uitgesplitst tussen het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op het vakantiegeld en het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld.

PDOS zal dan ook een herberekening uitvoeren van het vakantiegeld waarbij, bij het in mindering brengen van het supplement, rekening zal gehouden worden

met een uitsplitsing van dit supplement tussen het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op het vakantiegeld en het gedeelte van het supplement dat betrekking heeft op de aanvullende toeslag bij het vakantiegeld.

Conclusie 1

De PDOS herziet de betrokken dossiers. In het geval van de heer Nolens betekent dit een verhoging van zijn totale vakantiegeld met zo'n 20 euro.

Dit geeft uiteindelijk onderstaand resultaat. Voor alle duidelijkheid zetten wij het jaar 2013 en 2014 naast mekaar.

	2013	2014
Gewoon vakantiegeld privé	123,63	127,87
Supplement privé	0	34,54
Aanvullend vakantiegeld privé	278,00	273,76
Gewoon vakantiegeld ambtenaar	126,60	$250,23 - 127,87 - 11,00 = 111,36$
Totaal	528,23	547,53

Op 18 december 2014 betaalt de PDOS de achterstallige vakantiegelden uit aan in totaal zo'n 36.975 gepensioneerden.

De PDOS maakte ook met de RVP afspraken om vanaf 2015 meer gedetailleerde informatie inzake de samenstelling van het door de RVP uitbetaalde vakantiegeld te bekomen. Hierdoor kan de PDOS de na bemiddeling in 2014 toegepaste berekening van het vakantiegeld in de openbare sector onmiddellijk in de maand mei uitvoeren.

Conclusie 2

Het was de duidelijke bedoeling van de wetgever om aan de gepensioneerden in de regeling voor werknemers wiens vakantiegeld en aanvullende toeslag beperkt wordt tot het bedrag van het pensioen van de maand mei een verhoging van het vakantiegeld te verzekeren.

Voor de personen met een gemengde loopbaan werknemer – ambtenaar had dit echter een averechts effect ingevolge de toepassing door de pensioendiensten van de openbare sector van de wetgeving betreffende het vakantiegeld in de openbare sector.



*Henk Barremaecker:
“Het positieve zien in de klachten en zoeken naar verbeteringen is mijn dagelijks werk”*

Dit kwam doordat de wetgeving van het vakantiegeld bij de ambtenarenpensioenen niet aangepast was en het bijgevolg niet erg duidelijk was welke impact het supplement vakantiegeld in de werknemersregeling had op het vakantiegeld bij de ambtenarenpensioenen.

Daarenboven was er een coördinatieprobleem bij het doorseinen van de bedragen van het nieuwe supplement van de RVP naar PDOS: de RVP seinde één bedrag door dat bestond uit een samentelling van het bedrag van het gewoon vakantiegeld met het bedrag van het supplement. PDOS bracht dan ook het volledige (= gewoon vakantiegeld + supplement) zoals hij dit ontving van de RVP in mindering van het gewoon vakantiegeld in de openbare sector.

Hierdoor kregen de betrokken gepensioneerden in totaal minder vakantiegeld. Dergelijke werkwijze gaat volkomen voorbij aan de bedoeling van de wetgever.

Door bemiddeling werd een oplossing bereikt die niet perfect is maar wel meerdere voordelen heeft. Het in de werknemersregeling nieuw gecreëerde supplement wordt door de PDOS gedeeltelijk als een onderdeel van het gewoon vakantiegeld in de werknemersregeling en gedeeltelijk als onderdeel van het aanvullend vakantiegeld in de werknemersregeling beschouwd dat evenwel slechts deels, dit is het gedeelte dat betrekking heeft op het gewone vakantiegeld in de werknemersregeling, in mindering moet gebracht worden op het gewoon vakantiegeld in de openbare sector. Het gedeelte dat betrekking heeft op het aanvullend vakantiegeld in de privésector wordt van het aanvullend vakantiegeld in de openbare sector afgetrokken.

Men moet vaststellen dat de aangenomen houding zowel rekening houdt met de bedoeling van de wetgever, namelijk een hoger vakantiegeld waarborgen voor de laagste pensioenen in de werknemersregeling en met de algemene filosofie binnen de openbare sector dat slechts aan de laagste pensioenen een vakantiegeld wordt gegeven met aftrek van het vakantiegeld in de andere stelsels.

De PDOS maakte ook met de RVP afspraken om vanaf 2015 op een meer gedetailleerde wijze de informatie over het door de RVP uitbetaalde vakantiegeld aan PDOS mee te delen.

Het College roept de bevoegde instanties op om bij elke wijziging van bestaande wetgeving of bij elke nieuwe wetgeving in een bepaald pensioenstelsel te onderzoeken of en te anticiperen op eventuele ongewenste

effecten of onduidelijkheden die zouden kunnen ontstaan in het betrokken pensioenstelsel of in een ander stelsel met de bedoeling deze te vermijden of in elk geval tot een minimum te herleiden. Het betreft hier niets minder dan de toepassing van het voorzorgsprincipe dat een automatische reflex zou moeten worden.

Tevens roept het College de pensioendiensten op bij de toepassing van een nieuwe wetgeving waarbij nieuwe gegevens dienen doorgeseind te worden aan andere pensioendiensten het nodige overleg met elkaar te plegen en derhalve op een gecoördineerde wijze tewerk te gaan.

Tot slot maakt de Ombudsdienst Pensioenen de bedenking dat misschien kan overgegaan worden tot een grondige analyse van de problematiek van het vakantiegeld.

Vervroegd pensioen – Loopbaanvoorwaarden vanaf 1 januari 2013 – Terbeschikkingstelling in het onderwijs – Toepassing van de regels inzake ambtenarenpensioenen op de pensioenen in de regeling voor werknemers en in de regeling voor zelfstandigen – Geen toepassing in de openbare sector van regels uit de werknemersregeling

Dossiers 25441 – 25451 – 25800

Zie deel De toekenningsdienst van de RVP, p.34

De betalingsdienst van de pensioendienst voor de overheidssector (PDOS)

De wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen heeft voorzien om de Pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) ook de verantwoordelijkheid voor de betaling van de pensioenen en de renten uitgevoerd door de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven-Pensioenen (CDVU) toe te vertrouwen.

Door het KB van 21 december 2013 (B.S. 30.12.2013) is de overname van de CDVU door de PDOS vastgelegd op 1 januari 2014.

Concreet betekent dit dat de opdracht van de PDOS zoals vastgelegd bij de wet van 12 januari 2006 vanaf 1 januari 2014 wordt uitgebreid met de bevoegdheid tot betaling van de rust- en overlevingspensioenen, arbeidsongevallen, vergoedingspensioen, oorlogspensioenen en renten.

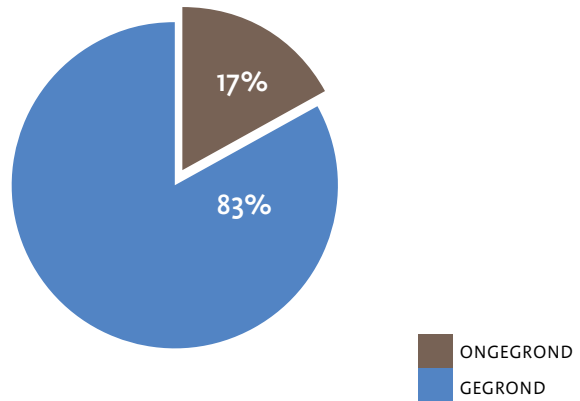
De PDOS vermeldt op zijn website dat deze overdracht heel wat voordelen biedt op het vlak van kosten en vereenvoudiging:

- de toekennings- en de betalingsprocedures worden eengemaakt, waardoor dubbele controles, boekhouding en gegevensopslag worden vermeden;
- de dienstverlening en de communicatie met de burger worden eenvoudiger, dankzij een enkel contactpunt en eenvoudigere procedures.

Vanaf 1 januari 2014 is het gratis nummer van de pensioendiensten, 1765, er ook voor vragen in verband met de uitbetaalde bedragen (fiscale en sociale afhoudingen, verbintenisformulieren en levensbewijzen) via de code 6151 (buitenland +32 78 15 17 65, code 6151). Er werd ook een nieuw mailadres ter beschikking gesteld: ccpay@pdos.fgov.be.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers

PDOS betaaldienst



Opmerkelijke dossiers

Betaling van het pensioen van de maand december 2013 laattijdig door informaticaprobleem bij financiële betalingspartner Bpost – Mogelijkheid tot schadevergoeding

Dossiers 24893 – 24894 – 24900 en andere

De feiten

De heren Wijninckx en Boel en mevrouw Vijvers richten zich alle drie op 2 januari 2014 's avonds of op 3 januari 2014 in de voormiddag tot de Ombudsman omdat zij het pensioen van de maand december 2013 nog niet ontvangen hebben.

Hun pogingen om bij de PDOS informatie te bekomen blijven onbeantwoord.

Bedenkingen

In toepassing van de wet van 7 november 1987 waarbij voorlopige kredieten worden geopend voor de begrotingsjaren 1987 en 1988 en houdende financiële en diverse bepalingen worden de pensioenen ten laste van de Openbare Schatkist die ingaan na 31 december 1987 de laatste werkdag van de maand waarop ze betrekking hebben betaald, met uitzondering van het maandbedrag voor de maand december dat de eerste werkdag van de maand januari van het volgend jaar betaald wordt. Dit is echter niet van toepassing op de rustpensioenen die toegekend worden aan personen die vóór het ingaan van hun pensioen, een wedde genieten die vooraf betaald wordt en evenmin op de overlevingspensioenen die toegekend worden aan de

rechthebbenden van personen die, op het ogenblik van hun overlijden, een wedde of rustpensioen genoten die vooraf betaald werden.

In de drie gevallen zou het pensioen van de maand december 2013 op de rekening moeten gestort zijn op 2 januari 2014. Ingevolge praktische afspraken wordt de storting in principe na 16 uur verricht.

Het onderzoek toont dat er bij de betaling van het pensioen van de maand december 2013 iets fout gelopen is. De PDOS-betaaldienst (vroegere CDVU) had de opdracht gegeven om het pensioen te betalen op 2 januari 2014 (valutadatum – datum waarop het geld op de rekening van betrokkene beschikbaar is).

Net als vele anderen hebben de heren Wijninckx en Boel en mevrouw Vijvers het pensioen pas op 3 januari 2014 op hun rekening ontvangen. In de meeste gevallen werd overigens ook als valutadatum 3 januari 2014 vermeld.

Dit betekent dat het pensioen één dag te laat betaald werd.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving op 3 januari 2014 verschillende mails en telefoons van gepensioneerden die hun pensioen te laat ontvangen hebben. Nadat wij een eerste telefonische contact hadden genomen met de PDOS-betaaldienst hebben wij schriftelijk bijkomend onderzoek gevraagd.

Uit dit bijkomend onderzoek bleek dat de betaalopdracht van de PDOS-betaaldienst correct werd doorgegeven aan Bpost. Een informaticaprobleem bij Bpost heeft echter de laattijdige verwerking van deze betaalopdracht tot gevolg gehad.

Wij vroegen, teneinde te vermijden dat de gepensioneerden financieel nadeel zouden leiden, aan de PDOS-betaaldienst om contact op te nemen met Bpost met de vraag of de valutadatum van de storting zou kunnen rechtgezet worden (2 januari in de plaats van 3 januari 2014). De PDOS-betaaldienst heeft onze vraag meteen overgemaakt aan Bpost.

PDOS meldde ons dat Bpost antwoordde dat de rechtzetting van de valutadatum afhankelijk is van de financiële instellingen van de betrokken gepensioneerden en dat na contactname met financiële instellingen gebleken is dat er geen massale rechtzetting door de banken wordt overwogen of mogelijk is. Bpost was wel bereid om eventuele geleden schade te vergoeden.

Conclusie 1

De betaling van het pensioen van de maand december 2013 is met één dag te laat uitgevoerd. De PDOS trof geen enkele fout. Hoewel hij als betaaldienst zelf niet in de fout ging, pleiten wij ervoor dat de PDOS als enig aanspreekpunt voor de gepensioneerde blijft fungeren en de opvolging van de uitvoering van de betaling verzekert en dit tot het moment dat de gepensioneerde over het geld kan beschikken.

Daar de valutadatum niet werd aangepast, heeft Bpost zich wel bereid verklaard om een schadevergoeding te voorzien. Indien betrokkenen door deze laattijdige storting intresten hebben mislopen of indien de rekening door deze laattijdige storting een negatief saldo vertoonde en zij hierdoor debetintresten verschuldigd waren of indien zij enig andere schade hebben geleden ingevolge een laattijdige betaling van facturen dan konden zij zich met het bewijs van de geleden schade wenden tot Bpost.

Zo werd aan de vraag van de Ombudsdienst Pensioenen tot herstel van enig financieel nadeel voor de gepensioneerden – weliswaar niet structureel – tegemoet gekomen.

Indien Bpost geen gehoor gaf dan konden zij zich nog wenden tot de klantendienst van Bpost (Postbus 5000, 1000 Brussel, www.Bpost.be – een probleem signaleren) en in laatste instantie tot de Ombudsdienst voor de postsector, Koningstraat 97 bus 15 te 1000 Brussel, info@omps.be.

De PDOS heeft de informatie over de mogelijkheid tot het bekomen van een schadevergoeding onmiddellijk op zijn website geplaatst.

Wij hebben de personen die zich tot ons wendden eveneens ingelicht over deze mogelijkheid.

Conclusie 2

De PDOS werkte aan een uitdieping van zijn relatie met zijn financiële partner, Bpost. De PDOS neemt onmiddellijk contact op met Bpost wanneer een verzoek van betrokkene hiertoe aanleiding geeft. Ook bij het terugkeren van pensioenbedragen wordt een onmiddellijk contact gelegd.

Hierdoor worden problemen sneller aangepakt dan vroeger waardoor een snellere oplossing mogelijk wordt.

Overname van betalingen door de PDOS: tijdelijk langere verwerkingsduur van de betalingsopdracht van teruggestorte gelden – Algemene aanbeveling: betaling per overschrijving de standaardprocedure voor overheidspensioenen

Dossiers 24974 en 25282

De feiten

De heer Boon ontvangt zijn pensioen op zijn bankrekening. Hij beslist in december 2013 om van bank te veranderen. Hij opent een nieuwe rekening bij zijn nieuwe bank en sluit meteen zijn oude rekening bij zijn vroegere bank af.

De bank zendt het verbintenisformulier naar de toenmalige CDVU. Op 16 januari 2014 heeft hij zijn pensioen van de maand december 2013 nog niet ontvangen. Hij neemt contact op met de PDOS. Hij krijgt weinig geruststellend nieuws. Men kan hem niet zeggen wanneer zijn pensioen betaald zal worden.

Ook de heer Netens heeft problemen met de betaling van zijn pensioen nadat hij in december 2013 van bank veranderd is. Men beloofde hem het pensioen van januari 2014³⁰ snel te betalen. Toen hij op 17 maart 2014 de Ombudsman contacteerde had hij echter zijn pensioen van januari 2014 nog niet ontvangen.

Bedenkingen

De cheque is nog steeds de normale betaalwijze van het pensioen in de openbare sector. Wil de gepensioneerde het pensioen op zijn rekening ontvangen dan moet hij via zijn financiële instelling een verbintenisformulier indienen. Dit formulier is beschikbaar op de site van de PDOS.

Met deze verbintenis verzoekt betrokkene om zijn pensioen op zijn rekeningnummer te storten en machtigt hij de financiële instelling om op eenvoudig verzoek van de PDOS, alle ten onrechte betaalde sommen in de Schatkist terug te storten. Deze machtiging blijft van kracht, zelfs na zijn overlijden en belast aldus zijn nalatenschap.

De gepensioneerde verbindt zich tot volgende aspecten:

1. de ten onrechte ontvangen bedragen onmiddellijk terug te betalen;

³⁰ De heer Netens wordt vooraf betaald. Het pensioen van december werd begin december 2013 nog op zijn oude rekening gestort. Hij sloot deze rekening pas nadien af.

2. de PDOS - Dienst Betalingen spontaan en zonder verwijl in te lichten over elke gebeurtenis die de uitbetaling kan beïnvloeden (verandering in de gezinstoestand, van adres, enz...);
3. bij ieder verzoek van de PDOS - Dienst Betalingen binnen de 15 dagen een bewijs van leven of van burgerlijke staat voor te leggen, afgeleverd in de vereiste vorm;
4. ingeval van definitief of langdurig (± 1 jaar) verblijf in het buitenland, tweemaal per jaar, tijdens de eerste 14 dagen van de maanden januari en juli spontaan een levensbewijs op te sturen naar de PDOS -Dienst Betalingen. Op eenvoudig verzoek kunnen bij deze dienst blanco-levensbewijzen bekomen worden.

De financiële instelling aanvaardt de vermelde voordelen, die op de rekening van de ondertekenaar(s) van dit document worden gestort, uit te betalen volgens de voorwaarden bepaald bij overeenkomst van 9 juli 1986, houdende de betaling per overschrijving van bepaalde voordelen uitgekeerd door de PDOS - Dienst Betalingen en verklaart de overeenstemming der handtekening(en) te hebben nagezien.

Dit betekent dat de PDOS het pensioen niet op rekening betaalt zolang hij niet over het verbintenisformulier beschikt. Bij verandering van rekeningnummer moet een nieuw verbintenisformulier worden ingediend.

De heer Boon was hiervan op de hoogte en heeft bij zijn nieuwe bank een dergelijk verbintenisformulier ingediend. Op 17 december 2013 werd het formulier door zijn bank via de post aan de CDVU toegestuurd. Ook de heer Netens heeft via zijn bank het verbintenisformulier ingediend.

De opdracht tot betaling van een pensioen verloopt evenwel via een strakke administratieve procedure waardoor een zo groot mogelijke garantie op een correcte betaling wordt verzekerd. De gegevens voor de betaling van een pensioen worden reeds in de eerste maandhelft in de bestanden ingegeven. Hierin worden in principe geen wijzigingen meer aangebracht om vergissingen te vermijden.

De nieuwe bankgegevens werden door de pensioendienst ontvangen nadat de betalingsbestanden werden opgemaakt. De pensioendienst houdt met deze gegevens bijgevolg geen rekening meer. Het gevolg was dat het pensioen van december 2013 nog op de oude rekening van de heer Boon gestort werd.

Ook het pensioen van januari 2014 van de heer Netens werd op zijn oude rekening gestort.

De PDOS paste in beide gevallen zijn procedures correct toe.

Omdat deze rekeningen afgesloten waren, hebben de banken deze gelden teruggestort aan de betaaldienst van de PDOS.

Terwijl vroeger de betaling van teruggekeerde sommen via een ingewikkelde procedure door de Rekenplichtige moest worden uitgevoerd, gebeurt een dergelijke betaling sedert 1 oktober 2010 via een afzonderlijke rekening beheerd door de Rekenplichtige der teruggekeerde gelden. Dit heeft een aanzienlijke tijdswinst tot gevolg gehad (van 4 à 6 weken tot een paar dagen na de terugkeer van de gelden). De Rekenplichtige der teruggekeerde gelden kon dan ook onmiddellijk nagaan wat er precies met het pensioenbedrag gebeurd was (foutief rekeningnummer, veranderd adres,...) en kon betrokkenen geruststellen indien een nieuwe betaling mogelijk was.

Door de overdracht van de betaalopdrachten van de CDVU naar de PDOS zijn er wijzigingen in het beheer van de rekeningen. Het gevolg hiervan is dat de betaaldienst van PDOS aanvankelijk niet meer onmiddellijk over alle gegevens van de betaling kon beschikken en bijgevolg ook de betrokken gepensioneerden geen duidelijke antwoorden op hun vragen kon geven.

Overigens is het niet altijd voor alle teruggekeerde sommen duidelijk op welk pensioen deze betrekking hebben. Dit is het gevolg van de gezamenlijke betalingsopdracht. Het vergt soms een echte zoektocht om het bedrag dat op de rekening teruggestort wordt te linken aan een welbepaalde gepensioneerde.

Conclusie 1

De PDOS erkende het probleem en heeft zijn werkwijze aangepast. De gegevens van de teruggekeerde pensioenbedragen worden voortaan meteen, dit is zodra het teruggekeerde bedrag gekoppeld werd aan het correcte pensioennummer, door de dienst boekhouding overgemaakt aan de betaaldienst van de PDOS.

De betaaldienst heeft een nieuwe opdracht tot betaling van het pensioen van de heer Boon ingevoerd. De heer Netens had iets minder geluk. Door een vertragting in de verwerking van niet uitgevoerde betalingen werd zijn pensioen pas in maart 2014, na onze interventie, uitbetaald.

Conclusie 2

De PDOS voert de betalingsgegevens in zijn bestanden in volgens een vooraf bepaalde agenda tot ongeveer de helft van de maand van betaling voor de pensioenen die op het einde van de maand worden betaald of tot ongeveer de helft van de maand voorafgaand aan de betaling in het geval van een vooraf betaald pensioen.

Het College merkt op dat ook de RVP een strak schema hanteert dat gerelateerd is aan de datum waarop de betalingsopdrachten vertrekken naar de financiële instelling.

Het is voor de gepensioneerden moeilijk te begrijpen dat betalingsgegevens niet tot net voor het moment van de betaling kunnen gewijzigd worden.

Het College nodigt de pensioendienst uit om na te denken over de mogelijkheid om de betalingsgegevens aan te passen tot kort voor de effectieve uitbetaling.

Conclusie 3

In de regeling voor werknemers en zelfstandigen bestond vroeger eveneens de verplichting van betrokkene om via zijn financiële instelling een verbintenisformulier in te dienen om de betaling van zijn pensioen op rekening te vragen.

De betaling per overschrijving sluit niet alleen beter aan bij de betalingswijzen in de huidige samenleving, maar is tevens zekerder en sneller.

Het koninklijk besluit van 9 maart 2004³¹ betreffende de betaling per overschrijving van de uitkeringen betaald door de RVP bracht hier vanaf die datum verandering in. Vanaf dan is de betaling op rekening de normale betaalwijze voor een pensioen in de regeling voor werknemers. Het koninklijk besluit voorziet in dezelfde garanties als de verbintenis in de openbare sector.

De gepensioneerde moet via een in te vullen formulier of via een gewone brief zijn uniek zichtrekeningnummer meedelen aan de pensioendienst. Dit is veel gebruiksvriendelijker voor de gepensioneerde. De Rijksdienst bevestigt de registratie van het zichtrekeningnummer en deelt de reglementaire verbintenissen mee die de gerechtigde spontaan moet naleven. Het niet naleven van deze verbintenissen wettigt ten bewarende titel, de onmiddellijke schorsing of herleiding van de lopende betaling. De pensioendienst

³¹ Het koninklijk besluit van 13 augustus 2011 betreffende de betaling per overschrijving van de uitkeringen betaald door de RVP breidt de mogelijkheid van betaling op rekening in het buitenland uit en voorziet in dezelfde garanties.

vraagt na ontvangst van het rekeningnummer tevens bij de financiële instelling de nodige controles uit te voeren. De betaling van de uitkeringen gebeurt door bemiddeling van een financiële instelling, die in België erkend is en waarmee de Rijksdienst een overeenkomst heeft gesloten. Die overeenkomst bevat onder meer de waarborgen die deze financiële instelling aan de Rijksdienst moet verstrekken om ten onrechte of na het overlijden van de gerechtigde met een buitenlandse bankrekening, gestorte uitkeringen bij de buitenlandse financiële instellingen terug te vorderen. De gerechtigde kan op ieder ogenblik afzien van de betaling van zijn uitkering per overschrijving.

Enkel bij gebrek aan mededeling door de gepensioneerde van een correct uniek zichtrekeningnummer gebeurt de betaling van de uitkeringen met een postassigment waarvan het bedrag ten huize betaalbaar is in handen van de pensioengerechtigde.

Aanbeveling

De procedure zoals voorzien in de wetgeving in de privésector sluit veel nauwer aan bij wat men in de 21ste eeuw mag verwachten van een moderne overheid. De wetgeving voorziet de nodige garanties en de pensioendienst zorgt zelf voor de nodige controles door contact op te nemen met de financiële instelling van de gepensioneerde.

Het is niet langer aanvaardbaar dat de betrokken gepensioneerde zelf alle stappen moet zetten om zijn pensioen op zijn rekening te ontvangen. De ambtenaar ontvangt zijn wedde op zijn rekening na melding van zijn rekeningnummer aan zijn personeelsdienst³². Er zijn geen andere formaliteiten vereist. Hij mag dan ook verwachten dat zijn pensioen eveneens op zijn rekening zal gestort worden na eenvoudige melding van zijn rekeningnummer aan de pensioendienst.

De Ombudsdienst Pensioenen beveelt dan ook aan de nodige wettelijke aanpassingen door te voeren om van de betaling op rekening de standaardprocedure te maken voor overheidspensioenen. Ook in de overheidssector zou het meedelen van het rekeningnummer moeten kunnen volstaan om de betaling van het pensioen op rekening te bekomen.

³² De betaling via een circulaire cheque blijft mogelijk wanneer er geen rekeningnummer wordt meegedeeld.



John Fabry: "Elke gepensioneerde heeft het recht om gehoord te worden en een klare en duidelijke verklaring te krijgen van zijn pensioenrechten, alsook een correcte en billijke pensioenberekening: dat motiveert mij elke dag opnieuw".

Vertraging in de betaling van een pensioen waarop beslag is gelegd ingevolge overname van de betalingen van de dienst van de Rekenplichtige door de PDOS

Dossier 24958

De feiten

Mevrouw Ceurvvels geniet een pensioen in de regeling voor werknemers en in de openbare sector. Er is beslag gevestigd op beide pensioenen.

Op 14 januari 2014 klaagt zij zich erover dat zij haar pensioen van de openbare sector nog niet ontvangen heeft. Zij heeft geen enkele informatie bekomen bij de PDOS.

Kan de Ombudsman haar helpen?

Bedenkingen

Uit een eerste onderzoek blijkt dat er geen enkel probleem is met de betaling van het pensioen van de RVP. Het pensioen in de openbare sector is echter op 14 januari 2014 nog niet betaald.

De wetgeving³³ stelt dat de pensioenen die vooraf be-

³³ Koninklijk besluit nr. 15 van 28 juni 1933 is van toepassing op de pensioenen die ontstaan zijn vóór 31 december 1987 of de overlevingspensioenen ontstaan na deze datum maar volgend op een rustpensioen dat is ontstaan vóór 31 december 1987 en de pensioenen die toegekend worden aan personen die een wedde genoten die vooraf wordt betaald. De andere pensioenen worden betaald op de laatste werkdag van de maand behalve het maandbedrag van de maand december dat betaald wordt op de eerste werkdag van de maand januari van het volgende jaar in toepassing van de wet van 7 november 1987.

taald worden, dit is in het begin van de maand, op de rekening van betrokkene moeten beschikbaar zijn in de loop van de eerste maandhelft. De pensioendienst heeft echter de gewoonte aangenomen om deze pensioenen te betalen op de eerste werkdag van de maand.

Wanneer op een pensioen een beslag is gevestigd, heeft dit een vertraging in de betaling met 1 dag tot gevolg. De betaling gebeurt niet rechtstreeks door de vroegere CDVU maar via de diensten van de Rekenplichtige. Deze vertraging is het gevolg van de bijzondere procedure met een voorafgaande controle op het al dan niet verschuldigd zijn van het pensioen (controle of betrokkene nog in leven is via de gegevens van het Rijksregister) en dus ook van het aan de schuldeiser te storten bedrag. Immers als betrokkene overleden is, moet er geen betaling meer aan de schuldeiser gebeuren.

Uit ons verder onderzoek blijkt dat de overgang van de betalingen van de Rekenplichtige naar de PDOS-betalingsdienst op 1 januari 2014 voor een aantal vertragingen heeft gezorgd in de verwerking van de betaalgegevens. Hierdoor werd de opdracht tot betaling van het pensioen van mevrouw Ceurvelds pas verwerkt op 15 januari 2014. Het pensioen was pas in de tweede maandhelft beschikbaar op haar rekening.

Conclusie

De overname van taken van een andere dienst is altijd een risicovolle operatie. Deze moet dan ook zeer goed voorbereid worden. Dit sluit evenwel niet uit dat ondanks alle voorbereidingen er toch nog problemen kunnen opduiken. De gevolgen voor de betrokken gepensioneerden moeten in elk geval tot een minimum beperkt blijven en er moet onmiddellijk een oplossing worden gezocht.

Rekening houdende met de wettelijke bepalingen (het pensioen moet beschikbaar zijn in de loop van de eerste maandhelft) was de betaling slechts een paar dagen te laat uitgevoerd. Wanneer echter rekening gehouden wordt met de gebruikelijke betalingsdatum (begin van de maand) dan had betrokkene alle reden om zich ongerust te maken. Het pensioen is dan met ongeveer twee weken vertraging betaald.

Men mag verwachten dat de pensioendienst in dergelijke gevallen de betrokken gepensioneerden inlicht over deze "vertraging". Zie tevens onze algemene conclusie.

Betaling van het pensioen op een rekening binnen de SEPA zone – Problemen in januari en mei 2014 – Vertrouwen in de PDOS geschonden – Oplossing door het invoeren van een nieuwe betaalopdracht

Dossiers 25011 – 25554 – 25566 en andere

De feiten

De heer Wilkers klaagt zich op 14 januari 2014 over het feit dat hij zijn pensioen van de maand december 2013 nog niet op zijn Spaanse rekening ontvangen heeft.

Hij is niet alleen met deze klacht. De Ombudsdienst Pensioenen ontvangt telefoons uit Spanje en Duitsland van gepensioneerden die hun pensioen nog niet ontvangen hebben. Ook via mail bereiken ons verschillende klachten. We lezen in deze mails dat het uitblijven van de betaling voor heel wat ongemakken of zelfs regelrechte menselijke catastrofes zorgt: "Ik kan geen voedsel kopen", "Ik kan geen dringende medicatie bij de apotheek halen" of nog "Men dreigt met het afsluiten van de elektriciteit" en "Als ik nog één keer mijn huur niet tijdig betaal dan wordt ik uit mijn huis gezet".

Mevrouw Neetens roept op 12 mei 2014 de hulp in van de Ombudsman omdat zij haar pensioen van april 2014 nog niet heeft ontvangen. Ook hier krijgt de Ombudsman telefoons en mails uit Spanje en uit Duitsland van personen die hun pensioen nog niet ontvangen hebben.

Begin oktober 2014 kregen wij weer een groter aantal klachten binnen over het uitblijven van de betaling van het pensioen.

Bedenkingen

Om het pensioen van de openbare sector op een buitenlandse rekening te kunnen ontvangen, moet de betrokkene elke maand een levensbewijs indienen. Hierin schuldte een deel van het probleem van de late betaling van het pensioen van de heer Wilkers.

De heer Wilkers had immers een kopie van zijn levensbewijs dat hij op 2 januari 2014 per fax naar de PDOS had gestuurd bij zijn klacht van 14 januari 2014 gevoegd. Wij stelden vast dat de datumstempel van de ondertekenende overheid niet leesbaar was. Dit was dan ook de reden van verwerping van het levensbewijs door de PDOS. De heer Wilkers werd hierover evenwel niet ingelicht en hij was dan ook in de veronderstelling dat zijn pensioen zou betaald worden. Ook andere gepensioneerden klaagden zich erover dat zij niet

verwittigd worden indien er een probleem is met hun levensbewijs.

De heer Wilkers diende meteen een nieuw levensbewijs in. Echter de PDOS gaf niet onmiddellijk de opdracht tot uitbetaling van het pensioen. Hij zou nog zo'n tien dagen moeten wachten vooraleer het pensioenbedrag op zijn rekening beschikbaar was.

Ook de andere gepensioneerden die ons contacteerden ontvingen hun pensioen slechts laattijdig. Beloftes van de PDOS dat het pensioen gestort zou worden, bleken in werkelijkheid niet correct. Een gepensioneerde stelde het als volgt: "Ik ben niet akkoord dat ik iedere maand moet vragen waar mijn betaling blijft".

De latere betaling in januari 2014 was het gevolg van de overname van de betalingen door de PDOS wat een aanpassing aan de procedures vereiste. Voor de betalingen van eind januari 2014/begin februari 2014 nam de PDOS zijn voorzorgen. Deze waren op de rekening van betrokkenen beschikbaar rond 7 februari.

Op het moment dat mevrouw Neetens ons contacteert omdat zij haar pensioen van de maand april 2014 nog niet ontvangen had, namen ook andere gepensioneerden schriftelijk of telefonisch met ons contact op. Sommigen die in januari pas laattijdig werden betaald, hadden nu ook hun pensioen nog niet ontvangen op 12 mei 2014.

Uit de informatie van de PDOS blijkt dat het ook hier over een aanzienlijk aantal gevallen gaat (men sprak van zo'n 200) die hun pensioen niet hadden ontvangen.

Onderzoek toonde aan dat de betalingsopdrachten wel degelijk werden ingegeven in de bestanden maar dat door een probleem in de mainframe van de FOD Financiën deze gegevens niet bij de dienst boekhouding waren terecht gekomen. Hierdoor werd de betalingsopdracht niet doorgegeven aan Bpost voor uitvoering. Het betrof hier dan ook geen structureel probleem. De PDOS stelde deze pensioenen op 14 mei 2014 opnieuw in betaling. Verschillende gepensioneerden contacteerden ons om te melden dat zij reeds 2 dagen later hun pensioen op hun rekening ontvangen hadden.

Eén van de gepensioneerden die bij ons een verzoek indiende voegde bij zijn verzoek het antwoord van de PDOS op zijn vraag naar de reden van de niet uitbetaling van het pensioen. Dit antwoord gaf een duidelijke informatie over de reden van de vertraging.

De PDOS bood ook zijn verontschuldiging aan.

De latere betaling van een groter aantal pensioenen begin oktober 2014 was het gevolg van de fysieke verhuis van de diensten die voor de betaling instaan naar de PDOS. Hoewel deze samenvoeging op één locatie helpt om de dienstverlening op termijn te verbeteren ging zij gepaard met een groter aantal met vertraging betaalde pensioenen.

Conclusie 1

Bijna elke maand werden wij gecontacteerd door gepensioneerden die hun pensioen rond de 7de of de 10de van de maand nog niet op hun rekening ontvangen hebben. Soms gaat het over dezelfde personen, soms ook niet. Sommigen ontvangen hun pensioen gedurende een paar maanden rond de 4de of de 5de en dan plots de volgende maand rond de 10de. Nochtans hebben zij hetzelfde gedaan als alle maanden ervoor wanneer de betaling wel vrij vlot verliep. Zij stuurden hun levensbewijs via mail of fax op de laatste werkdag (eerste werkdag) van de maand.

Ons onderzoek toont dat er soms externe factoren (Bpost, bank van betrokkene, ...) een rol spelen waardoor de betaling vertraging oploopt. Evenwel toont ons onderzoek ook dat in vele gevallen de betalingsopdracht bij de PDOS op een latere datum in de bestanden werd ingegeven. De PDOS meldt ons in sommige gevallen dat het pensioen niet voorkwam in de automatische listings.

De PDOS zou door het inzetten van extra menselijke middelen bij het begin van de maand hier het verschil kunnen maken.

Conclusie 2

Wij kunnen de vele reacties van de gepensioneerden niet naast ons leggen. Het feit dat in sommige gevallen ernstige gevolgen verbonden zijn aan de niet of de laattijdige betaling van het pensioen overtuigt ons nog meer dat de PDOS moet werken aan een oplossing die tegemoet komt aan de rechtmatige verwachtingen van de gepensioneerden en tegelijkertijd de regels van goed beheer van de overheidsgelden respecteert.

Conclusie 3

Reeds jaren ijvert het College voor een betere opvolging van de betalingen in het buitenland en van een herziening van de procedures. Wij kunnen begrip opbrengen voor het feit dat de aanpassingen en verbeteringen tijd vragen.

Door het invoeren van een nieuw betaalsysteem waarbij de betalingsopdracht bij het ingeven van het levensbewijs in de bestanden onmiddellijk naar de boekhouding vertrekt en de betaling meteen wordt uitgevoerd gebeurt de betaling van de pensioenen vanaf september / oktober 2014 vlugger. Voor de meeste gevallen kan men rekenen op een tijdswinst van 1 à 2 dagen.

Een onmiddellijke actie van de PDOS (onderzoek instellen) wanneer er zich problemen voordoen bij de betalingen is de enige mogelijke houding van een verantwoordelijke pensioendienst. Wanneer ontdekt wordt dat de fout bij de PDOS zelf ligt dringt een onmiddellijke nieuwe betaling zich op (qui paie mal, paie deux fois).

Het geven van onmiddellijke en correcte informatie aan de gepensioneerden draagt bij tot het herstel van het vertrouwen in de pensioendienst. Dit kan enkel indien intern de procedures eenvoudig en duidelijk zijn en de mogelijkheid gecreëerd wordt voor een onmiddellijke interne actie en communicatie wanneer problemen vastgesteld worden of wanneer het callcenter geconfronteerd wordt met oproepen over niet betaalde pensioenen. Ook een onmiddellijke melding op het intranet en het extranet kan hierbij helpen.

De PDOS erkent dat inzake communicatie en interne coördinatie nog mogelijkheden tot verbetering bestaan. De fysieke volledige integratie van de betaaldienst bij de PDOS zal een eerste stap vormen in een grotere integratie. Uiteindelijk zal een volledig nieuw informaticaprogramma (voorzien voor 2017) een oplossing kunnen bieden op het vlak van integratie van de gegevens en een grotere transparantie.

Overname betalingen overheidspensioenen door de PDOS: betaling van het pensioen buiten de SEPA zone – Pensioenen van december 2013/januari 2014 en van januari 2014/februari 2014 met vertraging uitbetaald – Weinig informatie aan betrokkenen – Oplossing door wijziging in de betalingsopdracht

Dossiers 25110-25125-25223 en andere

De feiten

Op 11 februari 2014 ontvangen wij een mail van de heer Davidts. Hij woont op de Filippijnen en heeft sedert december 2013 geen pensioen meer ontvangen. Hij probeerde meermaals met de PDOS in contact te komen, maar tevergeefs. De enkele keer dat het dan toch lukte om iemand aan de lijn te krijgen, kreeg hij geen duidelijk antwoord. Ook zijn mails bleven onbeantwoord.

Hij voelt zich in de steek gelaten door de PDOS en is vooral kwaad omdat hij geen informatie bekomt, ondanks de beloftes op de website van de PDOS waar vermeld staat: “Dankzij de overname van de betalingen van de CDVU zijn er heel wat voordelen op het vlak van kosten en vereenvoudiging: de toekennings- en betalingsprocedure wordt eengemaakt, ... De dienstverlening en de communicatie met de burger wordt eenvoudiger dankzij een enkel contactpunt en eenvoudigere procedures”.

De heer Davidts stelt evenwel dat hij nooit zoveel problemen heeft ondervonden en zo in het ongewisse is gebleven over de oplossing die voor zijn probleem gezocht wordt.

De heer Coenen wordt betaald op een rekening in de USA. Op 5 februari 2014 ontvangen wij zijn verzoek. Hij heeft het pensioen van de maand december 2013 nog niet ontvangen. De PDOS deelt hem mee dat de opdracht gegeven werd om zijn pensioen op 9 januari 2014 te storten maar dat uiteindelijk de rekening gedebiteerd werd op 27 januari 2014.

De heer Marien heeft problemen met de ontvangst van zijn pensioen begin 2014. Hij verhuisde van Amerika naar Italië en had de betaling van zijn pensioen op zijn Italiaanse rekening gevraagd³⁴. Na enige tijd zijn de problemen opgelost, ... tot de heer Marien beslist terug naar Amerika te verhuizen. De wijziging van rekening-

³⁴ Deze problematiek wordt verder besproken onder “Betaling van het pensioen binnen de SEPA zone”

nummer stelde deze keer geen problemen. Echter, het pensioen dat hij begin juli 2014 had moeten ontvangen blijft achter. Nochtans heeft hij van de PDOS de bevestiging gekregen dat zijn levensbewijs goed ontvangen werd. Op 18 juli 2014 stuurt hij een mail aan de PDOS met de vraag naar de betaling van zijn pensioen. Hij voegt bij deze mail een kopie van zijn levensbewijs. Op 22 juli 2014 ontvangt hij het bericht: "Your scan is damaged and cannot be read". Daarop wendt hij zich opnieuw tot de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

De betalingen buiten de SEPA zone ondervonden problemen ingevolge de overname van de betalingen door de PDOS.

Deze overname ging gepaard met wijzigingen in de werkwijze en de programma's waarmee de betalingen worden uitgevoerd.

Voordien werden al deze overschrijvingen op papier uitgevoerd, door de boekhoudkundige dienst van de Rekenplichtige der geschillen. Met het oog op de integriteit van deze betalingen in de bestaande procedures van de PDOS, werden deze overschrijvingen uitgevoerd via Isabel, hetgeen een elektronische verwerking en opvolging van deze overschrijvingen buiten de SEPA-zone toelaat.

De betalingsopdrachten die de PDOS in januari en februari 2014 gegeven heeft om deze pensioenen uit te betalen, werden doorgestuurd naar Bpost. Bpost heeft deze betalingsopdrachten aanvaard en verwerkt zodat al deze pensioenen gedebiteerd werden van de rekening van de PDOS. In de grote meerderheid van de gevallen werd de betaling vervolgens ook daadwerkelijk uitgevoerd.

In een aantal gevallen (zo'n 50 personen) is een technisch probleem gerezen met deze overschrijving, hetzij bij de verdere verwerking tussen de verschillende financiële instellingen, hetzij bij de bank van de gepensioneerde ter plaatse. In de meeste gevallen werd het geld echter niet automatisch teruggestort aan de PDOS.

Uit de inlichtingen van Bpost blijkt dat er problemen waren met hun correspondent, de JP Morgan bank. In de gevallen waarin de betaling uitgevoerd wordt via de JP Morgan bank in US dollar of Canadese dollar is het noodzakelijk dat dit expliciet vermeld wordt. Zonder deze vermelding betaalt de JP Morgan bank het pensioen niet uit. Deze mededeling werd door PDOS

niet meer vermeld bij de overschrijvingen uitgevoerd via Isabel.

Dit gaf aanleiding tot een vertraging in de betaling. De PDOS keert terug naar de papieren overschrijving voor de betalingen aan de gepensioneerden die hun pensioen van december 2013/januari 2014 en januari 2014/februari 2014 niet ontvangen hebben.

Nadat de PDOS op de hoogte werd gebracht van het feit dat de vermelding van de munteenheid een absolute vereiste was voor een vlotte betaling, geeft de PDOS de betalingsopdrachten opnieuw door. Voor de betalingen aan de VS, Canada en Groot-Brittannië en voor sommige betalingen aan enkele andere landen wordt opnieuw expliciet vermeld dat Bpost de tegenwaarde van het bedrag in euro in een andere valuta zoals US dollar of Britse ponden moet boeken. Hierdoor worden bovendien extra kosten voor de gepensioneerde vermeden.

Jammer genoeg moeten wij vaststellen dat in het geval van de betaling in Canadese dollar de PDOS enkel de vermelding dollar gebruikte. Het pensioen werd dan betaald in US dollar wat (opnieuw) extra kosten voor de gepensioneerde genereerde.

De PDOS is niet de enige speler in het verhaal. Dit blijkt ook uit het feit dat in sommige gevallen de terugstorting van de pensioenbedragen aan de PDOS meer dan een maand op zich liet wachten. De PDOS werd door Bpost in de tussentijd niet ingelicht over problemen die zich voordeden. Overigens deelt de PDOS ons mee dat de feedback van Bpost eerder algemeen en zelden op individuele basis is. Voor de PDOS leek het dan ook of de betalingen gewoon waren uitgevoerd.

Dit neemt niet weg dat de PDOS berichten ontving van gepensioneerden die hun geld niet hadden ontvangen. Deze moeten ernstig genomen worden en meteen tot nader onderzoek aanzetten.

De heer Davidts ontvangt zijn pensioen van begin januari 2014 op 14 februari 2014. Het pensioen van begin februari ontvangt hij op 17 februari 2014.

De heer Coenen heeft minder geluk. Vanaf de betaling van het pensioen van de maand februari 2014 verloopt alles weer vrij vlot. Evenwel de betaling van het pensioen van de maand december 2013 en van januari 2014 laat op zich wachten. Een onderzoek door Bpost toont aan dat de beide pensioenen niet aan betrokkene werden uitbetaald. Het geld wordt aan de PDOS

teruggestort op 9 april 2014. De rekening van de PDOS wordt gedebiteerd op 14 mei 2014 terwijl reeds op 24 april 2014 aan ons beloofd werd om de pensioenen te betalen eind april 2014.

Betrokkene heeft hierdoor 4 tot 5 maanden moeten wachten op zijn pensioenen van december 2013 en januari 2014.

De verhuis en het ingeven van een nieuw rekeningnummer, samen met de problemen waarmee de PDOS kampte bij de overname van de betalingen van de CDVU, zorgde voor vertraging in de uitbetaling van het pensioen van eind december 2013 aan de heer Marien.

De problemen in de maand juli 2014 illustreren dat de verwerking van de levensbewijzen nog niet helemaal op punt staat. Immers, ondanks het feit dat de heer Marien een (automatisch) bericht had ontvangen van de PDOS dat zijn mail (en dus zijn levensbewijs) goed was toegekomen, werd dit levensbewijs intern niet naar de juiste dienst doorgestuurd en bijgevolg niet correct verwerkt. De heer Marien kreeg zijn pensioen niet.

Toen hij uiteindelijk zelf contact opnam met de PDOS door het zenden van een nieuwe mail met levensbewijs kreeg hij de boodschap dat zijn levensbewijs niet leesbaar was. Op basis van een nogmaals ingestuurd levensbewijs, werd het pensioen uiteindelijk in betaling gesteld. Hij ontving dit pensioen pas na 5 augustus 2014 of meer dan een maand te laat.

Conclusie

Wij menen dat de gepensioneerden recht hebben op een snelle en zekere betaling van hun pensioen. Indien de betaling toch problemen oplevert is een pro actieve houding de enig mogelijke. Een onmiddellijk onderzoek naar de reden van het probleem is de enige mogelijke houding. In een aantal gevallen - zeker wanneer de fout bij PDOS zelf ligt - is het ingrijpen in het proces en een onmiddellijke (nieuwe) uitvoering van de betaling volgens het College de enig mogelijke oplossing.

Voor wat de communicatie met de gepensioneerde betreft verwijzen wij naar onze algemene conclusie.

Betaling in het buitenland op een buitenlandse rekening: maandelijks indienen van een levensbewijs: logge procedure

Dossier 25209

De feiten

De heer Bultjens geniet een klein pensioen als militair.

Omdat hij in het buitenland woont, moet hij in principe maandelijks een levensbewijs indienen om zijn militair pensioen te kunnen ontvangen. Gelet op het bedrag (zo'n 380 euro per jaar) vraagt hij een jaarlijkse betaling en stuurt hij slechts één keer per jaar, in de maand december, een levensbewijs naar de pensioendienst.

Omdat hij geen cheque ontvangt, neemt hij contact op met de PDOS. Men deelt hem mee dat er geen levensbewijs werd geregistreerd. De heer Bultjens stuurt een nieuw levensbewijs naar de PDOS.

De PDOS geeft op 27 januari 2014 de opdracht om het pensioen via cheque te betalen.

De heer Bultjens ontvangt deze cheque maar kan deze niet innen omdat gegevens ontbreken. De cheque wordt aan de betaaldienst van de PDOS teruggestuurd.

Ondanks de belofte van de pensioendienst om het pensioen onmiddellijk op zijn Belgische rekening te storten heeft hij op 13 februari 2014 nog steeds geen pensioen ontvangen.

De heer Bultjens heeft er geen vertrouwen meer in en vraagt de tussenkomst van de Ombudsman. Is het niet raar, zo vraagt hij zich af, dat hij na al die jaren (hij ontvangt zijn pensioen sedert de jaren 1970) zonder problemen zijn pensioen ontvangen te hebben, nu bij de overname door een nieuwe betaaldienst plots zijn pensioen niet meer ontvangt.

Bedenkingen

In het dossier van de heer Bultjens is er een spijtige samenloop van omstandigheden. Het oorspronkelijke levensbewijs werd niet in de bestanden geregistreerd (het is niet duidelijk of het levensbewijs nooit ontvangen werd of dat het ontvangen levensbewijs niet correct werd verwerkt) waardoor er geen betalingsopdracht werd ingegeven. Op zijn mail om meer uitleg te krijgen over het uitblijven van de betaling van het pensioen reageerde de PDOS niet.



Odette Peeters: “Door te blijven groeien in onze job en door nieuwe uitdagingen aan te gaan, zullen wij de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden nog beter kunnen helpen.”

Na ontvangst van het levensbewijs werd een cheque uitgegeven. Helaas waren de vermeldingen op deze cheque niet volledig waardoor de uitgegeven cheque zonder uitbetaling terugkeerde naar de PDOS.

Wij stellen vast dat de PDOS ook dan het dossier niet echt als prioritair beschouwde. De betalingsopdracht voor storting op de rekening van betrokkene werd pas met de volgende betalingsdatum, begin maart, ingevoerd in de bestanden. Omdat de heer Bultjens ondertussen zijn rekeningnummer had doorgegeven, ontving hij zijn pensioen rond 12 maart 2014 op zijn rekening.

Conclusie

Het maandelijks indienen van een levensbewijs wordt door de gepensioneerden die in het buitenland wonen als een zware verplichting ervaren. Overigens vraagt de PDOS dat dit levensbewijs ten vroegste gedateerd is op de datum waarop het pensioen betaalbaar is, dit is voor de na vervallen termijn betaalde pensioenen op de laatste Belgische werkdag van de maand en voor de vooraf betaalde pensioenen op de eerste Belgische werkdag van de maand. Op de website van de betaaldienst van de PDOS wordt een betalingskalender vermeld.

Wanneer een levensbewijs niet wordt ingediend kan de PDOS geen actie ondernemen. Immers, net als de heer

Bultjens kan de gepensioneerde beslissen om dit levensbewijs niet maandelijks maar slechts enkele keren of één keer per jaar op te sturen. De betaling van de vervallen pensioenbedragen wordt dan na ontvangst van het levensbewijs uitgevoerd.

Indien een levensbewijs niet correct is ingevuld, niet leesbaar is of nog op een verkeerde datum gedateerd werd moet de pensioendienst betrokkene onmiddellijk contacteren om hem te vragen een nieuw levensbewijs te bezorgen. Enkel door deze pro actieve houding kan een (te grote) vertraging in de betaling van het pensioen vermeden worden. Ook wanneer betrokkene vragen stelt over het uitblijven van de betaling van zijn pensioen is een onmiddellijke actie van de pensioendienst noodzakelijk.

Hoewel de pensioendienst zich bewust is van de belangrijkheid van het correct en tijdig uitbetalen van het pensioen, ook in het buitenland, stellen wij vast dat in sommige gevallen pas na dagen gereageerd wordt op de mails van de gepensioneerde. Hierdoor gaat kostbare tijd verloren.

In de regeling voor werknemers en zelfstandigen moeten de gepensioneerden die niet in België gedomicileerd zijn elk jaar een levensbewijs indienen. De RVP stuurt dit formulier jaarlijks aan alle betrokkenen die het binnen de 30 dagen aan de RVP moeten terugbezorgen.

In antwoord op een mondelinge vraag³⁵ in de Commissie van Sociale Zaken stelde de Minister van Pensioenen dat “na de overname van de betaling van de pensioenen van de CDVU door de PDOS de verschillen inzake betaling tussen de pensioenstelsels van de privé en de overheidssector worden geharmoniseerd. Daarbij moet er een evenwicht worden gevonden tussen een degelijke controle en het vermijden van administratieve overlast voor de burgers”.

In dit antwoord lezen wij ook dat “de RVP bilaterale akkoorden heeft onderhandeld met Duitsland, Nederland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten om de gegevensuitwisseling elektronisch te laten verlopen. Deze akkoorden zullen nadien uitgebreid worden tot Frankrijk, Italië en Spanje. De PDOS zal zich aansluiten bij het initiatief van de RVP inzake elektronische gegevensuitwisseling”. Uit onze besprekingen met de PDOS blijkt dat hij, gelet

35 In antwoord op een vraag van de heer Siegfried Bracke over “de verschillende levensbewijzen van de verschillende pensioenadministraties”, Kamer van Volksvertegenwoordigers, 4^{de} zitting van de 53^{ste} zittingsperiode, Integraal verslag van de Commissie voor de Sociale Zaken van 5 maart 2013

op de grootte van de bedragen van de overheidspensioenen, vasthoudt aan het maandelijkse levensbewijs. Zonder een degelijke controle zou het risico op aanzienlijke verliezen voor de Schatkist te groot zijn. Dit neemt niet weg dat de PDOS toch openstaat voor een verdere studie over de noodzaak van het maandelijks indienen van een levensbewijs.

De PDOS staat ook achter het initiatief van de RVP in verband met de elektronische uitwisseling van gegevens. Zodra de RVP een elektronische gegevensuitwisseling met bepaalde landen heeft opgezet die de grootst mogelijke garantie biedt op een correcte uitbetaling van de pensioenen zal de PDOS voor de gepensioneerden die in die landen wonen niet langer een levensbewijs vragen.

Helaas bleek dat eind 2014 deze elektronische uitwisseling van gegevens met andere landen nog niet gerealiseerd is. Het feit dat persoonsgegevens in de verschillende landen op een verschillende manier worden geregistreerd maakt de gegevensuitwisseling er niet eenvoudiger op. Wij volgen uiteraard de vooruitgang van dit project verder op en komen er eventueel op terug in een later Jaarverslag.

Qui paie mal, paie deux fois³⁶ - Oplossing door onmiddellijke annulering van foutief uitgegeven cheque gepaard gaand met onmiddellijke correcte uitbetaling

Dossier 25278

De feiten

De heer Dreesen overlijdt op 17 oktober 2013. Zijn zus, enige erfgenaam, licht de pensioendienst in over dit overlijden.

In december 2013 vindt mevrouw Dreesen tussen de papieren van haar broer twee niet geïnde cheques. Eén cheque betrof het maandbedrag van de maand oktober 2013, de andere cheque een teruggave van de op het pensioen teveel ingehouden bijdragen.

Mevrouw Dreesen zendt op 6 januari 2014 beide cheques terug aan de pensioendienst en vraagt de uitbetaling van de nog verschuldigde bedragen.

In principe blijven de cheques drie maanden geldig. Indien de cheque binnen die periode niet geïnd werd,

stort Bpost het geld terug op rekening van de PDOS. De betaaldienst geeft dan een nieuwe opdracht tot betaling wanneer hij over alle gegevens beschikt.

Bpost heeft het bedrag van de nog verschuldigde achterstallen op 13 februari 2014 teruggestort aan de PDOS. De PDOS gaf een nieuwe cheque uit op naam van de overleden broer van mevrouw Dreesen.

Omdat de pensioendienst geen contact met haar opneemt en zij ook geen betaling ontvangt, neemt ze op 14 maart 2014 contact op met de betaaldienst van de PDOS. Hier verneemt zij dat de PDOS een nieuwe cheque heeft uitgegeven per vergissing op naam van haar overleden broer. De PDOS meldt haar verder dat hij het dossier opnieuw zal activeren en de betaling zal uitvoeren. Het zou echter nog enkele weken tot maanden duren vooraleer deze storting op haar rekening zou kunnen gebeuren.

Het antwoord verbaast haar. Nog dezelfde dag richt mevrouw Dreesen zich tot de Ombudsman.

Bedenkingen

De broer van mevrouw Dreesen genoot een pensioen in de openbare sector. Dit pensioen wordt na vervallen termijn, dit is op het einde van de maand, betaald.

De regels inzake betalingen stellen dat het pensioen van de betrokken maand enkel verschuldigd is indien betrokkene nog in leven is op de datum van de betaling of indien betrokkene overleden is en er een langstlevende echtgenoot is. Dit betekent dat mevrouw Dreesen geen recht heeft op het maandbedrag van de maand oktober 2013.

Anders is het voor de tweede cheque die een teruggave van teveel ingehouden bijdragen betreft. De nalatenschap heeft immers wel recht op eventuele pensioenachterstallen voor zover een aanvraag wordt ingediend binnen het jaar na het overlijden.

Op het ogenblik dat mevrouw Dreesen contact opnam met de PDOS stelde de betaaldienst zijn vergissing vast. Daarom werd haar meegedeeld dat de betaling op haar rekening zou gebeuren nadat Bpost het geld had teruggestort op de rekening van de PDOS. Gelet op de geldigheidstermijn van een cheque kon dit nog enige tijd duren.

Conclusie

De betaaldienst heeft in dit dossier een vergissing begaan door het van Bpost teruggekeerde bedrag op-

³⁶ "Wie een verkeerde betaling verricht, betaalt twee maal".

nieuw in betaling te geven op naam van de overleden gepensioneerde.

In het geval van een vergissing zou de betaaldienst alles in het werk moeten stellen om deze zo snel mogelijk recht te zetten zodra hij zich bewust is van de foutieve betaalopdracht. Een onmiddellijke annulering van de cheque gepaard gaande met de uitgifte van een nieuwe correcte cheque zou hier gepast zijn rekening houdende met het rechtsprincipe “qui paie mal, paie deux fois”. Dit is in dit geval niet gebeurd.

Door onze interventie heeft de PDOS bij Bpost gevraagd om de cheque te annuleren. Dit geeft Bpost de mogelijkheid om het geld onmiddellijk terug te storten aan de PDOS zonder de afloop van de geldigheidsperiode van de cheque af te wachten.

De PDOS heeft het geld onmiddellijk daarna op de rekening van mevrouw Dreesen gestort.

De PDOS had mevrouw Dreesen kunnen geruststellen door bij de vaststelling van zijn vergissing haar meteen te melden dat alles in het werk zou gesteld worden om een snelle betaling te kunnen uitvoeren. Hij had dan meteen een annulering van de cheque kunnen vragen.

Uit besprekingen met de PDOS blijkt dat ondertussen bij een foutieve betaling op een Belgische rekening de PDOS alles in het werk stelt om de correcte betaling zo snel als mogelijk uit te voeren zonder de terugkeer van het verkeerd uitbetaalde bedrag af te wachten.

Verandering van adres – Verplichting om wijzigingen (ook) aan de (betaaldienst van de) PDOS mee te delen – Oplossing door gemeenschappelijk adresbestand gekoppeld aan het Rijksregister

Dossier 25677

De feiten

De heer Ericsson is weduwnaar sedert 1998. Hij was toen 49 jaar.

Omdat zijn echtgenote ambtenaar was, stelde de PDOS zijn rechten op een overlevingspensioen vast. De heer Ericsson besliste echter om verder te werken. Hierdoor was zijn overlevingspensioen niet betaalbaar. In maart 2014 wordt de heer Ericsson 65 jaar. Hij bekommt zijn rustpensioen in de regeling voor werknemers vanaf 1 april 2014. De PDOS stelt zijn rechten

op een overlevingspensioen opnieuw vast, gelet op de cumulatie met zijn rustpensioen. Hij kent de heer Ericsson een overlevingspensioen toe van 184,25 euro per maand. Zowel de RVP als de PDOS zenden de heer Ericsson een pensioenbeslissing toe.

Eind april ontvangt de heer Ericsson zijn rustpensioen op zijn rekening. Hij ontvangt geen overlevingspensioen.

Ook eind mei wordt het overlevingspensioen niet op zijn rekening gestort. Hij gaat langs bij de pensioendienst van zijn mutualiteit. Deze dienst neemt telefonisch contact op met de PDOS. Daar stelt men dat zijn overlevingspensioen uitbetaald werd.

De heer Ericsson keert terug naar huis en kijkt zijn rekeninguittreksels na. Hij heeft zich niet vergist. Er is geen spoor van enige betaling van een overlevingspensioen.

De mutualiteit vraagt via mail meer uitleg aan de PDOS. Er wordt 4 dagen later geantwoord dat het pensioen op 30 april en op 28 mei met een cheque werd uitbetaald.

De heer Ericsson wendt zich tot zijn postkantoor. Daar heeft men geen weet van een cheque die op zijn naam zou toegekomen zijn.

De mutualiteit neemt opnieuw telefonisch contact op met de PDOS. De PDOS deelt nu mee dat de cheques werden verstuurd naar het adres waar de heer Ericsson in 1998 woonde. De PDOS deelt nog mee dat de heer Ericsson zijn adreswijziging niet heeft overgemaakt en dat hierdoor de cheques naar het oude adres zijn gestuurd.

De heer Ericsson is enigszins verbaasd. De PDOS kent wel degelijk zijn nieuwe adres (waar hij sedert 2007 woont) want hij heeft alle briefwisseling in verband met de vaststelling van het overlevingspensioen op dit adres ontvangen.

Kan de Ombudsman helpen?

Bedenkingen

Ons onderzoek toont dat de PDOS inderdaad over het “nieuwe” adres van betrokkene beschikte. Echter, het adressenbestand van de toekenningsdienst is (nog) niet gekoppeld aan het adressenbestand van de betaaldienst. De betaaldienst werkte begin 2014 nog steeds met een lijst van correspondentieadressen die aangelegd wordt op basis van de door betrokkene meegedeelde adresgegevens. Meer nog zelfs: aan de gepensioneerden wordt nog steeds gevraagd om alle

wijzigingen inzake adres, familiale of fiscale toestand mee te delen.

In het stelsel der werknemers daarentegen moeten reeds sinds 1 januari 2006 de meeste gepensioneerden hun adreswijziging niet meer aan de RVP meedelen vermits in artikel 21 quater van het KB van 21 december 1967 is bepaald dat de gepensioneerde ervan vrijgesteld is de Rijksdienst voor Pensioenen op de hoogte te brengen van elke wijziging van de identificatiegegevens uit het Rijksregister van de Natuurlijke Personen (RNP) voor zover hij deze wijziging heeft meegedeeld aan de bevoegde gemeentelijke administratie. Aangezien de RVP gewettigd is om via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) de gegevens te gebruiken die in het Rijksregister zijn opgenomen, is de RVP tegelijk verplicht om beroep te doen op het RNP in plaats van de betrokken gegevens bij de gepensioneerde op te vragen. Bijgevolg dient nog maar een beperkt aantal gepensioneerden³⁷ hun adreswijziging aan de RVP mee te delen.

Een gelijkaardige bepaling is te vinden in artikel 201 § 1 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 waardoor ook de zelfstandigen het RSVZ niet meer op de hoogte moeten brengen van elke wijziging inzake burgerlijke staat op voorwaarde dat deze informatie toegankelijk is via het Rijksregister van de natuurlijke personen geregeld door de wet van 8 augustus 1983.

Artikel 8 van het KB van 16 juli 1998 tot uitvoering voor de pensioenstelsels van de openbare sector van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde daarentegen bepaalt nog steeds dat iedere gepensioneerde - zonder uitzonderingen - de wijziging van zijn burgerlijke staat en derhalve ook een adreswijziging aan de pensioendienst moet melden. De Ombudsdienst Pensioenen pleit voor een uitgebreide toepassing van het only-once-principe. Door gegevens van een authentieke bron te hergebruiken, kunnen de administratieve lasten enorm worden verminderd, verbetert de dienstverlening en verhoogt de efficiëntie van de pensioendiensten.

Van het principe van de eenmalige gegevensinzameling en het hergebruik van gegevens die al beschikbaar zijn op het gebied van sociale zekerheid was de in 1990 opgerichte Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) een voorloper om het zogenoemde "only once" principe toe te passen. Als dienstenintegrator verbindt

³⁷ Zo moet een persoon die in het buitenland woont en niet is ingeschreven in registers gehouden in de diplomatieke zendingen en de consulaire posten zijn adreswijziging nog meedelen.

de KSZ in zijn netwerk reeds jaren verschillende gegevens van de openbare socialezekerheidsinstellingen met elkaar. Met de wet van 5 mei 2014 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid werd een volgende stap gezet. In artikel 2 van deze wet is bepaald dat deze wet tot doel heeft de administratieve verplichtingen van burgers te vereenvoudigen door te waarborgen dat gegevens die reeds beschikbaar zijn in een authentieke bron niet opnieuw moeten worden meegedeeld aan een federale overheidsdienst.

De Ombudsdienst Pensioenen bepleit bijgevolg dan ook dat de pensioendiensten de bestaande gegevens in de mate van het mogelijke opzoeken in de toegankelijke databanken en opnieuw gebruiken.

De PDOS is zich bewust van de noodzaak om met een geïntegreerd adressenbestand, gemeenschappelijk aan de toekenningsdienst en de betaaldienst, te werken dat gekoppeld is aan het Rijksregister. De PDOS werkt hieraan.

De betrokken gepensioneerde blijft bijgevolg (voorlopig) nog verplicht om elke wijziging mee te delen.

Conclusie

Ingevolge onze interventie bevestigt de PDOS ons dat er een onderzoek naar de bestemming van de cheques van april en mei 2014 bij Bpost wordt aangevraagd.

Op 18 juni 2014 worden 2 nieuwe cheques uitgegeven op het nieuwe adres van betrokkene. Gaat het te ver van de pensioendienst te verwachten dat hij automatisch een controle uitvoert van de adresgegevens van betrokkene vooraleer hij een pensioen een eerste keer betaalt op basis van adresgegevens van meer dan 15 jaar oud?

Het pensioen van de maand juni wordt op de rekening van betrokkene betaald. Immers, ondertussen had de PDOS het verplichte verbintenisformulier ontvangen.

Indien in de openbare sector het pensioen op een rekening zou kunnen gestort worden na mededeling door betrokkene van het rekeningnummer (zoals in de regeling voor werknemers – zie deel De betalingsdiensten van de RVP, p. 46) zou de heer Ericsson meer dan waarschijnlijk zijn overlevingspensioen onmiddellijk ontvangen hebben.

Algemene conclusie

Ter inleiding van deze conclusie bespreken wij kort nog twee dossiers. Het ene behandelden wij in de maand juli van 2014 (25805), het andere in november 2014 (26254).

In het eerste dossier wordt betrokkene betaald op een rekening in Kenia. Begin juli moest betrokkene zowel zijn maandelijks pensioen van juni als zijn driemaandelijke oorlogsrente ontvangen. Hij vroeg aan de PDOS of zijn pensioenen betaald waren en waarom deze elke maand later worden betaald.

Omdat hij op 11 juli 2014 nog geen pensioen had ontvangen en ook nog geen antwoord van de PDOS had bekomen, doet hij beroep op de Ombudsman. Op 15 juli 2014 meldt hij dat hij zijn pensioenen ontvangen heeft, maar nog steeds wacht op een antwoord van de PDOS.

Op 17 juli 2014, en dus na onze interventie, antwoordt de PDOS hem dat zijn pensioenen betaald zijn op 9 juli 2014. Meer informatie geeft de PDOS niet.

Het Handvest van de sociaal verzekerde stelt dat de PDOS vragen om informatie moet beantwoorden binnen de 45 dagen. Wij menen dat deze termijn niet als redelijk kan beschouwd worden wanneer de vragen handelen over de ontvangst van documenten (levensbewijzen) of over het al dan niet uitvoeren van een betaling. Een antwoordtermijn van een aantal dagen kan als redelijk beschouwd worden. Het is immers niet altijd mogelijk om meteen of binnen de 24 uren te antwoorden gelet op het grote aantal vragen die verwerkt moeten worden.

In bovenstaand voorbeeld is de redelijke termijn volgens ons duidelijk overschreden.

Het tweede dossier betreft de heer Mommens die zich op 12 november 2014 tot ons wendt omdat zijn pensioen nog niet op zijn rekening gestort werd. Op die dag probeerde hij uren tevergeefs om de PDOS telefonisch te bereiken. Hij wou weten wat hij had fout gedaan. Hij had zijn levensbewijs immers via fax eind oktober opgestuurd.

De PDOS deelde ons mee dat hij de betalingsopdracht op 14 november 2014 gaf. Hij kon ons niet bevestigen wanneer hij het levensbewijs had ontvangen. Het huidige computersysteem laat immers het opzoeken van dergelijke informatie niet toe.

De PDOS bevestigde ons ook dat de dienst op 12 november 2014 onderbemand was.

Ook in dit dossier kunnen wij niet anders dan de klacht van betrokkene als gegrond beschouwen. Wij gaan ervan uit dat betrokkene, zoals hij ons meedeelde, zijn levensbewijs eind oktober 2014 heeft ingediend maar dat de PDOS dit niet behandeld heeft.

Wanneer betrokkene informatie wenst over het uitblijven van de betaling van zijn pensioen kan hij de dienst niet bereiken. Nochtans werd een afzonderlijk nummer ingesteld voor de personen die hun pensioen op een buitenlandse rekening moeten ontvangen. Een doorschakeling naar het algemene oproepnummer (1765) zou een oplossing kunnen bieden op drukke momenten. Echter, door het ontbreken van een link tussen het gewone betaalsysteem en de gegevens over de betalingen in het buitenland zijn de betaalgegevens van buitenlandse betalingen niet beschikbaar voor het contactcenter.

1. Het verstrekken van informatie

In een mondeling onderhoud met de PDOS in april 2014 over de betaling van de pensioenen hebben wij het belang van een correcte, aangepaste en snelle informatie onderstreept vooral omdat het vaak om de betaling van het enige inkomen van de gepensioneerde gaat. De PDOS onderschreef het belang van een duidelijke en aan de situatie aangepaste communicatie.

Uit de bij de Ombudsdienst Pensioenen ingediende klachten blijkt dat de meeste gepensioneerden die hun overheidspensioen niet tijdig betaald krijgen voor vragen, onduidelijkheden of klachten telefonisch contact opnemen met de pensioenlijn 1765. Voor alle vragen in verband met uitbetaling van de overheidspensioenen wordt de gepensioneerde na het indrukken van de code 6151 met de cel "betalingen overheidspensioenen" doorverbonden.

De Ombudsdienst Pensioenen waardeert de oprichting van een specifieke cel bij de 1765- pensioenlijn. Dit heeft immers tot voordeel dat de gepensioneerde onmiddellijk in contact kan komen met een gekwalificeerde ambtenaar die gespecialiseerd is in de materie "betaling overheidspensioenen" en niet herhaaldelijk dient doorverbonden te worden.

Nochtans is hier een belangrijke bemerking op zijn plaats. Ook de personen die in het buitenland wonen en hun pensioen op een buitenlandse rekening ontvangen werden uitgenodigd om contact op te nemen met 1765. Dit is echter niet de meest aangewezen manier om de personen uit het buitenland verder te hel-

pen. Het informaticanetwerk laat niet toe aan het contactcenter om deze betalingen te consulteren. Deze gepensioneerden komen dan ook niet verder dan enkele vage algemene inlichtingen. Op het ogenblik dat de dienst die de levensbewijzen beheert verhuisde naar de lokalen van de PDOS (september 2014) werd dan ook geopteerd om een specifiek mailadres, faxnummer en telefoonnummer te voorzien voor de personen die in het buitenland wonen. Dit zou de problemen met het niet correct verwerken of ontvangen van levensbewijzen moeten helpen voorkomen. Het maakt in elk geval voor de gepensioneerden duidelijk hoe ze telefonisch de dienst levensbewijzen kunnen bereiken.

De PDOS heeft alle betrokken gepensioneerden begin september 2014 via brief verwittigd. In deze communicatie wordt duidelijk vermeld dat alle levensbewijzen die niet aan het specifieke mailadres of faxnummer worden gericht niet langer in aanmerking zullen worden genomen.

Vele gepensioneerden opteren voor het telefonisch contact omdat ze mondeling beter en nauwkeuriger hun probleem of vraag kunnen verwoorden. Niet elke gepensioneerde beschikt immers over de capaciteit een vraag of klacht voldoende precies schriftelijk te verwoorden. Maar nog belangrijker is het feit dat verschillende gepensioneerden telefonisch verwachten onmiddellijk een antwoord op hun vraag te bekommen of een toelichting te krijgen over hoe hun klacht zal opgelost worden. Vele verwachten zelfs onmiddellijk een oplossing voor hun probleem te krijgen. Dit verwachtingspatroon - ook al is dit soms weliswaar onrealistisch - is begrijpelijk daar voor vele gepensioneerden het pensioen hun enige bron van inkomsten is. Een laattijdige betaling van het pensioen - ook al is het maar één of een paar dagen later dan gebruikelijk - heeft dan ook voor vele gepensioneerden verstrekken-gevolgen: facturen, huurgelden,...die laattijdig kunnen betaald worden met de aanrekening van intresten tot gevolg. De huidige financiële crisis heeft deze problematiek nog accurater en actueler gemaakt.

Inzake de bereikbaarheid van de betaaldienst van de PDOS per telefoon stellen wij vast dat verschillende gepensioneerden de Ombudsdienst Pensioenen telefonisch contacteren met de melding dat er lange wachttijden zijn en dat zij er bijgevolg niet in slagen binnen een redelijke tijdspanne een ambtenaar aan de lijn te krijgen. Ook bij de schriftelijk bij de Ombudsdienst Pensioenen ingediende klachten wordt dit probleem meermaals vermeld. Zeker op momenten dat er zaken misgelopen zijn bij de uitbetaling.



*Patrick Uyttersprot:
"Wij blijven verder zorgen voor een behandeling op maat voor iedereen die op ons beroep doet"*

Bij een betalingsprobleem dat velen treft is het onmogelijk, gezien de massa oproepen, iedereen binnen een redelijke termijn persoonlijk telefonisch te woord te staan. De Ombudsdienst Pensioenen suggereert dan ook alternatieven om aan dit probleem tegemoet te komen.

Zo kan men op het moment dat men ontdekt dat er zich een betalingsprobleem heeft voorgedaan nadat de gepensioneerde de code 6151 heeft ingedrukt meteen een melding geven van het bestaande probleem en de stand van zaken in het onderzoek ervan. Eenzelfde boodschap zou kunnen voorzien worden op het speciale nummer voor de betalingen in het buitenland. Dit leidt ertoe dat verschillende gepensioneerden onmiddellijk geïnformeerd zijn en niet een lange wachttijd moeten doormaken. Enkel zij die alsnog bijkomende informatie wensen of op dat moment met een andere vraag of probleem zitten, dienen nog persoonlijk te woord te worden gestaan.

Tevens kan er wanneer er zich een betalingsprobleem heeft voorgedaan waarvan vastgesteld is dat het een bepaald segment van de gepensioneerden getroffen heeft, doelgericht gecommuniceerd worden door het verstrekken van informatie via e-mail of sms aan de betrokken gepensioneerden. Hiertoe kan men gebruik maken van gsm-nummer en het e-mailadres dat men aan de gepensioneerde vraagt bij het onderzoek van zijn pensioenaanvraag. Ook de toetreding van de PDOS

tot Mypension waarin in een luik “Mijn betalingen” is voorzien, kan nuttig zijn om betalingsproblemen rechtstreeks aan het segment gepensioneerden die betrokken zijn te melden. Tevens leidt dit tot een ontlasting van de werkdruk van de 1765 pensioenlijn.

Ook kan men gebruik maken van de algemene communicatiemiddelen. Zo kan een duidelijke gerichte communicatie die specifiek handelt over het opgedoken euvel op de website helpen om een aantal gepensioneerden gerust te stellen of te informeren.

Verder kan er gedacht worden aan het inschakelen van de moderne media zoals twitter en facebook. Zo communiceerde de RVP via zijn twitteraccount en facebookpagina al verschillende keren over problemen. Bijvoorbeeld op 24 maart 2014 over ernstige storingen bij de 1765-pensioenlijn. De gepensioneerden werden in dit twitter- en facebookbericht tevens ingelicht dat er gezocht werd naar een oplossing. Tegelijkertijd bood de RVP zijn excuses aan. Ook op 21 november 2014 gebruikte de RVP twitter om te melden dat zijn contactcenter en de dienst ramingen van 12 tot 16 uur onbereikbaar waren. De Ombudsdienst Pensioenen moedigt dergelijke eerlijke open en transparante communicatie, die drie aspecten bevat, met name het beschrijven van het probleem, de stand van zaken bij het oplossen van het euvel en het aanbieden van excuses, aan. Op deze manier wordt de gepensioneerde onmiddellijk door de pensioendienst geïnformeerd en moet hij zich niet beroepen op de berichten in de media die soms bepaalde problemen overroepen of minder duidelijk kaderen.

Tijdens onze besprekingen met de PDOS over het jaar 2014 erkende de PDOS dat de informatieverstrekking over de betaling van het pensioen een werkpunt is. Er wordt gezocht naar mogelijkheden om de informatie inzake betalingen op de website nog meer up to date te houden.

Anderzijds is er nood aan een betere en rechtstreekse toegang van het contactcenter tot de betaalgegevens. Een persoon die belt op het gratis nummer 1765 krijgt nu soms te horen dat zijn pensioen betaald is terwijl het in werkelijkheid enkel werd doorgestort naar de dienst betalingen in het buitenland of de dienst beslagleggingen.

Anderzijds roept de Ombudsdienst Pensioenen ook de uitvoerende macht op voldoende personeelsmiddelen ter beschikking te stellen van de pensioendiensten zodat zij een kwalitatieve dienstverlening op dit punt

kunnen aanbieden. In het jaarverslag 2013 meldt PDOS “Wegens de lineaire besparingsmaatregelen kan spijtig genoeg onvoldoende geïnvesteerd worden in het Contact Center. De aanwervingsstop verhindert zowel de interne mobiliteit als de noodzakelijke personeelsuitbreiding”.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt echter vast dat veel gepensioneerden veel belang hechten aan persoonlijk contact, ook al was het maar voor een luisterend oor voor hun probleem en het ervaren van empathie. Bovendien zou voldoende (extra) personeel op de drukste betaaldaten de betalingen in het buitenland vlotter en sneller laten verlopen. Het blijft immers noodzakelijk dat het maandelijks toegestuurde levensbewijs in de bestanden wordt ingebracht alvorens een betaling kan worden uitgevoerd.

We merken tevens een nieuwe tendens op, met name dat verschillende gepensioneerden wensen te participeren in het oplossingsproces van hun probleem. Meer en meer evolueren we immers naar een participatiesamenleving. In onze klachtenbemiddeling merken we meer en meer dat gepensioneerden niet enkel met een klacht, maar tevens met een weldoordacht en goed onderbouwd voorstel tot oplossing van hun klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen komen. Soms zijn deze aangebrachte oplossingen zeer origineel. Dergelijke participatie verloopt telefonisch vaak op de vlotste manier. Zo opperde een gepensioneerde dat de Minister of de leidend ambtenaar misschien kon overwegen om te voorzien dat de overschrijvingen kunnen uitgevoerd worden met een vaste memo datum.

2. De aanpak van de PDOS

Wat de behandeling van de betalingsklachten zelf betreft hebben we in verschillende klachten van gepensioneerden gelezen dat bij een betalingsprobleem de PDOS antwoordde dat de betalingsopdracht bij hem op correcte wijze overgemaakt werd naar zijn financiële betalingspartner. De gepensioneerde kan dan enkel op zoek gaan naar de coördinaten van deze financiële betalingspartner. Deze financiële partner doet op zijn beurt, wanneer het betalingen in het buitenland betreft, ook weer vaak beroep op andere financiële partners. Op deze wijze is het voor de gepensioneerde een helse zoektocht naar de oorzaak van het betalingsprobleem. Daarenboven is in sommige gevallen een coördinatieprobleem tussen de PDOS en zijn betalingspartners de oorzaak van het betalingsprobleem. Wij halen hier het voorbeeld aan van de betalingen in VS, Canada en Groot-Brittannië waar de expliciete vermelding op

de betalingsopdracht door de PDOS dat de betaling dient te gebeuren in dollars het coördinatieprobleem oploste.

De Ombudsdienst Pensioenen pleit ervoor dat de PDOS de rol opneemt van enig aanspreekpunt bij betalingsproblemen, ook in de gevallen waarin de PDOS geen fout treft. We verwijzen hier als voorbeeld naar onze bespreking van de dossiers waarbij verschillende gepensioneerden begin 2014 te laat betaald werden door een informaticaprobleem bij Bpost wat een laattijdige verwerking van de betaalopdrachten van de PDOS tot gevolg had. We ijveren er dan ook voor dat de PDOS nadat is vastgesteld dat hij zelf geen fout gemaakt heeft, onmiddellijk een onderzoek laat instellen bij de financiële partner.

Uiteraard moet de PDOS hierover duidelijk en open communiceren (wat ondernomen wordt) en derhalve de gepensioneerden op de hoogte brengen en houden van de stand van zaken in het oplossingsproces van het probleem. Eén aanspreekpunt vanwaar uit het probleem verder bestudeerd wordt is trouwens de enige werkbare oplossing voor coördinatieproblemen. Tot slot bestaat de ideale wijze van behandeling van deze klachten uit het meedelen van de oplossing van het probleem met het aanbieden van excuses, eventueel namens de betalingspartner.

Het vragen door de PDOS van een onderzoek bij zijn financiële betalingspartner Bpost naar de bestemming van de gelden verliep begin 2014 moeizaam. Het dossier betalingen buiten de SEPA zone toont dit aan. Door het niet meteen opstarten van een dergelijk onderzoek ging tijd verloren waardoor de betrokkenen nog langer op hun pensioen dienden te wachten.

Wanneer meerdere personen zich gelijktijdig erover beklagen dat ze hun pensioen niet ontvangen hebben, zou zeker meteen een onderzoek bij de financiële betalingspartner moeten gevraagd worden. In een dergelijk geval kan men ervan uitgaan dat er met de betalingsopdracht of in de verwerking ervan iets fout gelopen is. Dit betekent echter niet dat het verzoek van één enkele gepensioneerde niet als prioritair moet beschouwd worden. Elke gepensioneerde heeft het recht op de regelmatige en zekere betaling van zijn pensioen. De maandelijks terugkerende onzekerheid over het al dan niet ontvangen van het pensioen is voor vele gepensioneerden een zware last. Loopt er toch iets fout met de betaling van de pensioenen dan moet er onmiddellijk pro actief gereageerd worden, en dit niet alleen om tot een snelle oplossing te komen

maar eveneens om een duidelijke communicatie aan de betrokken gepensioneerden mogelijk te maken.

Later in het jaar 2014 kregen wij hierover haast geen klachten meer. De PDOS bevestigde ons dat de samenwerking met Bpost werd geoptimaliseerd. Er wordt nu meteen een schriftelijke vraag aan Bpost gesteld wanneer een betrokkene een verzoek bij de PDOS indient over de niet betaling van zijn pensioen. Ook wanneer bedragen worden teruggestort wordt onmiddellijk actie bij Bpost ondernomen.

Alle betrokkenen binnen de PDOS (betaaldiensten, contactcenter, ...) moeten meteen ingelicht worden wanneer zich een probleem voordoet, wat de oorzaak is van het probleem, welke oplossing eraan zal geboden worden en binnen welke tijdspanne het pensioen betaald zal worden.

Naast het telefonisch contact lezen we in de klachten die de Ombudsdienst ontvangt ook dat vele gepensioneerden bij een vraag of probleem in verband met de betaling van het overheidspensioen contact opnemen met de PDOS via het e-mailadres ccpay@pdos.fgov.be. We merken dat vooral gepensioneerden in het buitenland van deze optie gebruik maken. De moeilijkheden die het tijdsverschil met het buitenland bij een telefonisch contact teweegbrengt en het feit dat deze vorm van communicatie gratis is (in tegenstelling tot de vaak hoge telefoonkosten) verklaren dit.

Om de communicatie via mail tot een succes te laten uitgroeien is een strikte opvolging van de in- en uitgaande mails aangewezen. Zo was er in april 2014 een technische fout in het systeem waardoor een aantal meldingen 'email gewist zonder gelezen' automatisch werden verzonden. Wanneer hierop niet meteen reactie komt van de PDOS naar de betrokken gepensioneerden veroorzaakt dit ongerustheid met nieuwe mails en/of telefoons tot gevolg. Uiteindelijk komen deze personen vrij snel bij de Ombudsdienst Pensioenen terecht omdat ze bij de PDOS geen onmiddellijk antwoord krijgen en dus hun ongerustheid, die vaak onterecht is, alleen maar groter wordt.

3. De redelijke termijn

Wat de antwoordtermijn van e-mails betreft is er vaak onzekerheid en ongenoegen bij de gepensioneerden over de behandeling van deze mails. In verschillende klachten lezen we dat de gepensioneerden geen antwoord ontvingen op hun vraag of klacht over de betaling (haast alle klachten handelden over het niet ant-

woorden op vragen over de betaling in het buitenland), of althans toch niet binnen de termijn die de gepensioneerde als redelijke antwoordtermijn beschouwde.

Op wettelijk vlak is er enkel het Handvest van de sociaal verzekerde dat in artikel 3 bepaalt dat de instellingen van sociale zekerheid verplicht zijn aan de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken binnen een termijn van vijfenveertig dagen. Het moge duidelijk zijn dat deze wettelijk verplichting gezien de urgentie die de meeste betalingsproblemen met zich meebrengen, geen soelaas biedt.

Indien de gepensioneerde geen antwoord ontvangt binnen wat men als redelijke antwoordtermijn kan beschouwen, zal deze noodgedwongen beroep doen op een telefonisch contact, ondanks de hiermee gepaard gaande en hoger vernoemde moeilijkheden. Op deze manier wordt de werkdruk van de 1765 pensioenlijnen verhoogd.

Tot op heden wordt niet gecommuniceerd wat als redelijke antwoordtermijn bij een betalingsprobleem geformuleerd per e-mail kan beschouwd worden. De Ombudsdienst Pensioenen roept dan ook de pensioendiensten op hun engagementen op het gebied van het beantwoorden van mails betreffende betalingsproblemen te definiëren en duidelijk kenbaar te maken aan de gepensioneerden. Een klantencharter³⁸ is hiertoe het ideale middel. Op deze wijze wordt er transparantie geboden over de dienstverlening. In dergelijk document kan de pensioendienst formeel haar engagement vastleggen. Hierdoor weet de gepensioneerde wat hij kan verwachten. Wel dient dit document op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en indien gewenst aangepast te worden. Enkel op deze wijze blijft het document actueel en vindt er een afstemming plaats tussen de verwachtingen van de gepensioneerden enerzijds en het haalbare engagement van de pensioendienst anderzijds.

Als inspiratie voor wat als redelijke termijn dient beschouwd te worden kan verwezen worden naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB), die instaat voor de be-

³⁸ De RVP die instaat voor de betaling van de werknemerspensioenen beschikt momenteel reeds over een klantencharter. Doch hierin is wat betreft het beantwoorden van mails enkel voorzien in een algemeen engagement dat stelt dat elke e-mail binnen de 21 werkdagen beantwoord wordt. Indien de RVP uitzonderlijk er niet toe in staat is binnen de 21 dagen een definitief antwoord te bezorgen, dan brengt hij binnen diezelfde termijn de gepensioneerde hiervan op de hoogte. De Ombudsdienst Pensioenen uit zijn lof voor dit duidelijk verwoord engagement waarbij de RVP een strenger engagement aangaat dan wettelijk verplicht volgens het Handvest van de sociaal verzekerde, doch stelt vast dat deze termijn niet dienstig is teneinde te beantwoorden aan de verwachtingen van gepensioneerden die geconfronteerd worden met een betalingsprobleem.

taling van wettelijke pensioenen (AOW) in Nederland, die zich engageert in zijn servicegarantie om binnen de twee werkdagen een antwoord op een e-mail te verschaffen³⁹.

De PDOS bevestigde ons dat hij alles in het werk stelt om de antwoordtermijn op vragen omtrent de betaling van het pensioen in het buitenland zo kort mogelijk te houden. Hij streeft naar een antwoordtermijn van een paar dagen. Indien een antwoord niet binnen die termijn mogelijk is, wordt er aandacht geschonken aan het verzenden van een bericht aan betrokkene met de melding dat een snel antwoord niet mogelijk is.

4. Schadevergoeding

Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt dat er van rechtswege intresten verschuldigd zijn vanaf de opeisbaarheid van het pensioen en ten vroegste na het verstrijken van 4 maanden vanaf de kennisgeving van de beslissing tot toekenning. De betaling van intresten is in dit Handvest verbonden aan de beslissing tot toekenning van het voordeel en voorziet bijgevolg enkel een "schadevergoeding" voor een laattijdige eerste betaling van het pensioen.

Wij vestigen er de aandacht op dat voor personen die op een buitenlandse rekening worden betaald, de betaling van het pensioen na vervallen termijn steeds ten vroegste bij het begin van de volgende maand gebeurt. Dit is niet in overeenstemming met de wettelijke bepalingen die stellen dat het pensioen na vervallen termijn op de laatste werkdag van de maand betaald moet worden.

Blijft nog de mogelijkheid tot het toekennen van een schadevergoeding in toepassing van het gemeen recht.

Gelet op artikel 1382 Burgerlijk Wetboek kan aan de aansprakelijke de schade die hij toebrengt aan derden gevraagd worden te vergoeden.

Er zijn drie criteria verbonden aan deze regel, namelijk :

- de schade moet bewezen zijn;
- de fout van diegene die de schade heeft toegebracht moet bewezen zijn;
- en er moet een oorzakelijk verband bestaan tussen die schade en de fout.

De moeilijkheid ligt in het feit dat het slachtoffer in-

³⁹ In 2013 heeft de Ombudsdienst Pensioenen op 7 november 2013 een bezoek gebracht aan de Sociale Verzekeringsbank in Utrecht. Eén van de doelstellingen van dit bezoek was een benchmarking. De SVB is in 2013 als overheidsorganisatie in Nederland bekroond met de Customer Centric DNA Award voor beste klantgerichte organisatie.

staat voor het aanbrengen van de vereiste bewijzen. Kan hij dat niet, dan zal er geen vergoeding zijn.

Nemen we het voorbeeld van de laattijdige betalingen in VS, Canada en Groot-Brittannië waarbij een coördinatieprobleem tussen PDOS en zijn betalingspartners aan de oorzaak van het betalingsprobleem lag (expliciete vermelding op betalingsopdracht door PDOS dat de betaling diende te gebeuren in dollars loste het coördinatieprobleem op). De PDOS overwoog hier de toekenning van een schadevergoeding op basis van artikel 1382 Burgerlijk Wetboek niet aangezien dit een fout van de PDOS impliceert. Voor de PDOS is dit voor zover nog niet aangetoond.

Wanneer gepensioneerden (verschillende keren in een jaar) merken dat hun pensioen laattijdig op hun rekening beschikbaar is (vaak pas na de 10de van de maand) en hierdoor schade leiden (rekeningen die niet betaald werden, verwijlinteressen, ...) en de pensioendienst deze situatie niet binnen een redelijke termijn kan verhelpen (de gepensioneerden in het buitenland klagen reeds jaren over de te late betaling van hun pensioen – zie ons Jaarverslag 2010, p. 152) lijkt het overwegen van het voorzien in een schadeloosstelling mee te kunnen helpen aan het herstel van het vertrouwen in de pensioendienst. Deze schadeloosstelling zou tegelijk ook de eventuele kosten die een late betaling voor de gepensioneerden meebrengt vergoeden.

De PDOS bevestigde ons wel dat hij eventuele kosten die gepaard gaan met wisselkoersen of met het innen van een cheque vergoedt wanneer deze kosten het gevolg zijn van een verkeerde betaalopdracht van de PDOS (b.v. betaling in verkeerde valuta, ...).

5. Tot slot

Het College betreurt dat de overname van de betalingen van de CDVU door de betaaldienst van de PDOS met heel wat problemen gepaard ging. De PDOS heeft echter lessen getrokken en is zich ervan bewust dat er werk moet gemaakt worden van de modernisering van de procedures en de informaticatoepassingen (gelet op de nakende overname door de PDOS heeft de CDVU de laatste jaren op dit gebied weinig inspanningen gedaan) en van een betere communicatie en dienstverlening.

De PDOS heeft in 2014 al een aantal aanpassingen gedaan. Hij heeft ook verschillende projecten opgestart. Deze zouden moeten gefinaliseerd worden in 2017.

Het College merkt een positieve ingesteldheid bij de

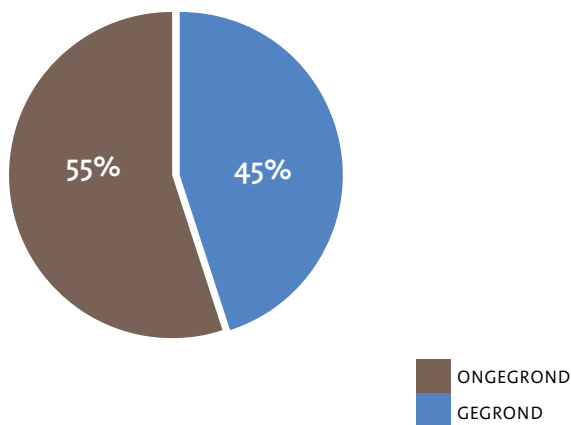
PDOS en de wil tot modernisering en aanpassing van de procedures inzake de betaling van de pensioenen, vooral dan voor de betalingen in het buitenland. Wij hebben begrip voor het feit dat deze veranderingen enige tijd zullen vragen, zeker in tijden van besparingen. Wij volgen dit uiteraard verder op en komen hierop eventueel terug in latere Jaarverslagen.

Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Deze pensioendienst kent het pensioenrecht toe aan gewezen zelfstandigen. Zoals hoger vermeld, verzekert de RVP de betaling van de pensioenen van de zelfstandigen.

..Eindresultaat in de afgesloten dossiers

RSVZ



..Opmerkelijke dossiers

Vervroegd pensioen – Loopbaanvoorwaarden vanaf 1 januari 2013 – Terbeschikkingstelling in het onderwijs – Toepassing van de regels inzake ambtenarenpensioenen op de pensioenen in de regeling voor werknemers en in de regeling voor zelfstandigen – Geen toepassing in de openbare sector van regels uit de werknemersregeling

Dossiers 25441 – 25452 – 25800

Zie deel De toekenningsdiensten van de RVP, p. 34

Vergissing van de pensioendiensten – Herziening van de terugvorderingsbeslissing – Beperking / Vernietiging van de terugvordering na bemiddeling

Dossiers 25573 – 25550 – 25107 en andere

Zie deel De toekenningsdiensten van de RVP, p. 29

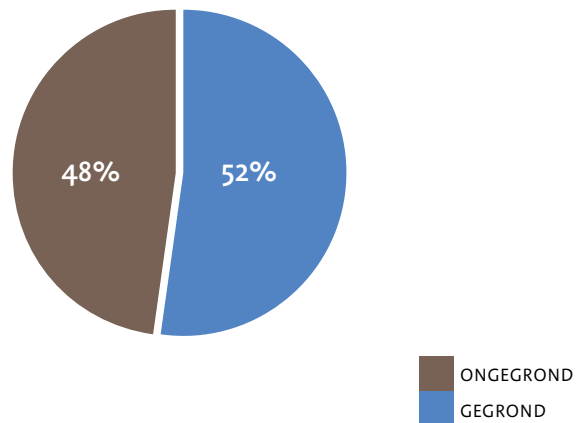
Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, Ethias, de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen en andere

Sommige van deze kleinere pensioendiensten fungeren tegelijkertijd als toekennings- en betalingsdienst. Anderen enkel als toekennings- of betalingsdienst.

Op 1 januari 2015 fusioneert de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO) tot een nieuwe instelling: de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS).

..Eindresultaat in de afgesloten dossiers

DOSZ, NMBS, Ethias, ...



..Opmerkelijke dossiers

Inhoudingen op pensioen – Pensioen van de RVP en de NMBS – Betaling van het pensioen van de maand oktober 2014 – Aanzienlijke wijzigingen in de bedrijfsvoorheffing – Niet altijd correcte nieuwe situatie

Dossiers 25245 – 26198 – 26395 – 26386 en andere

De feiten

1ste geval:

De heer Nelis geniet een pensioen van de NMBS van zo'n 1.935 euro bruto per maand. Daarnaast geniet hij een pensioen van de RVP van 204 euro per maand.

De RVP hield op dit pensioentje een bedrijfsvoorheffing in van 20,20 % (39,74 euro). De NMBS hield op het pensioen een bedrijfsvoorheffing in van 17,43 % of 320,97 euro.

Zonder enige verwittiging zakte het netto bedrag van zijn NMBS pensioen met zo'n 50 euro.

De heer Nelis nam meteen contact op met de NMBS om deze fout recht te zetten. De NMBS deelde hem echter mee dat alles correct was. De Heer Nelis vindt het eigenaardig dat hij netto 50 euro minder krijgt terwijl zijn situatie niet veranderd is.

2de geval:

De heer Grosjean contacteert ons op 31 oktober 2014. Toen hij zijn bankrekening controleerde merkte hij dat het netto pensioen dat die dag gestort was door de NMBS bijna 350 euro minder was dan het bedrag van de maand voordien.

Hij nam onmiddellijk telefonisch contact op met de NMBS. Daar deelde men hem mee dat deze vermindering het gevolg was van het feit dat zijn vrouw ook een pensioen genoot.

De heer Grosjean blijft enigszins verbaasd achter. Zijn echtgenote geniet een klein pensioentje sedert december 2011. Dit kan nu toch niet zo'n verschil geven in het netto pensioenbedrag.

Hij vraagt ons zijn dossier na te kijken. Hij vraagt zich ook af of de NMBS zijn pensioen zomaar kan verminderen zonder voorafgaande verwittiging.

3de geval:

De heer Wolfkens neemt begin december 2014 contact op met de Ombudsman Pensioenen. Het is nu al twee maanden dat hij 247 euro minder pensioen op zijn rekening ontvangt. Uit een telefoongesprek met de NMBS meende hij begrepen te hebben dat er een fout gebeurde in de roerende voorheffing. Hij hoopte "ten stelligste dat er snel een oplossing komt".

Bedenkingen

De sociale bijdragen (ZIV- en solidariteitsbijdrage) en de bedrijfsvoorheffing moeten berekend worden op basis van het totale bedrag van de wettelijke (en eventuele extra-legale) voordelen. Om deze inhoudingen correct te kunnen berekenen moet elke betaaldienst kennis hebben van de bedragen die door de andere instellingen betaald worden. De ingehouden percentages moeten dezelfde zijn op elk voordeel dat betaald wordt.

Hoe gebeurt dit in de praktijk?

Binnen het netwerk van de sociale zekerheid bestaat er een centraal register, het pensioenkadaster, waarin alle



Patrick Raes:

"Onze onafhankelijkheid is voor ons en voor onze klanten van cruciaal belang, het laat ons toe in alle objectiviteit de klachten te onderzoeken".

bedragen van de wettelijke pensioenen en de extralegale voordelen die aan één gerechtigde worden uitgekeerd, worden opgenomen. Het pensioenkadaster wordt beheerd door de RVP. De pensioendiensten zenden hun gegevens naar dit pensioenkadaster en bekomen vanuit het pensioenkadaster de nodige informatie. Door middel van elektronische informatiestromen worden de gegevens tussen de instellingen via de KSZ uitgewisseld. Dankzij dit instrument moeten de pensioendiensten ertoe in staat zijn om de inhoudingen op de pensioenen die zij betalen correct te berekenen.

Wanneer een pensioen betaald wordt door de RVP is de RVP de instelling die de inhoudingen vaststelt en aan de NMBS meedeelt. De NMBS is verplicht om de inhoudingen zoals door de RVP meegedeeld uit te voeren.

De vastgestelde percentages bedrijfsvoorheffing worden door middel van een driemaandelijke stroom via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid doorgestuurd naar de NMBS. Dat gegevensbestand werd op een beveiligde server (webdav-server van Smals) ter beschikking gesteld. De NMBS heeft dan nog tijd nodig om deze percentages toe te passen⁴⁰. In de praktijk gebeurde de overname van dat bestand in de databank van de NMBS automatisch vanaf het moment dat het bestand op de server aanwezig was.

⁴⁰ Voor een uitgebreide informatie omtrent de gegevensstromen verwijzen wij naar ons Jaarverslag 2013, p. 106 e.v.

Het is wel echt opvallend dat bij de betaling van het pensioen van oktober 2014 er zo veel gepensioneerden zijn die aanzienlijk minder netto pensioen ontvangen hebben. Terwijl wij eerder zelden klachten ontvangen over de betaling van de pensioenen van de NMBS kregen wij in november en december 2014 wekelijks klachten binnen over het verminderde netto pensioenbedrag.

Uit informatie van de NMBS blijkt dat het pensioenkadaster zijn procedure gewijzigd heeft zonder de NMBS daarvan op de hoogte te brengen (overgang van een webdav-verbinding naar SFTP). Daarom waren er in de loop van 2014 nog geen nieuwe gegevens van het pensioenkadaster bij de NMBS toegekomen. De NMBS heeft zijn informaticatoepassingen moeten aanpassen om de gewijzigde procedure van het pensioenkadaster te implementeren en om de bestanden vanuit een DMZ-server te kunnen opladen.

Die nieuwe procedure werd voor de eerste keer gebruikt voor de betaling van oktober 2014. Daar dit meteen de eerste update van de gegevens betekende in 2014 had dit een groot aantal wijzigingen tot gevolg.

In het geval van de heer Nelis wees ons onderzoek uit dat de RVP reeds het ganse jaar 2014 een bedrijfsvoorheffing van 20,20 % inhield op zijn pensioen. Dit is het percentage dat voor zijn situatie (gepensioneerde zonder gezinslast) voorkomt in de bedrijfsvoorheffingschalen zoals opgesteld door de FOD Financiën.

Ingevolge de update van de gegevens in oktober 2014 heeft de NMBS onmiddellijk het percentage bedrijfsvoorheffing aangepast. Dit had een vermindering van het netto pensioen met 50 euro tot gevolg.

In principe controleert de NMBS de kwaliteit van de gegevens die door de RVP verstrekt worden niet, aangezien de NMBS verplicht is de meegedeelde inhoudingen te verrichten.

Er is echter gebleken dat de nieuw doorgestuurde percentages voor gepensioneerden die een echtgeno(o)t(e) ten laste hebben, niet correct waren. De NMBS nam contact op met de RVP. De RVP stuurde geen rechtzetting door.

Dit was ook het geval voor de heer Grosjean. Voor de heer Grosjean kreeg de NMBS in oktober 2014 van de RVP de opdracht om een bedrijfsvoorheffing in te houden van 27,60 %. Dit is het percentage dat op het belastbare pensioenbedrag moet ingehouden worden

wanneer er geen gezinslast is (echtgenote niet ten laste). De NMBS past deze inhouding meteen toe vanaf oktober 2014.

Wij stellen vast dat de RVP daarentegen een bedrijfsvoorheffing inhoudt van 19,1 %, rekening houdende met de gezinslast (echtgenote heeft beperkte inkomsten).

In de automatische melding van de in te houden bedrijfsvoorheffing via de Kruispuntbank werd er inderdaad geen rekening gehouden met de gezinslast. Hierdoor was het in te houden percentage dat de NMBS in oktober ontvangen heeft fout.

Na onze interventie heeft de NMBS de RVP hierover ondervraagd. De RVP deelde aan de NMBS het correcte percentage van 19,1 % mee. De NMBS houdt vanaf november 2014 weer het correcte percentage in. Ook voor alle andere gelijkaardige dossiers heeft de NMBS naar aanleiding van elke tussenkomst van een gepensioneerde, het dossier aan de RVP overgemaakt voor analyse en eventuele verbetering.

Gelet op de omvang van de taak was het soms moeilijk om alle gevallen onmiddellijk te regelen. Nochtans was dit uiterst belangrijk.

Gelet op het feit dat het fiscale jaar bij de NMBS afliep op 14 november 2014 vond de NMBS het belangrijk om de gevallen waarin in oktober 2014 ten onrechte meer bedrijfsvoorheffing werd ingehouden te corrigeren. Zo kon de betaling vanaf november 2014 weer met een correcte inhouding gebeuren en kon de in oktober te veel ingehouden voorheffing nog meteen aan de gepensioneerden terug betaald worden. Na de datum van afsluiting van het fiscale jaar bij de NMBS stort de NMBS immers geen teveel ingehouden bijdragen meer terug. De regularisatie dient dan te gebeuren via de fiscale aanslag door de FOD Financiën (1 à 2 jaar later)⁴¹.

Het geval van de heer Wolfkens is quasi identiek aan dat van de heer Grosjean. Ook in het geval van de Wolfkens wordt er bij de doorzending van de nieuwe gegevens geen rekening gehouden met de gezinslast. De NMBS houdt bijgevolg vanaf oktober 2014 meer bedrijfsvoorheffing in.

41 Hiervan getuigt het dossier 26395 van de heer Renard. Zijn dossier werd na onze interventie begin december 2014 door de NMBS herzien. Vanaf december 2014 wordt weer het correcte percentage bedrijfsvoorheffing ingehouden. De teveel ingehouden voorheffing voor oktober en november 2014 (samen goed voor meer dan 700 euro) wordt evenwel niet meteen terugbetaald. Wij hebben de heer Renard enkel kunnen helpen voor wat betreft de aanpassing van de maandelijkse inhoudingen. Hij was niet te spreken over het feit dat hij moest wachten tot de belastingaanslag in 2015 om de teveel ingehouden bedragen te kunnen recupereren.

Toch is er een belangrijk verschilpunt. Ook de RVP houdt op het pensioen dat hij betaalt een bedrijfsvoorheffing in zonder rekening te houden met de gezinslast. Nochtans heeft de echtgenote van de heer Wolfkens geen enkel inkomen.

Wij stelden vast dat het pensioen dat de RVP aan de heer Wolfkens betaalt door het RSVZ (de heer Wolfkens was zelfstandige) op basis van het bedrag als alleenstaande werd vastgesteld.

Op onze vraag onderzocht het RVSZ dit dossier opnieuw. Uit dit onderzoek bleek dat er op het ogenblik van de vaststelling van het pensioen (1 april 2011) een gezinspensioen had kunnen toegekend worden. Het RSVZ heeft dit dossier herzien met terugwerkende kracht. Het pensioen werd verhoogd van 35,77 euro bruto per maand naar 44,71 euro.

Zowel de NMBS als de RVP pasten de bedrijfsvoorheffing aan. Helaas was het te laat om de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing aan betrokkene terug te betalen. Deze zal verrekend worden via de belastingen.

Conclusie 1

De uitwisseling van gegevens via de driemaandelijke stroom heeft in oktober 2014 een aanzienlijk aantal aanpassingen tot gevolg gehad in de pensioenen die door de NMBS betaald werden. De wijzigingen in de procedures inzake gegevensuitwisseling zijn hier niet vreemd aan.

In vele gevallen waren de aanpassingen terecht. Echter, in alle gevallen waarin de gepensioneerde gezinslast had, was de aanpassing fout. Er werd immers geen rekening gehouden met deze gezinslast voor het vaststellen van het percentage bedrijfsvoorheffing.

Wij herhalen onze oproep uit ons Jaarverslag 2013 aan de pensioendiensten om werk te maken van een gemeenschappelijke werkgroep om de blijvende problemen inzake coördinatie die zich voordoen wanneer meerdere pensioenen aan één gerechtigde worden betaald, te onderzoeken.

Conclusie 2

De NMBS heeft alle dossiers op vraag herzien. Daar waar deze herziening vóór het afsluiten van het fiscaal jaar gebeurde, ontvingen de gepensioneerden de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing samen met de betaling van het pensioen van de maand november.

Door de afsluiting van het fiscale jaar in november

bleef er voor de NMBS slechts weinig tijd over om de regularisatie door te voeren. Zoals in ons Jaarverslag 2013 reeds vermeld werd, is de einddatum waarop er nog een terugbetaling van de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing kan gebeuren niet gelijk in elke instelling. Zo betaalt de PDOS nog bedrijfsvoorheffing terug tot op het moment dat de fiscale fiches worden verstuurd (ongeveer februari van het volgende jaar) en de RVP tot het einde van het lopende fiscale jaar.

Dit alles betekent dat een gepensioneerde met meerdere pensioenen geconfronteerd wordt met verschillende regels inzake de mogelijkheid tot terugbetaling van de ingehouden bijdragen. Ook hier zou een betere coördinatie tussen de verschillende pensioendiensten wenselijk zijn.

Conclusie 3

In het verleden werd geen specifieke brief naar een gepensioneerde gestuurd wanneer de RVP procentagewijzigingen oplegde.

Dit zorgde deze keer voor heel wat ongerustheid bij de gepensioneerden. Dat op het rekeninguittreksel van de financiële instelling een detail van de inhoudingen vermeld is (zoals overigens elke maand) en dus de gepensioneerden daar kunnen afleiden waardoor de wijziging in het netto bedrag veroorzaakt wordt (wijziging in ZIV, solidariteitsbijdrage of bedrijfsvoorheffing), wordt door de meesten niet als voldoende informatie en zeker niet als geruststelling ervaren, zoals bleek uit de vele klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Deze uitzonderlijke situatie (eerste aanpassing van de gegevens in het jaar 2014) en het feit dat er vrij snel bleek dat er bij een specifieke groep van gepensioneerden (met gezinslast) een verkeerde inhouding gebeurde, vroeg volgens ons om uitzonderlijke maatregelen.

Een mailing aan alle gepensioneerden zou hier heel wat ongerustheid hebben kunnen vermijden. Bovendien kon deze mailing ook gebruikt worden om de betrokkenen uit te nodigen met de NMBS contact op te nemen om hun situatie te laten herzien indien zij meenden dat de gegevens niet correct waren.

De NMBS deelde ons mee dat hij in de toekomst aandacht zal besteden aan het informeren van de gepensioneerden wanneer er wijzigingen in hun financiële toestand optreden.

Ook op dit punt roepen wij nogmaals op tot een betere coördinatie.

Algemene conclusie

De inhoudingen op de pensioenen blijven voor moeilijkheden zorgen. De coördinatie tussen de verschillende pensioendiensten verloopt nog steeds niet optimaal. De gepensioneerde heeft geen weet van wat er achter de schermen gebeurt (en onder de huidige omstandigheden noodzakelijk is) om tot correcte inhoudingen op zijn pensioen te komen. Hij draagt echter wel de gevolgen indien er iets fout loopt en hij een lager netto pensioenbedrag ontvangt dan datgene wat hij in zijn specifieke situatie mag verwachten.

Het is begrijpelijk dat de betrokken gepensioneerde niet tevreden is indien hij op een regularisatie van de bedrijfsvoorheffing in sommige gevallen moet wachten tot hij het aanslagbiljet inzake personenbelasting ontvangt.

Het College drukt de wens uit dat er werk gemaakt wordt van een breed overleg om tot de uitbouw van een efficiënte opvolging van de in te houden bijdragen te komen en tot uniforme regels inzake terugbetaling van teveel ingehouden bijdragen.

Ledenbijdrage voor een syndicale organisatie – Automatische verderzetting van lidmaatschap na pensionering bij NMBS – Terugbetaling van (onterecht) ingehouden bijdragen

Dossier 25571**De feiten**

De heer Fierens is al enige jaren gepensionerd bij de NMBS.

Vanaf maart 2013 houdt de NMBS een bijdrage voor lidmaatschap van een syndicale organisatie in op zijn pensioen (5,05 euro per maand).

In april 2014 vraagt de heer Fierens om niet langer deze bijdrage in te houden en om de bijdragen die sedert maart 2013 werden ingehouden aan hem terug te betalen. Hij was immers geen lid van een vakbond en wenste dit ook niet te worden.

De NMBS stopt de ledenbijdrage maar deelt hem mee dat het niet mogelijk is om de ingehouden bijdragen aan hem terug te betalen. Hij moet zich hiervoor maar wenden tot zijn vakbond. De heer Fierens is echter geen lid van een vakbond, dit is nu net het probleem,

en weet niet wat te doen. Hij wendt zich tot de Ombudsman.

Bedenkingen

Op 12 juli 2012 werd door de NMBS en de erkende syndicale organisaties overeengekomen om op het ogenblik van de pensionering van een statutair personeelslid van de NMBS de inhoudingen van de bijdragen voort te zetten. Men spreekt hier van de automatische verlenging van het lidmaatschap.

Dit betekent dat wie als personeelslid van de NMBS aangesloten is bij een vakbond ook na zijn pensionering lid blijft. De inhoudingen worden voortgezet tenzij de betrokkene schriftelijk vraagt om de stopzetting van de inhouding van de bijdragen.

In februari 2013 werd de ledenverwerking van de syndicale organisaties bij de NMBS gecentraliseerd. Naar aanleiding van deze herstructurering werden namenlijsten opgemaakt van personen op wiens pensioen een bijdrage diende te worden ingehouden.

De heer Fierens kwam in deze lijsten voor. Daarom hield de NMBS vanaf maart 2013 een ledenbijdrage in op zijn pensioen.

Ook op onze vraag wou de NMBS in eerste instantie de ingehouden bijdragen niet terugstorten aan de heer Fierens. De NMBS argumenteerde dat de ledenbijdragen geen deel uitmaken van het budget van de NMBS maar maandelijks worden doorgestort aan de erkende syndicale organisaties. De NMBS is in deze uitsluitend uitvoerder ten voordele van een derde.

De NMBS bleef erbij dat de heer Fierens zich moest wenden tot de syndicale verantwoordelijke van zijn gewest.

Het standpunt van de NMBS bleef ons verbazen. Te meer daar de heer Fierens reeds een aantal jaren gepensionerd is bij de NMBS en er pas vanaf maart 2013 inhoudingen voor de syndicale bijdrage op zijn pensioen werden verricht. Men kan hier dan ook bezwaarlijk spreken van een automatische voortzetting van het lidmaatschap op het ogenblik van de pensionering. Het College meende dat het hier eerder een nieuw lidmaatschap betrof waarvoor betrokkene overigens geen toestemming had gegeven.

Bovendien kan de NMBS pensioendienst geen inhoudingen op het pensioen verrichten, andere dan de wettelijk of reglementair voorziene, zonder de instemming

van betrokkene. Op het ogenblik van de pensionering van de heer Fierens verzag niets in het automatisch verderzetten van het lidmaatschap van een vakbond. Wij meenden dan ook dat het onder die omstandigheden niet de bedoeling kan zijn dat betrokkene zelf moet instaan voor een terugvordering bij een syndicale organisatie waarvan hij geen lid is of wou zijn.

Conclusie

De NMBS ging in op onze vraag. Hij betaalde de ingehouden bijdragen, in totaal 71,50 euro, samen met het pensioen van de maand juni 2014 aan de heer Fierens.