



*Foutieve communicatie
over de betaalddata van pensioenen
per overschrijving in het buitenland*

11
HOOFDSTUK

Foutieve communicatie over de betaaldatum van pensioenen per overschrijving in het buitenland

Een gepensioneerd woonachtig in het buitenland gaat op zoek naar de datum waarop hij zijn pensioen zal ontvangen. Op de betaalkalender op de website van de FPD staat als betaaldatum 20 mei 2020 vermeld. Op mypension in de rubriek “Mijn betalingen” staat eveneens 20 mei 2020 vermeld. Doch op de verklarende brief ingevolge de wijziging van zijn pensioenbedrag die in mypension te vinden is onder de rubriek “Mijn dossier” staat dan weer “rond de 14de van elke maand” vermeld. Kortom naargelang welk communicatiemiddel men consulteert vindt men een andere betaaldatum. De gepensioneerd ontvangt het pensioengeld op zijn rekening op 18 mei 2020.

De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op de communicatie over de betaaldatum op punt te zetten.

DOSSIERS 34319 – 34349 – 34386 - ...

De feiten

De heer Klaes woont in Spanje. Zijn pensioen wordt betaald per overschrijving op een Spaanse rekening.

Op 17 januari 2020 klaagt hij bij de Federale Pensioendienst dat de betaling van zijn pensioen van januari nog steeds niet op zijn Spaanse zichtrekening overgeschreven is. In “mypension” heeft hij immers onder de rubriek “Mijn dossier” gevonden dat zijn pensioen rond de 14de van elke maand zal betaald worden. Hij stelt dat hij iedere maand 3 tot 5 dagen moet wachten op de betaling van zijn pensioen.

De FPD antwoordt hem op 22 januari 2020 door een betaalkalender op te sturen. In deze kalender is te zien dat de betaling van zijn pensioen pas voorzien is op 20 januari 2020. De FPD verduidelijkt in het antwoord tevens dat het pensioen moet overgeschreven worden op een buitenlandse rekening en dat hierdoor het kan zijn dat het bedrag pas een dag later beschikbaar is.

Ook in de volgende maanden ontvangt hij zijn pensioen rond de 18de van de maand terwijl hij dus in mypension onder de rubriek “Mijn dossier” gevonden heeft dat zijn pensioen rond de 14de van elke maand zal betaald worden.

Daarom doet de heer Klaes op 17 april 2020 zijn beklag bij de Ombudsdienst Pensioenen dat zijn pensioen iedere maand 3 tot 5 dagen te laat betaald wordt.

Bedenkingen

De pensioenen in het buitenland worden door de FPD overgeschreven op verschillende data. Het pensioen van de heer Klaes wordt in betaling gegeven volgens het betaalschema met de naam “LIQ3”¹. Dit is volgens de betaalkalender te vinden op de website van de FPD rond de 20ste van elke maand (zie tabel hieronder). De informatie bij betrokkene op mypension vermeld onder de rubriek “Mijn betalingen” is dezelfde datum als de toegestuurde kalender.

¹ Hiermee wordt de derde LIQuidatie bedoeld. Voor overschrijvingen in het buitenland is er ook nog LIQ1 en LIQ4.

Januari 2020	Juli 2020
20/01/2020	20/07/2020
Februari 2020	Augustus 2020
20/02/2020	20/08/2020
Maart 2020	September 2020
19/03/2020	18/09/2020
April 2020	Oktober 2020
20/04/2020	20/10/2020
Mei 2020	November 2020
20/05/2020	19/11/2020
Juni 2020	December 2020
18/06/2020	18/12/2020

Op 21 april 2020 antwoordt de Ombudsdienst Pensioenen aan de heer Klaes dat zijn klacht in onderzoek is en of hij kan melden wanneer hij exact de betaling ontvangen heeft. Uit een telefonisch onderhoud met de heer Klaes vernemen wij later dat hij zijn pensioen ontvangen heeft op 18 april 2020.

Het pensioen is dus op de rekening toegekomen 2 dagen voorafgaand aan de in de kalender voorziene betaaldatum.

Bij een wijziging van het pensioenbedrag (welvaartsaanpassing of vakantiegeld bijvoorbeeld) wordt er een geautomatiseerde verklarende brief door de FPD toegestuurd aan de pensioengerechtigden. Deze is te vinden via mypension in de rubriek "Mijn dossier" onder de naam "Maandelijks betaling van uw rechten FPD". Bij nazicht van deze geautomatiseerde brieven of ook "COMPERS" genoemd -in mei 2020 ontving betrokkene immers weer een geautomatiseerde brief daar naast zijn pensioen ook vakantiegeld uitbetaald wordt- blijkt dat deze een andere betaaldatum vermelden dan vermeld in de betaalkalender. Zo staat er bij de heer Klaes vermeld dat zijn pensioenbedrag zal uitbetaald worden rond de 14de van elke maand.

Maandbedrag van uw pensioen

Geachte heer,

Uw maandelijks pensioenbedrag is aangepast vanwege:

- de betaling van uw Vakantiegeld.

In de onderstaande tabel vindt u de berekening van het bedrag dat u verschuldigd is in mei 2020.

	Maandbedrag van april 2020 (EUR)	Maandbedrag van mei 2020 (EUR)
Rustpensioen Werknemer	544,22	544,22
Vakantiegeld	0,00	705,68
Totaal brutobedrag	544,22	1 249,90
Nettobedrag	544,22	1 249,90
Aan u te betalen	544,22	1 249,90

De Federale Pensioendienst zal u uw maandbedrag uitbetalen rond de 14e van elke maand op het bankrekeningnummer ES[...].

Hoogachtend,

Uit een verder nazicht blijkt dat alle brieven die in mypension in de rubriek “Mijn dossier” onder de naam “Maandelijks betaling van uw rechten FPD” gepubliceerd worden een andere datum vermelden dan wat in de betaalkalender voorzien wordt.

In andere klachtendossiers met andere betalingsschema's (LIQ1 en LIQ4) vinden wij dezelfde problematiek terug.

- **Voorbeeld LIQ 1 waarvan de betaling voorzien is rond de 12de van elke maand:**

30/03/2020

Maandbedrag van uw pensioen

Geachte,

Uw maandelijks pensioenbedrag is aangepast vanwege: een wijziging in uw rechten.

In de onderstaande tabel vindt u de berekening van het bedrag dat u verschuldigd is vanaf april 2020.

	Maandbedrag van maart 2020 (EUR)	Maandbedrag van april 2020 (EUR)
Rustpensioen Werknemer	418,13	426,49
Totaal brutobedrag	418,13	426,49
Nettobedrag	418,13	426,49
Aan u te betalen	418,13	426,49

De Federale Pensioendienst zal u uw maandbedrag uitbetalen rond de 6e van elke maand op het bankrekeningnummer [...].

Hoogachtend,

- **Voorbeeld LIQ4 waarvan de betaling voorzien is rond de 30ste van elke maand:**

14/05/2019

Maandbedrag van uw pensioen

Geachte heer,

Uw maandelijks pensioenbedrag is aangepast vanwege: de betaling van uw Vakantiegeld.

In de onderstaande tabel vindt u de berekening van het bedrag dat u verschuldigd is in mei 2019.

	Maandbedrag van april 2019 (EUR)	Maandbedrag van mei 2019 (EUR)
Rustpensioen Werknemer	961,80	961,80
Rustpensioen Zelfstandige	164,88	164,88
Vakantiegeld	0,00	814,22
Totaal brutobedrag	1 126,68	1 940,90
Belastbaar bedrag	1 126,68	1 126,68
Nettobedrag	1 126,68	1 940,90
Invordering voor derden [RVA Hasselt]	- 112,67	- 194,09
Aan u te betalen	1 014,01	1 746,81

De Federale Pensioendienst zal u uw maandbedrag uitbetalen rond de 24e van elke maand op het bankrekeningnummer [...].

Hoogachtend,

Samengevat

- Voorbeeld 1 - het dossier van de heer Klaes met een betaling in Spanje in LIQ 3. De betaalkalender voorziet een betaling in Spanje (in dit geval) rond de 20ste. De algemene brieven (zie bijlagen LIQ3) duiden evenwel op een betaling rond de 14de
- Voorbeeld 2 - betreft een betaling aan mevrouw Coetzee in Zuid-Afrika in LIQ1. De betaalkalender voorziet een betaling rond de 12de . De algemene brieven (zie bijlagen LIQ1) duiden evenwel op een betaling rond de 6de
- Voorbeeld 3 - een betaling in Chili aan mevrouw Kloostermans in LIQ4. De betaalkalender voorziet een betaling rond de 30ste. De algemene brieven (zie bijlagen LIQ4) duiden evenwel op een betaling rond de 24ste

Voor de duidelijkheid van onze uiteenzetting gaan wij verder met de klacht van de heer Klaes.

De betaalkalender voorziet de betaling rond de 20ste. De brieven geven een betaling aan rond de 14de. In realiteit wordt het pensioen van de heer Klaes betaald rond de 18de van elke maand.

Wij nemen contact met de FPD.

De FPD antwoordde ons dat deze problematiek intern geanalyseerd werd. Het probleem inzake de geautomatiseerde brieven COMPER Vakantiegeld, is hem gekend, geanalyseerd en opgenomen als te realiseren verbeterement in de lijst van aanpassingen.

Wij wijzen de FPD er nog bijkomend op dat het niet enkel gaat over de brieven met het detail van de betaling van het vakantiegeld, ook geautomatiseerde brieven met betrekking tot een herneming van een betaling (na ontvangst levensbewijs) of een welvaartsaanpassing van het pensioen (buiten de index) vermelden de verkeerde betaaldatum.

De Ombudsman Pensioenen roept de FPD dan ook op de communicatie over de betaaldatum op punt te zetten.