



# Alternatieve oplossingen bij geschillen

*Ombudsman  
als alternatieve wijze  
bij geschillenbeslechting*

14 HOOFDSTUK



# Ombudsman als alternatieve wijze van geschillenbeslechting

*In dit hoofdstuk bespreken we hoe door toedoen van de Ombudsman Pensioenen de FPD een verbeterde pensioenbeslissing trof met terugwerkende kracht tot de initiële ingangsdatum van het pensioen, in plaats van de eerder getroffen beslissing die inging vanaf de maand volgend op de nieuwe pensioenaanvraag. Immers ten tijde van de eerste pensioenbeslissing was het onderzoek naar de pensioenrechten niet correct gevoerd. De FPD had niet alle noodzakelijke informatie teneinde een correcte pensioenbeslissing te kunnen treffen opgevraagd bij de gepensioneerde. Dit resulteerde in de uitbetaling van achterstallige pensioenbedragen van in totaal 7.487,72 euro.*

*De maatschappelijk werkster bij wie de gepensioneerde aanklopte raadde deze aan in plaats van een rechtszaak in te spannen tegen de FPD, beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen kan immers een belangrijke rol spelen als vorm van alternatieve wijze van geschillenbeslechting.*

*De laatste jaren zien we dat de politiek inzet op de bevordering van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting, zoals de bemiddeling; dit om de rechtbanken te ontlasten.*

*Wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen kan in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank een beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen.*

*De Ombudsdienst Pensioenen heeft zonder twijfel verschillende troeven: de kosteloosheid, het minder formele karakter, de creativiteit in het zoeken naar de oplossing en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure zijn redenen om te kiezen voor een niet-contentieuze procedure. De expertise van de Ombudsdienst Pensioenen, die absoluut vereist is voor een materie met dergelijke complexiteit zoals de pensioenmaterie, versterkt deze troeven.*

### DOSSIER 34786

#### De feiten

Mevrouw Vandenberg ontvangt op 15 september 2020 een beslissing aangaande de herziening van haar pensioenrechten. Hierin wordt haar meegedeeld dat als gevolg van de ontvangen loopbaangegevens van Nederland zij vanaf 1 juli 2019 recht heeft op een bijkomend supplement als grenswerknemer en een pensioenbonus.

Zij vraagt zich af hoe het komt dat dit supplement en ook de pensioenbonus haar niet eerder toegekend werden. Immers haar pensioenrechten als werknemer werden reeds eerder onderzocht en toegekend op haar 60ste verjaardag met als ingangsdatum van haar pensioen 1 januari 2013. Toen werd haar enkel een nationaal Belgisch pensioenrecht toegekend.

Bij navraag bij de FPD wordt haar meegedeeld dat zij bij haar initiële pensioenaanvraag haar tewerkstelling in Nederland nooit heeft aangegeven en dat zij bovendien ook geen beroep heeft ingediend tegen de initiële pensioenbeslissing in 2012.

Dit vindt mevrouw Vandenberg eigenaardig. Daarom wendt zij zich tot de maatschappelijk werkster van haar gemeente. Na enkele telefonische contacten met de FPD, die niet het verhoopde resultaat opleverden, dient deze een verzoek in bij de Ombudsdienst Pensioenen om dit te onderzoeken.

De maatschappelijk werkster van de gemeente specificeert in het bijzonder dat zij op deze manier

een beroepsprocedure wil vermijden en vraagt of er een rechtzetting zou kunnen gebeuren met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2013 van het supplement grenswerknemer en eventueel ook van de pensioenbonus.

Wij citeren een gedeelte van de klacht:

*“Ik nam contact op met de FPD en men volgt mijn redenering. Men heeft de herziening echter laten ingaan op 1.7.2019 naar aanleiding van de aanvraag in functie van het AOW die mevrouw indiende op 6.6.2019. Men vertelde me dat men niet teruggaat met terugwerkende kracht tot 1.01.2013, aangezien mevrouw bij ontvangst van de kennisgeving van 26.02.2012 niet gereageerd heeft. Zij had toen een rechtzetting moeten vragen en nu is dit te laat.*

*Mij lijkt het echter billijk dat het dossier met terugwerkende recht met ingang van 1.01.2013 wordt rechtgezet. Om een beroepsprocedure te vermijden, wil ik via uw dienst nagaan of er een rechtzetting kan gebeuren.”*

## **Bedenkingen**

Eerst een korte verduidelijking van het begrip supplement grensarbeid.

Een Belg die in de Europese Economische Ruimte (lees Nederland) werkzaam was en bovendien bij de grensarbeiders kan ingedeeld worden, heeft een vrij complexe pensioenberekening.

In toepassing van de Europese verordening EU nr. 883/2004 en 987/2009, genomen ten voordele van de werknemers die zich binnen de grenzen van de Europese Unie verplaatsen, moeten eerst verschillende pensioenberekeningen plaatsvinden, waarna dan de voordeligste toestand moet toegekend worden.

1. Vooreerst wordt het nationaal pensioen berekend, dit is enkel op basis van de tewerkstelling in België.
2. Dan wordt een theoretisch pensioen berekend op basis van de totale tewerkstelling in alle betrokken lidstaten alsof deze volledige tewerkstelling in België had plaats gehad. Het theoretisch pensioen is louter een stap in de berekening. De lonen voor de tewerkstelling in het buitenland worden hier forfaitair toegekend.
3. Het theoretisch bedrag moet vervolgens evenredig herleid worden met de werkelijke tewerkstelling in België. Men vermenigvuldigt dus het theoretische pensioenbedrag met een breuk waarvan de teller het aantal dagen omvat van tewerkstelling in België en de noemer het totaal aantal dagen van de tewerkstelling in de verschillende landen. Dit is het evenredig pensioen. Uiteindelijk ontvangt de gepensioneerde het meest voordelige bedrag, dit is ofwel het nationaal pensioen ofwel het evenredig pensioen. Hij kan uiteraard nooit minder ontvangen dan het nationaal pensioen.

Een grensarbeider krijgt bovenop een berekening volgens de Europese verordeningen nog een extra pensioenberekening.

De berekening van het “intern recht” pensioen en het eventueel toekenbaar supplement grenswerknemer is een Belgisch bijkomend pensioenvoordeel dat gebaseerd is op buitenlandse tijdvakken van tewerkstelling als grensarbeider. Het is een voordeel dat vrij uniek is in Europa.

Dit supplement is bedoeld om hen een bedrag te verzekeren gelijk aan datgene dat zij zouden bekomen hebben indien zij dezelfde activiteit in België hadden uitgeoefend. Dit gegarandeerd pensioensupplement wordt steeds berekend op grond van een forfaitair loon.

Concreet betekent dit dat de jaren als grens- of seizoenarbeider moeten opgenomen worden in de berekening van het Belgisch pensioen. Dit pensioen noemt men het “intern recht”.

Is er nog geen toekenning van dit buitenlands voordeel, dan wordt dit supplement aan 100 % uitbetaald. Op het ogenblik dat het buitenlands pensioen voor de bewuste periode wordt toegekend, dan wordt dit in mindering gebracht van het supplement.

De pensioenwetgeving in verband met de toekenning en berekening van het grensarbeiderspensioen (of het intern recht pensioen)<sup>1</sup> werd door de Programmawet van 19 december 2014 grondig gewijzigd voor de pensioenen die ten vroegste kunnen ingaan vanaf 1 januari 2016.

1. Zie verder ook onze bespreking JV 2016, deel II, Klachten van algemene strekking, p. 87 en volgende.

Het is een uitstervend voordeel, doch in het dossier van mevrouw Vandenberg was het nog toekenbaar op de ingangsdatum van het pensioen.

Mevrouw Vandenberg vraagt haar Belgische pensioenrechten aan op 20 januari 2012. In haar aanvraag maakt zij geen melding van een tewerkstelling als grensarbeider in Nederland tijdens de periode van 9 oktober 1968 tot 28 november 1970

Als gevolg van haar pensioenaanvraag van 20 januari 2012 heeft de FPD op 26 juni 2012 aan mevrouw Vandenberg een rustpensioen werknemer toegekend van 1.039,35 euro met ingang vanaf 1 januari 2013.

Op 6 juni 2019 doet mevrouw Vandenberg haar aanvraag voor het Nederlandse AOW-pensioen via de Federale Pensioendienst. Deze stuurt de aanvraag samen met de nodige info over de Belgische tewerkstelling door naar de Sociale Verzekeringsbank.

Op 3 september 2019 neemt de Sociale Verzekeringsbank een beslissing met betrekking tot de rechten op een Nederlands AOW-pensioen voor wat betreft de tewerkstelling van mevrouw Vandenberg in Nederland. Het AOW-pensioen wordt haar met terugwerkende kracht toegekend vanaf 9 oktober 2018.

Zoals voorgeschreven in de Europese verordeningen stuurt de SVB een afschrift van deze beslissing naar de FPD.

Het is dus pas vele jaren later en als gevolg van de aanvraag van het Nederlandse AOW-pensioen dat de FPD in kennis gesteld wordt van de tewerkstelling in Nederland van mevrouw Vandenberg.

Hij onderzoekt de rechten in toepassing van de Europese verordeningen<sup>2</sup> en vraagt aan mevrouw Vandenberg bijkomende info over haar Nederlandse tewerkstelling.

Uit haar antwoord blijkt dat zij grensarbeider geweest was. De FPD treft een nieuwe beslissing op 15 september 2020 met als (vroegst mogelijke) ingangsdatum 1 juli 2019, zijnde de maand volgend op haar aanvraag van het AOW-pensioen.

Vanaf 1 juli 2019 wordt zij gerechtigd op een maandelijks “intern-recht” pensioen van 1.215,75 euro en een pensioenbonus van 46,32 euro per maand.

Deze herziening, en dus het in rekening brengen van de Nederlandse tewerkstelling levert een hoger Belgisch pensioenrecht op en tevens een pensioenbonus. De periode grensarbeid telt immers ook mee voor de opbouw van een kleine pensioenbonus.

De berekening van het complement wordt gedetailleerd weergegeven in de bijlage 2 bij de kennisgeving:

| <b>Bijlage 2: Berekening van het complement voor grens- of seizoenarbeid in het buitenland</b>   |                            |
|--|----------------------------|
| U hebt als grens- of seizoenwerknemer in het buitenland gewerkt. Daarom hebt u bij uw pensioenrecht mogelijk recht op een complement.  |                            |
| De hiernavolgende tabel geeft u inzicht in de berekeningswijze van dit complement  |                            |
|  | Aan het persoonlijk bedrag |
| (a) Uw totaal gewaarborgd rustpensioen voor uw Belgische tewerkstelling en uw tewerkstelling als gewezen grens- of seizoenwerknemer  | <b>15.196,38 EUR</b>       |
| (b) Verminderd met het pensioen voor de Belgische tijdvakken als werknemer   | <b>- 14.520,99 EUR</b>     |
| (c) Verminderd met het buitenlands pensioen voor de grens- of seizoenarbeid  | <b>- 607,44 EUR</b>        |
| <b>Complement rustpensioen voor grens- of seizoenarbeid in het buitenland</b>  | <b>67,95 EUR</b>           |
| (a) Het totaal gewaarborgd rustpensioen voor uw Belgische tewerkstelling en uw tewerkstelling als gewezen grens- of seizoenwerknemer is een Belgische pensioenberekening waarbij aan de dagen grens- en seizoenarbeid een forfaitair dagloon wordt toegewezen. U vindt de berekeningstabel hierna. |                            |
| (b) Het pensioen voor de Belgische tijdvakken als werknemer werd in voorgaande bijlagen toegelicht.  |                            |
| (c) Het buitenlands pensioen voor de grens- of seizoenarbeid is het buitenlands pensioenbedrag.  |                            |

2. Zie ook onze bespreking in ons JV 2013, p. 40 e.v.

Concreet wordt haar vanaf 1 juli 2019 een Belgisch intern recht pensioen toegekend van 15.196,38 euro per jaar (= 1.266,37 euro per maand).

Verminderd met het nationaal rustpensioen van 14.520,99 per jaar<sup>3</sup> (1.210,08 euro per maand) en met het AOW van 607,44 per jaar levert dit haar nog een klein complement rustpensioen op van 67,95 euro per jaar of 5,66 euro per maand. Samen met de pensioenbonus ten bedrage van 46,32 euro per maand heeft zij dus vanaf 1 juli 2019 een bruto verhoging van haar pensioen met 51,98 euro (46,32 euro + 5,66 euro) per maand.

De FPD rechtvaardigt de latere ingangsdatum (vanaf 1 juli 2019 in plaats van 1 januari 2013) van dit verhoogde pensioenrecht door aan te geven dat betrokkene de Nederlandse tewerkstelling nooit heeft aangegeven en dat zij blijkbaar ook akkoord was met de initiële beslissing omdat zij er geen beroep heeft tegen aangetekend.

In principe en ook volgens de vigerende wetgeving dient de FPD aan de toekomstig gepensioneerde bijkomende inlichtingen te vragen met betrekking tot o.a. de beroepsloopbaan.

Dit blijkt duidelijk uit artikel 19 bis van het Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, dat als volgt luidt: *“De Rijksdienst voor pensioenen eist van de aanvrager de nodig geoordeelde inlichtingen, documenten of bewijsstukken.*

*Zo de aanvrager ondanks aangetekend toegezonden herinnering gedurende méér dan één maand nalaat de gevraagde inlichtingen te verschaffen, mag de Rijksdienst beslissen op grond van de gegevens waarover hij beschikt, tenzij de aanvrager de Rijksdienst schriftelijk ervan in kennis stelt dat de gevraagde inlichtingen niet binnen de gestelde termijn kunnen worden verstrekt.”*

In de praktijk gebeurt deze vraag om informatie door aan betrokkene de vragenbundel *“eerste inlichtingen”* toe te sturen na ontvangst van de pensioenaanvraag. Hierin wordt onder meer ook gevraagd naar een mogelijke beroepsloopbaan in het buitenland.

Bij een grondig nazicht bleek evenwel dat deze noodzakelijke inlichtingen nooit toegestuurd werden aan mevrouw Vandenberg.

De Ombudsdienst Pensioenen was bijgevolg van mening dat de FPD hier niet voldaan had aan de bepalingen van artikel 21 quater, eerste en tweede alinea van het Algemeen Reglement<sup>4</sup>, wij citeren: *“Binnen de vier maanden na de ontvangst van de aanvraag deelt de Rijksdienst voor pensioenen aan de aanvrager mee dat het onderzoek van zijn dossier is gestart, het adres van de dienst die het dossier behandelt en, in voorkomend geval, of inlichtingen werden gevraagd aan andere Belgische of buitenlandse instellingen of administraties.*

*Indien inlichtingen worden gevraagd aan de aanvrager zelf is voldaan aan de bepaling van het voorgaand lid.”*

Mevrouw Vandenberg had dus destijds, tijdens het onderzoek van haar pensioenrechten, de mogelijkheid niet gehad om aan te geven dat er een tewerkstelling geweest was als grensarbeider. Dit lag aan de basis van de laattijdige toekenning van het grenswerknemerspensioen en bovendien kon een mogelijke toekenning pensioenbonus met terugwerkende kracht thans ook niet meer gebeuren.

Wij hebben de FPD hierop gewezen en op 20 oktober 2020 gevraagd om aan mevrouw alle wettelijke pensioenrechten toe te kennen met terugwerkende kracht<sup>5</sup> vanaf 1 januari 2013.

### Conclusie 1

De FPD heeft een positief gevolg gegeven aan onze interventie. De beslissing van 26 juni 2012 waarbij er een maandbedrag toegekend werd van 1.039,35 euro werd aangepast.

Op 27 oktober 2020 heeft hij 2 nieuwe beslissingen genomen:

3. Wat reeds in betaling was.

4. Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement (AR) betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers

5. In het kader van art. 21 bis van het AR: *“Wanneer vastgesteld wordt dat aan de administratieve beslissing een juridische of materiële vergissing kleeft, treft de Rijksdienst een nieuwe beslissing ter verbetering van deze juridische of materiële vergissing. De nieuwe beslissing heeft uitwerking op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan.”*

- Toekenning van een maandelijks bruto pensioenbedrag van 1.109,47 euro en een maandelijks pensioenbonus van 43,65 euro met ingang van 1 januari 2013;
- Toekenning van een maandelijks bruto pensioenbedrag van 1.196,39 euro en een maandelijks pensioenbonus van 46,32 euro met ingang van 1 november 2018.

Dit resulteerde in de uitbetaling van achterstallige pensioenbedragen van in totaal 7.487,72 euro.

### **Conclusie 2**

In het dossier van mevrouw Vandenberg kan er sprake zijn van een nalatigheid vanwege de FPD.

Later contact met de FPD van de gepensioneerde zelf en ook van de maatschappelijk werkster van de gemeente brachten geen oplossing en er werd terecht overwogen om een beroep tegen de laatste beslissing in te stellen, vooral dan voor wat betreft de retroactiviteit ervan.

Amper *één week* na de interventie van de Ombudsdienst Pensioenen *mét juridische argumentatie* was er al een nieuwe beslissing.

Het is onmiskenbaar dat deze manier van werken een enorm voordeel inhoudt voor beide betrokken partijen.

Eenzijds de klager die een gepast maar wellicht kostelijk juridisch advies zal uitsparen en anderzijds de FPD die een rechtszaak en de daarmee gepaard gaande werklast en gerechtskosten uitspaart.