

Pensioenschulden

De Ombudsman Pensioenen wordt met regelmaat geconfronteerd met klachten over pensioenschulden. De inhoud van deze klachten varieert. Pensioenschulden kunnen immers verschillende oorzaken hebben: de toekenning van een buitenlands pensioenvoordeel, een uitgeoefende beroepsactiviteit, cumulatie met een ander vervangingsinkomen, een nieuw huwelijk,

Hieronder worden 5 klachtendossiers besproken die betrekking hebben op terugvorderingen om uiteenlopende redenen. In alle gevallen leidde de bemiddeling van de Ombudsman tot een vermindering en/of zelfs het wegvallen van de pensioenschuld.

Het gaat in deze besprekingen over de zorgvuldigheid door de Federale Pensioendienst bij het vaststellen van de verjaringstermijn en de stuiting van de verjaring.

In vele gevallen kan de gepensioneerde wel een signaal geven dat er volgens hem iets misgelopen is of een twijfel uitdrukken, doch kan hij niet exact – bijvoorbeeld verwijzende naar de wetgeving en de te volgen procedures of met alle tegenbewijzen in de hand – duiden waar het volgens hem misliep. Kortom hij heeft de klok wel horen luiden, doch weet de klepel niet hangen.

Daarom adviseert de Ombudsman Pensioenen in dergelijke gevallen deze klachten grondig te onderzoeken en het terugvorderingsproces helemaal na te kijken op eventuele fouten of onvolmaaktheden.

Verder adviseert de Ombudsman Pensioenen om alvorens een grote pensioenschuld te betekenen eerst zelf contact op te nemen met de gepensioneerde zodat deze op de hoogte is van wat hem te wachten staat en niet overmand wordt door verwondering of zelfs angst bij de ontvangst van de betekening van de pensioenschuld.

Tevens kan de pensioendienst toelichting geven en raad geven hoe in de toekomst kan voorkomen worden dat opnieuw zo'n pensioenschuld zou ontstaan.

Dit is ook het ideale moment om de gepensioneerden te begeleiden in de aflossing van de schuld (b.v. doorverwijzen naar schuldbemiddelaar, gehele of gedeeltelijke kwijtschelding laten aanvragen bij de Raad voor Uitbetaling van de voordelen).

Tot slot biedt deze werkwijze de gepensioneerde de mogelijkheid weerwoord te bieden of toelichting te geven bij een uitzonderings situatie.

DOSSIER 34377

De feiten

De heer Desterck heeft op het ogenblik dat hij opgesloten wordt in de gevangenis een schuld tegenover de FPD die aangezuiverd wordt door inhoudingen van 10% op zijn pensioen.

Als gevolg van zijn verblijf in de gevangenis kon zijn pensioen nog slechts één jaar betaald worden, namelijk tot en met maart 2015.

Op het ogenblik dat hij terug in vrijheid gesteld wordt, herneemt de FPD zijn pensioenbetaling maar ook de invordering van 10%.

Betrokkene schrijft een brief naar de Federale Pensioendienst waarin hij stelt dat hij deze inhouding op zijn pensioen niet verwacht had. De FPD beschouwt deze brief als een aanvraag om kwijtschelding en vraagt aan betrokkene bijkomende informatie over zijn sociale en financiële toestand.

De heer Desterck gaat hier niet op in doch dient een schriftelijke klacht in bij de Ombudsdienst Pensioenen. In de laatste alinea van zijn klacht verwijst de heer Desterck naar het feit dat hij nooit het aflossingsplan getekend heeft omdat hij in de gevangenis geen inkomen had en er “slechts drie jaar een schuldvordering was geweest” en dat “zo de schuld zou kwijtgescholden zijn”.

Bedenkingen

Op het ogenblik van zijn opsluiting in de gevangenis in de loop van 2014 had betrokkene nog een schuld tegenover de FPD. Deze kon, gelet op de in tijd beperkte betaling van zijn pensioen¹, nog één jaar verder ingevorderd worden door inhoudingen van 10% op het pensioen.

Op het ogenblik van de stopzetting van de betalingen en dus ook van de inhoudingen, bedroeg de schuld nog 9.419,46 euro.

Een maandelijks inhouding op het pensioen is in principe telkens opnieuw een stuiting van de verjaring. Op het ogenblik dat de inhoudingen stoppen, blijft de wettelijke verjaringstermijn evenwel verder lopen.

De wettelijke bepalingen met betrekking tot de verjaringstermijnen vinden wij terug in de wet van 13 juni 1966 betreffende de rust- en overlevingspensioenen voor arbeiders, bedienden, zeevarenden onder Belgische vlag, mijnwerkers en vrijwillig verzekerden.

Wij citeren artikel 21, §4 van de wet van 13 juni 1966: *“Buiten de gevallen waarin is voorzien in het Burgerlijk Wetboek, wordt de verjaring gestuit door de terugvordering van het onverschuldigd uitbetaalde, door middel van een ter post aangetekend aan de schuldenaar betekend schrijven of door de behoorlijk gedane betekening van de verbeterde beslissing aan de betrokkene door de administratieve overheid belast met het vaststellen van de rechten.*

De verjaring moet binnen een termijn van zes maanden na de laatste daad tot terugvordering opnieuw gestuit worden.”

Omdat de betalingen van het pensioen stopgezet werden én dus ook de inhoudingen diende de FPD in principe de verjaring van deze schuldvordering om de zes maanden aangetekend te stuiten. Dit gebeurde aanvankelijk en er werd telkens gevraagd een maandelijks storting te verrichten (aflossingsplan).

Naar aanleiding van de aangetekende zending op 27 november 2017 met de vraag om maandelijks stortingen te verrichten reageerde het CAW² op 6 december 2017 met een brief dat betrokkene, gelet op zijn detentie, over geen inkomsten beschikte en werd gevraagd aan de FPD om hem uitstel van betaling toe te staan.

Dit neemt natuurlijk niet weg dat de verjaring van de schuld verder diende gestuit te worden. Het leek ons op dat ogenblik ook duidelijker wat de heer Desterck bedoelde met de laatste alinea van zijn klacht (zie hoger – De feiten – laatste alinea). Namelijk dat hij nooit een schulderkenning gedaan had en dat er niettemin een drietal jaar na zijn detentie nog steeds schuldvorderingen toegestuurd werden. Met andere woorden betrokkene wist de klok wel hangen, doch niet klepel: hij kon het probleem duiden, doch kon het niet exact formuleren.

Omdat wij niet direct aanwijzingen vonden in het dossier van de heer Desterck dat er na de laatste aangetekende zending van 27 november 2017 nog aangetekende stuitingen van de verjaring plaatsvonden – zodat de verjaring van de stuiting kon gerechtvaardigd worden – vroegen wij aan de

1 Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers: “Art. 70. § 1. De rust- en overlevingspensioenen worden geschorst voor de duur van hun opsluiting ten aanzien van de gerechtigden die in de gevangnissen zijn opgesloten of de gerechtigden die in gestichten tot bescherming van de maatschappij of in bedelaarskoloniën zijn opgenomen.
§ 2. Het genot van hun pensioen kan hun nochtans worden behouden zolang zij geen ononderbroken opsluiting van twaalf maanden hebben ondergaan.”

2 Centrum Algemeen Welzijnswerk.

FPD om ons de afschriften toe te sturen van de aangetekende zendingen waarbij de schuldvordering gestuit werd.

Conclusie

Op onze vraag over de aangetekende zendingen in verband met de schuld van 9.419,46 euro, antwoordde de FPD ons in eerste instantie dat er sinds 27 november 2017 geen stuiting van de verjaring meer gebeurd was.

De FPD vroeg ons bijkomend een afschrift van de klachtenbrief van betrokkene waarbij verwezen werd naar de vermeende aanvraag om kwijtschelding van schuld waar betrokkene verder geen gevolg aan gegeven had.

Dit antwoord leidde ons tot een tweede bemiddeling.

Wij merkten op dat het document dat betrokkene terugstuurde aan de FPD niet zozeer een aanvraag om kwijtschelding kon genoemd worden, doch eerder een antwoord op het document dat hem toegestuurd werd door de dienst invorderingen.

Uit de opmerkingen die betrokkene terugstuurde aan de FPD maar ook uit zijn klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen blijkt immers dat hij er van uit gaat dat hij geen schuld meer heeft. Vandaar wellicht dat hij ook de gevraagde stukken met betrekking tot zijn financiële en sociale toestand (nodig voor de verdere behandeling van zijn aanvraag tot kwijtschelding) niet terugstuurde naar de dienst kwijtscheldingen.

Wij meldden bijkomend aan de FPD dat gelet op het gebrek aan een stuiting van de verjaring na 27 november 2017 de schuld verjaard is (artikel 21, § 4 eerste lid wet van 13 juni 1966).

De FPD bevestigde ons dat de schuld inderdaad verjaard was. Hij stuurde dan ook aan de heer Desterck op 8 september 2020 een verklarende brief toe met de melding dat de resterende schuld verjaard is en dat de ingehouden bedragen³ van 1.125,26 euro hem terug zouden uitgekeerd worden.

Conclusie

De FPD dient bij een schuld, wanneer de gepensioneerde er allusie op maakt dat de schuld mogelijkerwijze niet meer zou bestaan of de invordering ervan problematisch verloopt, zelf na te kijken of de wettelijke voorschriften voor wat betreft de verjaring nageleefd werden. Indien hij vaststelt dat dit niet het geval is, dan dient hij dit ruitelijk toe te geven.

DOSSIER 35046

De feiten

Mevrouw Davis (meisjesnaam Kirkpatrick) heeft de Canadese nationaliteit, woont in Canada, is Engelstalig en ontvangt vanaf 1 maart 2016 een Belgisch rustpensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot afkomstig van de tewerkstelling als werknemer van haar eerste echtgenoot, de heer Williams.

De betaling van dit pensioen werd stopgezet vanaf 1 januari 2020. De FPD had immers vastgesteld dat ze op 19 april 2014 hertrouwd was.

Op 13 maart 2020 vraagt de FPD met een aangetekend schrijven de terugbetaling van teveel uitbetaalde pensioenbedragen.

Mevrouw Davis is Engelstalig en verstaat hier allemaal niets van. Bovendien denkt zij dat zij nog steeds gerechtigd is op het Belgisch pensioen. Na meerdere contacten met de FPD hierover via e-mail is er geen verandering in de zienswijze van de FPD met betrekking tot de schuld.

³ Dit zijn de inhoudingen van 10% op zijn pensioen van 1 maart tot 30 september 2020.

Ten einde raad vindt zij de weg naar de Ombudsdienst Pensioenen en zij stuurt ons een omvangrijke klachtenbrief op 18 december 2020.

Bedenkingen

Mevrouw Davis heeft zelf geen tewerkstelling in België. Doch haar eerste echtgenoot, van wie zij uit de echtgescheiden is, heeft als werknemer gewerkt in België. Zij kon dus in aanmerking komen voor een Belgisch werknemerspensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot.

De aanvraag voor dit afgeleid pensioenrecht moet ingediend worden via de Canadese pensioenadministratie. De Canadese pensioenadministratie stuurde de aanvraag door naar de FPD en dit naar aanleiding van de aanvraag van haar Canadees pensioen.

De beslissing van het rustpensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot werd genomen op 14 februari 2017. Er werd haar toen door de FPD een rustpensioen als uit de echtgescheiden echtgenote toegekend vanaf 1 maart 2016. Dit pensioen werd haar uitbetaald tot en met december 2019.

De betalingen werden door de FPD evenwel stopgezet vanaf 1 januari 2020. Er werd immers vastgesteld dat zij reeds op 19 april 2014 hertrouwd was.

Het is zeer belangrijk te weten dat dit rustpensioen “als uit de echtgescheiden echtgenote” enkel kan toegekend worden aan een niet gehuwde echtgenote. Dit hebben wij dan ook terstond uitgelegd aan mevrouw Davis.

Mevrouw Davis werd op 13 maart 2020 per aangetekende brief in kennis gesteld van de terugvordering van een te veel ontvangen pensioen als uit de echtgescheiden echtgenote van 6.063,64 euro. Omdat later vastgesteld werd dat de pensioenbetalingen voor november en december 2019 niet uitbetaald waren doch teruggekeerd waren naar de FPD werd op 18 augustus 2020 het schuldbedrag bijgesteld naar 5.735,48 euro.

De FPD heeft voor het bepalen van deze schuld de driejaarlijkse verjaringstermijn toegepast. Hij gaat er immers van uit dat betrokkene melding diende te maken van haar hertrouw. Hij baseert zich hiervoor op artikel 21, §3, 3de lid van de wet⁴ van 16 juni 1966: *“De in het eerste en in het tweede lid vastgestelde termijn wordt op (drie jaar) gebracht, wanneer de onverschuldigde sommen werden verkregen door bedrieglijke handelingen of door valse of welbewust onvolledige verklaringen. Dit geldt eveneens ten aanzien van de sommen die ten onrechte werden uitbetaald wegens het niet afleggen, door de schuldenaar, van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordenende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis.”*

Het leek ons wel niet correct dat aan betrokkene een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenote toegekend werd vanaf 1 maart 2016, terwijl zij op het ogenblik van de officiële aanvraag via het Canadees pensioenorgaan al hertrouwd was met de heer Davis (op 19 april 2014).

Tijdens het onderzoek naar haar pensioenrechten als uit de echtgescheiden echtgenoot heeft de Federale Pensioendienst zich gebaseerd op de officiële formulieren die hem door de Canadese pensioendiensten werden doorgestuurd en op de door mevrouw Davis op 26 januari 2017 teruggestuurde eerste inlichtingen.

Het is op dat ogenblik de FPD ontgaan is dat zij gehuwd was en het rustpensioen als uit de echtgescheiden echtgenote werd haar als gevolg daarvan ten onrechte toegekend.

Na een grondig nazicht van het dossier komen wij tot de volgende vaststellingen:

- De toekenningsbeslissing van het rustpensioen als uit de echtgescheiden echtgenote werknemer werd genomen op 14 februari 2017. Er werd als gevolg van de aanvraag van 19 december 2014 een rustpensioen als uit de echtgescheiden werknemer toegekend vanaf maart 2016.
- Op het verbindingsformulier heeft de Canadese pensioendienst aangevinkt dat betrokkene “gescheiden was”. Doch eveneens heeft de Canadese pensioendienst de naam van haar huidige echtgenoot vermeld onder de rubriek “echtgenoot”. Een rubriek waarbij vermeld wordt dat hier enkel de naam van de huidige echtgenoot mag vermeld worden en niet de naam van de ex-echtgenoten.

⁴ Wet betreffende de rust- en overlevingspensioenen voor arbeiders, bedienden, zeevarenden onder Belgische vlag, mijnwerkers en vrijwillig verzekerden.

Er is dus tegenstrijdige informatie meegedeeld. Doch blijktbaar is dit aan de aandacht van de FPD ontsnapt en werd er bijgevolg hierover ook geen bijkomende informatie aan betrokkene gevraagd door de FPD.

- Op het formulier “eerste inlichtingen betreffende de pensioenaanvraag”, dat betrokkene terugstuurde naar de Federale Pensioendienst op 27 januari 2017 werd nergens gevraagd naar de burgerlijke stand. Op het document “eerste inlichtingen betreffende de pensioenaanvraag” evenals in een door haar opgestelde begeleidingsbrief ondertekende zij met de naam:

Carry DAVIS
(was Carry WILLIAMS)
(geboren Carry Kirkpatrick)

Men heeft het gebruik in Engelstalige provincies van Canada na het huwelijk de naam van de echtgenoot aan te nemen. Dit gebruik komt in meerdere Angelsaksische landen voor (bijvoorbeeld Australië, Nieuw-Zeeland, Pakistan, Gibraltar, Falklandeilanden, India, Filippijnen en de Verenigde Staten).

- Drie maanden na de toekenningsbeslissing en de eerste uitbetalingen van het rustpensioen als uit de echtgescheiden werknemer stuurt mevrouw op 19 mei 2017 het nodige levensbewijs terug waarin zeer duidelijk aangegeven wordt dat zij gehuwd is met de heer DAVIS (idem in 2018 en 2019). Deze info werd immers door de dienst levensbewijzen niet doorgegeven aan het Bureau voor Internationale Overeenkomsten (BIO) van de FPD.
- De naam DAVIS die steeds en zonder uitzondering door betrokkene gebruikt werd, geeft ons inziens duidelijk aan dat zij op de desbetreffende momenten gehuwd was met een tweede echtgenoot. Wij vonden verder ook geen verkeerde of onvolledige verklaringen terug. Zij vermeldde steeds als naam “Davis”.
- Op de pensioenbeslissing wordt haar erop gewezen dat zij een wijziging in haar huwelijksstatus moet doorgeven. Doch op dat ogenblik is zij al een paar jaar hertrouwd en er zijn dus voor haar geen wijzigingen op dat vlak.
- Pas na ontvangst van het levensbewijs in 2020 wordt opgemerkt dat betrokkene gehuwd is met de heer DAVIS. Op dat moment wordt het levensbewijs doorgestuurd naar BIO, die naar aanleiding van deze melding uiteindelijk een herziening (lees schorsing) van haar rechten als echtgescheiden hertrouwde echtgenote opgemaakt heeft (met een door de toekenningsdienst van de FPD aan de betalingsdienst van de FPD geadviseerde verjaringstermijn van 3 jaar).

Er waren ons inziens tegenstrijdige gegevens betreffende de burgerlijke stand van mevrouw aanwezig in het dossier die konden doen vermoeden dat mevrouw Davis al voorafgaand aan de aanvraag via het Canadees pensioenorgaan hertrouwd was. Bijkomende inlichtingen hierover werden, niettegenstaande dit toch aangewezen was, tijdens het onderzoek naar de pensioenrechten niet gevraagd.

Bijkomend heeft de FPD geen rekening gehouden met de door betrokkene aangeleverde verklaringen (levensbewijs 2017 en 2018 en 2019).

Op basis van onze vaststellingen waren wij van mening dat de terugvorderingstermijn van drie jaar niet terecht was. Wij waren van mening dat de pensioendienst destijds tijdens het onderzoek al had kunnen weten/vermoeden dat er sprake was van een nieuw huwelijk.

Conclusie

Wij hebben schriftelijk bemiddeld bij de pensioendienst, onze argumenten op een rijtje gezet en gevraagd of het in dit dossier niet aannemelijk zou kunnen zijn om de driejaarlijkse verjaring om te zetten naar een administratieve vergissing in het kader van artikel 21bis van het algemeen reglement⁵.

De pensioendienst heeft onze zienswijze gevolgd. Concreet betekende dit dat de Federale Pensioendienst aan mevrouw Davis een herzieningsbeslissing toestuurde met een begeleidende brief

5 Koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, artikel 21bis: *“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. Onverminderd de toepassing van § 2 van dit artikel of van artikel 21 van de wet van 13 juni 1966 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor arbeiders, bedienden, zeevarenden onder Belgische vlag, mijnwerkers en vrijwillig verzekerden, zal, als de vergissing aan de administratie te wijten is, de nieuwe beslissing evenwel uitwerking hebben op de eerste dag van de maand na de kennisgeving, als het recht op de uitkering kleiner is dan het recht dat eerst werd toegekend. Wanneer de Rijksdienst vaststelt dat de juridische of de materiële vergissing een hogere betaling dan het recht op de uitkering heeft veroorzaakt, kan hij de betaling bij bewarende maatregel beperken tot het bedrag dat hij als wettelijk verschuldigd beschouwt. In dit geval heeft, ondanks de bepalingen van het vorig lid, de verbeterende beslissing die het bedrag van de uitkering beperkt, uitwerking de eerste dag van de maand waarin de bewarende maatregel werd toegepast.”*

waarin toepassing gemaakt werd van artikel 21bis van het algemeen reglement en gesteld werd dat de schuld van 5.735,48 euro niet terugbetaald diende te worden.

DOSSIER 35086

De feiten

Mevrouw Vankeer klaagt op 5 januari 2021, na hierover voorafgaandelijk te hebben geklaagd bij de FPD, bij de Ombudsdienst Pensioenen over de kennisgevingen met betrekking tot de herberekening van haar pensioenbetaling en bijkomend over het feit dat de Federale Pensioendienst haar het pensioenbedrag inclusief de bedrijfsvoorheffing teruggevorderd heeft.

Bedenkingen

Mevrouw Vankeer was in het genot van een overlevingspensioen overheid (OPO) en een klein overlevingspensioen werknemer.

Haar rechten op haar persoonlijk rustpensioen werknemer werden ambtshalve onderzocht op de wettelijke pensioenleeftijd (65 jaar, ingangsdatum vanaf 1 december 2020). Dit onderzoek werd door de FPD opgestart begin november 2019.

Op 27 januari 2020 heeft de FPD haar een rustpensioen werknemer toegekend met ingang van 1 december 2020 en tegelijkertijd werd haar meegedeeld dat het overlevingspensioen als werknemer, gelet op de ter zake geldende cumulatiebepalingen, vanaf 1 december 2020 geschorst en dus niet langer betaalbaar was.

Wij stelden vast dat het rustpensioen werknemer in betaling gesteld werd, dat het overlevingspensioen werknemer niet langer uitbetaald werd, doch dat het overlevingspensioen overheid wel ten onrechte aan 100% verder uitbetaald werd. Er diende hier immers als gevolg van de toekenning van het rustpensioen werknemer in toepassing van de geldende cumulatieregels ook een vermindering van het overlevingspensioen overheid plaats te vinden.

De betalingsbeslissing die (terecht, volgens de geldende wetgevende bepalingen) het overlevingspensioen overheid verminderde vanaf 1 december 2020 volgde evenwel pas op 14 december 2020.

Wij merken op dat de termijn om deze beslissing te treffen zoals bepaald in het Handvest van de sociaal verzekerde⁶ ruimschoots overschreden werd. Bovendien stelden wij vast dat de beslissing van 14 december 2020, die een terugvordering inhield van een brutobedrag van 609,20 euro geen verjaringstermijn vermeldde.

Artikel 15, 4° van het Handvest van de Sociaal Verzekerde bepaalt dat op de beslissing de in aanmerking genomen verjaringstermijn dient vermeld te worden. Deze formeel voorgeschreven motivering die in het belang is van de gepensioneerde maakt immers een substantiële vormvereiste uit. Bij miskenning ervan bestaat de beslissing niet.⁷

Deze beslissing werd haar samen met de afrekening van het teveel ontvangen bedrag aangetekend toegestuurd op 18 december 2020.

Wij hebben bijkomend vastgesteld, dat de FPD hier bij de terugvordering geen verrekening doet van de bedrijfsvoorheffing: het teveel ontvangen bruto-belastbaar wordt teruggevraagd, terwijl het toch meer aanvaardbaar zou zijn om een zuivere terugvordering te krijgen met een verrekening van de bedrijfsvoorheffing.

Mevrouw Vankeer lag hier in geen geval zelf aan de basis van de ontstane terugvordering en de haar teruggevraagde bedrijfsvoorheffing (± 350 euro) zal zij pas kunnen recupereren ten vroegste eind 2021.

⁶ 4 maanden om toe te kennen én 4 maanden om uit te betalen, zijnde 8 maanden in totaal.

⁷ Wel dient opgemerkt te worden dat hier rekening dient gehouden te worden met de finaliteit van de motiveringsverplichting: als de gepensioneerde de draagwijdte van de beslissing begrijpt en in staat is zijn rechten te doen gelden dan moet de niet afdoende gemotiveerde beslissing niet worden vernietigd. Doch in het tegenovergestelde is dit wel het geval, zoals in casu.

Wij hebben als reactie op de werkwijze van de FPD de volgende vragen en opmerkingen toegestuurd aan de FPD:

1. De invorderingsdienst van de FPD betekende een schuld zonder vermelding van een verjaringstermijn. De terugvordering zonder de vermelding van een verjaringstermijn is niet rechtsgeldig (artikel 15, 4° en laatste lid van het Handvest van de Sociaal Verzekerde). Tevens voldeed de coördinatie tussen de verschillende diensten van de FPD (toekenning werknemer en dienst cumulatie ambtenaren) niet aan wat een gepensioneerde zou mogen verwachten.
2. Teneinde betrokkene correct in te lichten dient een verbeterde beslissing verstuurd te worden (met vermelding van de verjaringstermijn). Daarboven dient enkel het netto uitbetaalde pensioenbedrag – dus exclusief de bedrijfsvoorheffing – teruggevorderd te worden. Dit lijkt ons immers veel klantvriendelijker te zijn en kan bijdragen tot het herstel van vertrouwen van de betrokkene in de FPD.

Conclusie

De FPD heeft op ons voorstel positief gereageerd.

Er werd een nieuwe, thans rechtsgeldige beslissing toegestuurd met vermelding van de toe te passen verjaringstermijn. De FPD liet op 17 februari 2021 tevens aan mevrouw Vankeer weten dat het terug te betalen bedrag herleid werd naar het netto te veel ontvangen bedrag, zijnde 261,34 euro.

Wij besluiten dat de FPD in eerste instantie de regelgeving met betrekking tot de terugvorderingsbeslissing niet correct had toegepast.

Wij hebben de problematiek van een terugvordering inclusief de bedrijfsvoorheffing van het lopende fiscaal jaar reeds uitvoerig besproken in ons JV 2020 (pagina 55 tot 63).

Deze bespreking in ons JV 2020 leidde intussen tot een vraag aan de Minister voor Pensioenen⁸. De Minister antwoordde: “(...) Als gevolg van de tussenkomst van de Ombudsman in januari 2021, is het nu al mogelijk voor een gepensioneerde om een terugbetaling te vragen van het nettobedrag van een onverschuldigde betaling meegedeeld door de FPD in plaats van het brutobedrag. De procedure voor de terugbetaling van een nettobedrag is momenteel echter alleen mogelijk op manuele wijze. Het is nog niet geautomatiseerd (...)”.

DOSSIER 35204

De feiten

Op 27 januari 2021 klaagt de heer De Vuyst bij de Ombudsdienst Pensioenen over een terugvordering van 3.723,79 euro die hij ontving van de Federale Pensioendienst.

Hij twijfelt vooral aan de correctheid van de berekening van het schuldsaldo en vraagt aan de Ombudsman om dit ten gronde na te kijken.

Bedenkingen

Met een voorlopige beslissing van 16 maart 2017 (definitieve beslissing werd op 10 december 2019 verstuurd) had de FPD aan de heer De Vuyst vanaf 1 april 2017 een rustpensioen werknemer en een complement grensarbeider toegekend van 482,12 euro per maand (overgangsmaatregel daar de vroegst mogelijke ingangsdatum van het rustpensioen voor januari 2016 ligt).

Voor de toekenning van het grenscomplement heeft de FPD zich op dat ogenblik gebaseerd op de hem door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) toegestuurde Nederlandse loopbaangegevens.

De SVB had echter bij het verstrekken van de loopbaangegevens in Nederland aan de FPD geen rekening gehouden met zijn tewerkstelling als zelfstandige in hoofdberoep in België (teneinde de periode van het samenvallen van tewerkstelling in Nederland met een tewerkstelling als hoofdberoep in België, waarvoor men geen AOW krijgt, op te sporen), doch enkel met zijn tewerkstelling als werknemer in België.

⁸ Bron: Integraal verslag CRIV 55 COM 498 van 2 juni 2021, pagina 19: <https://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/55/ic498.pdf>

De informatie over zijn tewerkstelling als werknemer in België werd immers eerst afzonderlijk overgemaakt door de FPD, die in principe als verbindingsorgaan voor België alle Belgische loopbaangegevens gecoördineerd dient over te maken aan de SVB (of tenminste melding moet maken dat er ook nog loopbaangegevens van een ander Belgisch pensioenstelsel volgen).

Nadien heeft het RSVZ de tewerkstelling als zelfstandige in België overgemaakt aan de SVB. Beide Belgische pensioeninstellingen hadden de informatie over de tewerkstelling in België dus wel volledig overgemaakt aan de SVB.

Later bij de effectieve toekenning van het Nederlands AOW-pensioen stelde de SVB vast dat er geen rekening gehouden was met de tewerkstelling als zelfstandige in hoofdberoep in België. Hierdoor diende de SVB de periode van de tewerkstelling in Nederland die samenviel met de tewerkstelling in België als zelfstandige in hoofdberoep te schrappen uit de periode die AOW opbouwt, waardoor er voor de periode voor 1 januari 2015 geen opbouw van AOW in Nederland meer was.

De SVB deelde de rechtzetting van de loopbaangegevens in Nederland aan de FPD mee.

Hierdoor diende de FPD het grenscomplement te herzien: het grenscomplement kon niet langer meer toegekend worden omdat de heer De Vuyst in Nederland geen AOW meer kreeg⁹.

Deze herziening is terecht, doch wij hadden wel opmerkingen over de terugvorderingsbeslissing.

De wettelijke bepaling voor wat betreft de terugvordering in deze welbepaalde situatie stelt het volgende. Wij citeren artikel 21, § 3 van de wet van 13 juni 1966:

“§ 3. De terugvordering van de ten onrechte uitbetaalde prestaties verjaart door verloop van zes maanden te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is gebeurd.

*Wanneer de onverschuldigde uitbetaling haar oorsprong vindt in de toekenning of de verhoging van een buitenlands voordeel of van een voordeel in een andere regeling dan deze bedoeld in § 1, verjaart de terugvordering door verloop van zes maanden te rekenen **vanaf de datum van de beslissing die de voornoemde voordelen toekent of verhoogt.**”*

In de terugvordering wordt er terecht verwezen naar dit wetsartikel, doch over de toepassing van dit artikel hadden wij een aantal weloverwogen bedenkingen.

De FPD stuurde immers de aangetekende terugvordering niet binnen de volgens de wettelijke bepalingen ter zake toegestane termijn van zes maanden volgend op de buitenlandse beslissing.

Wij verduidelijken verder.

Onder de bewoordingen “*vanaf de datum van de beslissing die deze voordelen toekent of verhoogt*” dient noch de datum van de beslissing, noch de datum van de kennisgeving van de beslissing aan de gepensioneerde verstaan te worden doch er dient onder verstaan te worden “de datum vanaf de kennisgeving van de beslissing aan Federale Pensioendienst”.

Het Hof van Cassatie¹⁰ stelde immers reeds in 2003 dat dit uit de wetgeschiedenis van artikel 21 § 3 van de wet van 13 juni 1966 volgt. Verder argumenteerde het Hof dat de Federale Pensioendienst pas op het ogenblik dat zij op de hoogte wordt gebracht van de beslissing die het onverschuldigde veroorzaakt, kan beslissen om het onverschuldigde terug te vorderen aangezien de FPD voordien niet wist dat er zich een onverschuldigde betaling had voorgedaan of kon voordoen. Het is dan ook logisch dat de

⁹ Koninklijk besluit van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenen, artikel 5, §7: “De werknemer die onder de toepassing van Verordening (EG) nr. 883/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels valt en a) die, reeds voorafgaand aan 1 januari 2015, gewoonlijk tewerkgesteld werd in de hoedanigheid van arbeider, bediende of mijnwerker in een aan België grenzend land, op voorwaarde dat hij zijn hoofdverblijfplaats in België heeft behouden en er in principe iedere dag is teruggekeerd; (...) kan een aanvulling op het rustpensioen verkrijgen die gelijk is aan het verschil tussen het bedrag van het rustpensioen dat hij zou verkregen hebben indien deze activiteit in de hoedanigheid van werknemer eveneens in België was uitgeoefend en dit voor de perioden van deze activiteit waarvoor een buitenlands wettelijk pensioen toegekend wordt, en het totale bedrag van het geheel van de Belgische en buitenlandse wettelijke pensioenen en aanvullende voordelen.”

¹⁰ Cass. 21 november 2005, J.T.T. 2006, 26 ; Cass. (3e k.) AR S.06.0007.F, 6 november 2006 (H.B. / O.N.P.), J.T.T.2007, afl. 967, 44, concl. J. LECLERCQ, Arbh. Brussel, 12 mei 2006, RG 43281 en Cass., 3 november 2003, A.R. S.03.0045.N.

verjaringstermijn voor de instelling begint te lopen vanaf het ogenblik dat die instelling op de hoogte wordt gebracht en niet ervoor.

De beslissing van de SVB werd overgemaakt aan de FPD op 11 mei 2020.

Uit deze beslissing van de SVB van 11 mei 2020 bleek duidelijk dat de periode van 31 oktober 2014 tot 17 februari 2017 (in tegenstelling met wat eerst door de SVB werd meegedeeld op 29 juni 2017) niet in aanmerking genomen werd voor de toekenning van de AOW en dus ook niet in aanmerking kon genomen worden voor de toekenning van het supplement grensarbeider.

De terugvorderingsbeslissing werd door de FPD aangetekend verzonden op 10 december 2020 en dus duidelijk buiten de door de wetgever toegestane periode van 6 maanden.

We vroegen in dit verband dan ook aan de FPD om een correcte toepassing te maken van bovengenoemde wettekst en de terugvordering te beperken tot de zes maanden voorafgaand aan de aangetekende kennisgeving van 10 december 2020.

Conclusie

De FPD antwoordde ons in eerste instantie dat wanneer zij twijfelachtige informatie –in het dossier van de heer De Vuyst was dit de weigeringsbeslissing AOW daar waar de SVB oorspronkelijk wel een AOW had toegekend– ontvangen van de SVB, zij zich klantvriendelijk opstelt door bijkomende informatie hierover aan de SVB te vragen.

Aangezien de verzekeringstijdvakken afweken van de vroegere opgave, was volgens de FPD het in het belang van betrokkene dat er verder onderzoek werd ingesteld omtrent de juistheid van het document (omwille van de gekende consequenties, namelijk het wegvallen van de periode grensarbeid).

De FPD argumenteerde verder dat hier het doel om tijd te winnen geen rol speelde om tijdig de schuld te kunnen betekenen. Op de datum dat de FPD immers de Nederlandse tijdvakken in vraag stelde (in het belang van betrokkene) had de FPD de schuld reeds kunnen betekenen.

De FPD gaf verder aan dat het hem opportuun lijkt om die handelwijze aan te houden. Indien dit niet gevolgd wordt, dan zou de dienst Bureau voor Internationale Overeenkomsten (BIO) van de FPD in de toekomst deze tijdvakken gewoon moeten aannemen (niettegenstaande in het verleden reeds vele Nederlandse beslissingen door tussenkomst van het BIO zijn gewijzigd). Dit zou dan voor gevolg hebben dat betrokkene zelf de nodige stappen naar het Nederlandse pensioenorgaan moet ondernemen.

De Ombudsdienst Pensioenen had bij dit antwoord eveneens een aantal bedenkingen.

Dat de FPD (BIO) bijkomende informatie vraagt over de door de buitenlandse instelling genomen beslissing – wanneer daar gereede twijfel over bestaat – is uiteraard zeer positief en getuigt van klantvriendelijkheid naar de gepensioneerde toe.

Het is uiteraard, in het kader van artikel 5, punt 2 en 3 van Verordening 987/2009, de taak van de FPD om wanneer er twijfel zou kunnen zijn over de in aanmerking genomen buitenlandse tijdvakken, verder info hierover op te vragen.

Het was dus in geen geval de bedoeling van de Ombudsdienst Pensioenen om de werkwijze van het BIO op dit vlak te contesteren.

Op het ogenblik van het inwinnen van de bijkomende info met betrekking tot de van Nederland ontvangen beslissing op 11 mei 2020, kon de FPD anticiperen op een eventuele verjaring en door middel van een aangetekende brief de verjaring stuiten. Bovendien, het nemen van een tijdige (lees voorlopige) terugvorderingsbeslissing neemt niet weg dat deze later, ingeval van bijkomende info nog kan bijgesteld worden.

Deze praktische bezwaren nemen natuurlijk niet weg dat de FPD gebonden is aan de wettelijke bepalingen ter zake en dat deze ook correct dienen nageleefd te worden. Het is duidelijk dat de verjaring dient gestuit te worden binnen de zes maanden na de ontvangst van de beslissing van de

buitenlandse pensioeninstelling. Zoals reeds aangehaald stelt het Hof van Cassatie dat onder “*vanaf de datum van beslissing*” dient verstaan te worden als “*vanaf de kennisgeving van de beslissing aan de FPD*”

Een bijkomende informatie van de buitenlandse pensioenadministratie kan bezwaarlijk aangenomen worden als een beslissing. Had de SVB bijvoorbeeld zijn beslissing die overgemaakt was op 11 mei 2020 naderhand herzien en was er nieuwe beslissing overgemaakt aan de FPD, dan lagen de zaken natuurlijk anders.

De Ombudsdienst Pensioenen blijft derhalve bij zijn standpunt en vraagt aan de FPD een correcte toepassing van de verjaringstermijn zoals bepaald in de wet van 13 juni 1966. Namelijk een herziening van de terugvorderingsbeslissing met een beperking tot de zes maanden voorafgaand aan de aangetekende kennisgeving van 10 december 2020. Dit kadert bovendien in het principe van de rechtszekerheid voor de betrokken gepensioneerde(n).

De Ombudsdienst Pensioenen kan immers enkel vaststellen dat de FPD na de ontvangst van de beslissing over een termijn van 6 maanden beschikt om een terugvordering in te stellen die het mogelijk maakt om de totale schuld terug te vorderen.

De FPD gaf uiteindelijk toe dat, gelet op de feiten in dit dossier en de handelswijze van de SVB, de ontvangst van de beslissing op 11 mei 2020 als aanvang van de verjaringstermijn dient genomen te worden.

Aangezien de schuldbetekening niet gevolgd was binnen een termijn van 6 maanden volgend op de overmaking van de beslissing van de SVB aan de FPD, zal de FPD in dit dossier slechts zes maanden kunnen terugvorderen vanaf het ogenblik van de aangetekende kennisgeving van de schuld.

Het resultaat was dat er op 17 februari 2021 een herziene terugvorderingsbeslissing volgde met een correcte toepassing van de verjaringstermijn. Deze vernietigt de eerdere terugvorderingsbeslissing en stelt dat het te veel ontvangen supplement (grensarbeid) verjaard is. De schuld die betekend werd op 11 december 2020 van 3.723,79 euro werd bijgevolg herleid tot nihil.

DOSSIER 35598

De feiten

Mevrouw Everaert gaat met (vervroegd) pensioen op 1 juli 2019.

Op 19 februari 2021 ontvangt zij van de FPD aangetekend een terugvorderingsbeslissing die haar pensioen schorst voor het jaar 2019 samen met een schuldbetekening en de vraag van de FPD om een som van 15.036 euro terug te betalen.

In de terugvorderingsbeslissing baseerde de FPD zich op een beroepsinkomen van 9.325,60 euro die mevrouw na de ingangsdatum van haar pensioen nog zou ontvangen hebben terwijl de toegelaten grens voor deze periode 4.086 euro bedroeg. Vermits de toegelaten grens met meer dan 100% overschreden werd, diende betrokkene het pensioen voor deze periode volledig terug te betalen.

Mevrouw Everaert kan hier bezwaarlijk akkoord mee gaan. Zij heeft immers zo goed als alle beroepsactiviteit gestopt, met uitzondering van een zeer kleine tewerkstelling. Zij begrijpt niet hoe de FPD aan beroepsinkomsten van meer dan 9.000 euro komt.

Zij vraagt aan de FPD kwijtschelding van de schuld en stuurt de stukken die betrekking hebben op haar beroepsinkomsten mee. Bovendien neemt ze hiervoor ook een viertal keer telefonisch contact met de FPD, doch deze blijft bij zijn beslissing.

Ten einde raad neemt zij op 12 mei 2021 contact op met de Ombudsdienst Pensioenen en vraagt, gelet op de beroepstermijn die 5 werkdagen later afloopt op 19 mei (drie maanden vanaf de datum van de schuldbetekening van 19 februari), snel te antwoorden.

Bedenkingen

Wij nemen eerst contact met mevrouw Everaert om aan te geven dat de Ombudsdienst Pensioenen over te weinig tijd beschikt (5 werkdagen) om een grondig onderzoek van haar klacht af te ronden vóór 19 mei 2021.

Bovendien moeten wij haar meedelen dat, indien zij toch een beroepsschrift zou indienen bij de arbeidsrechtbank tegen de terugvorderingsbeslissing van 19 februari 2021, wij genoodzaakt zijn om ons onderzoek en onze bemiddeling te schorsen¹¹.

Mevrouw Everaert geeft aan dat zij het onderzoek van de Ombudsdienst Pensioenen wenst af te wachten, ongeacht de duur van het onderzoek.

Aan de telefoon wordt bijkomend duidelijk wat de impact van een schuldbetekening van meer dan 15.000 euro gehad heeft op mevrouw Everaert. Zij kan haar emoties niet onder controle houden en is tot tranen toe bewogen over het feit dat de FPD geen gehoor heeft voor of gevolg geeft aan haar bezwaren die zij toestuurde samen met de aanvraag om kwijtschelding én waarvoor ze meermaals telefonisch contact met de FPD had opgenomen.

De Ombudsdienst Pensioenen bevestigt haar schriftelijk het telefoongesprek.

Mevrouw Everaert stuurt ons nog een aantal documenten toe, waaronder een e-mail van een contact met haar werkgever (en sociaal secretariaat) waaruit toch wel duidelijk blijkt dat mevrouw niet meer effectief gewerkt had na 30 juni 2019. Ze was ongewettigd afwezig. Wel had ze nog één dag bij een andere werkgever gewerkt sinds haar pensionering.

Wij hebben derhalve een schriftelijke bemiddeling opgestart bij de Federale Pensioendienst en gevraagd om de terugvordering grondig te onderzoeken gelet op de aangegeven documenten van mevrouw.

Op 27 mei 2021 heeft de FPD ons geantwoord dat hij de terugvorderingsbeslissing herzien heeft. Hij heeft thans, als gevolg van onze interventie, ingezien dat mevrouw Everaert sinds 1 juli 2019 inderdaad haar beroepsactiviteit niet verder had uitgeoefend.

De FPD specificeerde verder.

Op de individuele rekening stellen we vast dat de werkgever van betrokkene haar vanaf 1 juli 2019 (de ingangsdatum van haar rustpensioen) als ongewettigd afwezig vermeld heeft. Hieruit blijkt dat betrokkene bij deze werkgever geen activiteit meer uitgeoefend heeft vanaf de ingangsdatum van haar pensioen, zijnde 1 juli 2019. We kunnen veronderstellen dat de betaling in oktober 2019 een afrekening is van nog achterstallige bezoldigingen.

Voor het kalenderjaar 2019 stellen we vast dat de beroepsinkomsten van mevrouw Everaert 81,20 euro bedragen. Dit bedrag vloeit voort uit een tewerkstelling van één dag bij een andere werkgever. Het toegelaten grensbedrag wordt niet overschreden want achterstallen inzake lonen mogen immers niet aanmerking genomen worden als beroepsinkomsten. Doch de Federale Pensioendienst kan de achterstallen niet automatisch identificeren.

De FPD rechtvaardigde de getroffen beslissing gelet op de informaticafluxen. De FPD stelde dat ze in eerste instantie dacht dat mevrouw Everaert in oktober en december 2019 nog een tewerkstelling had en dat ze daardoor aangenomen werd dat ze ook nog een normaal loon had gekregen voor deze activiteit. Uit het attest C4 bleek immers dat de beroepsactiviteit pas was stopgezet vanaf 25 oktober 2019.

Als gevolg hiervan werd haar een herziening van de terugvorderingsbeslissing toegestuurd waarmee de schuld herleid werd tot nihil.

¹¹ Een beroepsschrift werkt opschortend voor de klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen en dit conform aan artikel 15 van het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels (B.S. van 16.5.1997).

Wanneer een gepensioneerde opmerkingen formuleert over de specificiteit van zijn geval of het vermoeden van een fout in de beslissing is het belangrijk dat deze grondig onderzocht worden zodat het zorgvuldigheidsbeginsel gerespecteerd wordt.

Nadat mevrouw Everaert de informatie met betrekking tot haar inkomsten beroepsactiviteit op 22 maart 2021 doorstuurde en zij meermaals hiervoor met de administratie contact opnam, had de FPD op dat ogenblik zeker een onderzoek ten gronde dienen in te stellen.

Een reden te meer om dit te doen is het feit dat het hier gaat over een omvangrijk terug te betalen bedrag. Ook dit gebeurde spijtig genoeg niet.

Algemene conclusie

In alle beschreven dossiers is er sprake van onterechte, incorrecte toepassingen van de wetgeving met betrekking tot een terugvordering.

Schulden dienen met de nodige omzichtigheid behandeld te worden. De gepensioneerde is niet altijd bij machte om zelf de wetsbepalingen ter zake te controleren en vast te stellen of de wetgeving correct is toegepast.

Wij merken dan ook op dat, ingeval de FPD een (omvangrijk) bedrag terugvordert van een gepensioneerde en er na contact (in het dossier van mevrouw Everaert bijvoorbeeld was dit zowel telefonisch als schriftelijk) toch een gereede twijfel ontstaat over de juistheid van de terugvordering, de FPD de klacht degelijk dient te behandelen.

Ook wanneer de gepensioneerde niet exact – bijvoorbeeld verwijzende naar de wetgeving en de te volgen procedures of met alle tegenbewijzen in de hand – kan duiden waar het volgens hem misliep is een nieuw onderzoek noodzakelijk. Ook op basis van een signalering of een uitgedrukte twijfel door de gepensioneerde dient het volledig terugvorderingsproces nagekeken te worden op eventuele fouten of onvolmaaktheden.

Schulden kunnen zeer hard aankomen. De FPD dient er zich zeer van bewust te zijn dat zijn klanten behoren tot de meest kwetsbare groepen van onze samenleving: deze hebben ongetwijfeld recht op een gezonde vorm van empathie.

In dit verband verwijzen wij ook naar onze conclusie in het Jaarverslag 2020, meer bepaald de bespreking vanaf pagina 107 (onderaan) tot 109.

De Ombudsman Pensioenen adviseert verder om zoveel mogelijk eerst zelf contact op te nemen met de gepensioneerde alvorens over te gaan tot een invordering van een schuld. Persoonlijk contact loont!

De Ombudsman Pensioenen verwijst hier naar de good practice van het RSVZ dat af en toe alvorens een beslissing te nemen die een ernstige terugvordering kan inhouden als gevolg van de overschrijding van de wettelijk toegelaten grenzen inzake werken naast pensioen, een sociaal controleur na afspraak laat langs gaan bij de gepensioneerde.

Deze gesprekken kunnen voor de Ombudsdienst Pensioenen ook telefonisch plaats vinden.

Een schuld kan immers het leven van de gepensioneerde drastisch wijzigen en veroorzaakt vaak verwondering en/of angst. Meermaals brengt het onverhoeds geld opeisen de gepensioneerde zelfs in ernstige (financiële) problemen.

Voor vele gepensioneerden is hun pensioen immers de enige bron van inkomsten. Valt dit weg, dan is het budget om te voorzien in de dagdagelijkse behoeftes immers vaak niet meer sluitend. Reserves zijn vaak niet aanwezig. Door het bezoek van de sociaal controleur of een voorafgaand telefonische gesprek is de gepensioneerde reeds op de hoogte van wat hem te wachten staat.

Op deze wijze kunnen eventuele problemen ook beter gedetecteerd worden. Dit is immers de ideale manier voor de pensioendienst om toelichting te geven over het ontstaan van de schuld, de context die tot de schuld geleid heeft en hoe deze in de toekomst kan voorkomen worden. Kortom preventie voor de toekomst.

De na te leven procedures, meldingsplicht, ... vaak is het allemaal erg complex voor de gepensioneerde en is wat verduidelijking geen overbodige luxe. Voor de gepensioneerde is dit de ideale manier om zijn rechten van verdediging te vrijwaren: in een gesprek van woord en wederwoord kunnen immers argumenten uitgewisseld worden.

De gepensioneerde kan bovendien gewezen worden op de mogelijkheden die er zijn om zijn schuld die kortelings zal ontstaan af te lossen: bijvoorbeeld een aflossingsplan, een aanvraag indienen tot kwijtschelding van de schuld bij de Raad voor de Uitbetaling van de voordelen wanneer de materiële en financiële situatie die rechtvaardigen.

Indien de gepensioneerde reeds schulden heeft kan er contact gelegd worden met de schuldbemiddelaar. In andere gevallen is het dan weer nuttig contacten aan te knopen met het sociaal huis van de gemeente die ook de nodige hulp en bijstand kan verlenen bij het treffen van de nodige maatregelen teneinde de schuld af te lossen. Het op orde houden van het budget vergt meer inzicht en vaardigheden dan degene waarover menig gepensioneerde beschikt.

Vooraf bij kwetsbare groepen kan een bijkomende schuld een averechts effect hebben en alzo maatschappelijke kosten veroorzaken die de overheid uiteindelijk ook dient te betalen.