

# Suggestie: werk een juridisch kader uit voor de toekenning van schadevergoedingen door de pensioendiensten

---

*In dit hoofdstuk bespreken we hoe door toedoen van de Ombudsman Pensioenen de FPD aan een gepensioneerde die schade had geleden onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde.*

*De criteria die gehanteerd worden om over te gaan tot de compensatie van de geleden schade zijn: een onbetwistbare fout in hoofde van de pensioendienst (in casu de te lange verwerkingstermijn van een aanvraag om een pensioen te betalen op een buitenlandse bankrekening), een eerder gering schadebedrag (in casu 106 euro inningskosten voor een internationale bankcheque), evenals een duidelijk oorzakelijk verband tussen de fout en de schade. Hierdoor is een gerechtelijke procedure vermeden.*

*Meer algemeen roept de Ombudsman Pensioenen de wetgever op een juridisch kader uit te werken waarbij bepaald wordt in welke gevallen tot schadevergoeding kan overgegaan worden zonder dat de gepensioneerde een dure gerechtelijke procedure moet doorlopen.*

### Kosten bij betaling via cheque – Laattijdige behandeling van de aanvraag tot betaling op rekening – Schadevergoeding

DOSSIER 35304

#### De feiten

Mevrouw Claessens woont in Nederland en vraagt haar pensioen aan via de gangbare weg bij de Sociale Verzekeringsbank in Nederland, die de aanvraag doorstuurt naar de Federale Pensioendienst op 8 juni 2020. Zij vraagt om haar pensioen te laten ingaan vanaf augustus 2020.

In de loop van de maand augustus 2020 stuurt zij een aanvraag door aan de Federale Pensioendienst om betaald te worden op een Nederlandse bankrekening.

In de loop van het pensioenonderzoek belt zij een aantal keren naar de FPD. De FPD stelt haar telkens gerust dat alles in orde is.

Zij ontvangt de eerste uitbetaling van haar pensioen (met terugwerkende kracht) in de loop van de maand december 2020.

Haar verwondering is groot wanneer zij vaststelt dat deze betaling nog per cheque gebeurt, terwijl zij reeds veel eerder gevraagd had om de pensioenbetalingen op haar rekening over te schrijven.

Bovendien werden er bij de inning van de cheque, uitgegeven door de J.P. Morgan bank, zeer hoge kosten aangerekend.

Zij vraagt aan de Federale Pensioendienst op 26 januari 2021 via e-mail een terugbetaling van deze kosten.

De FPD antwoordt haar op 18 februari 2021 dat het volledig ingevulde formulier tot betaling per overschrijving pas op 15 december 2020 ontvangen werd en dat op dat ogenblik de betaalopdracht van het pensioen reeds vertrokken was. Verder verduidelijkt de FPD dat hij niet verantwoordelijk is voor de inningskosten die verbonden zijn aan de betaalwijze van het pensioen.

Mevrouw Claessens vindt het ongehoord dat de schuld in haar schoenen geschoven wordt en richt zich tot de Ombudsman Pensioenen voor verder nazicht. Zij stipt nog aan dat ze verwacht de inningskosten te kunnen recupereren, anders zal ze verdere stappen ondernemen om alle geleden schade terug te vorderen.

### **Bedenkingen**

In het bijzonder gaat het over het feit dat de betaling nog per cheque gebeurde terwijl er reeds veel eerder gevraagd werd om de betaling op rekening over te schrijven.

Bij de inning van de J.P. Morgan cheque werden er hoge kosten aangerekend. Deze kosten heeft mevrouw Claessens duidelijk, aan de hand van het rekeninguittreksel, bewezen. Er werd een bedrag van 1.049,22 euro uitbetaald terwijl de pensioenachterstallen 1.155,70 euro bedroegen.

Wij hebben bijkomend in het pensioendossier kunnen vaststellen dat er vrij veel telefoongesprekken genoteerd werden.

De gesprekken worden evenwel niet opgenomen en wij kunnen dan ook niet nagaan wat de inhoud van deze gesprekken was. Doch uit de hoeveelheid "calls" konden wij opmaken dat één en ander haar wellicht niet echt duidelijk was.

Voor wat betreft de termijn van behandeling van de pensioenaanvraag stelden wij vast dat deze gerespecteerd werd. De FPD beschikt over een behandelingstermijn van 4 maanden voor wat betreft de toekenning van het pensioen en een termijn van 4 maanden voor wat betreft de uitbetaling, in totaal 8 maanden.

De pensioenaanvraag werd doorgestuurd op 8 juni 2020 door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) naar de Federale Pensioendienst. De opdracht tot betaling vond plaats in de loop van de maand december 2020.

Tijdens ons onderzoek werd duidelijk dat de initiële aanvraag om de betaling via overschrijving te verrichten op een Nederlandse bankrekening toegestuurd werd per brief aan de FPD en dat deze reeds ontvangen werd door de Federale Pensioendienst op 20 augustus 2020.

De aanvraag was niet geldig omdat de handtekening van de titularis van het pensioen ontbrak. Doch de melding dat de aanvraag niet ontvankelijk was, werd haar pas overgemaakt op 14 december 2020 (derhalve pas na 4 maanden). Wij stelden dus vast dat de antwoordtermijn van 45 dagen, zoals bepaald in het Belgische Handvest van de sociaal verzekerde<sup>1</sup> ernstig overschreden werd.

Het spijtige gevolg hiervan was dat de eerste betaling van het pensioen (lees: achterstallen van augustus tot en met december 2020) nog gebeurde met een cheque.

Dit leidde ertoe dat zij geconfronteerd werd met zeer hoge inningskosten: op de pensioenachterstallen van 1.155,70 euro werden er 106,48 euro bankkosten ingehouden.

Na ontvangst van de e-mail van de FPD op 14 december 2020 (zie hoger) waarin meegedeeld werd dat de aanvraag om betaling op bankrekening niet rechtsgeldig was en dat de kosten gerelateerd aan deze

1 Art. 3. Van de Wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde:  
*"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, onverminderd het bepaalde in artikel 7. De Koning bepaalt, na advies van het beheerscomité of het bevoegde adviesorgaan van de betrokken instelling, wat onder dienstige inlichtingen moet verstaan worden alsmede de toepassingsmodaliteiten van dit artikel. De inlichting bedoeld in het eerste lid moet duidelijk melding maken van het nummer van het behandelde dossier, alsmede van de dienst die dat dossier beheert. Deze inlichting moet nauwkeurig en compleet zijn om de betrokken sociaal verzekerde toe te laten al zijn rechten en verplichtingen uit te oefenen. Deze inlichting is kosteloos en moet binnen een termijn van vijftien werkdagen worden verstrekt."*

betaling ten laste waren van de pensioengerechtigde<sup>2</sup>, heeft mevrouw Claessens reeds op 15 december het ondertekende formulier teruggestuurd.

Het leek ons duidelijk dat ingeval mevrouw Claessens tijdig was ingelicht van het ontbreken van de handtekening op het aanvraagformulier, zij ook tijdig zou gereageerd hebben zodat de FPD ook tijdig het rekeningnummer had kunnen inbrengen.

Samengevat: de inningskosten waren rechtstreeks gerelateerd aan de laattijdige behandeling van de aanvraag om overschrijving op rekening van 20 augustus 2020 en hadden dus kunnen vermeden worden indien de FPD de initiële aanvraag om overschrijving bijtijds had nagekeken en behandeld.

### **Conclusie 1**

De Ombudsdienst Pensioenen startte een bemiddeling bij de FPD met de uitdrukkelijke vraag om bij wijze van schadevergoeding aan mevrouw Claessens de inningskosten van 106,48 euro terug te betalen. Dit tevens met het oog op het vermijden van een gerechtelijke procedure en de hiermee gepaard gaande kosten voor de FPD.

Bovendien zou dit een klantvriendelijke opstelling zijn van de FPD en goed zijn voor het herstel van het vertrouwen van betrokkene in haar pensioenadministratie.

De Federale Pensioendienst heeft een positief gevolg gegeven aan ons bemiddelingsvoorstel. De inningskosten van 106,48 euro werden vergoed en overgeschreven op de bankrekening.

De opstelling van de FPD in dit dossier geeft blijk van klantvriendelijkheid en erkenning van de eigen onzorgvuldige behandeling van de eerste aanvraag om uitbetaling op rekening van 20 augustus 2020.

Bovendien wordt op deze wijze een dure gerechtelijke procedure vermeden.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt vast dat wanneer de gepensioneerde aanhaalt dat hij een schade heeft geleden ingevolge de behandeling, de afwezigheid van behandeling of de late behandeling van zijn dossier door de pensioendienst meestal de pensioendienst alles in het werk stelt om tot een oplossing te komen waardoor een ernstiger schade kan vermeden worden.

Soms biedt de pensioendienst zijn verontschuldiging aan. Wanneer de gepensioneerde evenwel een compensatie vraagt voor de geleden schade onder de vorm van een schadevergoeding wordt door de pensioendiensten vaak vanuit juridisch oogpunt geantwoord. Er wordt opgeworpen dat er geen betaling van een schadevergoeding kan plaatsvinden zonder rechtsgrond. Men gaat verder door te stellen dat de comptabiliteitsregels strikt zijn en dat de pensioendienst als een voorzichtig en redelijk persoon zorg moet dragen voor de hem toegekende algemene budgettaire middelen.

Tevens uit de pensioendienst de vrees voor een willekeurige en ongelijke behandeling tussen gepensioneerden.

De pensioendienst heeft ook angst voor precedentwerking en om een schadeclaimcultuur te bevorderen.

Deze argumenten, voortvloeiend uit de bekommernis het algemeen belang te behartigen zijn terecht. Derhalve wordt de burger systematisch gewezen op de mogelijkheid die hij heeft om zich te wenden tot de rechter om de schadevergoeding te bekomen. De FPD kent in principe geen schadevergoeding toe via minnelijke schikking. Principieel wacht hij op een eventuele gerechtelijke uitspraak in zijn nadeel.

Wel stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat de pensioendiensten geleidelijk aan in meer bemiddelingsgevallen toch een schadevergoeding toekennen na tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen. Dit duidt volgens ons op een positieve houding van de pensioendiensten ten aanzien van het spontaan erkennen van een verantwoordelijkheid in het ontstaan van een nadeel en het herstel hiervan.

<sup>2</sup> Conform artikel 4 van het Koninklijk besluit van 13 augustus 2011 betreffende de betaling van de door de Federale Pensioendienst betaalde uitkeringen.

Deze werkwijze sluit aan bij de verwachting van de burger dat de pensioendiensten een gepaste reactie geven op een schadeclaim wanneer deze gerechtvaardigd is.

Onze collega, de Nationale Nederlandse Ombudsman heeft dit al uiterst fijn geanalyseerd in zijn verslag, gepubliceerd in 2009<sup>3</sup>. Hij concludeerde:

*“De burger verwacht immers dat de overheid een reactie geeft op zijn claim die als rechtvaardig kan ervaren worden. Vanuit het oogpunt van de burger is de overheid de beschermer van ieders belang, dus ook van het belang van de burger die een schadeclaim indient.”*

Hij adviseert dan ook de overheid om juridische procedures zo veel mogelijk te vermijden door te kiezen voor bemiddeling of voor een persoonlijke benadering die zich richt op de oplossing van het geschil, bijvoorbeeld door de toekenning van een vergoeding zelfs wanneer daarvoor een directe juridische basis ontbreekt.

Wij sluiten ons aan bij de mening van de Nederlandse Ombudsman.

Net zoals ook vermeld in het Jaarverslag 2012, pagina 109 stelt de Ombudsman Pensioenen zich de vraag of er geen behoefte is aan een wettelijk kader dat het toekennen van schadevergoeding zonder juridische veroordeling expliciet toelaat. Dit kader kan bestaan uit algemene principes die bij het toekennen van schadevergoeding dienen gerespecteerd te worden, dan wel uit duidelijke wettelijke bepalingen voor welbepaalde gevallen.

Tot slot geven we nog mee dat in de pensioenwetgeving reeds een eerste situatie voorzien is waarin de pensioendienst dient over te gaan tot een schadevergoeding in de vorm van het toekennen van een pensioen.

Zo wordt in artikel 22 van de wet van 13 december 2012 houdende diverse wijzigingsbepalingen betreffende de pensioenen van de overheidssector het volgende gesteld: *“Indien de FPD een datum heeft bepaald en kenbaar gemaakt vanaf wanneer een ambtenaar die zich in disponibiliteit of verlof voorgeand aan zijn oppensioenstelling bevindt, aan de voorwaarden inzake leeftijd en duur van de diensten voldoet om vervroegd met pensioen te kunnen gaan overeenkomstig artikel 46 van de wet van 15 mei 1984 houdende harmonisering in de pensioenregelingen, dan bekomt de betrokkene in elk geval zijn pensioen vanaf die datum. Indien na het verstrijken van de periode van disponibiliteit of verlof voorafgaand aan de oppensioenstelling blijkt dat de voorwaarden inzake leeftijd en duur van diensten niet vervuld zijn dan worden pensioenachterstallen gedragen door de Staatskas tot op het ogenblik waarop de voorwaarden inzake vervroegd pensioen wel vervuld zijn. Indien de beslissing van de FPD gebaseerd was op onjuiste of onvolledige gegevens van de werkgever vordert de FPD de pensioenbedragen terug van de werkgever.”*

De betrokkene die zich in bovenstaande situatie bevindt zou wettelijk geen pensioen kunnen bekomen tot op het ogenblik dat hij aan de voorwaarden om een vervroegd pensioen te bekomen voldoet. Dit nadeel wordt gecompenseerd door de betaling van een als pensioen geldend voordeel ten laste van de Staatskas. Dit is een soort schadevergoeding.

De Ombudsman Pensioenen roept de wetgever dan ook op een juridisch kader uit te werken waarbij bepaald wordt in welke gevallen tot schadevergoeding kan overgegaan worden zonder dat de gepensioneerde een dure gerechtelijke procedure moet doorlopen.

## **Conclusie 2**

In het kader van onze wettelijke opdracht ondervroegen wij de Federale Pensioendienst nog bijkomend of de lange behandelingstermijn van de aanvraag om betaling op een zichtrekening (bijna 4 maanden) te bekomen te wijten was aan een menselijke vergetelheid of eerder aan een structureel probleem.

De FPD deelde ons mee dat ten tijde dat de aanvraag om overschrijving op bankrekening van mevrouw Claessens binnengekomen was (20 augustus 2020), er in het algemeen een achterstand was in de behandeling van de aanvragen.

<sup>3</sup> “Behoorlijk omgaan met schadeclaims” (verslag nr. 009/135), Nationale Nederlandse Ombudsman, juni 2009.

Deze achterstand werd weggewerkt.

Bovendien heeft de FPD een project opgestart om een efficiëntere verwerking van buitenlandse rekeningnummers te garanderen. Er werd een nieuwe workflow “overschrijvingen” gecreëerd waarin zowel de nieuwe Belgisch doch tevens ook buitenlandse rekeningnummers kunnen ingevoerd worden.

Tevens werd tegemoet gekomen aan de oproep van de Ombudsman Pensioenen om een opvolgingssysteem (track and trace) te installeren<sup>4</sup> waarbij de burger ook op de hoogte gehouden wordt van de verwerking van zijn aanvraag tot de overschrijving op een nieuw zichtrekeningnummer. De (toekomstig) gepensioneerde ontvangt voortaan twee brieven: één ter bevestiging van de ontvangst en het inbrengen van het nieuwe rekeningnummer in de bestanden bij de FPD en een tweede brief wanneer de bank een aanvraag tot overschrijving (na controle of de identiteitsgegevens correct zijn) op het nieuwe bankrekeningnummer aanvaard of geweigerd heeft.

Sinds 1 januari 2021 kan men bij geen enkele Nederlandse grootbank nog een cheque verzilveren. Deze zijn gestopt met het verzilveren van cheques omdat het een verouderd betaalmiddel is dat gevoelig is voor fraude en waarvan de verwerking zoals uit deze casus blijkt duur is. Omdat een cheque in Nederland geen wettig betaalmiddel is, zijn de banken ook niet verplicht deze dienst nog aan te bieden. De FPD is bijgevolg ook gestopt met deze uitgiftes van cheques.

Dit zal ertoe bijdragen dat dergelijke situaties zoals beschreven in de klacht in de toekomst worden vermeden.

---

<sup>4</sup> Zie Jaarverslag Ombudsdienst Pensioenen 2019, p. 49.