



Transparant communiceren over fouten

4

HOOFDSTUK

Transparant communiceren over fouten

DOSSIER 40694 EN 40810

De feiten

Mevrouw Vermoesen¹ stelt in maart 2025 vast dat het nettobedrag van het pensioen dat Ethias aan haar betaalt verminderd was door een verhoging van de bedrijfsvoorheffing. Zij begrijpt niet waarom ze nu minder netto pensioen krijgt ondanks dat haar situatie helemaal niet gewijzigd is.

Bedenkingen

Bij het nazicht van het dossier door de Ombudsdienst Pensioenen bleek dat het vanaf maart 2025 toegepaste percentage bedrijfsvoorheffing correct is rekening houdende met de som van de belastbare bedragen van de pensioenen van mevrouw Vermoesen.

Doch de Ombudsman Pensioenen stelde ook vast dat Ethias in het verleden te weinig bedrijfsvoorheffing heeft ingehouden. Bij de belastingaanslag door de fiscus wordt deze te weinig ingehouden bedrijfsvoorheffing gerecupereerd.

De informatie die Ethias aan betrokkene bezorgde over de aanpassing van de foutieve bedrijfsvoorheffing luidde als volgt:

Belangrijke mededeling over de inhouding van de bedrijfsvoorheffing :

Ethias heeft van de Federale Pensioendienst een wijziging ontvangen van het percentage van bedrijfsvoorheffing, die verplicht moet worden toegepast op uw pensioen.

Het percentage van bedrijfsvoorheffing wordt berekend door de Federale Pensioendienst, die bijgevolg als enige bevoegd is om de juistheid van de doorgestuurde informatie te controleren of toe te lichten, aangezien zij een overzicht heeft van al uw inkomsten.

U dient zich dan ook rechtstreeks te richten tot de Federale Pensioendienst met alle vragen voor toelichting of wijziging van het tarief van de bedrijfsvoorheffing. Hierbij vindt u de contactgegevens :

- per mail : socfis@sfpd.fgov.be
- telefonisch : bel 1765 en kies vervolgens eindcode 7810

Ethias kan slechts overgaan tot wijziging van het tarief van de bedrijfsvoorheffing nadat zij hiertoe rechtstreeks opdracht van de Federale Pensioendienst heeft ontvangen. De informatie wordt in voorkomend geval automatisch doorgestuurd zonder dat uw tussenkomst hiervoor vereist is.

Uw Ethias beheerder blijft steeds tot uw beschikking.

De situatie van mevrouw Vermoesen was helemaal niet gewijzigd. Begrijpelijk dat zij niet begreep waarom de bedrijfsvoorheffing was aangepast. Er werd met geen woord gerept over een foutieve inhouding van de bedrijfsvoorheffing in het verleden.

De Ombudsman Pensioenen vroeg aan Ethias waarom er niet eerder een correct percentage bedrijfsvoorheffing werd ingehouden.

Ethias meldde dat door een bug in het informaticasysteem bij Ethias voor de vaststelling van de bedrijfsvoorheffing, ten onrechte geen rekening was gehouden met het percentage dat door de FPD

¹ Alle namen van de klagers in dit jaarverslag zijn fictief.

werd meegedeeld. De bedrijfsvoorheffing werd louter op basis van het bedrag dat Ethias uitbetaalde vastgesteld. Deze anomalie werd vastgesteld bij een controle extern aan het berekeningssysteem. Ethias bevestigde dat de aanpassing van de bedrijfsvoorheffing zo'n 3 % van de door Ethias uitbetaalde pensioendossiers betrof en dat het probleem uitsluitend was vastgesteld bij oude dossiers (allen met ingangsdatum van voor 2005).

Conclusie 1

De rechtzetting van de foutieve bedrijfsvoorheffing werd door Ethias aan de betrokkenen gemeld met een standaardformulier waarop de berekeningswijze van de bedrijfsvoorheffing bij een gemengd pensioen (een pensioen betaald door de FPD en een pensioen betaald door Ethias) werd toegelicht. Dit document repte met geen woord over het feit dat de bedrijfsvoorheffing in een voorafgaande periode foutief was berekend.

Voor de betrokken personen was het niet mogelijk te weten dat er in het verleden een foutieve berekening van de bedrijfsvoorheffing had plaats gevonden. Dit werd immers niet gecommuniceerd.

Tevens was het helemaal niet duidelijk welke pensioendienst verantwoordelijk was voor de fout. Ethias verwees in de verstuurde brief enkel naar de FPD die bij een correcte toepassing van de wetgeving het percentage van de bedrijfsvoorheffing vaststelt.

Dit was dan ook de reden dat de tweede klager (dossier 40810) de FPD contacteerde.

Door de FPD werd wel transparant gecommuniceerd over de fout. Deze meldde dat door een intern computerprobleem bij Ethias het door de FPD meegedeelde percentage bedrijfsvoorheffing in het verleden niet correct was toegepast.

Conclusie 2

Men kan van een normaal, voorzichtig en redelijk handelende pensioendienst verwachten dat een communicatieplan is uitgewerkt voor het geval er toch iets misgaat.

Een goed communicatieplan voorziet in een open en transparante communicatie over het probleem.

Een transparante volledige informatieverstrekking door Ethias had heel wat frustratie kunnen wegwerken.

De Ombudsman Pensioenen roept dan ook op fouten toe te geven, transparant te zijn over wat misging in plaats van standaarddocumenten te versturen van de werkwijze die bij een correcte berekening van de bedrijfsvoorheffing toegepast wordt zonder over de foutieve inhoudingen in het verleden te spreken.

Eerlijkheid en betrouwbaarheid zijn immers fundamentele waarden. Burgers moeten kunnen vertrouwen op de pensioendienst.

Tot slot is het bij een fout in een computerprogramma aangeraden de getroffen gepensioneerden te identificeren en hen proactief te informeren over de fout (en niet enkel over de werkwijze die toepast wordt op het moment dat de fout wordt rechtgezet, waarbij gedaan wordt alsof er in het verleden nooit een fout gemaakt is).