



Jaarverslag 2025

Verantw. Uitg.: Tony Van Der Steen voor het College van de Ombudsmannen voor Pensioenen
WTC III Simon Bolivarlaan 30 bus 5 1000 Brussel
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be

BD 51.548

Vermenigvuldiging van dit verslag of delen ervan is toegestaan
mits bronvermelding.

Vormgeving en drukwerk: artoos group

Jaarverslag 2025

Hot Topics in 2025

Het opzet van deze inleiding is de lezer een korte samenvatting aan te bieden van het Jaarverslag.

In **hoofdstuk 1** lichten we toe dat “**computer says no**” nooit als geldig excuus mag gebruikt worden om een (toekomstig) gepensioneerde niet te helpen.

De eerste klacht kwam van een gepensioneerde die na 7 maanden zijn pensioen ontvangen te hebben een pensioenbeslissing gekregen had waarin gesteld werd dat hij het pensioen van zijn eerste drie maanden diende terug te betalen. Wanneer betrokkene hierover bij het RSVZ klaagde, antwoordde het RSVZ dat hij zijn voorlopige sociale bijdragen niet tijdig betaald zou hebben en het vervroegd pensioen hierdoor onterecht ingegaan was. Een tijdige betaling van deze sociale bijdragen was immers nodig om vervroegd met pensioen te kunnen gaan. Betrokkene stelde echter dat hij zijn voorlopige sociale bijdragen wel degelijk tijdig betaald had. Wel had hij zijn voorlopige sociale bijdragen laten verhogen om regularisatiebijdragen te vermijden. Het RSVZ had echter geen gehoor naar zijn verhaal en bleef erbij dat de elektronische fluxen aangaven dat hij zijn bijdragen te laat betaald had. Pas nadat de Ombudsman Pensioenen via zijn collega de federale Ombudsman de bevestiging van het socialeverzekeringsfonds bekomen had dat betrokkene zijn voorlopige sociale bijdragen tijdig betaald had en op een later moment extra bijdragen betaald heeft, heeft het RSVZ de terugvordering ten bedrage van netto 2.189,78 euro geannuleerd.

In een tweede dossier meldde de klaagster bij de Ombudsman Pensioenen dat de Federale Pensioendienst ten onrechte geen attest inzake gezondheidszorgen met de vermelding dat betrokkene niet gepensioneerd was had overgemaakt aan haar mutualiteit. Betrokkene zat hierdoor al twee maanden zonder inkomen. Betrokkene had eerst het vervroegd pensioen aangevraagd, maar had nadien haar aanvraag terug ingetrokken omdat haar ziekte-uitkering voordeliger was dan haar pensioen. Door de pensioenbeslissing waarop vermeld stond dat het pensioen was toegekend was er echter door de FPD reeds automatisch een attest gezondheidszorgen verstuurd naar de mutualiteit met de melding dat betrokkene gepensioneerd was. Bij de verzaking aan haar pensioenaanvraag werd er echter niet automatisch een gecorrigeerd attest verstuurd naar de mutualiteit waarop vermeld stond dat betrokkene niet gepensioneerd was. Uit het contact dat de betrokkene had met de FPD blijkt dat de medewerker bij de FPD ervan uitging dat er automatisch een nieuw attest gezondheidszorgen met de vermelding dat betrokkene niet gepensioneerd was gestuurd werd. De betrokken medewerker van de FPD had de situatie niet grondig nagekeken en verwees betrokkene terug naar haar mutualiteit. Pas nadat de Ombudsman Pensioenen expliciet aan de FPD vroeg om na te kijken of het verbeterde attest gezondheidszorgen wel was opgesteld en doorgestuurd, stelde de FPD vast dat het attest enkel via een manuele interventie opgesteld kon worden en dit niet gebeurd was. Door een manuele interventie werd het correcte attest overgemaakt aan de mutualiteit en kon betrokkene terug haar ziekte-uitkeringen ontvangen.

In een derde dossier meldde de klaagster dat zij ten onrechte een terugvorderingsbeslissing betreffende de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) had ontvangen. Na het overlijden van haar echtgenoot voerde de FPD een ambtshalve heronderzoek naar het recht op IGO naar aanleiding van de ontvangst van de Vlaamse Belastingdienst van de roerende en onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting. Hierbij concludeerde de FPD dat de overleden echtgenoot een roerend kapitaal ten onrechte niet als bestaansmiddelen voor de IGO had aangegeven. Doch de klaagster meldde dat dit bedrag niet in aanmerking mag genomen worden daar dit bedrag het bedrag van de vordering tot inkorting in waarde door de dochter bij de bepaling van de erfbelasting betrof. Het was geen kapitaal waarover de overleden IGO-genietster beschikte. De FPD had geen oor naar dit verhaal en handhaafde de terugvorderingsbeslissing. De Ombudsman Pensioenen wees de

FPD op de niet grondige analyse van de ontvangen gegevens van de Vlaamse Belastingdienst en het feit dat het computerprogramma van de FPD voor de berekening van de bestaansmiddelen van de overleden IGO-genietster ten onrechte voorstelt de inkorting die gevorderd wordt in aanmerking te nemen als één van de bestaansmiddelen die voor de berekening van de IGO in aanmerking komt. De Ombudsman Pensioenen stelde vast dat de dossierbeheerder zonder grondig onderzoek het door het computerprogramma voorgestelde bedrag aan bestaansmiddelen overnam zonder rekening te houden met de argumentatie van de klager. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen constateerde de FPD dat het bedrag aan bestaansmiddelen dat hij in aanmerking genomen had foutief was. De terugvordering werd geannuleerd. De ten onrechte geïnde schuld ten bedrage van 12.335,99 euro werd ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen terugbetaald.

In alle drie de gevallen pleit de Ombudsman Pensioenen ervoor om actief te luisteren naar de klager en de aangehaalde elementen ook gedetailleerd na te kijken. De foutieve beslissingen waren telkens het resultaat van een blindelings vertrouwen in de aangereikte elementen door het computerprogramma. De Ombudsman Pensioenen is van mening dat een digitalisering en automatisering niet tot gevolg mag hebben dat een dossierbeheerder de aangereikte informatie niet meer onderwerpt aan een eigen onderzoek en dat hij geen eigen conclusies meer trekt of mag trekken uit zijn onderzoek. Men dient te allen tijde met een open geest naar de burger te luisteren, zonder zich vast te pinnen op wat de computer als waarheid naar voor schuift. De Ombudsman Pensioenen pleit ervoor tijd uit te trekken om te luisteren naar de klager en zijn klacht grondig te onderzoeken. Dit ook in tijden van personeelsschaarste. De Ombudsman roept op geen blindelings vertrouwen te hebben in de computerprogramma's (deze dienen immers ter ondersteuning en niet ter vervanging van de ambtenaar) waardoor het vertrouwen in het relaas van de burger geen plaats meer krijgt. Wanneer de pensioendiensten willen bereiken dat de gepensioneerden vertrouwen hebben in hun goede werking impliceert dit dat de pensioendiensten ook moeten vertrekken van een positief mensbeeld van de gepensioneerde (klager). Ze moeten vertrekken uitgaand van de goede trouw van de gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen wijst erop dat van een dossierbeheerder niet enkel verwacht dient te worden dat hij in staat is de te verwerken gegevens in het juiste vakje in het computerprogramma in te brengen. Hij moet daarenboven een basisnotie hebben, of snel te weten kunnen komen, waarom informatie moet ingevoerd worden in het computerprogramma en hoe de ingebrachte informatie door het computerprogramma verwerkt wordt. Dit kan door het ter beschikking stellen van een roadbook over hoe het computerprogramma werkt of minstens een referentiepersoon te hebben gekregen die hij kan raadplegen wanneer dit nodig is (bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt ingediend).

In **hoofdstuk 2** wordt aandacht besteed aan **fouten in de computerprogrammatie**. De kwaliteit van de computerprogramma's bij de pensioendiensten is van zeer hoog niveau. Doch ook dit jaar ontdekte de Ombudsdienst Pensioenen een aantal onvolmaaktheden in computerprogramma's. Dit vergt een zeer ver doorgedreven kennis van de pensioenwetgeving en een inzicht in de logica en algoritmen van de berekeningsprogramma's. De Ombudsdienst Pensioenen heeft in een dossier ontdekt dat wanneer iemand tijdens een kwartaal zijn militaire dienst vervulde en actief was als zelfstandige het RSVZ dit kwartaal in het kader van het overmaken van de bewezen beroepsloopbaan om toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen dubbel telde en als twee kwartalen aan de FPD meedeelde. Daar waar de pensioenwetgeving bepaalt dat voor dit kwartaal geen gelijkstelling legerdienst kan toegekend worden en het kwartaal dus maar één keer mee mag tellen. De Ombudsman Pensioenen ontving een klacht van een gepensioneerde die nadat de FPD hem eerst gemeld had dat hij vervroegd met pensioen kon gaan en hij zijn ontslag als werknemer had ingediend en zijn zaak als zelfstandige had overgegeven, op iets meer dan één maand voor zijn pensionering, een verbeterde pensioenbeslissing gekregen had waarin gesteld werd dat hij pas een jaar later met pensioen kon gaan. Op mijn pension stond als vroegst mogelijke pensioendatum van het werknemerspensioen de foutieve datum 1 juli 2025 vermeld. De vroegst mogelijke pensioendatum van het zelfstandigenpensioen die op mijn pension stond, zijnde 1 juli 2026, was wel correct. Op de pensioenbeslissing van de FPD van 5 mei 2025 werd bevestigd dat betrokkene vervroegd met pensioen kon gaan als werknemer op 1 juli 2025. Voor de loopbaanvoorwaarde om toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen als zelfstandige was het computerprogramma van het RSVZ correct geprogrammeerd en werd het desbetreffende kwartaal voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan terecht maar één keer in aanmerking genomen. Het RSVZ betekende op 8 mei 2025 aan de betrokkene dan ook dat hij niet vervroegd met pensioen kon gaan als zelfstandige op 1 juli 2025 doch dat zijn pensioen pas kon ingaan op 1 juli 2026. De FPD kwam op 26 mei 2025 terug op zijn getroffen pensioenbeslissing (betekende dat betrokkene niet op 1 juli 2025 doch pas op 1 juli 2026 met pensioen kon gaan). De betrokkene diende een klacht in bij de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen onderzocht de klacht en

stelde vast dat het kwartaal tijdens hetwelk betrokkene zijn militaire dienst vervulde en werkte als zelfstandige maar één keer in aanmerking mag genomen worden. De beslissing in zowel het stelsel van de werknemers als van de zelfstandigen dat betrokkene die niet vervroegd met pensioen kon gaan op 1 juli 2025 doch pas op 1 juli 2026 was correct. De vorige foutieve pensioenbeslissing betreffende het werknemerspensioen was dan ook te wijten aan de hoger vermelde foutieve programmatie. Zijn vraag om schadevergoeding toe te kennen vermits de programmatie inzake het meedelen van de loopbaangegevens voor het vervroegd pensioen door het RSVZ aan de FPD in het kader van de te treffen pensioenbeslissing van de FPD en van de pensioenraming van het werknemerspensioen op mypension foutief was, het feit dat hij schade geleden had (hij had zijn ontslag als werknemer gegeven en zijn zaak als zelfstandige ondertussen was overgedragen) en het oorzakelijk verband tussen beide maakt dat het volgens de Ombudsman Pensioenen gerechtvaardigd was een schadevergoeding toe te kennen. Zonder tussenkomst van de rechtbank werd dit oorspronkelijk geweigerd door de pensioendiensten. Toen de betrokkene een rechtszaak aanspande tegen beide pensioendiensten, bleef de FPD oorspronkelijk bij zijn standpunt. Het RSVZ besloot toch de schade in natura te herstellen door een pensioenbeslissing te betekenen waarbij betrokkene toch reeds vanaf 1 juli 2025 het zelfstandigenpensioen kon bekomen. De FPD deed hierna net hetzelfde door de aanpassing van de ingangsdatum van het werknemerspensioen naar 1 juli 2025.

In een tweede type dossiers waarin een computerfout werd ontdekt, werd ontdekt dat bij de berekening van de bedrijfsvoorheffing en de ZIV-inhouding door geen rekening te houden met het feit dat een wegens ziekte gepensioneerd ambtenaar een kind ten laste had. In één van de dossiers werd er hierdoor ongeveer 51 euro bedrijfsvoorheffing en 77 euro inhouding voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering, zijnde ongeveer 128 per maand, te veel ingehouden. De FPD had geen vragenlijst betreffende de sociale en fiscale inhoudingen naar de gepensioneerd gestuurd waarop gevraagd wordt of zij een kind ten laste had. Als argumentatie hiervoor haalde de FPD aan dat de wegens ziekte gepensioneerd ambtenaar voor haar pensionering een arbeidsongevallenrente uitbetaald kreeg van de FPD en hierdoor meende hij reeds over de nodige gegevens te beschikken om de correcte inhoudingen op het pensioen te doen. De Ombudsdienst Pensioenen stelde echter vast dat de arbeidsongevallenrente bedrijfsvoorheffing-vrij was en de FPD derhalve niet over de correcte gegevens inzake kinderlast beschikte. Na bemiddeling erkende de FPD dat hij niet over de nodige gegevens beschikte om de inhoudingen correct vast te stellen. Waar een foutieve bedrijfsvoorheffing later bij de definitieve belastingaanslag wordt rechtgezet wordt is dit niet het geval voor de inhoudingen voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering. Indien de Ombudsman Pensioenen de fout in het computerprogramma niet ontdekt zou hebben, zou elk jaar (77 euro: een bedrag dat nog verhoogt wanneer het pensioen verhoogt) te veel inhouding voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering plaats vinden. Het hergebruik van de gegevens dienstig voor de inhoudingen op de uitbetaalde arbeidsongevallenrente is niet zichtbaar en herkenbaar voor de gepensioneerd. Doch een foutief geprogrammeerd hergebruik heeft een negatieve impact op het vertrouwen van de burgers in de pensioendiensten. Vertrouwen van burgers in het handelen van de werking van de pensioendiensten is één van de fundamenteën van onze rechtsstaat. De burger mag niet het idee krijgen dat zijn persoonlijke gegevens verdwijnen in een black box. Daarom is het belangrijk dat de burger kan vertrouwen op een correct hergebruik van gegevens. De FPD beloofde te onderzoeken op welke wijze deze problematiek kan opgelost worden.

In een derde type dossiers waarin een computerfout werd ontdekt kreeg een klagster in het eerste dossier, nadat ze een pensioenbeslissing gekregen had dat ze op 1 mei 2025 met pensioen kon gaan en nadat ze in mei 2025 een maand haar pensioen had uitbetaald gekregen, een verbeterde pensioenbeslissing waarop vermeld stond dat haar pensioen ten onrechte was toegekend. Ze ontving een verbeterde pensioenbeslissing waarin gesteld werd dat de uitbetaling van haar pensioen stopgezet wordt en dat het haar uitbetaald pensioenbedrag wordt teruggevorderd. Daarenboven zou ze pas 8 maanden later met pensioen kunnen gaan, tenzij ze terug zou gaan werken. Opnieuw aan de slag gaan zou haar pensioendatum kunnen vervroegen. Aan de oorsprong van de oorspronkelijk foutieve pensioenbeslissingen van de FPD en het RSVZ ligt het feit dat het computerprogramma een periode van tewerkstelling als werknemer in combinatie met tewerkstelling als zelfstandige in bijberoep met bijdragen boven de minimumdrempel van een hoofdberoep dubbel telt in het kader van de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat. Door het feit dat de voorlopige bijdragen voor haar bijberoep als zelfstandige niet boven de minimumdrempel voor een hoofdberoep liggen ontdekte het RSVZ deze fout. Daar het een administratieve fout betrof bemiddelde de Ombudsman Pensioenen bij het RSVZ om de terugvordering te annuleren. Het RSVZ annuleerde de terugvordering. De wetgeving bepaalt immers dat bij een fout te wijten aan een pensioendienst het pensioen niet mag teruggevorderd worden. De FPD erkende niet dat

het een administratieve fout betrof daar de FPD stelde dat hij loopbaangegevens niet per kwartaal kan verwerken (op de juiste plaats in tijd vastleggen), maar enkel op jaarbasis. Doch de Ombudsman Pensioenen merkt op dat de DmfA-aangiftes over de loopbaangegevens betreffende een tewerkstelling kwartaalgegevens bevat en dus wel per kwartaal op de juiste wijze in de tijd geplaatst kunnen worden in de pensioenberekening. De Ombudsman Pensioenen roept dan ook op het computerprogramma in die zin aan te passen. De FPD heeft door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de terugvordering geannuleerd op basis van het gegeven dat de wetgeving pas definitief uitsluitsel geeft over de ingangsdatum van het pensioen wanneer de inkomsten van het eerste kwartaal 2025 uit het bijberoep als zelfstandige door de fiscus definitief zijn vastgesteld. Dit is ten vroegste in de tweede helft van 2026. Het RSVZ ging niet in op de vraag tot schadevergoeding vermits de schade, die er inderdaad was, niet exact vaststelbaar was. De FPD kende voor één misgelopen maandbedrag aan pensioen evenmin een schadevergoeding toe.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving nog een tweede dossier betreffende dezelfde problematiek. Deze gepensioneerde ontving een pensioenbeslissing dat ze met ingang van 1 mei 2025 met pensioen kon gaan. Na drie maanden haar pensioen te hebben ontvangen, kreeg de gepensioneerde einde juli 2025 van het RSVZ te horen dat haar pensioen zal stopgezet worden en ze de reeds uitbetaalde pensioenbedragen voor mei, juni en juli moet terugbetalen. Ook hier was het eerste kwartaal voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in het stelsel van de werknemers en zelfstandigen ten onrechte twee keer in aanmerking genomen. De terugvordering van het RSVZ werd ook hier ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen geannuleerd. In het kader van de toekenning van een schadevergoeding of herstel in natura stelde het RSVZ voor de aansluiting in het zelfstandigenstelsel te behouden en zo snel mogelijk (ongeacht de hoogte van de beroepsinkomsten) voor het 2^{de} kwartaal van 2025 de sociale bijdragen in hoofdsom en toebehoren voor een zelfstandige in hoofdberoep te betalen. Het RSVZ engageerde er zich toe wanneer de bijdragen voor het tweede kwartaal betaald zijn -ongeacht de datum van betaling van de sociale bijdragen voor het 2^{de} kwartaal van 2025- haar pensioen (met terugwerkende kracht) toe te kennen vanaf 1 juli 2025. De FPD heeft het werknemerspensioen blijven uitbetalen tot en met juni 2025. In juli 2025 werd de betaling zonder dat de gepensioneerde hiervan op de hoogte gebracht werd stopgezet. Op 25 december 2025 betekende de FPD pas de beslissing dat ze vanaf 1 juli 2025 geen aanspraak maakte op een werknemersrustpensioen. Doch gelet op de bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen heeft de FPD dezelfde dag nog haar werknemerspensioen terug betaalbaar gesteld vanaf 1 juli 2025.

In **hoofdstuk 3** komt aan bod **hoe fouten gemaakt door de pensioendienst rechtgezet moeten worden**. Wanneer de pensioendienst een fout maakt, moet die rechtgezet worden. Doch overeenkomstig het Handvest van de Sociaal Verzekerde mag de rechtzetting er niet toe leiden dat de gepensioneerde een reeds toegekend pensioenbedrag moet terugbetalen. Uitzondering hierop is wanneer de gepensioneerde wist of had moeten weten dat hem ten onrechte een pensioenbedrag was uitbetaald.

Sinds januari 2024 werd bij de integratie van pensioenbestanden in een nieuwe pensioenapplicatie door de FPD ten onrechte aan verschillende gepensioneerde ambtenaren het supplement minimum effectief uitbetaald vermits ze niet voldeden aan de uitbetalingsvoorwaarden van dit supplement. De FPD vorderde in december 2024 bij meerdere gepensioneerden het ten onrechte uitbetaalde supplement minimum terug. De Ombudsman Pensioenen ontving hierover meerdere klachten. Door bemiddeling bekwam de Ombudsman Pensioenen in de eerste klacht dat de FPD de terugvordering van de reeds uitbetaalde bedragen annuleerde. De Ombudsman Pensioenen kon het immers aannemelijk maken dat de gepensioneerde niet wist maar ook niet moest weten dat zij ten onrechte het supplement had toegekend gekregen. Op het moment dat het supplement werd toegekend, met name op 1 januari, vonden immers meerdere aanpassingen plaats (zoals de aanpassingen van de bedrijfsvoorheffingsschalen) zodat het voor de gepensioneerde niet duidelijk was dat zij een supplement minimum uitbetaald kreeg. Bij de tweede klacht was het duidelijk dat de gepensioneerde oorspronkelijk moest weten, gelet op het gevoerde telefoongesprek en een document waarin ook de vermelding voorkwam dat aan haar het supplement minimum uitbetaald werd, dat zij te veel pensioengeld had ontvangen. Doch daar de pensioendienst, ondanks de melding van de gepensioneerde dat zij geen supplement minimum mocht ontvangen daar zij niet aan de uitbetalingsvoorwaarden voldeed, gedurende meer dan 10 maanden het foutieve bedrag bleef uitbetalen kan gesteld worden dat het gewettigd vertrouwen geschonden is. Hier kon geargumenteed worden dat hierdoor het voor de gepensioneerde niet meer duidelijk was dat zij het pensioengeld ten onrechte gekregen had waardoor zij niet meer geacht werd te weten dat zij te veel pensioengeld ontvangen had. Hier werd door de

Ombudsman Pensioenen opgeworpen dat het te verdedigen is dat het gewettigd vertrouwen in een correcte uitbetaling het in casu haalt op het legaliteitsbeginsel. Ook hier werd na bemiddeling de terugvorderingsbeslissing geannuleerd.

In mei 2025 klaagde een derde gepensioneerd zich erover dat de FPD niet alleen haar pensioen verminderde maar ook het te veel betaalde bedrag terugvorderde. In mei 2025 bleek ten onrechte het supplement gewaarborgd minimum te zijn uitbetaald. Dit werd in juni 2025 rechtgezet. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd de terugvordering geannuleerd en moest betrokkene bijgevolg in dit geval het te veel ontvangen bedrag niet terugbetalen. Betrokkene wist niet, en moest ook niet weten dat ze te veel pensioen ontvangen had in mei gelet op het feit dat er in mei vakantiegeld uitbetaald wordt. Betrokkene vroeg ook om het dossier van haar echtgenoot na te kijken. Het onderzoek van de FPD wees erop dat hier ten onrechte haar inkomsten sinds januari 2025 niet afgetrokken waren van het supplement minimum. Daar de FPD de telefonische melding nog aan het behandelen was liet de Ombudsman Pensioenen eerst de kans aan de FPD om hieraan het gepaste gevolg te geven. De FPD trok zijn conclusies uit de vorige bemiddelingen van de Ombudsman Pensioenen en vorderde de te veel betaalde bedragen niet terug daar betrokkene niet wist of moest weten dat er te veel pensioen was uitbetaald. Immers in januari vinden zoals hoger aangehaald meerdere aanpassingen plaats.

Een goede controle betreffende de correcte uitbetaling van pensioenbedragen is belangrijk. Doch wanneer het toch eens misloopt (in concreto werden drie betalingsfouten ontdekt: onterechte toekenning supplement minimum vanaf januari 2024, onterechte toekenning supplement minimum in mei 2025 en onterechte niet-af trek van de inkomsten van de echtgenoot op het supplement minimum vanaf januari 2025) roepen we de FPD op, zoals de FPD bij de laatste melding deed, alvorens de pensioenbedragen terug te vorderen die te wijten zijn aan de fout van de FPD eerst grondig te controleren of de gepensioneerd wel wist of moest weten dat hij deze bedragen ten onrechte had gekregen. Enkel dan is het te verdedigen dit pensioenbedrag terug te vorderen. Zeker wanneer het om de meest kwetsbaren gaat (zoals zij die een supplement minimum ontvangen) voor wie een terugvordering ook voor nog meer financiële onzekerheid zorgt. Bij een wijziging van het pensioenbedrag wordt nu verwezen naar de lijst van wijzigingen die op die datum plaats vinden. De exacte reden van wijziging van een pensioenbedrag melden is aangewezen. De FPD meldde ons reeds in het verleden dat gelet op de structuur van de applicatie die de pensioenrechten berekent en uitbetaalt deze wijziging moeilijk te verwezenlijken is.

In **hoofdstuk 4** roept de Ombudsman Pensioenen Ethias op wanneer er ontdekt wordt dat er een **fout in het computerprogramma** geslopen is **hierover op een open en transparante wijze te communiceren**. Eerlijkheid en betrouwbaarheid zijn fundamentele waarden om het vertrouwen in de pensioendienst te waarborgen. Bij de behandelde klacht werd door een bug in het computerprogramma bij Ethias met het bedrijfsvoorheffingspercentage, dat correct door de FPD aan Ethias gecommuniceerd was, ten onrechte geen rekening gehouden bij de vaststelling van de in te houden bedrijfsvoorheffing zodat de ingehouden bedrijfsvoorheffing foutief was. 3% van de door Ethias uitbetaalde pensioendossiers waren geïmpacteerd door deze computerbug. Ethias communiceerde enkel door middel van een standaarddocument de werkwijze die toegepast wordt vanaf het moment dat de fout was rechtgezet. Dus zonder te melden dat er in het verleden een fout gemaakt was en hoe deze ontstaan was. Op het standaarddocument stond vermeld dat Ethias bij een gemengd pensioen (een pensioen betaald door de FPD in combinatie met een pensioen betaald door Ethias) het bedrijfsvoorheffingspercentage toepast dat meegedeeld werd door de FPD. Hierdoor was het voor de klager onmogelijk te weten dat zijn bedrijfsvoorheffing in het verleden foutief was. De klager die door de verwijzing naar de FPD met deze pensioendienst contact opnam vernam pas door de open communicatie van de FPD dat Ethias het gemelde percentage door een bug in het computerprogramma niet correct verwerkt had.

In **hoofdstuk 5** stelt de Ombudsman Pensioenen naar aanleiding van een klacht vast dat een tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid niet in aanmerking genomen wordt voor het minimumpensioen als zelfstandige. Wie buiten de Europese Economische Ruimte, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk werkt kan zich vrijwillig aansluiten bij de overzeese sociale zekerheid waardoor een wettelijk pensioen in België opgebouwd wordt. Deze aansluiting bij de overzeese sociale zekerheid wordt evenmin in aanmerking genomen voor het minimumpensioen als werknemer en het minimumpensioen in het overheidsstelsel. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit. De Ombudsman Pensioenen **beveelt daarom de wetgever aan de tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid ook in aanmerking te nemen voor de toegang**

tot de minimumpensioenen in de drie andere pensioenstelsels (werknemer, zelfstandige en ambtenaar). De Ombudsman Pensioenen herhaalt hier tevens zijn oproep uit het Jaarverslag 2009 om bij het onderzoek of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als zelfstandige en werknemer ook rekening te houden met de gewerkte jaren als ambtenaar, wat nu niet het geval is. En omgekeerd, om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als ambtenaar, ook rekening te houden met de gewerkte jaren als zelfstandige en werknemer, wat nu ook niet het geval is. Verschillende gepensioneerden voldoen niet aan de voorwaarden om in alle stelsels een minimumpensioen te krijgen omwille van het feit dat ze een gemengde loopbaan hebben. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat ondanks dat er verschillende minimumpensioenen bestaan die geacht worden een minimaal inkomen aan elke gepensioneerde te waarborgen -een waarborg ongeacht het stelsel waartoe de gepensioneerde behoort- er nog steeds gepensioneerden zijn die uiteindelijk geen recht hebben op een minimumpensioen, ook al is hun loopbaan in totaal gelijk aan of langer dan 30 jaren.

In **hoofdstuk 6** worden een aantal **succesvolle bemiddelingen** toegelicht.

In een eerste bemiddeling wordt uiteengezet hoe een IGO-genietster door de start van de oorlog tussen Israël en Iran niet tijdig kon terugkeren naar België en daardoor de maximale verblijfstermijn in het buitenland opgelegd aan een IGO-genietster overschrijdt. Bij haar terugkomst in België brengt ze de Federale Pensioendienst op de hoogte van de geannuleerde vlucht naar aanleiding van de oorlog tussen Israël en Iran. Niettemin wordt haar IGO door de FPD teruggevorderd voor de maand waarin ze haar maximaal verblijf in het buitenland overschrijdt. Het betreft geen van beide situaties van overschrijding van het verblijf van de maximumtermijn van 29 dagen in het buitenland waarvoor bij wet een uitzondering op de maximumtermijn voorzien is (opname in het ziekenhuis of een uitzonderlijke omstandigheid die een langer verblijf in het buitenland rechtvaardigt waarvoor de IGO-genietster een voorafgaandelijk akkoord van het Beheerscomité bekomen heeft). De Ombudsdienst Pensioenen toont aan dat het een overmachtssituatie betreft. Overmacht veronderstelt een plotse, onvoorziene en onoverkomelijke gebeurtenis onafhankelijk van de wil van wie het overkomt. De Ombudsman Pensioenen verwijst hiervoor naar een arrest van het Hof van Cassatie van 24 oktober 2022 waarin het Hof bevestigt dat overmacht kan rechtvaardigen dat het verblijf in het buitenland van een IGO-gerechtigde de door de wetgeving bepaalde maximumduur (lees 29 dagen) overschrijdt en dus de opgelijste uitzonderingsmaatregelen in artikel 42 §1 van het KB 23 mei 2001 de bevrijdende werking van de overmacht niet uitsluit. De FPD volgt deze argumentatie en annuleert de terugvordering van 1386,69 euro.

De Ombudsdienst Pensioenen kon in een tweede bemiddeling aantonen dat de Federale Pensioendienst twee juridische concepten door elkaar haalde. De FPD had namelijk in een terugvorderingsdossier de driejarige verjaring toegepast door te stellen dat betrokkene de onrechtmatige betalingen verkregen had door bedrog. De Ombudsdienst Pensioenen kon aantonen dat bedrog niet verward mocht worden met 'het moeten weten' dat men onrechtmatig pensioen uitbetaald kreeg. Bedrog veronderstelt immers een intentioneel element dat bovendien bewezen moet worden. Na contact met de klager kon de Ombudsdienst Pensioenen geen intentioneel bedrog vaststellen, wel meende hij dat betrokkene had moeten weten dat de FPD een fout gemaakt had. Na terugkoppeling naar de FPD verklaarde deze zich akkoord om de verjaringstermijn van 6 maanden toe te passen. De pensioenschuld van de gepensioneerde verminderde door de bemiddeling met 34.038,18 euro.

In een derde bemiddeling had de FPD de toekenning van een ambtenarenpensioen geweigerd omdat een gepensioneerde de zwaarste tuchtstraf in zijn statuut zou gekregen hebben. De gepensioneerde kreeg in de plaats hiervan een werknemerspensioen. De gepensioneerde contacteerde de FPD telefonisch met de vraag zijn pensioen uit te stellen daar het toegekende pensioenbedrag lager was dan wat hij op mypension gezien had. De Ombudsman Pensioenen had ook oog voor het echte probleem achter de vraagstelling, met name de reden van de niet-toekenning van een ambtenarenpensioen wat aan de grondslag lag dat het toegekende pensioenbedrag lager was dan wat op mypension te zien was. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen is gebleken dat het ambtenarenpensioen ten onrechte geweigerd werd daar betrokkene niet de hoogste tuchtstraf in zijn statuut gekregen had. Na bemiddeling werd de punctuele fout van de dossierbeheerder rechtgezet en het ambtenarenpensioen toegekend. Hierdoor verhoogde het maandelijks pensioenbedrag van betrokkene met 580 euro per maand.

In **hoofdstuk 7** wordt aangetoond dat de Ombudsman Pensioenen niet enkel tracht een probleem curatief op te lossen doch ook **preventief** tracht te **werken**. Curatief worden heel wat klachten

opgelost. Dit kan gaan van het verbeteren van een pensioenbeslissing waarbij een wet foutief werd toegepast, het snel treffen van een pensioenbeslissing wanneer deze niet getroffen werd binnen een redelijke termijn (met eventueel het toekennen van intresten verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde), het antwoorden op een vraag wanneer deze niet binnen een redelijke termijn beantwoord werd, het overtuigen van de pensioendiensten om de wet juridisch op een andere manier te interpreteren daar deze interpretatie billijker is voor de gepensioneerde, om maar enkele voorbeelden te noemen. Als het probleem van de klager is opgelost is het werk nog niet gedaan. Nog veel belangrijker dan klachten op te lossen is **klachten te vermijden**. Telkens wanneer de klager zijn klacht gegrond is en de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen tot een positief resultaat heeft geleid stelt zich de vraag of het een punctueel dan wel een structureel probleem betreft. Vaak kent de Ombudsdienst Pensioenen uit ervaring het antwoord op deze vraag, doch bij de minste twijfel hierover worden de pensioendiensten hierover ondervraagd. Het gebeurt zelfs meer en meer dat de FPD spontaan aan de Ombudsdienst Pensioenen meldt naar aanleiding van de bemiddeling hun werkwijze aan te passen: dit toont aan dat de FPD een lerende organisatie is die op professionele manier omgaat met klachten.

De eerste klacht handelt over de weigering tot uitbetaling van een begrafenisvergoeding aan een broer van een overleden gepensioneerde ambtenaar die geen echtgenoot of kinderen naliet. Wanneer een overleden gepensioneerde ambtenaar geen echtgenoot of kinderen nalaat mag de begrafenisvergoeding uitgekeerd worden aan degene die de begrafeniskosten gedragen heeft. De factuur van de begrafeniskosten stond op naam van de klager: hij was de afnemer van de ontzorging van de uitvaart. In de algemene voorwaarden van de factuur stond duidelijk vermeld dat hij alle bestellingen in eigen naam met sterkmaking voor de andere erfgenamen deed. Hij stelde zich hoofdelijk borg voor de betaling van de factuur door de erfgenamen. Echter de overledene had een uitvaartverzekering afgesloten waarbij de erfgenamen de begunstigden waren. De factuur werd dan ook effectief voldaan door de verzekeringsmaatschappij. De FPD weigerde aanvankelijk de begrafenisvergoeding te betalen omdat de aanvrager van de begrafenisvergoeding de factuur niet zelf betaald had. Na bemiddeling betaalt de FPD de begrafenisvergoeding uit ook al heeft de uitvaartverzekeraar de begrafeniskosten betaald. De FPD meldt dat voortaan in alle gevallen waarin een uitvaartverzekeraar de begrafeniskosten vereffent voor de begunstigde(n) van de uitvaartverzekering, de begrafenisvergoeding aan deze begunstigde(n) te zullen uitbetalen bij ontstentenis van een langstlevende echtgenoot of kinderen nadat deze hiertoe een aanvraag ingediend heeft/hebben, een attest van erfopvolging overgelegd heeft/hebben en de voldane facturen van de begrafeniskosten op zijn/hun naam gefactureerd voorleggen.

In een tweede dossier weigerde de FPD een masterdiploma behaald in het onderwijs voor sociale promotie te laten regulariseren. De FPD argumenteerde dat enkel diploma's met een volledig leerplan kunnen geregulariseerd worden. De FPD stelde dat in de wet van 7 juli 1970 betreffende de structuur van het hoger onderwijs er een onderscheid gemaakt wordt tussen onderwijs met volledig leerplan enerzijds en sociale promotie anderzijds. De FPD argumenteerde verder dat het decreet van de Franse Gemeenschap van 7 november 2013 tot bepaling van het hoger onderwijslandschap en de academische organisatie van studies stelt dat instellingen voor sociale promotie niet onder de regels van onderwijs met volledig leerplan vallen. De Ombudsman Pensioenen is van mening dat bij gebrek aan een duidelijke definitie van de term "met volledig leerplan" in de wet van 2 oktober 2017 men zich voor de interpretatie ervan moet wenden tot andere bronnen. Ter argumentatie verwees de Ombudsman Pensioenen naar het antwoord van de toenmalige minister van Pensioenen tijdens de bespreking van het wetsontwerp van 17 mei 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperioden voor de berekening van het pensioen in de Kamer van Volksvertegenwoordigers op een vraag van parlementslid Fonck. De toenmalige minister van Pensioenen antwoordde: "Studiejaren in het hoger onderwijs voor sociale promotie zullen kunnen worden geregulariseerd als ze leiden tot een titel zoals verleend aan het einde van een studie met voltijds leerplan". De Ombudsman Pensioenen die ook deze stelling verdedigde werd gevolgd door het Hof van Cassatie in een arrest van 20 november 2024. De FPD stemde ermee in dat voortaan ook diploma's van onderwijs voor sociale promotie in aanmerking kunnen komen voor een regularisatie als ze leiden tot een titel die gelijkwaardig is aan een titel toegekend op het einde van studies met een volledig leerplan.

In **hoofdstuk 8** wordt de **aanbeveling** van de Ombudsman Pensioenen **om de wetgeving betreffende het beslag op pensioenen waarop in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden daar de gerechtigde woonachtig is in het buitenland aan te passen** toegelicht.

De Ombudsman Pensioenen behandelde de klacht van een gepensioneerde die in Spanje woont en een Belgisch pensioen geniet waarop een beslag is gelegd. Het beslag is groter dan wanneer betrokkene

in België zou wonen. Het beslag wordt immers ingehouden op het netto pensioenbedrag. Dit netto pensioenbedrag is voor betrokkene hoger (het netto pensioen is gelijk aan het bruto pensioen) daar er in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden. Betrokkene moet op zijn Belgisch pensioen in Spanje belasting betalen. De klager meent dat het recht op vrij verkeer en verblijf in het buitenland zoals gewaarborgd door artikel 21 VWEU is geschaad.

De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat het beslag uitgevoerd wordt volgens de regels van het Gerechtelijk Wetboek. Omdat er op het pensioen van betrokkene geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden omdat betrokkene in Spanje woont, wordt er een hoger bedrag voor beslag ingehouden dan wanneer betrokkene in België zou wonen.

Het arrest van het Hof van Justitie -de zaak Pusa- stelt dat het niet verenigbaar is met het gemeenschapsrecht wanneer bij een gepensioneerde bedrijfsvoorheffing die in het land van woonst wordt ingehouden in mindering wordt gebracht bij de vaststelling van het voor beslag vatbare gedeelte van het pensioen terwijl dit bedrag niet in mindering wordt gebracht wanneer deze personen in het buitenland wonen. Daarentegen is het wel verenigbaar met het gemeenschapsrecht als de wetgeving voorziet dat betrokkenen die in het buitenland wonen kunnen aantonen dat zij belastingen op het pensioen in het buitenland betalen en met deze belasting rekening wordt gehouden in het kader van de beslaglegging..

De Belgische wetgeving inzake beslag op werknemerspensioenen is in strijd met de Europese wetgeving (vrij verblijf en verkeer in de Europese Unie) daar het voor beslag vatbare bedrag verschillend is (het beslag wordt immers ingehouden op het netto uitbetaald pensioen) naargelang men in België of in het buitenland woont (in dit laatste geval wordt er in tegenstelling tot het eerste geval geen bedrijfsvoorheffing in België ingehouden op het werknemerspensioen en is het netto uitbetaald werknemerspensioen derhalve hoger) en er niet voorzien is in de mogelijkheid voor betrokkene om de in het woonland betaalde belastingen op het inkomen te bewijzen zonder dat deze bewijslast onevenredig is en de legitieme doelstelling verzekerd wordt dat voor de bepaling van het voor beslag vatbare bedrag rekening wordt gehouden met de belasting van het woonland wanneer deze daadwerkelijk verschuldigd of betaald is. De Belgische wetgeving is daardoor strijdig met het Europees recht omdat de wet niet voorziet in de mogelijkheid voor gepensioneerden die in het buitenland wonen om aan te tonen welke belasting zij daar betalen op hun pensioen voor de vaststelling van het beslagbaar gedeelte. Daardoor worden deze gepensioneerden nadeliger behandeld dan in België wonende gepensioneerden. De Ombudsman Pensioenen beveelt aan de wetgeving aan te passen zodat ze voor gepensioneerden in overeenstemming is met het Europees recht inzake vrij verblijf en verkeer.

Hoofdstuk 9 handelt over het in aanmerking nemen van **een tewerkstelling bij een internationale organisatie** voor het aantal jaren dat in aanmerking genomen wordt voor de loopbaanvoorwaarde bij vervroegd pensioen.

De wil van de wetgever is om mensen met een lange loopbaan van effectieve tewerkstelling te belonen door deze vervroegd met pensioen te laten gaan. Doch heeft de Ombudsman Pensioenen verschillende klachten ontvangen van toekomstig gepensioneerden met een Belgische loopbaan evenals een loopbaan bij een internationale en supranationale instelling die, ondanks dat ze een lange loopbaan hebben, niet vervroegd met pensioen kunnen gaan. De oorzaak is dat een tewerkstelling bij een internationale en supranationale instelling niet opgenomen is in artikel 4 § 2 KB 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 pensioenstelsels waardoor deze periodes van tewerkstelling niet in aanmerking genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan.

In een aantal gevallen is de oorzaak dat de toekomstig gepensioneerden geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om hun pensioenrechten of pensioenbijdragen bij de internationale of supranationale instelling naar België over te dragen. Vaak omdat de pensioenrechten bij deze instelling hoger zijn dan pensioenrechten die ze in België zouden krijgen, soms omdat ze nog wel aan de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in België voldeden op het moment dat ze de overdracht konden doen (merk op dat overdracht meestal enkel kan tot een paar maanden na beëindiging van de tewerkstelling bij de internationale of supranationale instelling wanneer ze nadien in België gaan werken). In andere gevallen is een overdracht niet mogelijk. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen heeft voor het onderzoek van deze problematiek een studente begeleid

in het kader van een Legal Clinic (een alternatief voor een Masterproef aan de KU Leuven met als doel een student kennis te laten maken met de juridische praktijk) waarbij onderzocht werd of een tewerkstelling bij een internationale instelling al dan niet moet in aanmerking genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in België.

In een eerste klacht had de FPD de toegang tot het vervroegd pensioen in België geweigerd omdat de tewerkstelling bij de internationale instelling niet meetelde. Het betrof een tewerkstelling bij European Space Agency (ESA) in Nederland terwijl betrokkene woonachtig was in België. De Ombudsman Pensioenen wierp op dat op het moment dat de tewerkstelling bij de internationale instelling plaats vond betrokkene woonachtig was in een ander land dan het land waar hij bij de internationale instelling tewerkgesteld was. De Ombudsman Pensioenen verdedigde daarom de stelling dat de tewerkstelling bij de internationale instelling wel in aanmerking moet genomen worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar het niet in aanmerking nemen van deze periodes een schending zou betekenen van het artikel 45 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU), dat het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie regelt. Dit artikel moet zo gelezen worden dat het zich verzet tegen een wetgeving van een EU-lidstaat waarbij de tewerkstelling van een EU-onderdaan bij een internationale organisatie in een andere EU-lidstaat niet in aanmerking wordt genomen bij de bepaling van het recht op een rustpensioen. Ter ondersteuning hiervan verwees de Ombudsman Pensioenen naar het arrest Gardella C-233/12 van 4 juli 2013 van het Hof van Justitie. De FPD volgde deze redenering. De werkwijze van de FPD werd ook in die zin aangepast.

Bij de tweede klacht was betrokkene werkzaam bij de NAVO in Duitsland terwijl hij woonachtig was in België. Ook hier werd door de FPD de toegang tot het vervroegd pensioen in België geweigerd omdat de tewerkstelling bij de internationale instelling niet meetelde. De Ombudsman Pensioenen verwees naar zijn vorige bemiddeling. De FPD erkende dat het standpunt ingenomen naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen in het vorig dossier in casu ten onrechte niet was toegepast. De FPD heeft naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen zijn standpunt aangepast. De bemiddeling had dus niet enkel een curatieve doch ook preventieve werking.

Ook bij een derde klacht werd de tewerkstelling bij een internationale instelling gelegen in een ander land dan het woonland gelet op het vrij verkeer van werknemers binnen de EU in aanmerking genomen.

De Ombudsman Pensioenen werpt de vraag op wat met periodes van tewerkstelling bij de internationale instellingen en supranationale instellingen wanneer geen beroep kan gedaan worden op het vrij verkeer zoals verwoord in het arrest Gardella, geen gebruik gemaakt is of kan gemaakt worden van een overdracht van de pensioenrechten naar België of waarbij men zich niet kan beroepen op de toepassing van het arrest My? De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat deze periodes van tewerkstelling bij een internationale of supranationale instelling niet in aanmerking nemen als loopbaan jaren die meetellen voor de toegang tot het vervroegd pensioen niet in overeenstemming zou zijn met de wil van de wetgever- die blijkt uit parlementaire stukken- om de graad van tewerkstelling te verhogen en mensen met een lange loopbaan te belonen. De Ombudsman Pensioenen werpt dan ook de vraag op of het niet aangewezen is om te proberen bilaterale overeenkomsten betreffende de sociale zekerheid te sluiten met deze instellingen. De Ombudsman Pensioenen spreekt wel degelijk van “proberen” daar het sluiten van een bilaterale overeenkomst niet kan afgedwongen worden. Tevens trekt de Ombudsman Pensioenen de aandacht op de redenering –die niet weerhouden werd in het arrest My- doch waarnaar de advocaat-generaal bij dit arrest verwijst. In deze redenering gaat men ervan uit dat wanneer men bij een internationale of supranationale instelling gaat werken er reeds sprake is van een overschrijding van “juridische grenzen” (overgang van een nationale rechtsorde naar een andere internationale gewaarborgde rechtsorde) en dus niet enkel wanneer men “fysieke grenzen”, gelet op de vestigingsplaats van deze instelling, overschrijdt (wonen en werken in een verschillende lidstaat van de EU). Dit lijkt dan ook een manier te zijn om te vermijden dat burgers die bij een internationale of supranationale instelling in hun woonland werken benadeeld zouden worden bij de toegang tot hun vervroegd pensioen in België ondanks hun lange loopbaan. De Federale Pensioendienst meldde aan de Ombudsman Pensioenen dat toen de Ombudsman Pensioenen bij de eerste bemiddeling gevraagd had het arrest Gardella toe te passen, de FPD een uitgebreide analyse gemaakt had en tot de conclusie kwam dat het onbillijk zou zijn bij zij, die zich niet op het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie kunnen beroepen, de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling niet in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen daar ze wonen

in het land waar de supranationale of internationale instelling gevestigd is. De FPD meldde dat hij toen ook reeds de beslissing genomen had om de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling in de Europese Unie in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen zodat aan de wil van de wetgever tegemoetgekomen wordt om de mensen met een lange loopbaan te belonen, met name dat ze vroeger met pensioen kunnen gaan.

In **hoofdstuk 10** wordt aandacht besteed aan gepensioneerden die wensen **terecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen** zoals tijdelijke werkloosheid wegens slecht weer en andere voordelen uitbetaald door de RVA zoals een opvanguitkering voor een onthaalouder **terug te betalen om alzo de toekenning van een hoger pensioen te behouden**.

Een gepensioneerde wiens echtgenote onthaalouder is ontvangt een gezinspensioen daar de echtgenote voor haar activiteit enkel een onkostenvergoeding ontvangt. Doch de onthaalouder ontvangt ook een opvanguitkering voor afwezigheid van kinderen voor 11 dagen gedurende de maanden juli, augustus, november en december 2022 van om en bij de 40 euro per dag. Dit ter compensatie van de gedaalde onkostenvergoeding gedurende de afwezigheid van de kinderen. Dit is een vervangingsinkomen. Een gezinspensioen dient herleid te worden naar een pensioen als alleenstaande voor de maanden waarin de echtgenote een vervangingsinkomen geniet. Om de herleiding naar een pensioen als alleenstaande bij haar echtgenoot te vermijden wenste de onthaalouder met terugwerkende kracht te verzaken aan haar terecht ontvangen vervangingsinkomen. De RVA weigert echter dat de echtgenote haar opvanguitkering terugbetaalt. Hierdoor is de FPD genoodzaakt het gezinspensioen om te zetten naar een pensioen als alleenstaande gedurende de maanden juli, augustus, november en december 2022. De gepensioneerde dient hierdoor 1.633,26 euro terug te betalen voor 2022. De onkostenvergoeding ontvangen in 2022 bedraagt slechts om en bij de 440 euro.

Een andere gepensioneerde geniet een overlevingspensioen (werknemer en ambtenaar) en oefent daarnaast een beroepsactiviteit als bouwvakker uit. Doch voor de dagen dat er niet in de bouw kan gewerkt worden wegens vriestemperaturen ontvangt hij een tijdelijke werkloosheidsuitkering wegens slecht weer. Gedurende de eerste 12 maanden dat hij deze tijdelijke werkloosheidsuitkering ontvangt stelt dit geen probleem vermits een overlevingspensioen gedurende 12 maanden mag gecumuleerd worden met een vervangingsinkomen. Voor de daaropvolgende maanden is de cumulatie niet meer toegelaten. Wanneer de gepensioneerde te weten komt dat zijn overlevingspensioen niet samen genoten mag worden met tijdelijke werkloosheidsuitkeringen wegens slecht weer wenst hij deze tijdelijke werkloosheidsuitkering wegens slecht weer terug te betalen vermits deze uitkering voor enkele dagen per maand veel lager is dan zijn overlevingspensioenen voor de volledige maand. Ook hier weigert de RVA de terugbetaling. De FPD ziet zich genoodzaakt het hogere overlevingspensioen terug te vorderen. Wat betreft de cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen na 12 maanden cumulatie zou, de redenering van de RVA volgend, de brief waarin de FPD verwees naar een terugbetaling van ontvangen werkloosheidsuitkeringen bij cumulatie met een overlevingspensioen na 12 maanden dan ook een fout of vergissing kunnen genoemd worden. Doch de Ombudsman Pensioenen vindt echter rechtspraak die stelt dat de FPD geen vergissing of fout gemaakt heeft door te wijzen op de mogelijkheid de terecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen terug te betalen bij de cumulatie met een overlevingspensioen als werknemer na 12 maanden daar deze mogelijkheid voorzien is in de pensioenwetgeving, meer bepaald in artikel 64 quinquies KB 21 december 1967. De Ombudsman Pensioenen onderschrijft deze rechtspraak. Op deze wijze krijgt de burger het hoogste vervangingsinkomen van beiden. Bij het verbod van het tegelijkertijd genot van twee vervangingsinkomens het genot kunnen krijgen van het meest voordelige vervangingsinkomen, ofwel de werkloosheidsuitkering ofwel het overlevingspensioen, is volgens de Ombudsman Pensioenen een gerechtvaardigde vraag van de burger.

Vermits de werking van de RVA tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman behoort heeft de Ombudsman Pensioenen de klachten overgemaakt aan de federale Ombudsman. De federale Ombudsman concludeert dat de RVA-wetgeving niet voorziet in de mogelijkheid om uitkeringen in de werkloosheidsregeling vrijwillig terug te betalen. Hierdoor kunnen mensen in een nadelige situatie terecht komen. Vaak weten ze ook op voorhand niet wat de impact is van zo'n uitkering op het pensioen en is dit pas achteraf duidelijk. Voor de betrokken instellingen is het ook niet evident om de burgers correct en volledig te informeren. De RVA is niet noodzakelijk op de hoogte van het pensioen en de pensioendienst is niet noodzakelijk op de hoogte van de uitkeringsaanvraag in het kader van de werkloosheidsregeling. De burger beseft vaak ook niet welke uitkeringen beschouwd worden als een vervangingsinkomen. Pas op het moment dat de impact van de uitkering op het

pensioen duidelijk wordt, heeft de betrokkene de nodige informatie om met kennis van zaken te kunnen beslissen wat financieel de meest gunstige situatie is. Het is ook billijk dat mensen kunnen kiezen voor die gunstigere financiële situatie. De federale Ombudsman meent daarom dat het mogelijk moet zijn dat mensen uitkeringen in het kader van de werkloosheidsreglementering vrijwillig kunnen terugbetalen als dat ervoor kan zorgen dat iemand een voordeliger gezinspensioen of een onbegrensd overlevingspensioen kan krijgen. Zo worden burgers op gelijke manier behandeld, ongeacht in welke tak van sociale zekerheid ze een uitkering krijgen. De federale Ombudsman beveelt de minister van Werk aan om, naar analogie met de ziekteverzekering, in de werkloosheidsreglementering in een wettelijke basis te voorzien voor de vrijwillige terugbetaling van rechtmatig toegekende uitkeringen. De Ombudsman Pensioenen onderschrijft deze aanbeveling. De volledige analyse en de bevindingen van de federale Ombudsman vindt u op de website van de federale Ombudsman onder de rubriek “Nieuws”

Hoofdstuk 11 is gewijd aan de oproep aan de FPD om tijdig **voorschotten op een pensioen toe te kennen**.

In een eerste dossier heeft de FPD (en het RSVZ) een gepensioneerd 15 maanden lang zonder enig pensioeninkomen laten zitten. Dit ondanks dat alle nodige loopbaangegevens met stempel van de buitenlandse pensioendienst in het dossier aanwezig waren (weliswaar daterend van 3 en half jaar voordien). Alleen waren de loopbaangegevens, die weliswaar determinerend waren om te bepalen of betrokkene vervroegd met pensioen kon gaan, niet via het geëigende kanaal bevestigd door de buitenlandse pensioendienst. Daarenboven heeft de betrokkene zowel telefonisch als schriftelijk aan de FPD laten weten dat hij het financieel moeilijk had gezien de medische kosten die hij moest betalen. Dat de FPD de loopbaangegevens via het geëigende kanaal wenst te bekomen alvorens een definitieve pensioenbeslissing te treffen is gerechtvaardigd. Doch op basis van zeer recente documenten van de buitenlandse pensioendienst die de loopbaanduur bevatten geen voorschot toekennen is niet redelijk. Om zelfs te wachten met het toekennen van voorschotten op het exacte buitenlandse pensioenbedrag –dat vermoedelijk zeer klein is en dus bijna geen impact heeft op de uitbetaling van het Belgisch pensioen- is helemaal buiten proportie. Het is pas na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen dat er pensioengeld en achterstallen ten bedrage van meer dan 23.000 euro netto zijn uitbetaald. De FPD erkende dat wanneer de loopbaangegevens zes maanden na de ingangsdatum ontvangen waren er volgens de instructies aan het personeel voorschotten hadden moeten toegekend worden.

In een tweede dossier heeft de FPD een gepensioneerd 5 maanden lang laten rondkomen met iets meer dan 500 euro pensioen per maand in afwachting van een beslissing betreffende de Inkomensgarantie voor ouderen. De Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) is een bijstandsuitkering voor gepensioneerden die de wettelijke pensioenleeftijd bereikt hebben en maar over een klein pensioen en beperkte financiële middelen beschikken. Ondanks dat de wetgeving voorziet dat bij het overlijden van de IGO-genietster aan de langstlevende echtgenoot automatisch voorschotten moeten toegekend worden waarbij de bestaansmiddelen van de overledene geacht worden voor een gelijk deel toe te behoren aan de langstlevende en de overledene. Zo wordt het mogelijk gemaakt voorlopig in financiële hulp te voorzien zodat de burger geen hinder (terecht komen in armoede) ondervindt ingevolge de verwerkingstermijn van zijn IGO-dossier. De Inkomensgarantie voor Ouderen vergt een grondig onderzoek naar de pensioenen en bestaansmiddelen van de gerechtigde. Dit kan enige tijd in beslag nemen. De voorschotten kunnen teruggevorderd worden. In een klacht stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat er bij de FPD, ondanks dat de wetgeving in de mogelijkheid voorziet om voorschotten toe te kennen en daarenboven ondanks het herhaaldelijk aandringen van de potentiële IGO-gerechtigde waarbij hij melding maakte dat zijn financiële toestand uiterst precair was, niemand aan gedacht heeft voorschotten toe te kennen. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werden alsnog voorschotten toegekend. De FPD stelde de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen bij het toekennen van voorschotten. De FPD meldde enkel op uitdrukkelijke vraag van de potentiële gerechtigde die zijn volledige medewerking verleent en alle inlichtingen verstrekt die de FPD hem vraagt voorschotten toe te kennen. Gezien het om terugvorderbare voorschotten gaat wil men immers vermijden dat er onverschuldigde bedragen moeten teruggevorderd worden. De Ombudsman Pensioenen merkt op dat het willen vermijden van onnodige terugvorderingen lovenswaardig is, maar meent dat het geven van een signaal van financiële problemen in plaats van een uitdrukkelijke vraag dient te volstaan om voorschotten toe te kennen.

In het derde dossier heeft de FPD een dame die net weduwe is geworden gedurende 6 maanden met een klein eigen rustpensioen waarvan het bedrag (1.268,77 euro bruto per maand) onder de armoedegrens lag laten rondkomen. Ondanks herhaaldelijke vraag aan de FPD om haar overlevingspensioen uitbetaald

te krijgen, ontving ze zelfs geen voorschot op haar overlevingspensioen. Ze kreeg pas 6 maanden na de ingangsdatum van haar overlevingspensioen door bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de uitbetaling van haar overlevingspensioen. Door de tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen werd eerst haar overlevingspensioen snel berekend en toegekend. De uitbetaling van het toegekend overlevingspensioen liet nog op zich wachten daar de FPD eerst haar rustpensioenen (werknemer en ambtenaar) diende te berekenen daar deze pensioenen een invloed hadden op de berekening van het overlevingspensioen. De berekening van haar rustpensioen als werknemer liep vertraging op daar de FPD informatie over het rustpensioen ambtenaar en dus over haar loopbaan in de openbare sector van haar werkgever nodig had en deze niet tijdig ontving. Op vraag van de Ombudsman kende de FPD in april 2025 voorschotten toe en werden de achterstallen voor de tot dan toe nog niet uitbetaalde voorschotten ten bedrage van in totaal 8.652,36 euro uitbetaald. In mei 2025 werd het dossier volledig afgerond en vanaf juni 2025 ontvangt betrokkene haar definitieve pensioenbedrag: 2.831,65 euro bruto per maand, waarvan 5,68 euro uit het werknemerspensioen. De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op om tijdig over te gaan tot het toekennen van voorschotten op een overlevingspensioen wanneer het pensioenbedrag van het rustpensioen dat de weduwe uitbetaald krijgt onder de armoedegrens ligt en de toekenning en uitbetaling van een overlevingspensioen langer dan de normale verwerkingstermijn op zich laat wachten.

Net als vorig jaar is ook dit jaar weer een hoofdstuk gewijd aan het belang van correcte en **performante pensioeninformatie**, met name **hoofdstuk 12**. De klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt kunnen een bron van inspiratie zijn bij het verbeteren van de pensioencommunicatie. Zeer sporadisch komt het wel eens voor dat pensioeninformatie te vulgariseerd is weergegeven. Eveneens stellen we vast dat zelfs wanneer bepaalde informatie correct is weergegeven door de pensioendiensten, deze communicatie voor verschillende gepensioneerden niet duidelijk is. Dergelijke signalen zijn te distilleren uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt. Suggesties van de Ombudsman Pensioenen om een communicatie op een andere wijze mee te delen (bijvoorbeeld het in vet zetten van een woord, het creëren van een doorkliklink) kan tot verbetering van de informatieverstrekking leiden.

In een eerste geval wordt aangetoond dat de procedure vermeld op de website van de FPD om een werknemerspensioen aan te vragen op vulgariseerde wijze verwoord werd wat tot verwarring bij gepensioneerden kan leiden. De procedure op de website van de FPD werd naar aanleiding van een suggestie gedaan door Ombudsdienst Pensioenen aangepast.

In het tweede geval kon de structuur van de informatie weergegeven op de website van de FPD aanleiding geven tot verwarring. De FPD paste de informatie op de website na bemiddeling aan zodat elke verwarring voortaan uitgesloten is. Wel moet vermeld worden dat op de pensioenbeslissing die de klager ontving de FPD de geldende regelgeving gedetailleerd uitlegt zodat betrokkene volledige informatie over zijn situatie had.

In een derde dossier wordt het belang van de formele motivering van een pensioenbeslissing besproken. Des te meer is dit van belang wanneer een pensioen geweigerd wordt. Een goede motivering behelst dat de beslissing afdoende met redenen omkleed wordt. Daarenboven moeten de beroepsmogelijkheden vermeld worden. De burger moet immers te allen tijde over de juiste informatie beschikken, om op die manier onder andere een correcte inschatting te kunnen maken of hij tegen een beslissing van de FPD al dan niet beroep wenst aan te tekenen. Een klager had een overlevingspensioen aangevraagd. Oorspronkelijk ontving ze geen weigeringsbeslissing. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen ontving ze in eerste instantie een brief waarin gemeld werd dat ze geen overlevingspensioen kreeg daar ze niet gehuwd was. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen werd de beslissing duidelijk gemotiveerd. Er werd melding gemaakt van het feit dat betrokkene gehuwd was in Cuba doch dat dit huwelijk door de FPD niet erkend was. Ook de vermelding van de mogelijkheid om beroep tegen de beslissing aan te tekenen werd ingevolge de bemiddeling door de Ombudsman toegevoegd.

In een derde dossier werd het belang van een duidelijke en volledige vraagstelling om de juiste informatie te bekomen voor de toekenning van de IGO aangetoond. Aan een IGO-genietster werd gevraagd haar roerende goederen mee te delen. Ze deelde enkel het geldbedrag op haar eigen bankrekeningen mee doch niet de helft van het geld op de bankrekening van haar echtgenoot. Zich op deze verklaring baserend heeft de FPD een IGO toegekend ten bedrage van 846,40 euro bruto per maand. Nadat de FPD na het overlijden van haar echtgenoot van de Vlaamse Belastingdienst een overzicht van zijn vermogen ontving, heeft de FPD de IGO herzien, hierbij ook rekening houdend met de helft van het geld op de bankrekening van haar echtgenoot. Hierdoor werd de IGO herleid

naar 292,60 euro bruto per maand. Het te veel ontvangen IGO-bedrag werd teruggevorderd met toepassing van een verjaringstermijn van 3 jaar wegens onvolledige verklaring van de bestaansmiddelen. De Ombudsman Pensioenen vroeg in zijn bemiddeling de normale terugvorderingstermijn van 6 maanden toe te passen vermits er kon geadviseerd worden dat er geen onvolledige verklaring was afgelegd. Hiervoor argumenteerde de Ombudsman dat de vraagstelling omtrent het roerend kapitaal niet duidelijk geformuleerd was waardoor het niet duidelijk was dat een (toekomstige) IGO-genietster ook de helft van het geld op de persoonlijke rekeningen van zijn echtgenoot moest meedelen. Nadat er melding gemaakt wordt dat er met het eigen vermogen en de helft van het gemeenschappelijk vermogen rekening moet gehouden worden bij de berekening van de IGO werd immers enkel uitdrukkelijk gevraagd “bent u houder van één of meer persoonlijke rekeningen?”. Er werd niet gevraagd de andere rekeningen die deel uitmaken van het gemeenschappelijk vermogen mee te delen. Naar aanleiding van de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen wordt de vraagstelling naar de roerende goederen, meer in het bijzonder de bankrekeningen, voortaan in toekomstige dossiers duidelijker geformuleerd. Er wordt voortaan uitdrukkelijk gevraagd alle bankrekeningen behorend tot het gemeenschappelijk of eigen vermogen van de IGO-genietster mee te delen. De terugvorderingstermijn werd herleid naar 6 maanden.

Verder ontving de Ombudsdienst Pensioenen bijna dagelijks telefoons van gepensioneerde zelfstandigen die op hun pensioenbeslissing van het RSVZ het telefoonnummer voor toelichting en informatie over hun pensioenbeslissing niet konden vinden, ondanks dat dit toch in de hoofding vermeld stond voorafgegaan door de letter “T”. Het RSVZ heeft de lay-out en de inhoud van zijn pensioenbeslissingen aangepast om nog een klantvriendelijkere en duidelijkere pensioenbeslissing te bekomen. Op suggestie van de Ombudsman Pensioenen werd de letter “T” vervangen door het pictogram van een telefoon. Het gebruik van een pictogram trekt immers de aandacht daar mensen visueel zijn ingesteld en laat daarenboven laaggeletterden toe onmiddellijk het telefoonnummer terug te vinden.

Hoofdstuk 13 handelt over het **gewettigd vertrouwen**. De FPD meldt bij pensionering aan een gepensioneerde op basis van een vermoeden -daar de FPD teneinde tijdig een pensioenbeslissing te versturen niet kan wachten tot de loopbaangegevens van de laatste jaren gekend zijn- dat hij op de ingangsdatum van zijn pensioen 45 jaren bewijst zodat hij onbeperkt mag bijverdienen naast zijn pensioen. Op de beslissing wordt niet vermeld dat deze beslissing tot stand gekomen is op basis van het hanteren van een vermoeden. Het is volgens de Ombudsman Pensioenen niet te verdedigen om, zoals de FPD deed bij de door de Ombudsman Pensioenen onderzochte klacht, bij de controle inzake werken naast pensioen dit vermoeden niet meer te hanteren en zich te baseren op de werkelijke loopbaan voor de laatste loopbaanjaren. Hierdoor concludeerde de FPD dat de gepensioneerde geen 45 loopbaanjaren bewees zodat hij niet onbeperkt mocht bijverdienen. De gepensioneerde had de toegelaten grens overschreden gedurende de eerste twee jaar van pensionering zodat haar pensioen moest teruggevorderd worden. Daar de FPD dit als een administratieve fout beschouwde vorderde de FPD het pensioen niet terug, doch deelde aan de gepensioneerde mee dat zij vanaf het volgende jaar tot het jaar voor dat waarin ze de wettelijke pensioenleeftijd zou bereiken haar inkomsten uit haar beroepsactiviteit tot het wettelijk toegelaten grensbedrag diende te beperken. Doch volgens de Ombudsman Pensioenen houdt dit een schending in van het principe van het gewekte vertrouwen. Wanneer de toekomstige gepensioneerde bij het ontvangen van de pensioneringsbeslissing ermee rekening houdt dat haar budget zal bestaan uit een pensioen en daarnaast een beroepsactiviteit, en daardoor haar levensstandaard en investeringen hierop aanpast, wordt haar gewettigd vertrouwen geschaad indien de pensioendienst na twee jaar aan gepensioneerde meldt dat zij vanaf het volgende jaar opmerkelijk minder mag bijverdienen naast het pensioen. De FPD erkende dit en liet betrokkene onbeperkt bijverdienen.

Het **hoofdstuk 14** is gewijd aan de **statistische gegevens en de behandelingswijze van de in 2025 ontvangen verzoeken**. Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2025 contacteerden (1523) is quasi identiek met het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2023 contacteerde (1526 verzoeken). Dit ondanks dat in de eerste vijf maanden van 2025 22.000 mensen minder met pensioen zijn gegaan dan in dezelfde periode in 2024 doordat de pensioenleeftijd is verhoogd van 65 naar 66 jaar. In dit hoofdstuk wordt tevens toelichting gegeven bij wijze waarop de ontvangen verzoeken behandeld worden.

Het **hoofdstuk 15** is gewijd aan de **statistische gegevens van de in 2025 behandelde klachten**. Het aantal effectief behandelde tweedelijnsklachten bedroeg 780 in 2025. 69% van de klachten was Nederlandstalig, 28% was Franstalig. De overige waren in hoofdzaak Engelstalig.

Het percentage van gegronde klachten voor de pensioendiensten is het laagste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen, met name 31 %. Dit illustreert de gemiddeld genomen zeer goede werking van de pensioendiensten. Mensen geruststellen en hen vertrouwen in de goede werking van de pensioendienst herstellen was dan ook de hoofdtaak van de Ombudsdienst Pensioenen in 2025. Wel dient opgemerkt te worden dat in veel meer dan 31% van de klachten de gepensioneerde een gegronde reden tot klagen had. Wanneer de overheidswerkgever bijvoorbeeld de loopbaangegevens niet correct ingevoerd heeft, heeft dit ook tot gevolg dat het pensioen verkeerd berekend wordt. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt de foute invoer door de overheidswerkgever gecorrigeerd. Dergelijke klachten zijn ten opzichte van de pensioendienst ongegrond.

We stellen vast dat in 2025 meerdere klachten het gevolg waren van de raadpleging van artificiële intelligentie. De (toekomstig) gepensioneerde zoekt pensioeninformatie op via artificiële intelligentie. Wanneer de (toekomstig) gepensioneerde later de pensioendienst contacteert en het antwoord van de pensioendienst afwijkt van het antwoord opgesteld door de artificiële intelligentie, rijst er bij de (toekomstig) gepensioneerde twijfel over het door de pensioendienst verstrekte antwoord. De Ombudsman Pensioenen als onpartijdige instantie met pensioenexperten is dan ook de aangewezen instantie om uitsluitsel te geven wat het correct antwoord is. In dergelijke gevallen is het bijna altijd de pensioendienst die het correcte antwoord verschaftte.

Op nummer 1 in de top 3 van meest voorkomende type klachten staan de klachten over de Inkomensgarantie voor Ouderen. Veel klachten handelden over de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen. Veel klachten waren ongegrond daar de IGO-genierter zijn bestaansmiddelen niet correct aangegeven had en de door de klager aangevochten terugvordering van de IGO dan ook bleek correct te zijn. Bij overlijden ontdekt de FPD immers, door bij de fiscus de successieaangifte op te vragen, wanneer de bestaansmiddelen niet correct aangegeven zijn. De Ombudsman Pensioenen wijst de IGO-genierter er dan ook op de bestaansmiddelen correct aan te geven. Tevens stelt de Ombudsman Pensioenen nog steeds een probleem van de non-take-up van de IGO vast. De oproep van de Ombudsman Pensioenen om de IGO periodiek (op meerdere tijdstippen) te onderzoeken zou deze non-take-up kunnen verkleinen.

Op nummer 2 in de top 3 van de meest voorkomende klachten staan de klachten over de correctheid van de in aanmerking genomen pensioenloopbaan.

De top 3 wordt afgesloten met klachten waarbij het pensioendossier een internationaal aspect heeft. Dossiers met een internationaal aspect zijn vaak complexe dossiers. Vaak worden in deze dossiers ook problemen veroorzaakt doordat andere landen hun loopbaangegevens niet tijdig aan de Belgische pensioendiensten overmaken. In dit kader merken we ook op dat 21% van de klagers in het buitenland woont.

Nu de Ombudsdienst Pensioenen na aanpassing van de wetgeving ook telefonisch ingediende klachten in behandeling mag nemen stellen we vast dat het aantal behandelde mondeling ingediende verzoeken is gestegen van 2% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2023 naar 19% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2025. Op deze manier is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden.

In **hoofdstuk 16** staan we stil bij de **werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen**.

Aan bod komen het personeelsbestand waarbij voorgesteld wordt om teneinde aan de aanwervingsproblematiek, ontstaan ingevolge de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten tegemoet te komen door het verloningspakket van de medewerkers en de Ombudsmannen Pensioenen (dit laatste werd door de vorige Minister van Pensioenen in Commissie Pensioenen toegezegd doch is niet meer gerealiseerd (kunnen) geworden) en de daarbij horende personeelsbudget aan te passen. Tevens wordt er gepleit het personeelskader en het personeelsbudget aan te passen zodat er meer medewerkers van universitair niveau (juristen) kunnen aangeworven worden. De ervaring uit het verleden leert dat een pensioenhervorming een significante verhoging van het aantal klachten tot gevolg heeft (interpretatie over nieuwe wetgeving, kinderziektes in de computerprogramma's, meer

contactnames van gepensioneerden,...). In het zoeken naar oplossingen voor gebrek aan personeel (het gebrek aan een jurist in het personeelsteam) heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een universiteitsstudente begeleid die de klachten betreffende het al dan niet in aanmerking nemen van een tewerkstelling bij een supra- of intranationale instelling voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in een ruimer kader onderzocht heeft. Dit kan een win-win situatie zijn: de Ombudsdienst Pensioenen beschikt over een werkracht die niet betaald dient te worden, de studente heeft een praktijkervaring opgedaan.

Verder komen nog aan bod de informaticaprojecten (verhoging van de beveiligingsbescherming), de samenwerking met de universitaire wereld teneinde de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen te verhogen (b.v. uiteenzetting van de werking van de Ombudsdienst Pensioenen voor de Masterstudenten Rechten van de RU Gent die vak verdieping van de sociale zekerheid volgen), de permanente vorming die de Ombudsmannen en hun medewerkers volgen (b.v. opleiding schrijven en omgaan met digitaal zwakkeren), gebruik van sociale media (berichtgeving over de Ombudsdienst Pensioenen op facebook en LinkedIn), de bekendmaking van het Jaarverslag 2024 en de bespreking ervan bij verschillende stakeholders en de overlegmomenten met de andere Ombudsmannen uit de Benelux.

In **hoofdstuk 17** wordt de **visie 2030 van de Ombudsdienst Pensioenen** toegelicht. Het aantreden van een nieuw College van Ombudsmannen was het ideale moment om een nieuwe visie te ontwikkelen. Aan de ontwikkeling van de nieuwe visie zijn verschillende voorbereidende werkzaamheden voorafgegaan. In dit hoofdstuk geven we enkele aspecten hieruit weer. Achtereenvolgens beschrijven we de missie, een omgevingsanalyse, de waarden die de strategie ondersteunen en tot slot de visie 2030 zelf.

In **hoofdstuk 18** vindt de lezer de **aanbeveling aan de wetgever** uit dit Jaarverslag evenals een verwijzing naar de website waar de opvolging van de aanbevelingen, oproepen en suggesties te vinden is. Tevens wordt herinnerd aan de aanbeveling om het onderscheid tussen de toekennings- en betalingsvoorwaarden van een pensioen en de daaraan verbonden gevolgen duidelijk te definiëren en door de hiertoe gebruikte terminologie te uniformiseren. In 2025 ontving de Ombudsman Pensioenen immers nog een klacht waaruit blijkt dat de bedenking die de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2021, p.21 had gemaakt, met name dat de FPD niet formeel meldt dat bij gebrek aan een eerste betaling de toekenningsbeslissing teniet gedaan wordt, nog juridische problemen stelt.

Aan de oproep om de wetgeving aan te passen zodat een ambtenaar die een ziektepensioen geniet dat is ingegaan voor 2025 en verhoogd is met een supplement gewaarborgd minimum gemakkelijker terug beperkt aan de slag wordt tegemoet gekomen in een wetsontwerp in het kader van de pensioenhervorming.

In **hoofdstuk 19** worden een de **adressen en websites** van een aantal belangrijke stakeholders van de Ombudsdienst Pensioenen vermeld.

Tot slot geven we nog mee dat in de dossierbesprekingen de gebruikte namen uiteraard fictief zijn en de teksten geslachtsneutraal dienen gelezen te worden.



Computer says no

1 HOOFDSTUK

Computer says no

Af en toe ontvangt de Ombudsman Pensioenen klachten waarbij de klager stelt bij de pensioendienst vernomen te hebben dat alles correct verlopen is daar de computer het zo berekend heeft. In het algemeen gesproken zijn de computerprogramma's van de pensioendiensten van een zeer hoog niveau. Doch een blindelings vertrouwen hebben in de goede werking van de computerprogramma's waardoor het vertrouwen in het relaas van de burger geen plaats meer krijgt gaat een brug te ver. Het belang van tijd te blijven uittrekken om te luisteren naar de burger - ook in tijden van personeelsschaarste - wordt aangetoond met drie voorbeelden.

DOSSIER 40741

De feiten

De heer Coppens¹ klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen dat hij na 7 maanden zijn pensioen ontvangen te hebben een pensioenbeslissing kreeg (lees terugvorderingsbeslissing) waarin gesteld werd dat hij het pensioen van zijn eerste drie maanden diende terug te betalen. De heer Coppens had op 16 november 2023 zijn vervroegd pensioen aangevraagd met ingangsdatum 1 juli 2024. Betrokkene had een gemengde loopbaan als zelfstandige en werknemer. De beslissing voor het pensioen als zelfstandige met ingangsdatum 1 juli 2024 werd hem door het RSVZ op 22 februari 2024 betekend. Op 17 januari 2025 ontving hij van het RSVZ echter een nieuwe pensioenbeslissing waarbij zijn zelfstandigenpensioen voor de eerste maanden van pensionering, zijnde de maanden juli, augustus en september 2024, teruggevorderd werd². Wanneer de heer Coppens het RSVZ hierover contacteerde, meldde het RSVZ dat hij zijn sociale bijdragen voor het eerste en tweede kwartaal van 2024 niet tijdig betaald zou hebben en het vervroegd pensioen hierdoor ten onrechte ingegaan was op 1 juli 2024. Een tijdige betaling van deze bijdragen was immers nodig om te kunnen voldoen aan de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te mogen gaan.

De heer Coppens stelde echter dat hij zijn sociale bijdragen wel tijdig betaald had. Aangezien hij vermoedde dat zijn inkomen voor 2024 hoger zou zijn dan geschat en hij regularisatiebijdragen wou vermijden, heeft hij in december aan zijn sociale verzekeringsfonds gevraagd zijn voorlopige bijdragen te verhogen.

Als zelfstandige betaalt men immers elk kwartaal sociale bijdragen. Het bedrag dat aan sociale bijdragen dient betaald te worden, wordt in twee stappen berekend. Eerst moet men voorlopige bijdragen betalen. Deze worden berekend op basis van het geïndexeerde beroepsinkomen als zelfstandige van drie jaar geleden (als dit inkomen nog niet bekend is, worden de bijdragen berekend op basis van het laatst bekende aanslagjaar voorafgaand aan het derde jaar). Daarna worden de bijdragen herrekend op basis van het werkelijke inkomen. Indien dit werkelijke inkomen hoger is dan het inkomen waarop de voorlopige bijdragen berekend werden, is het zo dat men regularisatiebijdragen moet betalen. Om te vermijden dat men bijkomende bijdragen moet betalen op het moment van de regularisatie, kan men de bijdragen vrijwillig verhogen op basis van de geschatte beroepsinkomsten voor het jaar in kwestie. Een zelfstandige kan immers het bedrag van zijn sociale zekerheidsbijdragen aanpassen, zolang deze maar voldoen aan de minimumbijdragen. Dit is dus waarvoor de heer Coppens gekozen heeft.

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

² De heer Coppens bereikt in september 2024 de wettelijke pensioenleeftijd waardoor hij in elk geval vanaf 1 oktober 2024 zijn pensioen kan bekomen. Dit is meteen de reden waarom enkel het pensioen van de maanden juli tot en met september 2024 werd teruggevorderd.

De heer Coppens meldde aan het RSVZ dat zodra hij de betalingsuitnodiging voor de verhoogde bijdragen kreeg, hij deze bijbetaling onmiddellijk in orde gebracht heeft.

De heer Coppens vindt de situatie waarin hij terecht gekomen is dan ook zeer onrechtvaardig en onbegrijpelijk: iemand die zijn inkomen als zelfstandige niet op voorhand kent en voor het kwartaal voor de ingangsdatum van zijn pensioen toch vraagt nog hogere sociale bijdragen te mogen betalen en deze ook effectief betaalt omdat hij vermoedt dat zijn inkomsten als zelfstandige gestegen zijn en zo regularisatiebijdragen wenst te vermijden, maar deze aangepaste sociale bijdragen niet betaalt voor de normale vervaldatum, krijgt zijn vervroegd pensioen niet uitbetaald.

De heer Coppens vermeldde ook nog uitdrukkelijk dat hij echt altijd ten goede trouw en plichtsbewust zijn sociale bijdragen heeft betaald.

Doch het RSVZ heeft geen gehoor voor zijn verhaal en meldt hem dat het computerprogramma duidelijk aangeeft dat hij zijn bijdragen te laat betaald heeft.

Bedenkingen

De Ombudsman Pensioenen onderzocht of er een probleem was met de informatiestroom vanuit het sociaal verzekeringsfonds Partena naar het RSVZ vermits de heer Coppens verklaarde steeds alle sociale bijdragen tijdig betaald te hebben. De Ombudsman Pensioenen nam hiervoor contact op met de federale Ombudsman. De federale Ombudsman is immers bevoegd voor de werking van de sociale verzekeringsfondsen aan wie de zelfstandige zijn sociale bijdragen als zelfstandige moet betalen.

Partena bevestigde aan de federale Ombudsman dat de sociale bijdragen tijdig betaald werden. Doch omdat de heer Coppens in december 2024 zelf gevraagd had te verzaken aan de eerder toegestane vermindering van zijn sociale bijdragen, volgde in die maand een extra betalingsuitnodiging.

De elektronische flux tussen Partena en het RSVZ die voor de dossierbeheerder van het RSVZ zichtbaar is in het computerprogramma van het RSVZ bevat enkel de laatste betaling (deze betaling had een latere uiterste betalingsdatum dan de gebruikelijke uiterste betalingsdatum). Eerder uitgevoerde betalingen zijn niet meer zichtbaar (ze zijn overschreven).

Hierdoor kreeg de dossierbeheerder bij het RSVZ de indruk dat de sociale bijdragen laattijdig betaald waren en werd het pensioen dat aan de heer Coppens gedurende de maanden juli, augustus en september 2024 was uitbetaald, teruggevorderd. Immers wanneer sociale bijdragen als zelfstandige pas betaald zijn na de ingangsdatum van het pensioen openen deze periodes pas pensioenrechten vanaf het moment dat alle achterstallige bijdragen betaald zijn en dit vanaf de maand volgend op de laatste betaling. In deze optiek waren de bijdragen dan ook ten onrechte in aanmerking genomen om na te gaan of de heer Coppens voldoende jaren had om vervroegd met pensioen te gaan op 1 juli 2024 vermits de bijdragen volgens de indruk die de dossierbeheerder bij het RSVZ had nog niet betaald waren op de ingangsdatum. Zijn vroegst mogelijke pensioendatum werd daarom door de dossierbeheerder bij het RSVZ verplaatst naar de maand volgend op de betaling van de totaliteit van de voorlopige sociale bijdragen.

Doch zoals reeds gesteld waren de sociale bijdragen wel tijdig betaald. Doch een aanpassing van de elektronische flux waardoor dit duidelijk zou worden voor een dossierbeheerder bij het RSVZ is volgens Partena echter niet mogelijk. Wel kon Partena aan de federale Ombudsman bevestigen dat de sociale bijdragen tijdig betaald werden, zijnde vóór de ingangsdatum van het pensioen.

Conclusie

Wij hebben de bevindingen van de federale Ombudsman overgemaakt aan het RSVZ. Op basis van deze informatie werd het dossier van de heer Coppens opnieuw geëvalueerd en werd zijn pensioen opnieuw toegekend vanaf 1 juli 2024. De terugvordering ten bedrage van netto 2189,78 euro werd geannuleerd en het reeds betaalde saldo van de schuld werd terugbetaald aan de heer Coppens.

De feiten

Mevrouw Lippens klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen over het uitblijven van de uitbetaling van haar ziekte-uitkering door een ontbrekend attest gezondheidszorgen met daarop codes betreffende haar pensionering en pensioenloopbaan dat door de Federale Pensioendienst afgeleverd moet worden.

Bedenkingen

Mevrouw Lippens had oorspronkelijk haar pensioen aangevraagd met ingangsdatum 1 april 2025, maar gaf op 23 november 2024 aan haar pensioen te willen uitstellen. Zij ontving op 2 januari 2025 hiervoor een aangepaste kennisgeving waarbij haar pensioen werd uitgesteld en dus niet toegekend en betaalbaar was vanaf 1 april 2025.

Vermits mevrouw Lippens ziek was diende ze normaal ziekte-uitkeringen te krijgen van haar ziekenfonds. Doch het ziekenfonds kon de ziekte-uitkeringen niet verder uitbetalen vanaf 1 april 2025 omdat er nog een attest ontbrak van de pensioendienst waarop vermeld stond dat mevrouw Lippens niet gepensioneerd was.

Mevrouw Lippens nam hiervoor op 19 mei 2025 contact op met het contactcenter van de Federale Pensioendienst.

De FPD antwoordde dat de computer het attest gezondheidszorgen automatisch overmaakt aan het Intermutualistisch College van mutualiteiten die het op zijn beurt overmaakt aan de desbetreffende mutualiteit wanneer de pensioenbeslissing getroffen wordt. De FPD stelde dan ook het nodige te hebben gedaan.

Vermits het probleem ondanks dit contact met de FPD niet opgelost geraakte en mevrouw reeds maanden zonder ziekte-uitkering zat en dus ook zonder enig inkomen nam ze contact op met de Ombudsman Pensioenen.

Gezien het gegeven dat betrokkene sinds april 2025 geen inkomsten meer had, hebben wij aan de pensioenadministratie de vraag gesteld of er inderdaad sprake was van een ontbrekend attest gezondheidszorgen met vermelding van de annulering van haar pensioen. De FPD bevestigde dat het vorige attest gezondheidszorgen dat bij de eerste pensioenbeslissing was opgesteld nog niet geschorst was naar aanleiding van het uitstel van het pensioen, daar dit enkel door een manuele interventie kon.

Bij een betaalopdracht wordt er steeds automatisch een attest gezondheidszorgen naar het ziekenfonds verstuurd. Doch dit is niet het geval wanneer een pensioen was toegekend doch nadien wordt ingetrokken en uitgesteld.

Een goed computersysteem zorgt ervoor dat (toekomstig) gepensioneerden niet vast blijven zitten in een systeem met ongewenste resultaten. Ingrijpen in een computersysteem moet steeds mogelijk zijn. Een goed systeem bevat ook een professionele ruimte om af te wijken van het voorgeprogrammeerde wanneer de situatie daarom vraagt. Het computerprogramma van de FPD voldoet op dit punt aan deze vereisten. Bij een toegekend pensioen dat nadien ingetrokken wordt is het mogelijk dat een dossierbeheerder ingrijpt en manueel een attest gezondheidszorgen met de correcte codes betreffende het pensioen opstelt en doorzendt naar het Intermutualistisch College.

Conclusie

Na afronding van onze bemiddeling werd het ziekenfonds van betrokkene op de hoogte gebracht zodat het kon overgaan tot de betaling van de ziekte-uitkering van mevrouw Lippens.

De FPD meldt nog aan de Ombudsman Pensioenen dat er instructies zijn overgemaakt aan de dossierbeheerders dat wanneer een gepensioneerde nadat hij de toekenning van zijn pensioen ontvangen heeft, doch voor de uitbetaling ervan aan dit pensioen administratief verzaakt, het attest voor de Ziekte- en Invaliditeitsverzekering waarbij gemeld wordt dat betrokkene nog niet gepensioneerd is niet automatisch door het computerprogramma wordt opgesteld doch manueel dienst opgesteld te worden. De FPD meldde verder spontaan aan de Ombudsman Pensioenen dat zijn medewerkers nog eens attent gemaakt worden op de wijze waarop het computerprogramma geprogrammeerd is.

De feiten

Mevrouw De Laet ontvangt na het overlijden van haar echtgenoot een terugvorderingsbeslissing inzake de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) van haar echtgenoot.

Volgens de Federale Pensioendienst heeft haar echtgenoot gedurende de voorgaande jaren ten onrechte IGO ontvangen. De FPD is van mening dat hij in het bezit was van kapitalen die in het verleden niet werden aangegeven. Hiervoor wordt door de FPD verwezen naar de gegevens die uit de aangifte van nalatenschap blijken.

Mevrouw betwist de aanwezigheid van deze kapitalen en vraagt de Ombudsdienst Pensioenen om dit alles na te kijken.

Bedenkingen

De echtgenoot van mevrouw De Laet genoot sinds 1 juni 2018 een IGO. Tijdens het onderzoek naar het recht op de IGO, verklaarde hij over een totaal roerend kapitaal van 3.479,96 EUR te beschikken. De Federale Pensioendienst (FPD) hield dan ook met dit bedrag, samen met het pensioen dat de echtgenoot ontving, rekening voor de bepaling van het IGO-recht. Hij ontving vanaf 1 juni 2018 een jaarlijks brutobedrag van 4.761,09 EUR.

Op 18 mei 2024 overlijdt haar echtgenoot.

De Federale Pensioendienst ontvangt de roerende en de onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting van de Vlaamse Belastingdienst via een digitale stroom. Op basis hiervan start de FPD een nieuw ambtshalve IGO-onderzoek op³. Uit deze gegevens maakt de FPD op dat de echtgenoot de afgelopen jaren niet het volledige kapitaal heeft aangegeven.

De IGO-wetgeving voorziet dat de IGO-gerechtigde steeds aangifte moet doen van nieuwe gegevens die het bedrag van de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen verhogen⁴. Met andere woorden: iedere stijging van het kapitaal dient bij de pensioendienst te worden aangegeven.

Zoals gemeld ontvangt de Federale Pensioendienst de roerende en de onroerende goederen die dienstig zijn voor de berekening van de erfbelasting van de Vlaamse Belastingdienst via een digitale stroom. Deze gegevens worden in het computerprogramma van de FPD onder verschillende rubrieken vermeld: “gemeenschappelijk actief: roerende goederen”; “gemeenschappelijk actief: andere”, “gemeenschappelijk passief”, “eigen actief: roerende goederen”, “eigen passief”. Tevens wordt er door het computerprogramma van de FPD een berekening van de bestaansmiddelen gemaakt die in aanmerking dienen genomen te worden voor de IGO-berekening. In casu zien deze gegevens en de berekening er als volgt uit:

³ Artikel 14 §1 3° van het KB van 23.05.2001

⁴ Artikel 5 §1 van de Wet van 22.03.2001

Erflater [REDACTED] (VLABEL)

Aangiftenummer [REDACTED] Overlijdensdatum 18/05/2024
 Notaris [REDACTED] Ingediend op 12/09/2024
 Notaris KBO nr. [REDACTED]

GEMEENSCHAPPELIJK ACTIEF ROEREND

Actief	Omschrijving	Waarde
☒	Bankrekening(en) KBC: 2 KBC-Rekeningen en 2 KBC-Spaarrekeningen	19.012,96
☐	Inboedel (meubelen en huisraad) Het betreft oude en volledig afgeleefde meubelen.	1.000,00
☒	Liggend geld	20,00
☒	Overige financiële producten Creditnota WZC: [REDACTED]	211,45
		Totaal :19.244,41

GEMEENSCHAPPELIJK ACTIEF ANDERE

Actief	Categorie	Omschrijving	Percelen	Aandeel 1/1 VE	Waarde 1/1 VE	Waarde
☒	Actief gezinswoning	Woonhuis (met aanhorigheden) met ligging: [REDACTED]		volledig in volle ei	374.000,00	374.000,00

GEMEENSCHAPPELIJK PASSIEF

Actief	Omschrijving	Waarde
☒	Belastingsschuld Personenbelasting inkomstenjaar 2023 (aanslagjaar 2024)	25,27
☒	Kosten woonzorgcentrum Factuur WZC [REDACTED]	2.909,93
☒	Kosten woonzorgcentrum Factuur WZC [REDACTED]	3.764,60
☒	Overig passief Factuur Het Vlaamse Kruis dd 03.06.2024	39,50
☒	Overig passief Factuur Hulpverleningszone Oost, Vlaams-Brabant	70,92
☒	Overig passief Factuur MCH dd 30.04.2024, verzenddatum 27.05.2024	7,44
☒	Overig passief OCMW [REDACTED] : terugvordering kosten verblijf bejaarden in een instelling	21.347,83
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur [REDACTED] dd 8 juli 2024, zorgen van 03.05.2024 tot 18.05.2024	487,80
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur [REDACTED] dd 10.06.2024, ambulante zorg dd 09.04.2024	22,00
☒	Ziekenhuis- of dokterskosten Factuur [REDACTED] dd 8 juli 2024, ambulante zorg dd 03.05.2024	2,04
		Totaal :28.677,33

EIGEN ACTIEF ROEREND

Actief	Omschrijving	Waarde
☒	reserve dochter - inkorting in waarde	80.370,87
		Totaal :80.370,87

EIGEN PASSIEF

Actief	Categorie	Omschrijving	Waarde
☒	Gewoon passief	Begrafeniskost Factuur Uitvaartverzorging [REDACTED]	8.064,25
			Totaal :8.064,25

BEREKENING BESTAANSMIDDELEN VOOR OVERLIJDEN

Inputs IGO	Roerend vermogen overledene :	89.993,08	Roerend vermogen langstlevende :	9.622,21
Bedrag kennisgeving terugvordering	Bij samenwonen :			
	Roerend kapitaal gezin :	99.615,28		
	Bij feitelijke scheiding :			
	Roerend kapitaal overledene :	89.993,08	Roerend kapitaal langstlevende :	9.622,21

In de gegevens vinden we tevens onder de rubriek “eigen actief roerend”: volgende vermelding:
 “Reserve dochter – inkorting in waarde: 80.370,87 EUR”

Het computerprogramma van de Federale Pensioendienst vermeldt het bedrag van de inkorting bij het eigen aandeel van de overleden echtgenoot in het roerend kapitaal. Hieruit concludeert de dossierbeheerder dat dit bedrag in totaliteit in aanmerking dient genomen te worden bij het roerend kapitaal van de overledene.

De dossierbeheerder betekent een weigeringsbeslissing inzake IGO⁵.

De dossierbeheerder oordeelt verder dat de overleden echtgenoot ook reeds in het verleden over dit kapitaal beschikte. Hij doet dit zonder enige bevraging bij mevrouw De Laet.

De Federale Pensioendienst vordert dan ook het uitbetaalde IGO-bedrag met toepassing van een verjaringstermijn van 3 jaar terug.

De pensioendienst baseert zich voor de verjaringstermijn van 3 jaar op artikel 21 §3, 3^{de} lid van de Wet van 13 juni 1966: “De in het eerste en in het tweede lid vastgestelde termijn wordt op (drie jaar) gebracht... Dit geldt eveneens ten aanzien van de sommen die ten onrechte werden uitbetaald wegens het niet afleggen, door

⁵ Artikel 14 §2 1e lid van het KB van 23.05.2001

de schuldenaar, van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordenende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis.”

Er wordt dan ook een totaalbedrag van 12.335,99 EUR bij mevrouw De Laet teruggevorderd. Na het ontvangen van de terugvorderingsbeslissing, wordt er in eerste instantie door de dochter van mevrouw De Laet in naam van haar moeder telefonisch contact opgenomen met de Federale Pensioendienst. Zij maakt melding dat ze gebruik gemaakt heeft van de vordering tot de inkorting van erfenis. De vordering tot inkorting die ingediend was bedroeg 80.370,87 EUR.

De pensioendienst wijzigt echter niks aan haar beslissing inzake terugvordering van de IGO bij mevrouw De Laet.

Gelet op de vordering tot inkorting, die de dochter van mevrouw De Laet in naam van haar moeder gemeld heeft bij de FPD, hadden wij meteen onze twijfels bij de correcte interpretatie van de gegevens van de Vlaamse Belastingdienst door de Federale Pensioendienst.

Wij namen dan ook opnieuw contact op met mevrouw De Laet en vroegen haar een kopie van de aangifte van nalatenschap over te maken. Hierop vonden we opnieuw de vermelding van de inkorting, waarbij volgende beschrijving stond:

“Dochter vraagt haar reserve, waardoor de nalatenschap toekomt aan mevrouw De Laet voor de helft in volle eigendom en de helft in vruchtgebruik, en aan de dochter voor de helft in blote eigendom.”

Uit de gegevens die de FPD van de Vlaamse Belastingdienst had ontvangen, bleek de registratie van een gezinswoning aan de volledige volle eigendom aan mevrouw De Laet. Het leek ons bijgevolg niet onlogisch dat de inkorting gelinkt was aan de gezinswoning, in het kader van de erfbelasting. Wat ook meteen zou betekenen dat het bedrag van 80.370,87 EUR niet op 1 juni 2021 kon geplaatst worden.

Verder opzoekingswerk leert ons dat de term “inkorting” inhoudt dat wanneer de wettelijke erfgenamen, zoals kinderen en partner, minder erven dan het wettelijk vastgestelde deel of de reserve, ze een beroep kunnen doen op hun recht op inkorting om hun legitieme deel op te eisen. Inkorting zorgt ervoor dat schenkingen, die met vrijstelling van inbreng werden gedaan, de reserve van de erfgenamen niet overschrijden door ze in te korten indien dat wel het geval is.

Het leek ons dan ook dat de dochter puur de inkorting had gevraagd in het kader van de erfbelasting. Een toewijzing van de gezinswoning in volledige volle eigendom aan mevrouw De Laet, betekent immers dat de dochter haar legitieme gedeelte niet ontvangt. Gezien de inkorting geschiedt in waarde, mogen we concluderen dat de aangenomen 80.370,87 EUR niet om een effectief roerend kapitaal gaat waarover de IGO-genietster kon beschikken.

Het leek ons dan ook onjuist dat de FPD dit bedrag in aanmerking nam als bestaansmiddel bij de herzieningsbeslissing IGO.

Wij vroegen dan ook aan de Federale Pensioendienst om zijn beslissing te herzien.

De FPD erkende, na bijkomende informatie te hebben ingewonnen bij de Vlaamse Belastingdienst, dat hij ten onrechte had rekening gehouden met het bedrag van 80.370,87 EUR als roerend kapitaal. De Vlaamse Belastingdienst bevestigde immers dat het bedrag het resultaat was van een waardebepaling van de gevraagde inkorting door de dochter in het kader van de erfbelasting. Het betrof hier bijgevolg niet een roerend kapitaal dat zich in de bestaansmiddelen van de overleden echtgenoot bevond.

De Federale Pensioendienst herzag dan ook zijn herzieningsbeslissing IGO en annuleerde de schuld van 12.335,99 EUR aan mevrouw De Laet.

Conclusie

De Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) is een bijstandsregeling, een uitkering voor personen die de wettelijke pensioenleeftijd hebben bereikt en die niet over voldoende bestaansmiddelen beschikken. Die bestaansmiddelen komen bijvoorbeeld voort uit onroerende goederen, geld, beleggingen,...

He doel van de IGO is het geven van financiële ondersteuning aan gepensioneerden die de wettelijke pensioenleeftijd bereikt hebben en die over beperkte bestaansmiddelen beschikken.

De taak van de Federale Pensioendienst is hierin belangrijk, gezien de FPD op basis van een doorgedreven onderzoek naar deze bestaansmiddelen moet beslissen of en op welk bedrag inzake IGO de burger aanspraak maakt.

Hierbij is het uitermate belangrijk dat de Federale Pensioendienst te allen tijde een juiste analyse maakt van de bestaansmiddelen waarover de IGO-genietters beschikken. Er moet immers vermeden worden dat burgers, die zich in een precaire financiële situatie bevinden, ten onrechte worden uitgesloten van het recht op IGO.

In casu merken we twee problemen op:

- 1) Door het computerprogramma van de FPD wordt voor de berekening van de bestaansmiddelen de inkorting in waarde ten onrechte geplaatst bij de bestaansmiddelen van de overledene.
- 2) De niet correcte verwerking door gebrek aan een grondige analyse van de ontvangen gegevens. Hoewel het berekeningsprogramma aan de dossierbeheerder meedeelt welke gegevens hij in aanmerking moet nemen, blijft het de verantwoordelijkheid van de dossierbeheerder om alle elementen in het volledige dossier na te kijken en te verifiëren of de hem aangereikte informatie ook effectief correct is.

Het automatisch verwerken van gegevens en het automatiseren van processen in het algemeen, mag er niet toe leiden dat een dossierbeheerder blind vertrouwt op wat hem door het computerprogramma wordt voorberekend. Het zomaar overnemen van aangereikte gegevens, zonder deze op hun correctheid na te kijken kan immers tot situaties leiden waarin er foutieve beslissingen worden getroffen.

Automatisering moet gezien worden als een hulpmiddel, waarbij het uiteindelijke doel op een snellere manier kan bereikt worden. Het blijft evenwel enkel een hulpmiddel, waarbij de dossierbeheerder nog steeds de verantwoordelijkheid dient te dragen over het correct gebruik ervan. Hij dient dan ook alle gegevens met de nodige expertise te beoordelen en hieraan de juiste conclusies te koppelen. Er moet over gewaakt worden dat de automatisering van bepaalde processen en taken er niet toe leidt dat deze nooit in vraag worden gesteld. In casu was er een contact van de burger met de pensioendienst waarbij deze melding maakte beroep te hebben gedaan op de vordering tot inkorting. Maar dit leidde niet tot een nader onderzoek van de elementen die de burger aanreikte.

Zeker in de situaties dat er door een burger toelichting wordt gegeven en de burger zijn feitenrelaas uiteenzet, mag de FPD niet blindelings vertrouwen op de door het computerprogramma voorgestelde berekening. Doch dient de door het computerprogramma voorgestelde berekening nog eens grondig nagekeken te worden rekening houdend met deze toelichting van de burger. Dit betekent dat men met een open geest naar de burger moet luisteren zonder zich vast te pinnen om wat de computer als waarheid naar voor schuift.

Algemene conclusies

Conclusie 1

Alle drie de dossiers zijn onzes inziens voorbeelden waaruit blijkt dat de besluitvorming van de pensioenadministraties zeer datagedreven is en veelal gebaseerd is op geautomatiseerde processen. Dit zorgt voor een grotere efficiëntie en tijdswinst, wat onmiskenbaar grote voordelen zijn. Op deze manier kunnen heel wat dossiers sneller verwerkt worden, wat uiteraard meestal ten goede komt aan de burger, die hierdoor sneller een pensioenbeslissing krijgt. Daarenboven moet opgemerkt worden dat de complexiteit van de pensioenwetgeving ertoe geleid heeft dat enkel nog pensioenbeslissingen kunnen getroffen worden met een vernuftig ontwikkeld berekeningsprogramma.

Conclusie 2

Wanneer er echter zoals in deze drie dossiers sprake is van een minder voorkomende situatie merken we bij de pensioenadministratie een zeker wantrouwen wanneer de burger tracht aan te geven dat de reële situatie anders is dan wat uit de computerdata blijkt.

Om dit te illustreren trekken we hier graag de parallel met de frase ‘Computer says no’ uit de satirische serie *Little Britain*. In deze serie werkt een uiterst onbehulpzame ziekenhuisreceptioniste die vrijwel elke keer dat ze een vraag krijgt antwoordt: ‘*Computer says no.*’ Verdere uitleg over waarom de computer nee zegt is er niet. De enige vorm van transparantie is de receptioniste, die demonstratief haar beeldscherm toont: ‘Kijk, de computer zegt echt nee.’

In de situatie van mevrouw Lippens zei de Federale Pensioendienst dat het attest overgemaakt was naar het ziekenfonds via de digitale stromen. Ook in de situatie van de heer Coppens bleef het RSVZ zeggen dat ze niks anders konden doen dan zich baseren op de elektronische fluxen. De expliciete vraag of deze fluxen wel correct waren en dus de situatie juist weergaven, werd echter niet gesteld. De medewerker van het RSVZ had contact moeten opnemen met het sociale verzekeringsfonds om het verhaal van de klager dat hij wel degelijk oorspronkelijk zijn sociale bijdragen had betaald af te toetsten. Hij had moeten verifiëren op welke datum welke informatie betreffende de betaling van sociale bijdragen aan het sociale verzekeringsfonds door het RSVZ ontvangen was. De vraag moet gesteld worden waarom het RSVZ de gegevens betreffende de betaling van de sociale bijdragen niet opgevraagd heeft bij de klager. In het derde dossier had de dossierbeheerder de door het computerprogramma voorgestelde berekening van de bestaansmiddelen in vraag moeten stellen nadat melding gemaakt was van de procedure tot inkorting.

Het delen van informatie tussen verschillende instanties bespaart de gepensioneerde heel wat werk. Zo moet de toekomstig gepensioneerde in bijvoorbeeld de tweede klacht niet zelf alle bewijzen overmaken dat hij tijdig de volledige sociale bijdragen betaald heeft. Daarenboven vermijdt de rechtstreekse uitwisseling van gegevens betreffende de betaling van sociale bijdragen door de toekomstig gepensioneerde tussen het RSVZ en sociale verzekeringsfondsen bij de tweede klacht in principe dat het RSVZ over verouderde bijdragegegevens beschikt. Doch vereist de uitwisseling ook dat wanneer er problemen gesignaleerd worden men hiernaar moet luisteren en niet enkel verwijzen naar het resultaat dat het computerprogramma weergeeft.

De uitdrukking ‘computer says no’ staat hier voor de neiging van administraties zich vooral te beroepen op computerdata, het blindelings vertrouwen in het computerprogramma waardoor het vertrouwen in de burger geen plaats meer krijgt. De vooringenomenheid waarmee beslissingen genomen worden op basis van computerdata zorgt hiermee voor een groeiend spanningsveld tussen de technologie en de menselijkheid.

Zonder voorbij te gaan aan de voordelen van datagedreven besluitvorming, mogen we er niet blind voor zijn dat, als de uitkomst van een geautomatiseerd proces als onwrikbare waarheid gepresenteerd wordt, dit een bepaalde rigiditeit tot gevolg heeft waarbinnen vertrouwen weinig plaats meer krijgt. Door te luisteren naar de klachten van (toekomstig) gepensioneerden krijgen de pensioendiensten de mogelijkheid om fouten op te sporen en te ontdekken waar aanpassingen nodig zijn. Dit veronderstelt een open houding.

Wij trachten hier een pleidooi te houden voor een visie waarbinnen technologie zou moeten ondersteunen, niet wantrouwen verankeren. Het gebruik van een computerprogramma dient ondersteunend te zijn voor een ambtenaar en is er niet ter vervanging van de ambtenaar. Dit betekent dat de mens centraal zou moeten blijven staan, zelfs in een geautomatiseerde omgeving. Maar wanneer men het vertrouwen wil handhaven, zijn ruimte voor context en persoonlijke toelichting onontbeerlijk.

Verder dient opgemerkt te worden dat wanneer de pensioendiensten willen bereiken dat de gepensioneerden vertrouwen hebben in hun goede werking dit impliceert dat de pensioendiensten ook moeten vertrekken van een positief mensbeeld en de goede trouw van de gepensioneerden. Het vereist een evenwichtige relatie tussen de (toekomstig) gepensioneerde en de pensioendienst.

Het vertrouwen van de (toekomstig) gepensioneerden in het handelen van de pensioendiensten behoort ook tot de fundamenteën van een rechtsstaat.

Tijd uittrekken om te luisteren naar de klager, voor een persoonlijk contact en maatwerk om een oplossing te bieden moet steeds mogelijk blijven. Het kost aanvankelijk tijd, maar levert uiteindelijk veel winst op voor beide partijen. De gepensioneerde wordt geholpen en de pensioendienst kan het probleem oplossen zodat er in de toekomst hierover geen klachten meer ontvangen worden.

Daarenboven dient de wijze van uitwisseling van gegevens doorzichtig te zijn. Dit is enkel mogelijk indien de gebruikers van het computerprogramma en de klachtenbehandelaars geïnformeerd zijn over hoe het systeem werkt (dit kan door het ter beschikking stellen van een roadbook over het computerprogramma) of een referentiepersoon hebben gekregen die ze kunnen raadplegen wanneer dit nodig is (bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt ingediend). Een kwalitatief goede dossierbeheerder is niet enkel in staat de te verwerken gegevens in het juiste vakje in het computerprogramma in te brengen. Hij moet daarenboven een basisnotie hebben van hoe en om welke reden de ingebrachte informatie door het computerprogramma verwerkt wordt.

Wanneer de gepensioneerde vragen heeft over de verwerking van zijn gegevens moet hij hierop een antwoord kunnen krijgen. Hij mag niet het gevoel krijgen dat zijn gegevens in een black box beland zijn geraakt. Vermits de FPD, zoals hoger vermeld, aan zijn medewerkers instructies heeft overgemaakt over de situaties waarin manueel een gezondheidsattest moet opgemaakt worden, toont de FPD aan na te streven dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de werking van het computerprogramma op dit punt.

Dat niet iedere medewerker de werking van het programma steeds kent kan inderdaad enkel verholpen worden door het herhalen van de instructies, wat de FPD ook naar aanleiding van de bemiddeling bij de klacht van mevrouw Lippens heeft gedaan.

Merk nog op dat het bovendien vooral personen zijn in een eerder uitzonderlijke situatie die uit de boot vallen bij een datagedreven besluitvorming. De Ombudsdienst Pensioenen roept dan ook op om oog te blijven hebben voor mensen die in deze uitzonderingssituatie zitten, zodat zij niet uit de boot vallen. Dit kan enkel indien men luistert en vertrouwen geeft.

Conclusie 3

Tot slot stellen we vast dat in geen van de dossiers de klagers verontschuldigingen van de pensioendienst ontvingen. Het aanbieden van verontschuldigingen kost niets, maar wordt vaak wel erg geapprecieerd door de klagers. Het draagt ook bij aan het herstel van het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendiensten. Reeds in het verleden hebben we gepleit voor het sneller spontaan aanbieden van verontschuldigen: zie Jaarverslag 2008 p. 89. We kunnen deze oproep dan ook enkel maar herhalen.



Fouten in computerprogramma's

2 HOOFDSTUK

Fouten in computerprogramma's

De kwaliteit van de computerprogramma's bij de pensioendiensten is van zeer hoog niveau. Doch ook dit jaar ontdekte de Ombudsdienst Pensioenen een aantal onvolmaaktigheden in computerprogramma's. Dit vergt een zeer ver doorgedreven kennis van de pensioenwetgeving en een inzicht in de logica en algoritmen van de berekeningsprogramma's. De volgende fouten werden ontdekt.

Computerprogramma telt de periode van tewerkstelling als zelfstandige in combinatie met militaire dienst dubbel bij de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat

DOSSIER 41064

De feiten

De heer Vanaken¹ stelde in september 2024 vast dat zijn vroegste ingangsdatum op mypension was gewijzigd van 1 juli 2026 naar 1 juli 2025 voor wat betreft het werknemerspensioen. Na deze wijziging telefonisch bij de Federale Pensioendienst te hebben afgetoetst, dient hij op 22 maart 2025 ook effectief een pensioenaanvraag in met ingangsdatum 1 juli 2025.

Op 5 mei 2025 ontvangt hij een kennisgeving van de FPD waarin hem een rustpensioen als werknemer op ingangsdatum 1 juli 2025 wordt toegekend. De heer Vanaken had ondertussen ook de nodige maatregelen genomen om een vertrek bij zijn werkgever in onderling overleg op te starten.

Op 27 mei 2025 krijgt hij evenwel van de FPD een verbeterde pensioenbeslissing waarbij de ingangsdatum van zijn rustpensioen als werknemer opnieuw was verplaatst naar 1 juli 2026. Dit stelt de heer Vanaken voor een voldongen feit. Hij kan immers niet meer terug naar zijn werkgever: zijn ontslag is immers onomkeerbaar. De heer Vanaken klaagt dan ook over inkomensverlies.

Bedenkingen

De heer Vanaken diende op 22 maart 2025 een pensioenaanvraag in, om het rustpensioen als werknemer vanaf 1 juli 2025 te bekomen.

De vroegste pensioendatum wordt bepaald door 2 elementen, nl. de loopbaanduur en de leeftijd.

De heer Vanaken bewijst zowel een loopbaan als werknemer en als zelfstandige. Om na te gaan wanneer een loopbaanjaar in aanmerking komt voor de loopbaanduur, dient er gekeken te worden naar het specifiek stelsel:

- **Werknemersstelsel:**
Ieder loopbaanjaar dient minstens 1/3^{de} van een voltijdse arbeidsregeling te bevatten².
Een jaar met een voltijdse arbeidsregeling omvat 312 dagen³, wat inhoudt dat ieder jaar minstens 104 dagen dient te bewijzen.
- **Zelfstandigenstelsel:**
Ieder loopbaanjaar dient minstens 2 kwartalen te bevatten die recht openen op een pensioen⁴, hiervoor dienen de nodige bijdragen te zijn betaald⁵.

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

² Artikel 4 §2 2de lid 2° van het KB van 23.12.1996

³ Artikel 28 bis KB 21 december 1967

⁴ Artikel 4 §2 2de lid 1° van het KB van 23.12.1996

⁵ Artikel 15 §1 3° van het KB nr. 72 van 10.11.1967

Wanneer we de loopbaan van de heer Vanaken nakijken, dan stellen we vast dat hij op het moment van zijn pensioenaanvraag 40 loopbaanjaren bewijst:

- Werknemer: 1989 – 2024
- Zelfstandige: 1985 – 1995, 1998 – 2014.

De minimale loopbaanduur die vereist wordt om het vervroegd pensioen te kunnen opnemen, bedraagt evenwel 42 loopbaanjaren op de leeftijd van 63 jaar⁶. Bij een pensioenaanvraag met ingangsdatum op 1 juli 2025, gelet op het feit dat de heer Vanaken de leeftijd van 63 jaar reeds op 16 december 2024 bereikt had en rekening houdend met de verdere evolutie van zijn loopbaan als werknemer, zou dit betekenen dat de heer Vanaken op 1 juli 2025 slechts 41 loopbaanjaren zou bewijzen.

Op basis van de gegevens in zijn dossier, lijkt het dan ook dat hij 1 loopbaanjaar tekort komt om het rustpensioen vanaf 1 juli 2025 te kunnen opnemen. Nochtans gaf de applicatie mypension aan dat de heer Vanaken vanaf 1 juli 2025 het rustpensioen als werknemer kon opnemen. De heer Vanaken staaft dit door een printscreen van mypension die hij op het moment van raadpleging had genomen.

Uw pensioenbedrag wanneer u stopt met werken op:	
1. Uw vroegste pensioendatum	
Vanaf 01.07.2025 ontvangt u per maand:	
	Netto
	€ 1.521,44
	Bruto
	€ 1.556,58
	Werknemer
	€ 1.556,58
	Zelfstandige
	€ 0,00

Uit het eigenlijke pensioendossier blijkt daarnaast dat de heer Vanaken op 5 mei 2025 een pensioenbeslissing betreffende zijn rustpensioen als werknemer ontving, waarbij er hem een rustpensioen als werknemer vanaf 1 juli 2025 werd toegekend:

Kennisgeving van uw pensioenbeslissing voor ingangsdatum 01/07/2025
Geachte heer,
Op 22/03/2025 hebt u uw rustpensioen als werknemer [1] aangevraagd.
<u>Vanaf 01/07/2025 hebt u recht op een maandelijks brutobedrag van 1 587.70 EUR (Het bedrag is vastgesteld aan index 179.58).</u>
• Dit is een pensioen gebaseerd op uw eigen tewerkstelling als werknemer. • Uw pensioen werd berekend als alleenstaande omdat uw huwelijkspartner een persoonlijk inkomen heeft.

Op 8 mei 2025 ontvangt hij een weigerende beslissing betreffende het rustpensioen als zelfstandige op ingangsdatum 1 juli 2025. Op 26 mei 2025 ontvangt hij een corrigerende beslissing betreffende het rustpensioen als werknemer: dit rustpensioen wordt hem alsnog op ingangsdatum 1 juli 2025 geweigerd.

De reden voor beide weigerende beslissingen ligt bij het loopbaanjaar 1984. De heer Vanaken bewijst uitsluitend in het laatste kwartaal van dat jaar pensioenverzekeringstijdvakken, enerzijds een activiteit als zelfstandige, anderzijds is er een registratie van militaire dienst. Gezien beide registraties in hetzelfde kwartaal vallen, kan er logischerwijs voor de vervroegingsvoorwaarde slechts 1 kwartaal worden toegekend. Hierdoor komt het jaar 1984 niet in aanmerking voor de loopbaanvoorwaarde, gezien het niet de vereiste 104 dagen (werknemersstelsel) of 156 dagen (zelfstandigenstelsel) telt.

Uit de eerder opgelijste informatie blijkt dat het RSVZ dit gegeven correct heeft verwerkt in de pensioenberekening als zelfstandige als in mypension. Zowel voor wat betreft de ingangsdatum van

⁶ Artikel 4 §1 6° van het KB van 23.12.1996

het zelfstandigenpensioen die te zien was op mypension als de beslissing die de heer Vanaken van het RSVZ heeft ontvangen, wordt het rustpensioen als zelfstandige geweigerd vanaf 1 juli 2025.

Wat de pensioenbeslissing als werknemer betreft, merken we wel een aantal fouten op. Er werden aan de heer Vanaken pensioenrechten als werknemer vanaf 1 juli 2025 toegekend, zowel via de applicatie mypension als via de pensioenbeslissing die hij op 8 mei 2025 toegestuurd kreeg.

De reden hiervoor blijkt het foutief doorgeven van de loopbaangegevens in het zelfstandigenstelsel door het RSVZ aan de FPD betreffende het jaar 1984 te zijn. Het RSVZ heeft aan de Federale Pensioendienst doorgegeven dat er één kwartaal als zelfstandige in hoofdberoep en één kwartaal militaire dienst (lees hetzelfde kwartaal) in aanmerking diende genomen te worden voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan zodat voor de loopbaanvoorwaarde in totaal twee kwartalen in aanmerking genomen werden. Doch in werkelijkheid is het slechts één kwartaal dat in aanmerking mag genomen worden. Overeenkomstig artikel 28 §3 van het KB van 22 december 1967 kan geen enkele periode gelijkgesteld worden (lees in casu gelijkstelling militaire dienst) indien de zelfstandige tijdens deze periode een beroepsactiviteit heeft uitgeoefend.

Merk in dit kader trouwens op dat bij een beslissing van het RSVZ van 1 december 2021 de militaire dienst terecht niet met een activiteit als zelfstandige gelijkgesteld was daar de heer Vanaken voor de periode dat hij zijn militaire dienst vervulde een beroepsactiviteit als zelfstandige had uitgeoefend (gedurende de periode van 1 oktober 1984 tot 30 september 1985) waarvoor hij sociale bijdragen die pensioenrechten openen had betaald.

Hierdoor werd in het jaar 1984 een kwartaal ten onrechte twee keer in aanmerking genomen voor de bepaling van de vroegste ingangsdatum en bereikte de heer Vanaken op die manier (foutief) de vereiste 42 loopbaanjaren.

Dit is uiteraard een foute verwerking van de loopbaangegevens, die niet door het informaticaprogramma van het RSVZ opgemerkt werd. Uiteindelijk is deze fout door de behandelende dossierbeheerder bij de FPD overgenomen (die sensu strictu enkel bevoegd is voor de toepassing van de wetgeving werknemerspensioenen).

Nochtans moeten wij vaststellen dat het RSVZ wel één keer de nodige informatie hieromtrent correct had overgemaakt aan de FPD.

De FPD had immers op 24 maart 2025 aan het RSVZ gevraagd om de registratie van de militaire dienst tijdens de jaren 1984-1985 na te kijken. De FPD vermeldde expliciet als reden dat de registratie een invloed heeft op de vervroeging.

Het RSVZ antwoordde op 25 april 2025 het volgende: *“De periode militaire dienst wordt niet gelijkgesteld omdat betrokkene tijdens die periode reeds aangesloten was als zelfstandige in hoofdberoep en daarvoor bijdragen betaalde.”*

Het was bijgevolg op 25 april 2025 duidelijk dat in het laatste kwartaal van het jaar 1984 enkel de pensioenverzekering als zelfstandige in aanmerking kwam voor de vervroegingsvoorwaarde, waardoor dit jaar slechts 78 dagen bevat.

Doch nadien gaf het RSVZ opnieuw via de elektronische gegevensuitwisseling voor 1984 foutief twee geldige kwartalen door. De Federale Pensioendienst volgde de laatst ontvangen gegevens van het RSVZ deze keer (zonder zich opnieuw vragen te stellen of deze informatie wel juist was) en kende op 5 mei 2025 alsnog het rustpensioen als werknemer toe.

Rekening houdend met de door de heer Vanaken aangereikte informatie en de elementen in het pensioendossier, was het dan ook duidelijk dat reeds op mypension (voor wat betreft het rustpensioen als werknemer) foutieve informatie werd meegedeeld, ook al waren alle correcte gegevens beschikbaar. Ook in de pensioenbeslissing van de FPD komen wij tot eenzelfde conclusie.

Wij namen dan ook op 13 juni 2025 contact op met beide pensioendiensten om deze elementen aan te kaarten.

We moeten immers ook concluderen dat, op basis van de loopbaangegevens, de weigerende beslissingen van het RSVZ en de FPD op respectievelijk 8 mei 2025 en 26 mei 2025 wel degelijk correct zijn. Bij een correcte verwerking van deze gegevens worden er slechts 41 loopbaanjaren bewezen, wat onvoldoende is om beide rustpensioenen vanaf 1 juli 2025 op te nemen.

Wij waren echter wel van mening dat de heer Vanaken schade heeft geleden door de foutieve informatie op mypension en de initiële toekenningsbeslissing werknemer die hij heeft ontvangen.

Wij hebben de pensioendiensten dan ook gevraagd om een schadevergoeding toe te kennen. Na enkele bemiddelingspogingen stellen we vast dat het RSVZ op onze vraag ingaat door een herstel in natura.

Het RSVZ herstelt de schade in natura door het treffen van een pensioenbeslissing waarbij de heer Vanaken toch met pensioen kan gaan vanaf 1 juli 2025. De FPD volgt het RSVZ en treft ook een beslissing waarbij het pensioen wordt toegekend vanaf 1 juli 2025.

De pensioenrechten als werknemer en als zelfstandige worden vastgesteld op ingangsdatum 1 juli 2025 en worden ook als dusdanig uitbetaald.

We zijn dan ook tevreden dat aan de vraag om schadevergoeding toe te kennen wordt tegemoetgekomen door het toekennen van pensioenrechten (als schadevergoeding) voor de periode 01.07.2025 – 30.06.2026, zoals deze in het verleden ook steeds werden meegedeeld.

De totale schadevergoeding bedraagt 26.785,44 EUR.

Conclusie

Hoewel de meegedeelde informatie op mypension betreffende het toekomstig pensioenbedrag en de ingangsdatum een raming blijft, mag de burger toch verwachten dat de basisgegevens die hiervoor reeds aanwezig zijn en gebruikt worden, op een correcte manier worden verwerkt.

Er kan geargumenteed worden dat bij een raming het echte ramen van het bedrag en dus de onzekerheid betrekking heeft op de gegevens in de toekomst. Artikel 5 §3 van het KB van 26 april 2007 stelt immers: *“Voor het loopbaangedeelte waarvoor de loopbaangegevens niet beschikbaar zijn op het ogenblik dat de raming van de pensioenrechten wordt gemaakt, wordt rekening gehouden met hypothesen die in het antwoord worden gepreciseerd.”* Kortom dat de FPD en het RSVZ voor de ongekende gegevens een inschatting van de vroegst mogelijke ingangsdatum en het toekomstig pensioenbedrag maken. In het dossier van de heer Vanaken bevond de fout in de raming zich evenwel op correct geregistreerde gegevens uit het verleden. Artikel 5 §2 en §3 van het KB van 26 april 2007 stelt: *“Voor het loopbaangedeelte waarvoor de loopbaangegevens beschikbaar zijn, geschiedt de raming van het toekomstige pensioenrecht op basis van de regels die voor het berekenen van een pensioen op het ogenblik van het onderzoek van kracht zijn. Bijgevolg kan er dus verdedigd worden dat er op basis van de loopbaangegevens uit het verleden een quasi correcte pensioenberekening moet gemaakt worden.*

Uit het dossier bleek verder ook dat de FPD twijfelde aan de gegevens die hij oorspronkelijk van het RSVZ had ontvangen. De FPD maakte hierbij een correcte inschatting van de mogelijke impact op de vroegste pensioendatum. Hoewel wij dit enkel kunnen toejuichen, stellen we ons toch de vraag waarom er op dat ogenblik ook geen contact werd opgenomen met de heer Vanaken. Indien de twijfel omtrent een mogelijke pensioenopname op 1 juli 2025 op dat moment ook aan betrokkene was gecommuniceerd, had dit hem mogelijks nog de tijd gegeven om contact op te nemen met zijn werkgever. Hierbij had men de beslissing over de beëindiging in onderling overleg nog wat kunnen uitstellen.

Op basis van al deze elementen in het dossier, lijkt het ons duidelijk dat de heer Vanaken hierin geen enkele schuld treft. Gedurende een periode van 9 maanden werd hem, op basis van de reeds gekende gegevens bij de pensioendiensten, voorgehouden dat hij het rustpensioen als werknemer kon opnemen vanaf 1 juli 2025. Een gegeven dat hem bijkomend ook effectief werd bevestigd met de foutieve pensioenbeslissing op 5 mei 2025.

De cruciale fout hierin ligt bij het RSVZ. Hierbij dient evenwel opgemerkt te worden dat de dossierbeheerder bij de FPD de laatste elektronische gegevensuitwisseling van het RSVZ betreffende de in aanmerking te nemen kwartalen in het jaar 1984 niet opnieuw in vraag heeft gesteld, dit ondanks het

eerdere schriftelijk antwoord van het RSVZ dat duidelijk een ander signaal gaf. Een nieuw persoonlijk contact met het RSVZ, waarbij beide antwoorden worden voorgelegd en er om verduidelijking wordt gevraagd, had een betere werkwijze geweest.

Dit alles had verstrekkende gevolgen, die onomkeerbaar waren. De werkgever van de heer Vanaken had immers reeds een vervanger aangeworven, waardoor zijn ontslag niet kon teruggedraaid worden. Het was dan ook duidelijk dat betrokkene schade had geleden en dat er een oorzakelijk verband is tussen de fout van de pensioendienst (geen juiste en betrouwbare raming van de pensioenrechten ook al beschikte de pensioendiensten over alle correcte loopbaangegevens en waren deze loopbaangegevens gelegen in een periode voorafgaand aan de datum waarop de raming gemaakt was) en de door hem geleden schade.

Het Cassatiearrest van 14 december 2023⁷ verwees in een enigszins vergelijkbare zaak naar het artikel 1382 van het oud Burgerlijk Wetboek dat degene door wiens schuld aan een ander schade is ontstaan, verplicht is deze integraal te vergoeden. Dit impliceert dat de benadeelde zo goed als mogelijk moet worden geplaatst in de toestand waarin hij zich zou bevonden hebben indien de fout niet was begaan. Hierbij vermeldt het arrest nog dat een herstel van de schade in natura de normale wijze van vergoeding van schade is. Indien het herstel van de schade in natura mogelijk is door toekenning van een periodiek verschuldigde betaling en de aansprakelijke (in casu de pensioendiensten) deze wijze van herstel aanbiedt, kan er geen herstel van schade middels kapitalisatie uitgevoerd worden.

Het besluit van beide pensioendiensten om alsnog pensioenrechten toe te kennen vanaf de datum die oorspronkelijk aan betrokkene was meegedeeld, als herstel van de schade in nature (= schadevergoeding) is dan ook volledig in lijn met het voormelde Cassatiearrest.

Computerprogramma verzendt vragenlijst dienstig voor de correcte vaststelling van de bedrijfsvoorheffing, ZIV-inhouding en solidariteitsbijdrage op pensioen (met de vraag al dan niet een kind ten laste) ten onrechte niet wanneer arbeidsongevallenrente wordt uitbetaald

DOSSIER 41342 EN 40979

De feiten

Mevrouw Plasschaert geniet een arbeidsongevallenrente die uitbetaald wordt door de FPD. Vanaf 1 november 2024 wordt haar door de FPD een pensioen in de openbare sector toegekend omwille van tijdelijke medische ongeschiktheid.

Mevrouw Plasschaert stelt toevallig via mypension vast dat er bij de vaststelling van de bedrijfsvoorheffing geen rekening gehouden wordt met haar kind ten laste. Uit een telefonisch contact van mevrouw Plasschaert met de FPD in december 2024 blijkt immers dat de FPD haar een nettobedrag met kinderlast meedeelde.

Het is pas als betrokkene de FPD opnieuw contacteerde dat de FPD het dossier aanpaste en vanaf de daaropvolgende betaling (augustus 2025) de bedrijfsvoorheffing verminderde.

De FPD betaalt de ten onrechte ingehouden bedrijfsvoorheffing echter met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van haar pensioen (1 november 2024) terug. Ze krijgt als antwoord dat bij de afrekening door de fiscus ze de te veel ingehouden bedrijfsvoorheffing terugkrijgt.

Mevrouw Plasschaert blijft achter met een wrang gevoel. Zij zou moeten wachten tot de afrekening van de fiscus vooraleer het te veel ingehouden bedrag bedrijfsvoorheffing terug te krijgen.

In augustus 2025 wendt zij zich tot de Ombudsdienst Pensioenen. Zij vraagt een rechtzetting met terugwerkende kracht.

Bedenkingen

Uit het dossier blijkt dat mevrouw Plasschaert vanaf september 2016 recht heeft op een arbeidsongevallenrente. Uit ons onderzoek blijkt dat bij de betaling van een arbeidsongevallenrente er geen onderzoek gedaan wordt naar de personen ten laste.

Dit lijkt ons logisch, gezien de arbeidsongevallenrente is vrijgesteld van belastingen. De FPD moet op deze rente dan ook geen bedrijfsvoorheffing inhouden. De FPD beperkt zoveel mogelijk om aan de gepensioneerden vragen te stellen als de informatie die hij nodig heeft beschikbaar is bij een andere overheidsbron of als bepaalde informatie onnuttig is.

Op het ogenblik van de toekenning van een pensioen wordt aan betrokkene in principe 90 dagen voor de ingangsdatum van de eerste betaling van een recht een formulier verzonden waarin de toekomstig gepensioneerde bevraagd wordt naar de sociale en fiscale toestand. Op dit document wordt informatie gevraagd over eventuele kinderlast. Immers, deze informatie is voor de FPD niet rechtstreeks beschikbaar. Via de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid (KSZ) kan de FPD wel vaststellen of er op hetzelfde adres kinderen zijn ingeschreven. Doch dit geeft nog geen informatie over de kinderlast van betrokkene.

Voor de vaststelling van de belasting op de inkomsten door de fiscus (belastingaanslag) wordt een kind als kind ten laste beschouwd als voldaan is aan volgende cumulatieve voorwaarden:

- Het kind moet deel uitmaken van het gezin
- De netto-inkomsten van het kind mogen een bepaald bedrag niet overschrijden

Hierbij wordt onder kind wordt verstaan:

- De eigen kinderen of geadopteerde kinderen, kleinkinderen of achterkleinkinderen, ongeacht hun leeftijd,
- Alle andere kinderen die de gepensioneerde volledig of hoofdzakelijk ten laste heeft. De gepensioneerde moet die kinderen wel ten laste nemen vóór de leeftijd van 18 jaar (tenzij ze in verlengde staat van minderjarigheid werden geplaatst). ‘Hoofdzakelijk ten laste’ betekent dat de gepensioneerde minstens de helft van de onderhoudskosten voor het kind draagt. Dat moet hij zelf kunnen aantonen. Bijdragen van de overheid in de onderhoudskosten van dat kind worden niet meegerekend. Pleegkinderen kunnen zo bijvoorbeeld ten laste zijn als de gepensioneerde ze volledig of hoofdzakelijk ten laste hebt.

Bij kinderlast kan een korting op de bedrijfsvoorheffing worden toegepast. Voor de inkomsten voor het jaar 2025 bedraagt deze vermindering voor 1 kind 51 euro per maand.

Door het feit dat er al een voordeel in betaling was en er geen gegevens over eventuele kinderlast in het dossier aanwezig waren ging de FPD bij het onderzoek van het pensioendossier voor de toekenning van het medisch pensioen ervan uit dat er geen kinderen ten laste waren. Hij vroeg geen bijkomende informatie aan betrokkene.

Het feit dat het computerprogramma de vragenlijst dienstig voor de correcte vaststelling van de bedrijfsvoorheffing niet verstuurt wanneer er een arbeidsongevallenrente in betaling is, betreft een foutieve programmering.

De Ombudsdienst Pensioenen vroeg aan de FPD om de rechtzetting van de bedrijfsvoorheffing uit te voeren met terugwerkende kracht, althans tot 1 januari 2025. De te veel ingehouden bedrijfsvoorheffing voor de maanden november en december 2024 zal verrekend worden bij de belastingaanslag door de fiscus.

Tevens stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat de ZIV-inhouding niet correct was. De drempel voor begunstigten zonder gezinslast werd toegepast daar waar de drempel voor begunstigten met gezinslast diende toegepast te worden. Volgens artikel 4,3° van het KB van 8 december 2013 tot uitvoering van artikelen 4 en 13 van de wet is deze drempel immers van toepassing op de gehuwde begunstigde die gescheiden leeft van zijn echtgenoot, op de ongehuwde begunstigde, op de uit de echtgescheiden begunstigde of op de langstlevende echtgenoot, op voorwaarde dat hij uitsluitend samenwoont met één of meer kinderen waarvan ten minste één recht geeft op kinderbijslag. Mevrouw Plasschaert was een ongehuwde die uitsluitende samenwoonde met een kind dat recht geeft op kinderbijslag.

De foutieve programmatie om de vragenlijst dienstig voor de correcte vaststelling van de bedrijfsvoorheffing niet te versturen wanneer er een arbeidsongevallenrente in betaling is, leidde ook tot een foutieve berekening van de ZIV-inhouding. Er wordt aanvankelijk 75,65 euro, wat oploopt tot 77,21 euro, ZIV-inhouding per maand te veel ingehouden.

De te veel ingehouden ZIV-bijdragen voor de periode van 1 november 2024 tot en met 31 oktober ten bedrage van 763,58 euro werd op 15 oktober 2025 terugbetaald.

Conclusie

De FPD gaat in op het verzoek van de Ombudsman Pensioenen. Zowel een bedrag van 408 euro aan ten onrechte ingehouden bedrijfsvoorheffing, als 763,58 euro ten onrechte ingehouden ZIV-bijdragen, werd snel aan mevrouw Plasschaert terugbetaald.

Meer ten gronde merkte de Ombudsman Pensioenen op dat wanneer er geen vragenlijst dienstig voor de inhoudingen op het pensioen (met onder andere de vraag naar al dan niet kinderlast) wordt verstuurd wanneer er reeds een arbeidsongevallenrente in betaling is (waarbij we vaststellen dat op deze bedragen vaak geen bedrijfsvoorheffing, noch een ZIV-inhouding dient plaats te vinden daar de minimumdrempel om deze inhoudingen te verrichten niet is overschreden) dit kan leiden tot foutieve inhoudingen op het pensioen.

Het is klantvriendelijk dat meer en meer gegevens van burgers door overheidsdiensten worden verzameld, bewaard en ook gedeeld met andere overheidsdiensten of andere afdelingen van eenzelfde overheidsdienst. Dit vergemakkelijkt het leven van de burger. Zo moet de burger dezelfde gegevens niet telkens aan verschillende overheidsdiensten of afdelingen van een overheidsdienst meedelen. Het hergebruik van de bruto/netto-berekening van de dienst ongevallente door de betalingsdienst pensioenen is een win voor de pensioendienst: deze moet de gegevens niet opvragen bij de burger, wat tijdswinst oplevert bij de berekening van de in te houden bedrijfsvoorheffing.

Het hergebruik van de gegevens dienstig voor de inhoudingen op de uitbetaalde arbeidsongevallenrente is niet zichtbaar en herkenbaar voor de gepensioneerde. Doch een foutief geprogrammeerd hergebruik heeft een negatieve impact op het vertrouwen van de burgers in de pensioendiensten. Vertrouwen van burgers in het handelen van de werking van de pensioendiensten is één van de fundamenteën van onze rechtsstaat. De burger mag niet het idee krijgen dat zijn persoonlijke gegevens verdwijnen in een black box. Daarom is het belangrijk dat de burger kan vertrouwen op een correct hergebruik van gegevens.

De FPD belooft te onderzoeken op welke wijze deze problematiek kan opgelost worden.

Computerprogramma telt de periode van tewerkstelling als werknemer in combinatie met tewerkstelling als zelfstandige in bijberoep met bijdragen boven de minimumdrempel van een hoofdberoep dubbel bij de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat

DOSSIER 41137 - 41535

Klacht

Mevrouw Verweghe klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen dat ze, nadat ze de pensioenbeslissing gekregen had dat ze op 1 mei 2025 met pensioen kon gaan en nadat ze reeds in mei 2025 haar pensioen had uitbetaald gekregen, ze een verbeterde pensioenbeslissing kreeg waarop vermeld stond dat haar pensioen ten onrechte was toegekend. In de verbeterde pensioenbeslissing werd gesteld dat de uitbetaling van haar pensioen stopgezet wordt en dat het haar uitbetaald pensioenbedrag teruggevorderd wordt. Daarenboven zou ze pas 8 maanden later met pensioen kunnen gaan, tenzij ze terug zou gaan werken. Dit zou haar pensioendatum kunnen vervroegen.

Zij had haar pensioen met ingangsdatum 1 mei 2025 aangevraagd omdat zij volgens mypension.be vanaf dan aan de voorwaarden voor vervroegd pensioen voldeed. Mevrouw Verweghe zou dan 60 jaar zijn en 44 loopbaan jaren hebben. Mevrouw Verweghe ontving kennisgevingen voor zowel haar werknemerspensioen als haar pensioen als zelfstandige alsook een eerste uitbetaling van het pensioen voor mei 2025. Begin juni 2025 ontving zij echter een terugvordering van haar pensioen als zelfstandige. Volgens het RSVZ voldeed mevrouw Verweghe toch niet aan de loopbaanvoorwaarden en

had zij bijgevolg nog geen recht op haar pensioen als zelfstandige. Mevrouw Verweghe stelde echter dat zij in orde was met de bijdragebetalingen voor haar zelfstandige activiteit en zij begreep niet dat haar loopbaanvoorwaarden niet in orde zouden zijn.

Analyse

In de jaren voorafgaand aan haar pensioen had mevrouw Verweghe een deeltijdse baan als werknemer en had zij een zelfstandige activiteit in bijberoep. Voor een aantal kwartalen overschreden de inkomsten uit haar bijberoep de minimumdrempel voor een hoofdberoep en bouwde zij voor die kwartalen pensioenrechten op.

Mevrouw Verweghe vroeg op 6 augustus 2024 haar pensioen aan met ingangsdatum 1 mei 2025. Zij deed dit omdat zij volgens mypension.be voldeed aan de voorwaarden voor vervroegd pensioen. In november 2024 heeft zij kennisgevingen ontvangen voor zowel haar werknemerspensioen als haar pensioen als zelfstandige en zij ontving in mei 2025 de eerste uitbetaling van haar pensioen.

In de kennisgeving van haar pensioen als zelfstandige is te zien dat voor de twee kwartalen voorafgaand aan de ingangsdatum van haar pensioen (met name de periode van 1 oktober 2024 tot en met 31 maart 2025), haar pensioenrechten toegekend werden op basis van het ‘vermoeden van betaalde bijdragen’⁸. Het RSVZ past dit principe toe om pensioenbeslissingen tijdig te kunnen overmaken. Hiermee gaat het RSVZ ervan uit dat de gepensioneerde ervoor zal zorgen in orde te zijn met de bijdragenbetalingen van zijn of haar sociale bijdragen.

We kunnen hier wel de kanttekening maken dat het RSVZ het vermoeden van betaalde bijdragen ook toepast wanneer men een zelfstandige activiteit in bijberoep heeft. Een zelfstandige in bijberoep kan weliswaar pensioenrechten opbouwen, maar enkel in het geval dat de bijdragen zo hoog zijn dat de minimumdrempel voor een hoofdberoep is overschreden. Wanneer voor een jaar nog niet geweten is of de voorlopige bijdragen al dan niet de minimumdrempel voor een hoofdberoep bereiken, worden zowel in mypension als op de pensioenbeslissing de gegevens van het laatst gekende jaar doorgetrokken: er wordt dan vanuit gegaan dat indien de bijdragen de minimumdrempel voor een hoofdberoep bereikten in dat jaar, dit ook zo is voor de volgende jaren. Ook worden de bijdragen geacht tijdig bijdragen betaald te zijn.

Daarnaast bereikte mevrouw Verweghe op 31 december 2024 weliswaar 43 loopbaanjaren, maar in haar statuut als werknemer werkte zij deeltijds.

Om een jaar te kunnen meetellen voor de vervroeging van het pensioen moet men in dat jaar 104 voltijdse dagen presteren. Met haar deeltijdse baan kon zij dus onmogelijk via haar werknemersstatuut de nodige 44 loopbaanjaren bereiken om op 1 mei 2025 met pensioen te kunnen gaan.

Om de loopbaanvoorwaarde te kunnen bereiken via haar statuut als zelfstandige zou zij twee kwartalen moeten bewijzen en zou zij sowieso pas ten vroegste op 1 juli 2025 met pensioen kunnen gegaan hebben⁹.

Wij concludeerden hieruit dat er in dit dossier sprake was van een administratieve fout van de pensioendienst van het RSVZ en stelden dat het pensioen, omdat het een fout van de pensioendienst van het RSVZ betrof, niet teruggevorderd mocht worden overeenkomstig artikel 152 van het KB van 22 december 1967¹⁰. Het algemeen principe is immers dat bij een administratieve fout de pensioenbeslissing voor de toekomst mag verbeterd worden doch niet voor het verleden.

8 Dat vermoeden van betaling wordt toegepast conform artikel 4, §3, 2e lid van het KB van 30 januari 1997. Dat artikel stelt dat ‘voor de twee kwartalen die voorafgaan aan dit waarin het rustpensioen ingaat, worden, behoudens tegenbewijs, de bijdragen vermoed betaald te zijn op de ingangsdatum van het pensioen op voorwaarde dat alle door het sociaal verzekeringsfonds gevorderde bijdragen voor de periode voorafgaand aan deze twee kwartalen, betaald werden.’ Op mypension.be wordt dit vermoeden ook zo toegepast.

9 Artikel 3, §3, 2e lid van het KB van 30 januari 1997: ‘De in het eerste tot het vierde lid bedoelde kalenderjaren [7] 1 worden, naargelang van het geval, in aanmerking genomen op voorwaarde dat : 1° in de regeling voor zelfstandigen: de jaren gelegen na 1956 tenminste twee kwartalen omvatten die recht kunnen openen op pensioen.’

10 Artikel 152 van het KB van 22 december 1967: ‘Wanneer het in een administratieve beslissing vaststelt dat een dwaling omtrent het recht of de feiten werd begaan, neemt het Rijksinstituut van ambtswege een nieuwe beslissing die uitwerking heeft op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan. § 2. Onverminderd de toepassing van § 3 en van artikel 152bis en voor zover de nieuwe beslissing haar grondslag niet in een andere wets- of verordeningbepaling vindt, kan zij evenwel geen uitwerking hebben vóór de eerste van de maand die volgt op die van de kennisgeving wanneer zij een vermindering van het bedrag van de voorheen toegekende uitkering tot gevolg heeft.’

Wij bemiddelden bij het RSVZ om de terugvordering te annuleren. Het RSVZ erkende dat het pensioen van mevrouw Verweghe in overeenstemming met de wetgeving ten vroegste had kunnen ingaan op 1 juli 2025. De terugvordering werd ingevolge onze bemiddeling geannuleerd.

Echter was het RSVZ er in de loop van april 2025 door het sociaal verzekeringsfonds van op de hoogte gebracht dat de voorlopige bijdragen voor het eerste kwartaal van 2025 onder de minimumdrempel voor de bijdragen van een hoofdberoep lagen. De voorlopige bijdragen worden immers berekend op het jaar 2022, een jaar waar de definitief vastgestelde inkomsten uit het bijberoep van mevrouw Verweghe de minimumdrempel om bijdragen in hoofdberoep te betalen niet bereikten.

Doch of haar bijdragen op basis van inkomsten voor 2025 al dan niet echt onder de minimumdrempel voor een hoofdberoep liggen is nog niet definitief vastgesteld. Dit kan pas definitief vastgesteld worden nadat de fiscus de inkomsten van 2025 heeft vastgesteld. De inkomsten van het jaar 2025 dient mevrouw Verweghe bij de fiscus aan te geven rond juni 2026. Nadien moet de fiscus de inkomsten definitief vaststellen en dienen deze gegevens overgemaakt te worden aan het RSVZ.

De Ombudsman Pensioenen contacteerde in dit kader mevrouw Verweghe. Ze stelde inderdaad te vermoeden dat inkomsten voor het eerste kwartaal van 2025 bijdragen zouden genereren die onder de minimumdrempel voor een hoofdberoep zouden liggen.

Naar aanleiding van dit geval, heeft het RSVZ aan de Ombudsdienst Pensioenen gemeld te onderzoeken of deze werkwijze waarbij het vermoeden van tijdige betaling voor bijdragen boven de minimumdrempel voor een hoofdberoep voor een zelfstandige in bijberoep voor het laatst gekende jaar doorgetrokken wordt voor het daaropvolgend jaar wel gehandhaafd blijft. Voor zelfstandigen die hun loopbaan eindigen in bijberoep is het van belang de hoogte van de inkomsten te kennen om te weten of de bijdragen boven de minimumdrempel van een hoofdberoep liggen. Dit is immers van belang is om te bepalen of bepaalde kwartalen al dan niet pensioenvormend zijn. Wat op zijn beurt weer determinerend kan zijn om na te gaan of iemand al dan niet vervroegd met pensioen kan gaan.

Het feit dat er voorlopige bijdragen onder de minimumdrempel van een hoofdberoep voor het eerste kwartaal van 2025 opgevorderd waren was voor het RSVZ aanleiding tot heronderzoek van het dossier. Het RSVZ meldde dat mevrouw Verweghe ook niet op 1 juli 2025 met pensioen kan gaan daar ze op die datum niet voldeed aan de voorwaarden om vervroegd met pensioen te gaan. Ze zou pas met pensioen kunnen gaan vanaf 1 januari 2026, tenzij ze terug zou gaan werken. Vanaf dan zou zij immers sowieso aan de loopbaanvoorwaarde én aan de leeftijdsvoorwaarde voldoen (zij zou dan 61 jaar zijn en 43 loopbaanjaren kunnen bewijzen).

Vermits mevrouw Verweghe een gemengde loopbaan bewees, bemiddelde de Ombudsdienst Pensioenen ook bij de FPD. De Ombudsdienst Pensioenen stelde ook aan de Federale Pensioendienst (FPD) de vraag wat hun standpunt was met betrekking tot de ingangsdatum van het pensioen als werknemer.

Uit onze analyse bleek immers dat de ingangsdatum ook voor het pensioen als werknemer verkeerd vastgesteld was, daar ook voor wat betreft haar loopbaan als werknemer mevrouw Verweghe in 2025 onvoldoende dagen kon bewijzen om het recht op vervroeging te laten gelden. Op 1 mei 2025 had zij immers slechts 61 dagen als werknemer gewerkt.

Toch was de FPD in eerste instantie van mening dat de beslissing van het RSVZ tot schorsing van het pensioen vanaf 1 mei 2025 gevolgd moest worden en bijgevolg ook het reeds uitbetaalde pensioen als werknemer teruggevorderd moest worden en erkende hij niet dat er sprake was van een administratieve fout.

Om de ingangsdatum van het pensioen van mevrouw Verweghe vast te stellen, is de FPD uitgegaan van de hypothese dat zij op 1 mei 2025 61 dagen als werknemer had. Daarnaast had het RSVZ aan de FPD een loopbaan als zelfstandige bezorgd met 78 dagen die op dat moment geldig waren voor de vervroeging. Hiermee kwam mevrouw Verweghe volgens de FPD aan de vereiste 104 geldige dagen voor de vervoeging.

De Ombudsman Pensioenen wierp op dat de FPD de wetgeving niet correct had toegepast door voor het eerste kwartaal van 2025 zowel de dagen als zelfstandige als de dagen als werknemer samen te

tellen, daar artikel 4 van het KB van 23 december 1996 deze samentelling niet toelaat. Artikel 4 van het KB van 23 december 1996 luidt immers als volgt:

‘§ 2. De mogelijkheid om overeenkomstig paragraaf 1 een vervroegd rustpensioen te bekomen is onderworpen aan de voorwaarde dat de belanghebbende een loopbaan bewijst van een bepaald aantal kalenderjaren waarvoor pensioenrechten kunnen worden geopend ...

De in het eerste lid bedoelde kalenderjaren worden, naar gelang het geval, in aanmerking genomen op voorwaarde dat:

1° in de regeling voor zelfstandigen:

- de jaren gelegen vóór 1957 recht kunnen openen op pensioen; - de jaren gelegen na 1956 tenminste twee kwartalen omvatten die recht kunnen openen op pensioen;

2° in de werknemersregeling en in de andere regelingen de pensioenrechten betrekking hebben op een tewerkstelling die overeenstemt met ten minste (één derde) van een voltijdse arbeidsregeling. Wanneer de tewerkstelling niet het volledige kalenderjaar omvat, is aan deze voorwaarde voldaan indien voor het kalenderjaar tenminste het equivalent van de vermelde minimum duur van tewerkstelling wordt bewezen.

.... Voor de toepassing van deze paragraaf en § 3 worden niet in aanmerking genomen: - de perioden geregulariseerd of toegekend krachtens de artikelen 3ter, 7, 75, 76, 77, 78 en 79 van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers; - de perioden gelijkgesteld krachtens artikel 33 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 houdende algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen der zelfstandigen;

- de overeenstemmende periodes in andere Belgische pensioenregelingen.’

De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen vergezeld van de dossierbeheerder had over dit dossier een mondeling overleg bij de FPD. Uit deze bemiddeling volgde dat de FPD instemde om de terugvordering van het werknemerspensioen te annuleren.

Echter, de FPD erkende niet dat er sprake was van een administratieve fout bij de toekenning van het pensioen als werknemer vanaf 1 mei 2025. Ter verdediging voor de onterechte samentelling wierp de FPD op dat zij loopbaangegevens niet per kwartaal kunnen verwerken (op de juiste plaats in tijd vastleggen), maar enkel op jaarbasis.

De FPD meldt dat bij een gemengde loopbaan werknemer en zelfstandige, alle gekende gegevens in het begin van het jaar geplaatst worden en de gegevens voor wat betreft de zelfstandige activiteit samengegeld worden met de loopbaangegevens als werknemer.

Doch de Ombudsman Pensioenen merkt op dat de DmfA-aangiftes over de loopbaangegevens kwartaalgegevens¹¹ zijn. Kwartaalgegevens kunnen wel per kwartaal op de juiste wijze in de tijd geplaatst worden in de pensioenberekening (en niet enkel op jaarbasis in de pensioenberekening geplaatst worden). De Ombudsdienst Pensioenen is bijgevolg van mening dat de FPD de berekeningstool van de toegang tot het vervroegd pensioen zo dient te programmeren dat deze in overeenstemming is met artikel 4 van het KB van 23 december 1996.

De Ombudsdienst Pensioenen is van mening dat het ten onrechte toekennen van een pensioen vermeden kon worden door een juiste plaatsing in de tijd van de DMFA-tewerkstellingsgegevens.

Dit had heel wat stress bij mevrouw Verweghe kunnen vermijden. Na een maand pensionering de melding krijgen dat het pensioen ten onrechte is toegekend en u opnieuw aan het werk moet is erg zwaar voor een gepensioneerde. Een vertrouwensbreuk bij de gepensioneerde met de pensioenadministratie was het gevolg.

¹¹ De Ombudsman Pensioenen merkt wel op dat de gegevens met betrekking tot de werkloosheid wel op jaarbasis beschikbaar zijn en deze gegevens kunnen dus niet in de tijd geplaatst worden. Doch deze situatie is niet relevant voor dit dossier betreffende een gemengde loopbaan. Als gevolg hiervan wordt er door de FPD voor alle loopbaangegevens geen plaatsing in de tijd op kwartaalbasis uitgevoerd.

De FPD heeft zoals aangegeven na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen de terugvordering geannuleerd maar op basis van het gegeven dat de wetgeving geen definitief uitsluitel kan geven over de toekenningsvoorwaarden van het pensioen van mevrouw Verweghe. De inkomsten uit haar bijberoep als zelfstandige kunnen in 2025 immers nog niet definitief vastgesteld worden, waardoor het niet zeker is of haar bijdragen al dan niet onder de minimumdrempel voor een hoofdberoep liggen aangezien het RSVZ zich hiervoor dient te baseren op de door de fiscus weerhouden inkomsten. De aanslag over de inkomsten 2025 zal echter pas ten vroegste in de loop van 2026 opgemaakt worden. Hierdoor was mevrouw Verweghe op pensioenvlak in een situatie terecht gekomen waarbij de FPD niet met zekerheid kan bevestigen wat de ingangsdatum van haar vervroegd pensioen is en werd op basis hiervan de terugvordering tenietgedaan.

Pas nadat het RSVZ een herziening bezorgde waarbij het kwartaal als zelfstandige niet meer als geldig gekwalificeerd wordt (daar de voorlopige bijdragen voor 2025, die gebaseerd zijn op 2023 voor inkomsten uit het bijberoep van mevrouw Verweghe niet de minimumdrempel voor een hoofdberoep bereikt hadden), kon de FPD overgaan tot een schorsing van het pensioen vanaf 1 mei 2025.

Zodra mevrouw Verweghe ervan op de hoogte was dat haar pensioen pas ten vroegste vanaf 1 januari 2026 zou kunnen ingaan heeft zij getracht zo snel mogelijk te voldoen aan de loopbaanvoorwaarde om haar pensioen toch vroeger te kunnen opnemen. Vanaf september 2025 kreeg zij de mogelijkheid haar voormalige job als busbegeleidster terug op te nemen. Vanaf oktober 2025 had zij voldoende dagen gewerkt en heeft zij haar pensioen terug aangevraagd met ingangsdatum 1 oktober 2025.

Bovendien blijkt uit het onderzoek in dit dossier dat het RSVZ op de hoogte is van deze wijze van samentelling, maar toch de beslissing van de FPD volgt.

Door de nieuwe beslissingen van het RSVZ en de FPD inzake de ingangsdatum van het pensioen heeft mevrouw Verweghe voor de maanden juni, juli, augustus en september 2025 geen pensioen als zelfstandige ontvangen.

In september 2025 ontving zij daarnaast ook geen pensioen als werknemer aangezien dit pensioen ingevolge een bewarende maatregel niet uitbetaald werd.

In totaal heeft mevrouw Verweghe 3.768,2 EUR aan bruto pensioeninkomsten niet gekregen als we het vergelijken met de initiële foutieve pensioenbeslissing waarop vermeld stond dat ze in mei 2025 met pensioen kon gaan.

Op vraag van mevrouw Verweghe heeft de Ombudsdienst Pensioenen aan het RSVZ voorgelegd¹² of het mogelijk was de schadelijke gevolgen van de fout van het RSVZ in natura recht te zetten door vanaf 1 mei 2025 het pensioen als zelfstandige toe te kennen gezien het gegeven dat mevrouw Verweghe verklaarde zo snel mogelijk haar loontrekkende activiteit terug opgenomen te hebben. Wij schrijven uitdrukkelijk op vraag van mevrouw Verweghe daar bij de bepaling van de schadevergoeding ook rekening moet gehouden worden met de inspanningen die mevrouw doet om opnieuw werk te vinden. Tot op heden kent het RSVZ in een bemiddeling een schadevergoeding toe wanneer de fout onomstotelijk vaststaat, de schade exact begrootbaar en eerder gering is (de schade is hier niet exact begrootbaar: hoe sneller mevrouw Verweghe werk vindt, hoe sneller ze met vervroegd pensioen kan gaan) en er een oorzakelijk verband tussen beide bestaat.

Het RSVZ is hier niet op ingegaan: het RSVZ stelt dat de pensioenwetgeving met betrekking tot het recht op vervroegd pensioen onverkort toegepast dient te worden en dat dit geen compensatie toelaat¹³. De Ombudsman Pensioenen kan hier begrip voor opbrengen daar de schade niet exact begrootbaar is.

¹² In dit kader kan verwezen worden naar een arrest van het Hof van Cassatie van 14 december 2023 (C23.0032.N) waarin gesteld werd dat wanneer de FPD op een bepaalde datum geen juiste en betrouwbare raming over pensioenrechten verstrekt een fout begaat. Hierdoor had de gepensioneerde een kans verloren om met volle kennis van zaken een beslissing over het einde van zijn beroepsactiviteit te nemen en is een schade veroorzaakt door die fout. Die schade moet in natura hersteld worden indien het herstel van de schade in natura mogelijk is door toekenning van een periodiek verschuldigde en de aansprakelijke (= de FPD) deze wijze van herstel aanbiedt. Dit geldt eveneens indien de aansprakelijkheid slechts bestaat voor het verlies van een kans.

¹³ Hier dient opgemerkt te worden dat in het kader van het voorgenoemd arrest van het Hof van Cassatie van 14 december 2023 (C23.0032.N), Soc. Kron 2024, afl. 4, 211 M. DECONYNCK de andersluidende conclusie stelt dat het herstel in natura onmogelijk is indien de schade bestaat uit het verlies van een kans.

Wat betreft de toekenning van een schadevergoeding wierp de Ombudsman Pensioenen in het Jaarverslag 2012 (pagina 104 en volgende) reeds de vraag voor de politiek op of het niet gewenst zou zijn een wettelijk kader te voorzien dat het mogelijk maakt een schadevergoeding onder specifieke voorwaarden te voorzien waardoor dure gerechtelijke procedures kunnen voorkomen worden.

In het Jaarverslag 2021 (pagina 21 en volgende) werd deze problematiek opnieuw aangekaart. Deze tekst leidde tot een parlementaire vraag¹⁴, waarop de Minister van Pensioenen destijds antwoordde dat de FPD onderzoekt of het wettelijke schadevergoedingen kan toekennen. Tot op heden is er echter nog geen wettelijk kader voorzien voor het toekennen van een schadevergoeding.

De FPD heeft evenmin een schadevergoeding toegekend voor het pensioen van de maand september 2025 dat mevrouw Verweghe niet uitbetaald kreeg.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving nog een tweede vergelijkbaar dossier, waar mevrouw Petit de pensioenbeslissing van zowel het RSVZ op 18 maart 2025 als de FPD op 22 januari 2025 ontving dat ze in mei 2025 met pensioen kon gaan. Na twee maanden haar pensioen te hebben ontvangen, kreeg ze op 30 juli 2025 van het RSVZ te horen dat haar pensioen zal stopgezet worden en ze de reeds uitbetaalde pensioenbedragen moet terugbetalen. Ook hier was door het computerprogramma ten onrechte de samenvallende periode als werknemer en zelfstandige in bijberoep met bijdragen boven de minimumdrempel voor een hoofdberoep twee keer in aanmerking nemen voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan.

Ook in dit dossier was het RSVZ op 28 juli 2025 er door het sociaal verzekeringsfonds van op de hoogte gebracht dat de voorlopige bijdragen voor het eerste kwartaal van 2025 onder de minimumdrempel voor de bijdragen van een hoofdberoep lagen (en dus niet zoals op basis van de doorgetrokken loopbaangegevens onder de minimumdrempel voor een hoofdberoep).

Ook hier annuleerde het RSVZ de terugvordering na tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen gelet op de administratieve fout. De Ombudsdienst Pensioenen argumenteerde dat mevrouw Petit geen recht meer heeft op haar pensioenen vanaf 1 mei 2025, doch door de toepassing van het principe van de administratieve fout (fout mag enkel voor de toekomst rechtgezet worden) mag het reeds uitbetaalde pensioen voor de maanden mei 2025 en juni 2025 niet terugbetaald worden.

Zonder hervatting van de tewerkstelling zou mevrouw Petit op 1 april 2027 met pensioen kunnen gaan.

De Ombudsman Pensioenen had tevens aan het RSVZ gevraagd of het mogelijk was een schadevergoeding toe te kennen of de schade in natura recht te zetten. Het RSVZ antwoordde het volgende.

Aangezien mevrouw Petit niet voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een vervroegd pensioen, moet het pensioen haar op 1 mei 2025 worden geweigerd. Ze wordt dus niet langer als gepensioneerde beschouwd. Het RSVZ stelde voor de aansluiting in het zelfstandigenstelsel behouden door zo snel mogelijk (ongeacht de hoogte van de beroepsinkomsten) voor 2^{de} kwartaal van 2025 de sociale bijdragen in hoofdsom en toebehoren te betalen voor een zelfstandige in hoofdberoep te betalen en zo pensioenrechten te openen¹⁵.

Het RSVZ engageerde er zich toe wanneer de bijdragen voor het tweede kwartaal betaald worden -ongeacht de datum van betaling van de sociale bijdragen voor het 2^{de} kwartaal van 2025- haar pensioen (met terugwerkende kracht) toe te kennen vanaf 1 juli 2025.

De FPD had de betaling van het werknemerspensioen, ondanks een melding van het RSVZ op 30 juli 2025, pas gestopt vanaf oktober 2025. De Ombudsman Pensioenen vindt evenwel in het administratief dossier van mevrouw Petit geen bericht van de FPD aan mevrouw Petit omtrent deze stopzetting van de betaling van haar rustpensioen als werknemer terug.

De sociale verzekeringskas heeft de RSVZ op 9 december 2025 in kennis gesteld van de betaling van de sociale bijdragen. De betrokkene kreeg vanaf 1 juli 2025 opnieuw recht op haar pensioen ingevolge

¹⁴ Vraag nummer 12 van Wim Van der Donckt aan Karine Lalieux (Minister van Pensioenen) op 19 oktober 2022 in de Commissie Sociale Zaken en Pensioenen: zie <https://www.dekamer.be/doc/CCRI/html/55/ic910x.html>

¹⁵ De sociale bijdrage voor één kwartaal in hoofdberoep (aangerekend als primo-starter) bedraagt ongeveer 460 EUR.

een pensioenbeslissing van het RSVZ betekend op 17 december 2025. De FPD betekende uiteindelijk pas op 11 december 2025 een pensioenbeslissing waarbij het pensioen geschorst werd vanaf 1 juli 2025. Doch dezelfde dag nog betekende de FPD een beslissing waarbij het werknemerspensioen wordt toegekend vanaf 1 juli 2025.

Conclusie

De Ombudsman Pensioenen roept de FPD dan ook op de DMFA-gegevens betreffende een tewerkstelling correct in de tijd te plaatst zodat de wetgeving correct door zowel de FPD als het RSVZ kan toegepast worden.

Informatiestroom betreffende betaling van sociale bijdragen vanuit socialeverzekeringsfonds naar RSVZ bevat enkel de laatste betaling, eerder uitgevoerde betalingen zijn niet meer zichtbaar

DOSSIER 40741

De elektronische flux tussen een sociaalverzekeringsfonds en het RSVZ die voor de dossierbeheerder van het RSVZ zichtbaar is in het computerprogramma van het RSVZ bevat enkel de laatste betaling (deze betaling had een latere uiterste betalingsdatum dan de gebruikelijke uiterste betalingsdatum). Eerder uitgevoerde betalingen zijn niet meer zichtbaar (ze zijn overschreven).

Uitvoerige bespreking zie hoofdstuk Computer says no

Inkorting in waarde bij erfenis wordt bij berekeningsvoorstel van Inkomensgarantie voor Ouderen ten onrechte geplaatst bij bestaansmiddelen van de overledene

DOSSIER 41386

Uitvoerige bespreking zie hoofdstuk Computer says no



Hoe fouten rechtzetten

3 HOOFDSTUK

Bij fout van de pensioendienst na bemiddeling geen terugbetaling van ten onrechte ontvangen pensioengeld wanneer de gepensioneerde niet wist of moest weten dat hij te veel pensioen ontvangen had

Wanneer de pensioendienst een fout maakt, moet die rechtgezet worden. Doch overeenkomstig het Handvest van de Sociaal Verzekerde mag de rechtzetting er niet toe leiden dat de gepensioneerde een reeds toegekend pensioenbedrag moet terugbetalen. Uitzondering hierop is wanneer de gepensioneerde wist of had moeten weten dat hem ten onrechte een pensioenbedrag was uitbetaald.

Sinds januari 2024 werd bij de integratie in een nieuwe pensioenapplicatie door de FPD aan verschillende gepensioneerde ambtenaren het supplement minimum effectief uitbetaald, ook al voldeden ze niet aan de uitbetalingsvoorwaarden van dit supplement. De FPD vorderde in december 2024 bij meerdere gepensioneerden het ten onrechte uitbetaalde supplement minimum terug. De Ombudsman Pensioenen ontving hierover meerdere klachten.

Wanneer het toch eens misloopt (in concreto werden drie betalingsfouten ontdekt: onterechte toekenning supplement minimum vanaf januari 2024, onterechte toekenning supplement minimum in mei 2025 en onterechte niet-af trek van de inkomsten van de echtgenoot op het supplement minimum vanaf januari 2025) roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op alvorens de pensioenbedragen terug te vorderen die te wijten zijn aan de fout van de FPD eerst grondig te controleren of de gepensioneerde wel wist of moest weten dat hij deze bedragen ten onrechte had gekregen. Enkel indien de gepensioneerde wist of moest weten dat hij een pensioenbedrag ten onrechte gekregen heeft is het te verdedigen dit pensioenbedrag terug te vorderen.

DOSSIER 40428 – 40548 – 41294 - 41295

De feiten

Mevrouw Kareels¹ is gepensioneerd wegens ziekte vanaf 1 mei 2006. Zij heeft altijd een beperkte beroepsactiviteit verder uitgeoefend (in 2024 verdiende zij 5.989,23 euro bruto bij). In januari 2024 deelt de FPD haar mee dat haar pensioenbedrag verhoogt. Mevrouw Kareels stelt zich hierover geen vragen omdat haar situatie niet veranderd was. Eind december 2024 meldt de FPD haar dat zij een bedrag van 2.746,52 euro moet terugbetalen. Haar pensioen vermindert vanaf januari 2025 met 40,65 euro bruto per maand.

Mevrouw Kareels is het niet eens met de terugvordering. Zij beklaagt zich hierover bij de FPD en bij de Ombudsdienst Pensioenen. Zij eindigt haar klacht als volgt: “Mijn frustratie situeert zich echter voornamelijk rond het gegeven dat, indien ik van bij aanvang op de hoogte had geweest van de desbetreffende beperking, ik zeker met de pensioendienst had gecommuniceerd om tot mijn 66 (jaar waarop ik definitief stop met werken) af te zien van dat supplement gewaarborgd minimum. Het had me dan alleszins geen kopzorgen bezorgd om dat vergiftigd geschenk, zijnde het supplement gewaarborgd minimum sinds 01.01.2024 terug te betalen.”

Bedenkingen

Uit het dossier van mevrouw Kareels blijkt dat het aan haar toegekende pensioenbedrag van bij de aanvang lager was dan het bedrag van het gewaarborgd minimum voor een alleenstaande.

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

Wanneer het pensioenbedrag in de openbare sector lager ligt dan het minimumpensioen dan wordt door de FPD onderzocht of het pensioenbedrag kan verhoogd worden met een supplement minimum in toepassing van de wet van 26 juni 1992 houdende sociale en diverse bepalingen.

Het supplement minimum dat kan worden toegekend moet op zich verminderd worden met de andere pensioeninkomsten van betrokkene.² Daarnaast is dit supplement minimum slechts zeer beperkt cumuleerbaar met inkomsten uit een beroepsactiviteit. In 2024 kon het supplement minimum slechts toegekend worden voor zover de bruto-inkomsten uit de beroepsactiviteit lager liggen dan 1.239,42 euro per jaar.^{3/4}

Gelet op het feit dat mevrouw Kareels verklaarde nog een beperkte beroepsactiviteit uit te oefenen op het moment van haar pensionering kon de FPD geen supplement minimum toekennen. Dit gebeurde oorspronkelijk dan ook niet.

Doch werd vanaf 1 januari 2024 een supplement minimum aan mevrouw Kareels toegekend en uitbetaald.

Door het samengaan van de vroegere PDOS (openbare sector) en de RVP (werknemerspensioenen) worden steeds meer programma's aangepast en worden meer en meer gegevens bijgehouden via één enkel programma Theseos.

Zo ook wordt vanaf 1 januari 2024 het beheer van de minima via Theseos gedaan. Door de integratie van de gegevens werd er door het programma nagekeken aan wie een supplement minimum kon toegekend en betaald worden. Daar in het dossier van mevrouw Kareels geen code voor niet uitbetaling van het supplement minimum wegens beroepsactiviteit vermeld stond, werd automatisch vanaf 1 januari 2024 een supplement minimum aan mevrouw Kareels toegekend en uitbetaald. Hierdoor verhoogde het pensioen van 1.551,77 euro naar 1.738,33 euro bruto per maand.

In december 2024 stelde de FPD vast dat haar inkomsten in 2024 hoger lagen dan 1.239,42 euro bruto. De FPD zette daarom de betaling van het supplement minimum stop en vorderde haar het in 2024 uitbetaalde supplement minimum voor een bedrag van 2.746,52 euro terug.

Uit het onderzoek van de Ombudsman Pensioenen blijkt dat in principe in toepassing van artikel 58 § 1 van de wet van 24 december 1976 betreffende de budgettaire voorstellen 1976 – 1977 de te veel betaalde bedragen kunnen worden teruggevorderd.

Doch dit is niet steeds het geval. Artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde bepaalt immers dat *“de nieuwe beslissing, indien de vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is, uitwerking heeft op de eerste dag van de maand na de kennisgeving ervan, als het recht op de prestatie kleiner is dan het aanvankelijk toegekende recht.” Dit geldt evenwel niet als “de betrokkene weet of moest weten (...) dat hij geen recht heeft of meer heeft op het gehele bedrag van de uitkering”.*

Voor de toepassing van de niet-retroactiviteit ingevolge artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” moet ten eerste vastgesteld worden dat sprake is van een vergissing van de instelling van sociale zekerheid. Dat de sociaal verzekerde te goeder trouw is, volstaat niet (Cass. 16 september 2024, C.22.0331.F). Een materiële vergissing in hoofde van een instelling van sociale zekerheid veronderstelt dat die instelling, hoewel hij over alle noodzakelijke informatie beschikt, niet de beslissing heeft genomen die hij had moeten nemen (Arbrb. Brussel 27 november 2018, Soc.Kron. 2021, afl. 3-4, 135).

De uitbetaling van het supplement minimum was duidelijk te wijten aan een vergissing van de FPD.

² Als betrokkene gehuwd is dan kan een hoger supplement minimum worden toegekend maar dan wordt dit supplement ook, na een beperkte vrijstelling, verminderd met de inkomsten van de echtgenoot.

³ Noteer dat het pensioenbedrag op zich in het geval van een ambtshalve gepensioneerde ambtenaar gecumuleerd kan worden met inkomsten uit een beroepsactiviteit die lager liggen dan 28.450 euro bruto (bedrag zonder kinderlast).

⁴ De Ombudsdienst Pensioenen haalde in zijn Jaarverslagen aan dat de beperkte cumulatiegrens een hinderpaal was om weer aan het werk te gaan. In het wetsontwerp aangaande de pensioenhervorming wordt hieraan gehoor gegeven door onder andere het grensbedrag aan te passen. Ook voor de pensioenen wegens ziekte die voor 2025 toegekend werden kan volgens het wetsontwerp het supplement minimum gecumuleerd worden met inkomsten uit een beroepsactiviteit tot 10.432 euro bruto per jaar (bedrag zonder kinderlast voor het jaar 2026).

Ten tweede moet voor de toepassing van de retroactiviteit ingevolge artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” de FPD kunnen aantonen dat de sociaal verzekerde weet of moest weten, in de zin van het KB van 31 mei 1933 betreffende de verklaringen af te leggen in verband met subsidies, vergoedingen en toelagen, dat hij geen recht heeft of meer heeft op het gehele bedrag van de prestatie.

Men kan in casu moeilijk stellen dat betrokkene wist of moest weten dat zij geen recht had op het supplement omdat het niet duidelijk was waardoor haar pensioen op 1 januari 2024 verhoogde. Zij werd niet duidelijk ingelicht over de toekenning van het supplement minimum.

Er werd wel een brief aan mevrouw Kareels verzonden waarin de FPD een verhoging aankondigde. Deze luidde als volgt:

Uw maandelijks bedrag is aangepast vanwege:

- *een wijziging in uw rechten.*
- *de nieuwe barema's voor de bedrijfsvoorheffing*

Berekening van de rechten:

Door de pensioenhervorming of de welvaartsaanpassing worden onderstaande rechten verhoogd vanaf 1 januari 2024:

- *de rust- en overlevingspensioenen voor werknemers en zelfstandigen die in 2019 zijn ingegaan en waarvoor geen gewaarborgd minimumpensioen wordt betaald;*
- *het gewaarborgd minimumpensioen voor werknemers en zelfstandigen;*
- *het supplement gewaarborgd minimum voor ambtenaren.*

We hebben uw rechten aangepast in functie van de verhogingen die u betreffen.

Opmerking: het bedrag van uw eventuele andere pensioenen of uitkeringen kan door deze verhogingen wijzigen.

Het was voor mevrouw Kareels dus niet echt duidelijk waarom haar pensioen werd aangepast. Meerdere opties werden weergegeven. De vermelding “wijziging in uw rechten” is daarenboven vaag.

Daar haar situatie niet gewijzigd was (zij was nog steeds gepensioneerd en zij zette dezelfde beroepsactiviteit verder) heeft zij aan deze brief geen verdere aandacht geschonken. Bovendien, zo stelt zij “(...) Maar nergens is er in dat document sprake van of wordt er verwezen naar de, in uw schrijven van 23/12/2024, beperking van de inkomsten uit activiteiten.”

De FPD gaat meteen in op het voorstel van de Ombudsman Pensioenen en bevestigt aan mevrouw Kareels dat zij het teruggevorderde bedrag niet moet terugbetalen.

De FPD meldt verder aan de Ombudsdienst Pensioenen dat hij nagaat of er nog andere dossiers om dezelfde reden verkeerd zouden behandeld zijn. Ook die betrokkenen zullen een brief ontvangen dat zij de schuld niet moeten terugbetalen.

Dit dossier is een mooi voorbeeld van hoe de FPD de bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen positief aanwendt: de FPD leert uit deze klachten en spoort actief andere dossiers op waarin hij dezelfde houding had aangenomen om deze automatisch te herzien zodat ook voor die betrokkenen de bemiddeling in een gelijkaardig geval een positief gevolg heeft.

De Ombudsdienst Pensioenen ontving nog een klacht (dossier 40548).

De feiten

Op 30 januari 2025 klaagt mevrouw Luyckx, nadat haar klacht door de klachtendienst van de FPD als ongegrond was afgewezen, zich over de terugvordering van de in 2024 ‘te veel’ uitbetaalde pensioenbedragen.

Zij meldt ons dat zij vanaf haar pensionering geen supplement minimum heeft ontvangen omdat zij verklaard had dat haar inkomsten uit een beroepsactiviteit hoger zouden liggen dan de specifieke drempel geldig voor personen die een supplement gewaarborgd minimum genieten.

In januari 2024 verhoogt de FPD ook haar pensioenbedrag met het supplement gewaarborgd minimum. Ook zij ontving in januari 2024 van de FPD hetzelfde betaalbericht als mevrouw Kareels. Ook nu weer was niet echt duidelijk waarom haar pensioen werd aangepast.

Doch in tegenstelling tot mevrouw Kareels neemt mevrouw Luyckx telefonisch contact op met de FPD. De FPD bevestigt haar telefonisch dat ze een supplement gewaarborgd minimum ontvangt. Mevrouw Luyckx stelt dat dit niet correct is en dat ze dit supplement zeker niet wou ontvangen.

Bedenkingen

In het dossier van mevrouw Luyckx is het moeilijk om te beweren dat mevrouw Luyckx in januari 2024 niet wist dat zij een supplement minimum genoot en dus haar inkomsten moest beperken tot een specifieke grens. Het is haar duidelijk aan de telefoon gemeld. Hiermee is dus niet voldaan aan de tweede voorwaarde van artikel 17 van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het “handvest” voor wat betreft de niet toepassing van de retroactiviteit.

Op 22 april 2024 verstuurt de FPD aan mevrouw Luyckx inlichtingen over de cumulatie van een pensioen met inkomsten uit een beroepsactiviteit. In deze brief komt volgende zin voor “opgelet: u geniet sinds 1 januari 2024 het supplement gewaarborgd minimum”. Ook dit kan ter argumentatie aangevoerd worden dat mevrouw Luyckx moest weten dat ze een supplement gewaarborgd minimum ontving.

Doch tussen 22 januari 2024 en 9 december 2024 betaalde de FPD het supplement minimum verder ondanks dat de FPD aan mevrouw Luyckx gemeld had dat wanneer ze verder bleef werken met inkomsten boven 1.239,42 euro ze op het gewaarborgd supplement minimum geen aanspraak kon maken. De FPD heeft gedurende meer dan 10 maanden nagelaten het dossier van mevrouw Luyckx opnieuw te onderzoeken.

Door pas een terugvordering van de te veel betaalde pensioenbedragen te versturen in december 2024 kan geargumenteed worden dat -waar mevrouw Luyckx in januari 2024 moest weten dat het pensioenbedrag ten onrechte was uitbetaald- dit maanden later niet meer zo vanzelfsprekend is. Het feit dat zij nu wel terug de indruk kreeg dat haar pensioenbedrag correct wordt uitbetaald is te verdedigen. Immers bij een zorgvuldig beheer van haar dossier zou de betaling van het supplement gewaarborgd minimum na haar melding in januari 2024 moeten stopgezet geweest zijn. Het gewettigd vertrouwen is immers het principe waarop de niet terugwerkende kracht van een beslissing ingevolge een administratieve fout verwoord in artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde gebaseerd is. De Ombudsdienst Pensioenen argumenteerde dat de FPD dit principe geschonden heeft.

Ook in het Jaarverslag 2015 op pagina 51 werd een klacht besproken waarbij een administratieve vergissing erkend werd, doch niet werd rechtgezet (een verbeterende beslissing werd betekend waarbij een pensioenrecht werd stopgezet; doch de uitbetaling van dit recht niet werd stopgezet). Ook hier werd na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen het onterecht uitbetaald pensioenbedrag niet teruggevorderd. Er werd geargumenteed dat het principe van rechtszekerheid, dat het vertrouwensbeginsel omvat, het haalde op het legaliteitsbeginsel.

De Ombudsman Pensioenen heeft dan ook aan de FPD gevraagd om haar dossier alsnog te herzien. De FPD reageerde positief. Hij heeft mevrouw Luyckx ingelicht dat ze geen schuld heeft en dat de FPD bijgevolg de bedragen uit 2024 niet terugvordert.

In mei 2025 ontving de Ombudsman Pensioenen opnieuw een verzoek met betrekking tot het onterecht uitbetalen van een supplement minimum (dossier 41294)

De feiten

Mevrouw Nevens formuleert haar klacht als volgt: *“Ontvangen supplement in de maand mei dat plots teruggevorderd wordt. Na telefonisch contact met de FPD konden ze mij hierover niet verder informeren. In de brief stond er geen uitleg waarom dit foutief gestort werd en er werd geen uitleg aan telefoon gegeven. Een medewerker van FPD bevestigde geringe communicatie hierover.”*

Bedenkingen

Mevrouw Nevens geniet een pensioen als werknemer, als zelfstandige en in de openbare sector. Omdat het pensioen in de openbare sector lager ligt dan het minimumpensioen kan dit in principe

aangevuld worden met een supplement minimum. Echter, van dit supplement minimum moeten haar andere pensioenen en een gedeelte van de pensioenen van haar echtgenoot worden afgetrokken. De vermindering met de inkomsten van de echtgenoot mag niet tot gevolg hebben dat haar pensioen lager ligt dan het bedrag van het basisminimum. Het is bij deze aftrek dat het fout liep en dat er in mei 2025 toch een supplement minimum werd uitbetaald.

De FPD stelde in juni 2025 deze vergissing vast en vorderde het foutief gestorte bedrag terug zonder mevrouw Nevens duidelijk in te lichten over wat er precies aan de basis lag van de verkeerde storting.

Ook in dit dossier meende de Ombudsman Pensioenen dat betrokkene niet volledig ingelicht werd over de vergissing die de FPD heeft begaan. Weliswaar kan de FPD te veel betaalde bedragen terugvorderen als betrokkene wist of moest weten dat de uitgevoerde betaling niet correct is. Door het feit dat elk jaar in mei ook een vakantiegeld als gepensioneerde werknemer en indien daar aanspraak op wordt gemaakt het vakantiegeld als gepensioneerde ambtenaar wordt betaald en hierdoor het in mei te ontvangen bedrag altijd hoger is dan het bedrag dat betrokkene tijdens de andere maanden ontvangt, menen wij dat het in dit geval te verdedigen was dat mevrouw Nevens niet wist of moest weten dat er een vergissing was gebeurd.

De FPD heeft het dossier opnieuw onderzocht en hij bevestigde ons dat hij het te veel betaalde bedrag niet terugvordert.

In het dossier 41295 dat de klacht bevat over de echtgenoot van mevrouw Nevens betaalde de FPD gedurende een langere periode een te hoog bedrag uit. Daar betrokkene zoals zijn echtgenote een supplement minimum geniet moet dit supplement verminderd worden met het bedrag van het basissupplement van mevrouw Nevens. Deze aftrek liep fout vanaf januari 2025. Daar de klacht nog in behandeling was door de FPD wachtte de Ombudsman Pensioenen het resultaat af.

De FPD zette zijn fout recht vanaf juni 2025 en lichtte betrokkene hierover in. De FPD trok zijn conclusies uit de vorige bemiddelingen door de Ombudsman Pensioenen en besliste dat de te veel betaalde bedragen niet werden teruggevorderd daar betrokkene niet wist of moest weten dat er te veel pensioen was uitbetaald. Immers in januari vinden zoals hoger aangehaald meerdere aanpassingen plaats.

Conclusie 1

Een goede controle betreffende de correcte uitbetaling van pensioenbedragen is belangrijk. Doch wanneer het toch eens misloopt (in concreto werden drie betalingsfouten ontdekt: onterechte toekenning supplement minimum vanaf januari 2024, onterechte toekenning supplement minimum in mei 2025 en onterechte niet-aftrek van de inkomsten van de echtgenoot op het supplement minimum vanaf januari 2025) roepen we de FPD op, zoals de FPD na de laatste melding deed, alvorens de pensioenbedragen terug te vorderen die te wijten zijn aan de fout van de FPD eerst grondig te controleren of de gepensioneerde wel wist of moest weten dat hij deze bedragen ten onrechte had gekregen. Enkel dan is het te verdedigen dit pensioenbedrag terug te vorderen. Zeker wanneer het om de meest kwetsbaren gaat (zoals zij die een supplement minimum ontvangen) voor wie een terugvordering ook voor nog meer financiële onzekerheid zorgt.

Conclusie 2

Het meedelen van verschillende mogelijke redenen bij een wijziging van het pensioenbedrag beschouwt de Ombudsman Pensioenen als een vooruitgang ten overstaande van enige jaren geleden toen er geen enkele mogelijke reden vermeld werd bij de verhoging van een pensioenbedrag: enkel de herberekening van het pensioenbedrag werd toen meegedeeld. Doch het vermelden van de exacte reden waarom een pensioenbedrag verhoogt of verlaagt zou nog veel beter zijn. Dergelijke informatie beantwoordt immers aan het verwachtingspatroon van de gepensioneerde. De FPD meldde ons al in het verleden dat gelet op de structuur van de applicatie die de pensioenrechten berekent en uitbetaalt deze wijziging moeilijk te verwezenlijken is.



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).



Toegang tot het minimumpensioen

5

HOOFDSTUK

Toegang tot het minimumpensioen: oproep om ook tewerkstelling met aansluiting bij de overzeese sociale zekerheid in aanmerking te nemen

Wie buiten de Europese Economische Ruimte, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk werkt kan zich vrijwillig aansluiten bij de overzeese sociale zekerheid waardoor een wettelijk pensioen in België opgebouwd wordt. Naar aanleiding van een klacht stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat een tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid niet in aanmerking genomen wordt voor het minimumpensioen als zelfstandige.

Deze aansluiting bij de overzeese sociale zekerheid wordt evenmin in aanmerking genomen voor het minimumpensioen als werknemer en het minimumpensioen in het overheidsstelsel. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit. De Ombudsman Pensioenen beveelt daarom de wetgever aan de tewerkstelling waarvoor er een aansluiting is bij de overzeese sociale zekerheid ook in aanmerking te nemen voor de toegang tot de minimumpensioenen. Dit sluit naadloos aan bij de transversale analyse uit het Jaarverslag 2009 van de Ombudsdienst Pensioenen over de minimumpensioenen in de verschillende stelsels (overheid, werknemer en zelfstandige). De Ombudsman Pensioenen heeft toen vastgesteld dat ondanks dat er verschillende minimumpensioenen bestaan die geacht worden een minimaal inkomen aan elke gepensioneerde te waarborgen -een waarborg ongeacht het stelsel waartoe de gepensioneerde behoort- er nog steeds gepensioneerden zijn die uiteindelijk geen recht hebben op een minimumpensioen, ook al is hun loopbaan in totaal meer of gelijk aan 30 jaren. Zo wordt om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als zelfstandige en werknemer geen rekening gehouden met de gewerkte jaren als ambtenaar. Omgekeerd om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als ambtenaar wordt geen rekening gehouden met de gewerkte jaren als zelfstandige en werknemer. De Ombudsman Pensioenen herhaalt dan ook zijn oproep om bij het onderzoek of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als zelfstandige en werknemer ook rekening te houden met de gewerkte jaren als ambtenaar, wat nu niet het geval is. En omgekeerd om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als ambtenaar ook rekening te houden met de gewerkte jaren als zelfstandige en werknemer, wat nu niet het geval is. Verschillende gepensioneerden voldoen nu niet aan de voorwaarden om in alle stelsels een minimumpensioen te krijgen omwille van het feit dat ze een gemengde loopbaan hebben. Dit belemmert de arbeidsmobiliteit.

DOSSIER 40619

De feiten

Mijnheer Van Brusselen¹ klaagt over het lage pensioenbedrag dat hem toegekend zal worden bij de ingangsdatum van zijn pensioen vanaf september 2027. Hij heeft een loopbaan als werknemer, als zelfstandige en in het buitenland (tijdens deze periode was hij verzekerd via de overzeese sociale zekerheid). Hij heeft twee klachten. Ten eerste worden de jaren dat hij aangesloten was bij de overzeese sociale zekerheid niet in aanmerking genomen om na te gaan of hij voldoet aan de voorwaarden voor het minimumpensioen. Ten tweede meent hij dat het RSVZ niet alle jaren dat hij actief was als zelfstandige meegenomen heeft bij de raming van zijn pensioen. Hij meende immers van 1989 tot 1999 als zelfstandige actief te zijn geweest en sociale bijdragen te hebben betaald aan zijn sociale verzekeringsfonds.

Bedenkingen

Uit het onderzoek blijkt dat betrokkene een loopbaan als werknemer had van 1984 tot 1992.

Daarnaast was hij aangesloten als zelfstandige in hoofdberoep van 1 oktober 1989 tot 30 september 1992, van 1 april 1993 tot 30 september 1995 en van 1 april 1996 tot 31 december 1997. Van 1 januari

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

1998 tot 30 juni 1998 was er een periode gelijkstelling ziekte en van 1 juli 1998 tot 30 juni 1999 was hij in voortgezette verzekering.

Voor de periodes van 1 oktober 1992 tot 28 februari 1993, 1 december 1993 tot 30 juni 1994, 1 september 1995 tot 31 augustus 1996, 1 januari 1997 tot 28 februari 1997 en van 1 januari 2007 tot 30 september 2023 was hij verzekerd via de overzeese sociale zekerheid.

Jaren als zelfstandige die in aanmerking genomen worden bij de raming van het toekomstig pensioen

De Ombudsman Pensioenen heeft vastgesteld dat in de begeleidingsbrief bij de raming die hij op 22 november 2024 ontvangen heeft van het RSVZ wat betreft de toekomstige pensioenrechten als zelfstandige enkel melding gemaakt wordt van periodes zelfstandige activiteit van 1 januari 1994 tot 30 september 1995 en van 1 juli 1996 tot 30 juni 1999. De raming die samen met deze brief bezorgd werd houdt echter wel degelijk rekening met alle tijdvakken gedurende de welke hij zelfstandige was.

De Ombudsman Pensioenen stelt betrokkene gerust dat bij de berekening van de raming van het toekomstig pensioen als zelfstandige met alle trimesters gedurende dewelke de heer Van Brusselen bijdragen in hoofdsom en toebehoren als zelfstandige betaald heeft in aanmerking zijn genomen voor de berekening van zijn pensioen evenals voor zijn minimumpensioen. Het RSVZ had in het begeleidend schrijven bij de raming een typfoutje gemaakt.

Wat met het minimumpensioen?

Vooreerst wat betreft het minimumpensioen als zelfstandige. De reglementering voor de toepassing van het minimumpensioen vinden we terug in de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen (Titel IIbis - het minimumpensioen) in artikel 131ter §1 2°:

“Wordt aan de gerechtigde op een rust- of overlevingspensioen als zelfstandige, een minimumpensioen verleend wanneer hij, naargelang van het geval, in zijn hoofde of in hoofde van de overleden echtgenoot, een beroepsloopbaan bewijst die hetzij in de regeling voor zelfstandigen alleen, hetzij in de regeling voor zelfstandigen en werknemers samen, hetzij in de regeling voor zelfstandigen en in een of meerdere regelingen waarop de Europese verordeningen van toepassing zijn of waarop een internationale overeenkomst die geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op de pensioenen van werknemers of zelfstandigen en waar België door gebonden is, van toepassing is, hetzij in de regeling voor zelfstandigen en werknemers en in een of meerdere regelingen waarop de Europese verordeningen van toepassing zijn of waarop een internationale overeenkomst die geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op de pensioenen van werknemers of zelfstandigen en waar België door gebonden is, van toepassing is, samen ten minste gelijk is aan twee derde van een volledige loopbaan.”

Samengevat: er zijn 30 jaren vereist: met name 2/3^{de} van een volledige loopbaan als zelfstandige en/of werknemer waarbij een volledige loopbaan 45 jaren omvat.

Aangezien de jaren tewerkstelling in het buitenland tot een ander pensioenstelsel behoren kunnen deze wettelijk gezien niet meegeteld worden om het gemengd minimumpensioen als zelfstandige te krijgen.

Om te bepalen welke loopbaanjaren specifiek in aanmerking komen, dienen we te kijken naar het KB van 22 december 1967, artikel 56 ter §1 c):

“(…) het pensioen voor de toekenning waarvan de breuk die de beroepsloopbaan in België in de hoedanigheid van zelfstandige uitdrukt vóór de toepassing van artikel 19 van het koninklijk besluit nr. 72 en van artikel 24, tweede lid, of van artikel 25, § 2, vermeerderd met de tot dezelfde noemer herleide breuk die de beroepsloopbaan in België in de hoedanigheid van werknemer uitdrukt vóór de toepassing van artikel 10bis van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, in de mate waarin die loopbaan overeenstemt met jaren van gewone en hoofdzakelijke, werkelijke of vermoede tewerkstelling in de zin van de betrokken regeling (…)”

In dit dossier zijn er 8,5 loopbaanjaren als zelfstandige die aan de voorwaarden van het gewaarborgd minimumpensioen voldoen. Een jaar werknemer kan meetellen om aan de voorwaarden van het gewaarborgd minimumpensioen te voldoen op voorwaarde dat dit jaar minimum 104 voltijdse dag equivalenten telt. Met betrekking tot de loopbaan als werknemer voldoen er 5 loopbaanjaren aan deze voorwaarden.

In totaal bewijst betrokkene in zijn gemengde loopbaan als werknemer/zelfstandige 13,5 loopbaanjaren die in aanmerking genomen worden bij het onderzoek naar het recht op het gemengd

minimumpensioen zelfstandige. Hij voldoet hiermee niet aan de loopbaanvoorwaarde van 30 jaren om het recht op een minimumpensioen als zelfstandige te openen.

In dit verband willen wij er ook op wijzen dat, indien er recht zou zijn op het minimumpensioen als zelfstandige, er geen recht zou zijn op het minimumpensioen als zelfstandige voor een volledige loopbaan, maar dit zou berekend worden rekening houdende met de loopbaanbreuk als zelfstandige. In deze situatie zou dit betekenen dat 8,5/45sten van het bedrag van het minimumpensioen voor een volledige loopbaan als zelfstandige zou toegekend kunnen worden indien de tewerkstelling bij de overzeese sociale zekerheid had meegeteld.

Ten tweede wat betreft het minimumpensioen als werknemer. Ook in het stelsel van de werknemers dient men om een minimumpensioen voor een gemengde loopbaan te bekomen 2/3^{de} van een volledige loopbaan te bewijzen.

De reglementering hieromtrent staat vervat in artikel 3 §1 van de Wet van 22 april 2024 houdende de hervorming van de pensioenen:

“Een gewaarborgd minimumrustpensioen wordt toegekend aan de werknemer die een beroepsloopbaan bewijst waarvan, vóór toepassing van artikel 10bis van het koninklijk besluit nr. 50, van artikel 5, § 1, derde lid, van het koninklijk besluit van 23 december 1996 en van artikel 19 van het koninklijk besluit nr. 72:

1° hetzij het totaal van de kalenderjaren die in aanmerking worden genomen in de regeling voor werknemers en die elk ten minste 208 voltijdse dagequivalenten omvatten en van de kwartalen in aanmerking genomen in de regeling voor zelfstandigen gedeeld door vier, ten minste gelijk is aan 30 en die, onverminderd de toepassing van paragraaf 4, ten minste 5.000 daadwerkelijk gepresteerde voltijdse dagequivalenten bevat;

2° hetzij het totaal van de kalenderjaren die in aanmerking worden genomen in de regeling voor werknemers en die elk ten minste 156 voltijdse dagequivalenten omvatten en van de kwartalen in aanmerking genomen in de regeling voor zelfstandigen gedeeld door vier, ten minste gelijk is aan 30 en die, onverminderd de toepassing van paragraaf 4, ten minste 3.120 daadwerkelijk gepresteerde voltijdse dagequivalenten bevat.”

Om aan de voorwaarden van dit gewaarborgd minimumpensioen aan het streng criterium te voldoen kan een jaar werknemer meetellen op voorwaarde dat dit jaar minimum 208 voltijdse dagequivalenten telt (een volledig jaar is 312 dagen). Met betrekking tot zijn loopbaan als werknemer voldoen er 4 loopbaanjaren aan deze voorwaarden. Hierbij worden de jaren en kwartalen dat hij zelfstandige was opgeteld. Dus 8,5 jaren.

In totaal bewijst betrokkene dus 12,5 loopbaanjaren die in aanmerking genomen worden bij het onderzoek naar het recht op het gemengd minimumpensioen werknemer. Hij voldoet hiermee niet aan de loopbaanvoorwaarde van 30 jaren om het recht op een minimumpensioen als werknemer te openen.

Net zoals bij onze analyse van het recht op het minimumpensioen als zelfstandige willen wij er eveneens op wijzen dat, indien er recht zou zijn op dit minimumpensioen als werknemer er geen aanspraak gemaakt wordt op een minimumpensioen als werknemer voor een volledige loopbaan. In deze situatie zou dit betekenen dat 6/45sten van het bedrag van het minimumpensioen voor een volledige loopbaan als werknemer zou toegekend kunnen worden indien de tewerkstelling bij de overzeese sociale zekerheid had meegeteld.

Het pensioen dat betrokkene ontvangt via de overzeese sociale zekerheid waarborgt helaas geen minimaal inkomen zoals het werknemers-, zelfstandigen- en ambtenarenpensioen. Dit pensioen is immers gebaseerd op het kapitalisatieprincipe. Dat wil zeggen dat het bedrag afhangt van:

- de bijdragen die men gestort heeft,
- de leeftijd waarop men bijdragen is beginnen storten,
- hoe lang er bijgedragen werd aan de verzekering, en
- de leeftijd waarop men met pensioen gaat.

De financiering van werknemers-, zelfstandigen- en ambtenarenpensioenen berust daarentegen op het repartitieprincipe. Dit betekent dat de bijdragen die worden gestort door de actieve loontrekkenden, zelfstandigen en overheidsambtenaren onmiddellijk worden gebruikt om de pensioenen te betalen van wie al met pensioen is. Het repartitiesysteem steunt dus op solidariteit tussen generaties en tracht hierdoor wel te voorzien in een minimaal inkomen.

Conclusie 1

Deze klacht toont nogmaals aan dat de Ombudsdienst Pensioenen als onpartijdige, onafhankelijke bemiddelingsdienst ideaal geplaatst is om het vertrouwen van een gepensioneerde in de pensioendienst te herstellen. Een kleine verschrijving op het begeleidend schrijven bij de raming wekte het idee dat er een fout zat in het geraamde pensioenbedrag. De Ombudsdienst Pensioenen heeft dit kunnen weerleggen.

Conclusie 2

Wij kunnen niet anders dan besluiten dat het pensioen volgens de huidige wettelijke en reglementaire bepalingen ter zake correct geraamd is en er bijgevolg geen recht is op het minimumpensioen zelfstandige en werknemer.

Echter, zouden de jaren tewerkstelling gedekt door de overzeese sociale zekerheid wel in aanmerking kunnen genomen worden, dan zou betrokkene wel in aanmerking komen voor het gewaarborgd minimumpensioen werknemer en zelfstandige. Hij krijgt dus geen minimumpensioen omdat hij een gemengde loopbaan heeft met daarin jaren bij de overzeese sociale zekerheid.

Naar analogie met dit dossier vermelden wij graag dat de Ombudsdienst Pensioenen er al in zijn Jaarverslag 2009 voor gepleit heeft om alle jaren overkoepelend in het werknemers-, het zelfstandige én het ambtenarenstelsel in aanmerking te nemen voor de toegang tot het minimumpensioen. In deze transversale analyse van het gewaarborgd minimumpensioen in de verschillende stelsels (overheid, werknemer en zelfstandige) hebben wij de aandacht van de politiek gevestigd op het feit dat ondanks dat er verschillende minimumpensioenen bestaan die geacht worden een minimaal inkomen aan elke gepensioneerde te waarborgen ongeacht het stelsel waartoe hij behoort er nog steeds gepensioneerden zijn die uiteindelijk geen recht hebben op een minimumpensioen, ook al telt hun loopbaan meer dan 30 jaren.

Om na te gaan of iemand aanspraak maakt op een minimumpensioen als zelfstandige en/of werknemer wordt tot op heden ook nog steeds geen rekening gehouden met de gewerkte jaren als ambtenaar. Wij hebben destijds de vraag opgeworpen of dit nog te rechtvaardigen is gelet op de belemmering van de arbeidsmobiliteit.

In het nieuwe regeerakkoord staat ondertussen wel het volgende vermeld: *“De toekenningsvoorwaarde van het minimumpensioen wordt voortaan gebaseerd op de effectieve arbeidsprestaties en loopbaanjaren gepresteerd in de 3 stelsels samen (voor werknemers, ambtenaren en zelfstandigen)”*. Dit wordt ook vermeld in de beleidsverklaringen van de Minister van Pensioenen, mijnheer Jan Jambon, en van de Minister van Middenstand, bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen, Eléonore Simonet.

Aangezien de jaren van het pensioenstelsel van de overzeese sociale zekerheid niet in aanmerking genomen worden voor de toegang tot de minimumpensioenen als werknemer, zelfstandige en ambtenaar en aangezien onzes inziens dit de arbeidsmobiliteit belemmert, beveelt de Ombudsman Pensioenen aan om de jaren van de overzeese sociale zekerheid ook in aanmerking te nemen voor de toegang tot een minimumpensioen.



Succesvolle bemiddelingen

HOOFDSTUK
6

Succesvolle bemiddelingen

Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen aanvaarding van overmacht bij controle verblijfsvoorwaarde IGO

DOSSIER 41025

De feiten

Mevrouw Rezaei¹ geniet een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) en meldt bij de Federale Pensioendienst dat zij op familiebezoek naar Iran gaat. Bij de boeking van haar reis houdt zij rekening met de verblijfsvoorwaarde IGO.

Op 16 september 2024 meldt mevrouw Rezaei aan de FPD dat zij gedurende de periode 17.09.2024 – 01.10.2024 naar Iran zou reizen. Omdat zij ook reeds gedurende de periode 11.06.2024 – 28.06.2024 in het buitenland had verbleven, bereikte zij hierdoor exact het maximaal aantal dagen (nl. 29 dagen) dat er in het buitenland kon verbleven worden zonder een impact op de uitbetaling van de IGO.

Mevrouw nam op 10 oktober 2024 contact op met de FPD, waarbij zij meldde dat zij pas op 8 oktober 2024 had kunnen terugkeren naar België. Er werd hierbij verwezen naar de raketaanvallen van Iran op Tel Aviv (Israël), waardoor alle vluchten op 1 oktober 2024 (waaronder haar eigen vlucht) werden geannuleerd. Zij gaf aan dat er hierdoor pas op 8 oktober 2024 een nieuwe terugvlucht beschikbaar was en dat zij bijgevolg pas dan naar België kon terugkeren. Als bewijs werd er een kopie van het afgestempelde internationaal paspoort, het initiële e-ticket voor de terugvlucht en het herboekte e-ticket voor de terugvlucht aan de pensioendienst evenals een vluchtschema waarop bevestigd werd dat de vlucht had plaats gevonden overgemaakt.

Zij kan er niet mee instemmen dat, ondanks deze informatie, op 18 oktober 2024 toch een schuld betekend werd van 1.386,69 EUR. De pensioendienst was immers van mening dat mevrouw Rezaei zonder geldige reden het maximale aantal dagen in het buitenland had overschreden en vorderde dan ook het IGO-bedrag voor de maand oktober 2024 (de maand van overschrijding van het toegelaten aantal dagen in het buitenland) terug.

Ondanks verschillende nieuwe contacten (telefonisch en via e-mail) met de pensioendienst, waarbij mevrouw de situatie telkens duidelijk uitlegde en nogmaals het bewijs van haar geannuleerde vlucht voorlegde, weigerde de pensioendienst de terugvordering te annuleren. Er werd aan mevrouw Rezaei meegedeeld dat de annulering van haar vlucht geen uitzonderlijke situatie betrof.

Mevrouw diende uiteindelijk een verzoek tot kwijtschelding bij de Raad voor uitbetaling van de voordelen (RUV) in. Ook hier werd haar verzoek afgewezen, waardoor de schuld bleef behouden. De Raad wijzigde wel haar afbetalingsplan, gelet op de financiële situatie. De maandelijkse inhouding van 10% op het totale bedrag (= 157,18 EUR) werd verminderd tot 50 EUR.

Mevrouw Rezaei contacteerde de Ombudsman Pensioenen.

Bedenkingen

Mevrouw Rezaei heeft sinds 1 mei 2020 recht op een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO).

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

Aan het genot van de IGO zijn een aantal voorwaarden verbonden, waaronder de verblijfsvoorwaarde. De wetgeving betreffende de IGO en het verblijf in het buitenland vindt men in artikel 42 van het KB 23 mei 2011 §1:

“De inkomensgarantie is slechts betaalbaar voor zover de gerechtigde zijn werkelijke verblijfplaats in België heeft. Hiervoor moet de gerechtigde zijn hoofdverblijfplaats in België hebben en er bestendig en daadwerkelijk verblijven. Met het oog op de betaling van de inkomensgarantie wordt met bestendig en daadwerkelijk verblijf in België gelijkgesteld:

- 1° het verblijf in het buitenland gedurende ten hoogste negenentwintig al dan niet opeenvolgende kalenderdagen per kalenderjaar;
- 2° het verblijf in het buitenland gedurende dertig al dan niet opeenvolgende kalenderdagen per kalenderjaar of langer, ten gevolge van een toevallige en tijdelijke opname in een ziekenhuis of een andere instelling voor zorgverstrekking;
- 3° het verblijf in het buitenland gedurende dertig al dan niet opeenvolgende kalenderdagen per kalenderjaar of langer, voor zover uitzonderlijke omstandigheden dit verblijf wettigen en op voorwaarde dat het Beheerscomité van de Federale Pensioendienst hiertoe de toelating heeft verleend.
- 4° de kalenderdag van vertrek vanop het Belgisch grondgebied en de kalenderdag van terugkeer uit het buitenland naar het Belgisch grondgebied.”

De wetgeving legt duidelijk de contouren vast van een eventueel verblijf in het buitenland.

Uit het dossier van mevrouw Rezaei blijkt dat zij in het verleden al naar het buitenland is geweest en dat zij hierbij de voorwaarden correct heeft opgevolgd.

Door de start van de oorlog tussen Iran en Israël, kan zij niet tijdig naar België terugkeren omdat alle vluchten zijn opgeschort.

De IGO-wetgeving voorziet slechts in twee mogelijkheden om het verblijf van 29 dagen in het buitenland te overschrijden², met name:

- bij een toevallige en tijdelijke opname in het ziekenhuis of andere instelling voor zorgverstrekking
- bij een uitzonderlijke omstandigheid, op voorwaarde van akkoord van het Beheerscomité.

De Ombudsman Pensioenen moet vaststellen dat in casu geen van beide situaties van toepassing was.

De overschrijding van de toegelaten termijn van 29 dagen in het buitenland betrof daarentegen een overmachtssituatie. Het Hof van Cassatie stelde in zijn arrest van 22 februari 2010 immers dat er sprake is van overmacht wanneer een gebeurtenis zich voordoet buiten de wil van de persoon die deze niet kon voorzien of vermijden.

De situatie waarin mevrouw zelf was verzeild geraakt was een gebeurtenis die voldoet aan deze definitie. Het betrof immers een annulatie van de vlucht wegens de mogelijke start van de oorlog die haar verhinderde tijdig naar België terug te keren. Een snelle opzoeking op het internet, waar terug te vinden is hoe verschillende media (waaronder de VRT) berichtten over het begin van oorlogssituatie in Israël, toont meteen de ernst van de situatie aan. Daarnaast zijn er ook meerdere berichtgevingen over uitgestelde vluchten terug te vinden, net als adviezen van de Europese luchtvaartautoriteit EASA om het Iraanse luchtruim te mijden.

Mevrouw Rezaei had hieraan geen enkele schuld. De situatie was onvoorzienbaar en leidde tot de absolute onmogelijkheid tot nakoming van de wetgeving op de niet-overschrijding van de maximumtermijn van verblijf in het buitenland teneinde de betaling van de IGO te behouden.

Het begrip overmacht toegepast bij een overschrijding van de maximumtermijn van verblijf in het buitenland van een IGO-genietter werd al in ons Jaarverslag van 2017 (p.59) besproken. Destijds werd verwezen naar een arrest van het Arbeidshof van Brussel van 19 november 2011. Dit arrest stelde dat de gepensioneerde die een IGO geniet, beroep kan doen op “overmacht” in geval van onvrijwillige verlenging van zijn verblijf in het buitenland. Dit arrest stelde dat de artikelen 14, § 2 van de wet van 22 maart 2001 tot instelling van een inkomensgarantie voor ouderen en 42, § 1, lid 1, 1° van het koninklijk

² Artikel 42 §1 2° en 3° van het KB van 23 mei 2001

besluit van 23 mei 2001 houdende algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen de bevrijdende werking van de overmacht niet uitsluiten.

In het arrest van het Hof van Cassatie van 24 oktober 2022 bevestigt het Hof dat overmacht kan rechtvaardigen dat het verblijf in het buitenland van een IGO-gerechtigde de door de wetgeving bepaalde maximumduur (lees 29 dagen) overschrijdt en dus de opgelijste uitzonderingsmaatregelen in artikel 42 §1 van het KB 23 mei 2001 de bevrijdende werking van de overmacht niet uitsluit.

Dit arrest toont opnieuw aan dat de burger bij de FPD overmacht kan inroepen om zijn IGO niet te verliezen, indien hij zich in een situatie bevond waarbij de wettelijke periode van 29 dagen in het buitenland werd overschreden. Hierbij dient evenwel aangetoond te worden dat de situatie buiten de wil van de burger is gebeurd, waarbij hij de situatie niet kon voorzien of vermijden.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft dan ook op 4 juni 2025 aan de Federale Pensioendienst gevraagd om met deze overmachtssituatie rekening te houden en de terugvordering te annuleren, gezien de wetgeving in de mogelijkheid voorziet om een menselijke beoordeling van de situatie te maken.

Conclusie

De pensioendienst antwoordde reeds op 5 juni 2025 dat hij op het verzoek van de Ombudsman ingaat. De FPD bevestigde de schuld te annuleren en het bedrag dat reeds bij mevrouw Rezaei werd ingevorderd terug te betalen. Temeer omdat er evenmin twijfel bestaat over de feiten die op die specifieke dagen hebben plaatsgevonden

Als verklaring voor het instellen van de terugvordering haalde de FPD aan dat het initieel niet duidelijk was dat mevrouw Rezaei omwille van oorlogsomstandigheden niet tijdig naar België kon terugkeren. Doch vinden we in het pensioendossier van mevrouw Rezaei al vanaf de eerste melding op 10 oktober 2024 dat zij had aangegeven dat de raketaanvallen op Israël de oorzaak waren van haar verlengd verblijf in Iran. Dit heeft zij nadien nog verder verduidelijkt. Er waren duidelijk voldoende elementen en indicaties in het dossier aanwezig op basis waarvan de pensioendienst de situatie als een overmachtssituatie kon kwalificeren.

Moeten weten dat de pensioendienst een fout gemaakt heeft is niet hetzelfde als bedrog plegen

DOSSIER 41104

De feiten

De heer De Jager klaagde bij de Ombudsdienst Pensioenen over de terugvordering die hij van de FPD ontvangen had. Hij genoot op de ingangsdatum van zijn pensionering, zijnde september 2023, een rustpensioen als werknemer ten bedrage van 185,26 euro bruto, een rustpensioen als zelfstandige van 106,18 euro bruto en een overheidspensioen van 2.630 euro bruto.

Betrokkene ontving door een administratieve fout van de FPD sinds aanvang van zijn pensionering (september 2023) tweemaal de uitbetaling van zijn overheidspensioen. De heer De Jager ontving daardoor netto 3.218,07 euro per maand.

Op de terugvorderingsbeslissing van 10 juni 2025 werd vermeld dat betrokkene het ten onrechte genoten ambtenarenpensioen vanaf de ingangsdatum moest terugbetalen.

Tevens werd er vermeld en wij citeren: “De ten onrechte uitgevoerde betalingen werden gedaan in strijd met de geldende voorschriften en voorwaarden die van toepassing zijn op uw pensioenovereenkomst. Volgens de artikelen 5.133 en 5.134 van de wet van 28 april 2022 betreffende de “Verbintenissen” van het Burgerlijk Wetboek betreft het hier een onverschuldigde betaling van uw pensioen.”

Er werd vermeld dat de vijfjarige verjaringstermijn werd toegepast. In de schuldnotificatie werd hiervoor verwezen naar artikel 59 §2 van de wet van 24 december 1976 betreffende de budgettaire voorstellen 1976-1977 om de toegepaste verjaringstermijn van drie jaar te onderbouwen.

Bijgevolg werd het volledige bedrag aan onterecht dubbele uitbetalingen van het ambtenarenpensioen teruggevorderd.

De heer De Jager was het hiermee niet eens en na tevergeefs via zijn gevolmachtigde dit te hebben gemeld bij de FPD diende hij via een gevolmachtigde een klacht in bij de Ombudsman Pensioenen.

Bedenkingen

De Ombudsman Pensioenen onderzocht de klacht en kwam tot volgende vaststellingen:

In de schuldnotificatie werd verwezen naar artikel 59 §2 van de wet van 24 december 1976 betreffende de budgettaire voorstellen 1976-1977 om de toegepaste verjaringstermijn van drie jaar te onderbouwen.

De tekst van deze bepaling luidt als volgt:

“De in § 1 vastgestelde termijn wordt tot drie jaar opgevoerd indien de onverschuldigde sommen werden verkregen:

1° door bedrieglijke handelingen of door valse of bewust onvolledige verklaringen;

2° als gevolg van het niet-afleggen, door de schuldenaar, van de verklaring van wijziging van burgerlijke stand die is voorgeschreven door een wettelijke of bestuursrechtelijke bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis;

3° als gevolg van het feit dat het werkelijke bedrag van de in de artikelen 123, 125, § 2, 1°, of 137 bis, van de wet van 26 juni 1992 houdende sociale en diverse bepalingen, bedoelde inkomsten verschillend is van het bedrag dat in aanmerking werd genomen op basis van de door betrokkene afgelegde verklaringen.”

Kortom de FPD had de driejarige verjaring toegepast (dat over een vijfjarige verjaring gesproken werd betreft vermoedelijk een administratieve onnauwkeurigheid: in het verleden bedroeg de verjaringstermijn waarnaar verwezen wordt in artikel 59 §2 van de wet van 24 december 1976 immers vijf jaar).

Het is niet meer dan logisch dat de dubbele betaling van het ambtenarenpensioen voor de toekomst werd stopgezet.

Dat er een terugvordering werd opgemaakt is tevens zeker te rechtvaardigen.

In artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde staat immers het volgende:

“Wanneer vastgesteld wordt dat de beslissing aangetast is door een juridische of materiële vergissing, neemt de instelling van sociale zekerheid op eigen initiatief een nieuwe beslissing die uitwerking heeft op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan, onverminderd de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake verjaring.

Onverminderd de toepassing van artikel 18, heeft de nieuwe beslissing, indien de vergissing aan de instelling van sociale zekerheid te wijten is, uitwerking op de eerste dag van de maand na de kennisgeving ervan, als het recht op de prestatie kleiner is dan het aanvankelijk toegekende recht.

Het vorige lid is niet van toepassing indien de sociaal verzekerde weet of moest weten, in de zin van het koninklijk besluit van 31 mei 1933 betreffende de verklaringen af te leggen in verband met subsidies, vergoedingen en toelagen, dat hij geen recht heeft of meer heeft op het gehele bedrag van een prestatie.”

Kort samengevat: indien de onterechte uitbetaling van het pensioen te wijten is aan een fout van de pensioenadministratie mag er geen terugvordering uitgevoerd worden tenzij de gepensioneerde wist of moest weten dat de pensioendienst een fout gemaakt heeft.

Een gepensioneerde die een overheidspensioen van aanvankelijk 2.630 euro bruto dubbel krijgt uitbetaald kan immers niet verdedigen dat hij niet wist of moest weten dat hij geen recht had op het volledige pensioenbedrag dat aan hem uitbetaald was.

Doch tevens wordt voor de toepassing van de verjaringstermijn verwezen naar §2 van artikel 59 wet van 24 december 1976 verwezen. In casu dient het eerste punt van §2 afgetoetst te worden (vermits de punten 2 en 3 niet van toepassing kunnen zijn). Er dient dus sprake te zijn van bedrieglijke handelingen. Weten of moeten weten dat er een fout gemaakt is door de pensioendienst volstaat niet om de 3-jarige verjaringstermijn toe te passen.

Wat onder bedrog dient verstaan te worden kan teruggevonden worden in het Burgerlijk Wetboek, Art. 5:35:

“Bedrog is alleen dan een nietigheidgrond indien een partij werd misleid door kunstgrepen die haar medecontractant opzettelijk heeft aangewend.

Een kunstgreep kan bestaan uit het opzettelijk achterhouden van informatie waarover men beschikt en die men diende mee te delen overeenkomstig artikel 5:16 (De partijen verstrekken elkaar tijdens

de precontractuele onderhandelingen de informatie die de wet, de goede trouw en de gebruiken, in het licht van de hoedanigheid van de partijen, hun redelijke verwachtingen en het voorwerp van het contract, hen opleggen te geven.).

Bedrog is een nietigheidsgrond, ongeacht of de dwaling ten gevolge van dat bedrog verschoonbaar is. Bedrog wordt niet vermoed, maar moet worden bewezen.”

Met andere woorden, om bedrog als grond aan te nemen om de verjaringstermijn van 6 maanden naar drie jaar te brengen, signaleerde de Ombudsman Pensioenen aan de FPD dat de pensioendienst dan moet aantonen dat de heer De Jager bedrieglijke handelingen gepleegd had. Dit vergt juridisch het bewijs van een intentioneel element.

De Ombudsman Pensioenen ondervroeg de heer De Jager over deze situatie. De heer de Jager deelde aan de Ombudsman Pensioenen mee dat hij pensioenrechten opgebouwd heeft zowel als ambtenaar, als werknemer en als zelfstandige. Hij heeft voor elk van deze hoedanigheden een afzonderlijk pensioenbeslissing ontvangen met daarop een brutobedrag vermeld. Deze pensioenen worden maandelijks samen uitbetaald in een nettobedrag. Betrokkene beweerde niet zo goed te weten hoeveel een bruto pensioenbedrag netto oplevert. Daarenboven verklaarde de heer De Jager vroeger professionele voetballer te zijn geweest: hij was er niet van op de hoogte hoeveel pensioen hij voor deze carrière opgebouwd had. Hierdoor verklaarde de heer De Jager te menen dat het pensioenbedrag weliswaar hoog was, maar door het feit dat hij ook profvoetballer geweest was het pensioenbedrag vermoedelijk wel terecht zo hoog was.

Ondanks de verklaring van de heer De Jager meent de Ombudsman Pensioenen dat hij moest weten dat er een fout gemaakt is door de pensioendienst. Doch dit is niet hetzelfde als bedrog plegen. Dit element is volgens de Ombudsman Pensioenen niet aanwezig.

Conclusie

De Ombudsman Pensioenen meldde dan ook aan de FPD dat volgens hem artikel 17 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde correct was toegepast doch dat er geen sprake was van bedrog waardoor de verjaringstermijn van 6 maanden in plaats van 3 jaar dient toegepast te worden.

De Federale Pensioendienst verklaarde zich akkoord om een verjaringstermijn van 6 maanden toe te passen waardoor de pensioenschuld van 49.085,50 € naar 15.017,32 € verminderde.

Na bemiddeling door Ombudsman Pensioenen wel toekenning van een ambtenarenpensioen daar de gepensioneerde niet veroordeeld was tot de hoogste tuchtstraf in zijn ambtenarenstatuut

DOSSIER 40864

De feiten

De heer Daniels neemt met de Ombudsdienst Pensioenen telefonisch contact op. Hij meldt ons dat hij 24 jaar bij het leger gewerkt heeft waarna hij ontslag heeft gekregen. Hij werd ook veroordeeld tot een gevangenisstraf.

Omdat hij via mypension vaststelde dat hij zo'n 1.900 euro zou ontvangen vroeg hij zijn pensioen aan vanaf 1 mei 2025. Uit de beslissing van de FPD bleek dat hij zo'n 300 euro minder zou ontvangen. Hij heeft enkel recht op een pensioen in de werknemersregeling. In dit pensioen zijn ook zijn diensten bij het leger opgenomen. Zijn pensioenrechten als ambtenaar verliest hij door zijn ontslag.

Betrokkene begrijpt dit alles niet en wenst nazicht van zijn dossier en meer duidelijkheid hoe het kan dat zijn pensioenbedrag zoveel lager ligt. Hij voelt zich trouwens ook drie keer gesanctioneerd: veroordeling met boete, ontslag en nu afname van zijn pensioenrechten.

Bovendien wil hij zijn pensioen uitstellen nu dat zijn pensioenbedrag veel lager ligt. Hij weet niet of de FPD hierop zal ingaan.

Bedenkingen

Een eerste stap voor de Ombudsman Pensioenen is het nagaan van de gegevens die in het elektronisch dossier van betrokkene bij de FPD beschikbaar zijn.

Wij stellen vast dat de FPD naar aanleiding van zijn pensioenaanvraag het pensioendossier onderzocht voor ingangsdatum 1 mei 2025. Ingevolge dit onderzoek nam de FPD openbare sector op 11 april 2024 de beslissing dat de heer Daniels geen recht had op een pensioen in de openbare sector omdat zijn loopbaan in de openbare sector beëindigd werd op 9 januari 2009 op basis van de zwaarste tuchtsanctie, met name het ontslag van ambtswege.

Bijkomend was in het dossier nog terug te vinden dat de heer Daniels destijds veroordeeld was door de Rechtbank en een gevangenisstraf kreeg opgelegd.

De FPD nam vervolgens op 10 juni 2024 de beslissing in de regeling voor werknemers waarin ook zijn diensten in de openbare sector werden in aanmerking genomen. Het feit dat hij geen recht meer had op een pensioen in de openbare sector verklaarde het verschil in bedrag tussen de gegevens in mypension en deze in de pensioenbeslissing.

Gelet op deze beslissing van de FPD nam de heer Daniels op 10 september 2024 telefonisch met de FPD contact op. Hij vroeg om zijn pensioen uit te stellen gelet op het veel lagere pensioenbedrag. Wij vinden in het dossier niet meteen een bevestiging van het uitstel van het pensioen.

Wij stellen vast dat de heer Daniels op het moment van zijn telefonisch contact zijn twijfel over de correctheid van de beslissing van de FPD niet meldde aan de FPD. Nochtans blijkt uit ons onderzoek dat net het al dan niet recht hebben op een pensioen in de openbare sector het cruciale gegeven is in dit dossier.

Op basis van artikel 46, §1 tot 3 Wet 15 mei 1984 houdende de harmonisering in de pensioenregelingen kan een pensioen in de openbare sector worden toegekend. Doch paragraaf 4 voorziet in uitzonderingen door te bepalen dat er geen pensioen in de openbare sector kan toegekend worden in volgende gevallen: *“1° op de personen van wie de diensten werden beëindigd als gevolg van de zwaarste in hun statuut bepaalde tuchtstraf of, indien ze geen statuut hebben of indien geen tuchtregeling erin is opgenomen, ten gevolge van een ontslag om een dringende reden waardoor ze hun betrekking zonder opzeggingstermijn, noch opzeggingsvergoeding verloren, voor zover dit ontslag, indien het gerechtelijk werd betwist, geldig werd verklaard door de bevoegde rechtbanken en geen enkele schadeloosstelling aan de betrokkene werd toegekend; “2° op de militairen die verplicht werden het leger te verlaten ten gevolge van de artikelen 19, 31, 32 of 33 van het Strafwetboek of van artikel 5 van het Militair Strafwetboek.”*

Bovendien heeft ook de veroordeling tot een criminele straf het verval van het pensioen in de openbare sector of van het recht om het te ontvangen tot gevolg.³

De interventie van de Ombudsman Pensioenen was tweërlei.

Ten eerste was het belangrijk om zekerheid te bekomen over de ingangsdatum van het pensioen. Gelet op het feit dat betrokkene aan zijn pensioen had verzaakt vanaf de ingangsdatum mocht het pensioen in mei 2025 niet uitbetaald worden. De FPD bevestigde ons dat het pensioen op 1 mei 2025 niet zou betaald worden.

Ten tweede blijkt dat wat betreft het al dan niet recht hebben op een pensioen als ambtenaar uit het onderzoek van de Ombudsdienst Pensioenen dat er geen gegeven in het elektronisch dossier te vinden was waaruit bleek dat de FPD aan de werkgever vroeg wat de reden van ontslag was. Daarenboven vinden wij in het dossier geen melding van de werkgever dat betrokkene de zwaarste tuchtsanctie kreeg opgelegd. Toch oordeelde de FPD op basis van het ontslagbesluit dat de heer Daniels zijn pensioenrechten in de openbare sector verloor.

Bovendien vonden wij in het dossier ook geen bevestiging dat de aan de heer Daniels opgelegde strafmaat een criminele straf betrof.

Bijgevolg vroegen wij aan de FPD om het dossier te heronderzoeken.

Conclusie 1

De heer Daniels bleek nooit veroordeeld te zijn tot een criminele straf.

³ Artikel 49 Wet 21 juli 1844 op de burgerlijke en kerkelijke pensioenen

Het ontslag van ambtswege van betrokkene leidt tevens niet tot het verlies van het recht op pensioen. Voor de volledigheid vermelden wij hier nog dat het ontslag van ambtswege zoals opgelegd aan de heer Daniels in oudere wetgeving die niet meer van toepassing is wel tot het verlies van het recht op een pensioen in de openbare sector leidde. Het is dus mogelijk dat dit voor een zekere verwarring en verkeerde conclusie bij de FPD had geleid.

Dat het pensioen in de openbare sector geweigerd werd betreft meer dan waarschijnlijk een punctuele fout.

Wij zijn evenwel van mening dat een weigering van een pensioen een doorgedreven onderzoek en controle vereist. Dergelijke beslissingen hebben immers een grote impact op betrokkene, emotioneel maar zeker ook financieel.

Het is immers omwille van het financiële verlies dat betrokkene aan de FPD had gevraagd om zijn pensioen uit te stellen.

De heer Daniels heeft uiteindelijk in september 2025 aan de FPD verklaard dat hij vanaf 1 augustus 2025 geen inkomsten meer had. De FPD heeft bijgevolg zijn pensioenen toegekend vanaf 1 augustus 2025. Hij had ondertussen verder zijn vervangingsinkomen ontvangen. Omdat hij in augustus 2025 nog een vervangingsinkomen had ontvangen, worden de achterstallen voor de maand augustus 2025 aan de mutualiteit betaald. Vanaf september 2025 ontvangt hij, mits nog een kleine reservatie voor terugbetaling aan de mutualiteit, zijn pensioen.

Door het verlies van zijn pensioen in de openbare sector zou de heer Daniels een bedrag in de werknemersregeling hebben kunnen bekomen van 1.768 euro bruto per maand. Door de toekenning van het pensioen in de openbare sector, dat 1.624 euro bruto bedraagt werd het pensioen in de werknemersregeling herleid tot 727 euro bruto. De heer Daniels heeft in totaal zo'n 580 euro bruto per maand meer inkomsten.

Conclusie 2

Bij elk contact van een gepensioneerd of toekomstig gepensioneerd met de pensioendienst is een grondige analyse van de situatie noodzakelijk. Dit geldt ook bij een telefonisch contact.

Het is uiterst belangrijk om proberen te achterhalen wat de achterliggende reden van een vraag zou kunnen zijn. Hier was de vraag van betrokkene om uitstel van het pensioen ingegeven door het lagere bedrag dat hem zou toegekend worden door het verlies van zijn pensioenrechten in de openbare sector. Een nieuw onderzoek van het dossier leidde tot een hoger bedrag wat betrokkene ertoe bracht om zijn pensioen toch op te nemen.

De Ombudsdienst Pensioenen ziet erop toe dat hij bij de ontvangst van een verzoek nagaat wat betrokkene precies dwarszit en of er nog andere elementen spelen dan wat betrokkene vermeldt. De Ombudsdienst Pensioenen onderzoekt dan ook die elementen van het dossier om na te gaan of er een oplossing kan gevonden worden. In dit geval was de vermindering van het pensioenbedrag te wijten aan een punctuele fout die na de tussenkomst van de Ombudsdienst Pensioenen werd rechtgezet.



*Preventieve werking van bemiddeling door
Ombudsman Pensioenen: structurele wijziging
van interpretatie van de wetgeving door de FPD*

Preventieve werking van bemiddeling door Ombudsman Pensioenen: structurele wijziging van interpretatie van de wetgeving door de FPD

In dit hoofdstuk wordt aangetoond dat de Ombudsman Pensioenen niet enkel tracht een probleem curatief op te lossen doch ook preventief tracht te werken. Curatief worden heel wat klachten opgelost. Dit kan gaan van het verbeteren van een pensioenbeslissing waarbij een wet foutief werd toegepast, het snel treffen van een pensioenbeslissing wanneer deze niet getroffen werd binnen een redelijke termijn (met eventueel het toekennen van intresten verwoord in het Handvest van de Sociaal Verzekerde), het antwoorden op een vraag wanneer deze niet binnen een redelijke termijn beantwoord werd, het overtuigen van de pensioendiensten om de wet juridisch op een andere manier te interpreteren daar deze interpretatie billijker is voor de gepensioneerde, om maar enkele voorbeelden te noemen.

Als het probleem van de klager is opgelost is het werk nog niet gedaan. Doch nog veel belangrijker dan klachten op te lossen is klachten te vermijden. Telkens wanneer de klager zijn klacht gegrond is en de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen tot een positief resultaat heeft geleid stelt zich de vraag of het een punctueel dan wel een structureel probleem betreft. Vaak kent de Ombudsdienst Pensioenen uit ervaring het antwoord op deze vraag, doch bij de minste twijfel hierover worden de pensioendiensten hierover ondervraagd. Het gebeurt zelfs meer en meer dat de FPD spontaan aan de Ombudsdienst Pensioenen meldt naar aanleiding van de bemiddeling hun werkwijze aan te passen: dit toont aan dat de FPD een lerende organisatie is die op professionele manier omgaat met klachten.

De hieronder aangehaalde voorbeelden tonen aan dat een bemiddeling kan leiden tot de aanpassing van de werkwijze van de pensioendienst of dat de werkwijze binnen de pensioendienst geüniformeerd wordt.

Uitbetaling van begrafenisvergoeding wanneer de begrafeniskosten gedragen worden door de uitvaartverzekering

DOSSIER 40816

De feiten

De heer Gert Haemerlinck¹ overleed op 24 november 2025. Hij was niet getrouwd en had geen kinderen.

Hij wenste dat zijn begrafenis volledig geregeld was. Hij was daarvoor aangesloten bij een coöperatie die als doel heeft een waardig en betaalbaar afscheid mogelijk te maken. Hij sloot daartoe een uitvaartverzekering af en betaalde hiervoor maandelijkse premies.

De broer van de overledene, de heer Bart Haemerlinck, ontving een reeds betaalde factuur van een begrafenisondernemer als afnemer van ontzorging voor wat betreft de uitvaart, met name hoe de ceremonie diende te verlopen, hoe de overbrenging van het lijk diende te gebeuren, de keuze van de rouwprenten en rouwkaarten, het uitschrijven van de plechtigheid, het zorgen voor een spreker tijdens de dienst, de begroeting van de familie en bezoekers van de begrafenis, de aankleding van de groetkamer,... Kortom hij ontving een betaalde factuur waarbij de zaken geregeld werden die onder de term begrafeniskosten verstaan worden. In de algemene voorwaarden van de factuur stond uitdrukkelijk vermeld dat Bart Haemerlinck alle bestellingen in eigen naam met sterkmaking voor de andere erfgenamen deed. Hij stelde zich hoofdelijk borg voor de betaling van de factuur door de erfgenamen.

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

Echter de overledene had een verzekering afgesloten waarbij de erfgenamen de begunstigden waren. De factuur werd dan ook effectief voldaan door de verzekeringsmaatschappij.

De heer Bart Haemerlinck diende op 9 januari 2025 een aanvraag in tot toekenning van de vergoeding ter compensatie van de gemaakte begrafenis kosten.

De FPD deelde hem mee dat er hem geen begrafenisvergoeding kon worden uitbetaald omdat “er geen kosten werden gedragen door derden”.

De heer Bart Haemerlinck vroeg telefonisch bij de FPD wat er onder “er geen kosten werden gedragen door derden” diende verstaan te worden. Volgens het geregistreerde telefonisch gesprek was er aan de heer Bart Haemerlinck geantwoord dat “Er is geen betaling geweest door een derde daar de verzekeringsmaatschappij van de overledene de factuur heeft betaald. U heeft geen schuld en dus is er geen te compenseren vergoeding”.

Nadien werd een aanvraagformulier tot uitbetaling van de begrafenisvergoeding ingediend door de notaris vergezeld van een attest van erfopvolging en fotokopies van de voldane facturen.

Op 24 februari 2025 deelde de FPD aan de notaris mee dat er geen begrafenisvergoeding kon worden uitbetaald omdat er geen kosten door derden werden gedragen.

De heer Haemerlinck is niet akkoord en neemt contact op met de FPD. De FPD bevestigt hem dat er geen begrafenisvergoeding kan worden uitbetaald.

Daarop wendt de heer Haemerlinck zich tot de Ombudsman Pensioenen.

Bedenkingen

De wet van 30 april 1958 voorziet dat de begrafenisvergoeding betaald wordt aan de langstlevende echtgenoot. Bij ontstentenis wordt de begrafenisvergoeding betaald aan de kinderen van de overledene.

Artikel 6, § 2 stelt: *“Bij ontstentenis van de in § 1 bedoelde rechthebbenden (noot: dit verwijst naar de echtgenoot en de kinderen), mag de vergoeding worden uitgekeerd ten bate van elke natuurlijke of rechtspersoon, die bewijst dat hij de begrafenis kosten heeft gedragen.”*

De factuur staat op naam van de heer Bart Haemerlinck. Dit betreft dus de afnemer. Er wordt in de algemene voorwaarden duidelijk vermeld dat alle bestellingen in eigen naam zijn van de afnemer met sterkmaking voor de erfgenamen. De afnemer stelde zich daarenboven hoofdelijk borg voor de betaling van de factuur door de erfgenamen. De factuur werd ook effectief voldaan door de verzekeringsmaatschappij.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt zich de vraag of de heer Bart Haemerlinck niet kan beschouwd worden als zijnde degene die begrafenis kosten draagt daar hij op de factuur als afnemer in eigen naam vermeld staat en de factuur aan hem gericht is. De factuur is weliswaar betaald door de verzekeraar, doch op de afrekening van het verzekeringscontract staat de heer Bart Haemerlinck wel degelijk vermeld als begunstigde. De heer Bart Haemerlinck krijgt immers nog 1.804,55 euro als begunstigde uitbetaald nadat de begrafenisondernemer en de zaal waar de koffietafel na de uitvaart plaats vond betaald waren.

De overledene heeft een verzekering aangegaan ter vereffening van de begrafenis kosten en hiervoor premies betaald. Hierdoor vermindert de omvang van de erfenis en hebben de erfgenamen zo tevens onrechtstreeks de begrafenis kosten betaald.

Wij vroegen dan ook dit indachtig aan de FPD om het dossier te heronderzoeken.

Conclusie

De FPD heeft na intern overleg beslist om in alle gevallen waarin een uitvaartverzekeraar de begrafenis kosten vereffent voor de begunstigde(n) van de uitvaartverzekering de begrafenisvergoeding aan deze begunstigde(n) uit te betalen bij ontstentenis van een langstlevende echtgenoot of kinderen nadat deze hiertoe een aanvraag ingediend heeft/hebben, een attest van erfopvolging voorgelegd heeft/hebben en de voldane facturen van de begrafenis kosten op zijn/hun naam gefactureerd voorleggen.

Regularisatie van studieperiodes behaald in het onderwijs van sociale promotie na bemiddeling door Ombudsman Pensioenen en arrest van Hof van Cassatie mogelijk

DOSSIER 35609

De feiten

De heer Lambert deed zijn kandidaturen in het voltijds dagonderwijs. Zijn Masterdiploma behaalde hij op 17 december 2007 voor zijn studies in het onderwijs voor sociale promotie. De FPD kende een diplomabonificatie toe voor een periode van 7 maanden en gaf de mogelijkheid om de resterende 17 maanden (resterende periode voor de kandidatuurjaren) te regulariseren. Hij weigerde echter dat betrokkene zijn Masterdiploma sociale promotie zou regulariseren daar hij zijn diploma had behaald in het onderwijs voor sociale promotie.

De heer Lambert doet tevergeefs zijn beklag bij de FPD en nam vervolgens contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

De FPD weigert de regularisatie van een masterdiploma daar het diploma behaald werd in het onderwijs voor sociale promotie.

De FPD baseert zijn standpunt op het feit dat de wet van 2 oktober 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperiodes voor de berekening van het pensioen stelt dat enkel “diploma’s van universitair en niet-universitair hoger onderwijs en van hoger technisch, beroeps-, zeevaart of kunstonderwijs met volledig leerplan” kunnen geregulariseerd worden. De FPD argumenteert dat de wet van 7 juli 1970, betreffende de structuur van het hoger onderwijs een onderscheid maakt tussen onderwijs met volledig leerplan enerzijds en sociale promotie anderzijds. De FPD eindigt zijn redenering met te stellen dat het decreet van de Franse Gemeenschap van 7 november 2013 tot bepaling van het hogeronderwijslandschap en de academische organisatie van de studies stelt dat instellingen voor sociale promotie niet onder de regels van onderwijs met volledig leerplan vallen.

De Ombudsman onderzoekt de casus en is van mening dat bij gebrek aan een duidelijke wetstekst die elke dubbelzinnigheid wegneemt, men zich voor de interpretatie en toepassing van de wet moet wenden tot andere bronnen of methoden om te proberen de exacte betekenis van de wet te achterhalen.

Wat betreft de verwijzing naar de wet van 7 juli 1970 merkt de Ombudsman Pensioenen op dat als de wetgever een onderscheid maakt tussen twee categorieën (in dit geval maakt de wetgever een onderscheid tussen een opleiding met volledig leerplan en een opleiding voor sociale promotie), dit niet betekent dat deze twee categorieën noodzakelijk op alle vlakken verschillend moeten zijn. Het is mogelijk dat er enkele of veel overeenkomsten zijn tussen de twee categorieën, wat betekent dat ze nog steeds als gelijk kunnen worden beschouwd voor de toepassing van andere wetgeving (zoals in casu de pensioenwetgeving inzake regularisatie van studieperiodes). Het decreet van de Franse Gemeenschap van 7 november 2013 is niet toepasbaar op de casus van de heer Lambert daar het dateert van na het behalen van het diploma in 2007 en dus geen betrekking heeft op het onderwijs dat de betrokkene genoten had.

Verder merkt de Ombudsman Pensioenen op dat volgens de rechtsleer één van de belangrijkste manieren om de inhoud van een wet te verduidelijken de parlementaire voorbereiding van een wettekst is. De Ombudsman Pensioenen merkt op dat de toenmalige minister van Pensioenen, toen hij tijdens de bespreking van het wetsontwerp van 17 mei 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperiodes voor de berekening van het pensioen werd ondervraagd in de Kamer van Volksvertegenwoordigers tijdens de bespreking van het ontwerp van de wet van 2 oktober 2017, antwoordde: “Studiejaren in het hoger onderwijs voor sociale promotie zullen kunnen worden geregulariseerd als ze leiden tot een titel zoals verleend aan het einde van een studie met voltijds leerplan”². De Ombudsman Pensioenen stelt dan ook dat op basis van de parlementaire voorbereidingen de studies voor sociale promotie wel in aanmerking kunnen komen voor een regularisatie van een studieperiode.

² Kamer, 4e zitting, 54e zittingsperiode [54K2378006.pdf](#), p. 55

De Ombudsman Pensioenen verwees tevens naar een vonnis van de Arbeidsrechtbank van Henegouwen, afdeling Bergen van 8 maart 2021 waarin gesteld werd dat de regularisatie van periodes van studies die werden gevolgd in het kader van het onderwijs voor sociale promotie aanvaard worden voor regularisatie voor de berekening van een pensioen³.

Tevens verwees de Ombudsman Pensioenen naar het arrest van het Hof van Bergen van 9 maart 2022. Het Hof stelde dat de beoordeling draait om de gelijkwaardigheid van het diploma, niet om het soort instelling. Ook hier werd verwezen naar het antwoord van de toenmalige Minister van Pensioenen op een vraag van het parlementslid tijdens de bespreking van de wet van 2 oktober 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperiodes voor de berekening van het pensioen.

De FPD antwoordde tegen het vonnis en arrest in beroep te gaan.

Ondanks de argumenten van de Ombudsman Pensioenen bleef de FPD bij zijn standpunt en weigerde de mogelijkheid om diploma's behaald in het onderwijs voor sociale promotie te regulariseren.

De Ombudsman Pensioenen volgde de problematiek verder op.

Het Hof van Cassatie stelde in het arrest van 7 oktober 2024 (Cass. 7 oktober 2024, S.22.0024.F) dat studieperiodes die afgesloten worden met een diploma van onderwijs voor sociale promotie ook in aanmerking komen als ze leiden tot een titel die gelijkwaardig is aan een titel toegekend op het einde van studies met een volledig leerplan.

Conclusie

De Ombudsman Pensioenen vroeg op 20 november 2024, verwijzend naar het arrest van het Hof van Cassatie van 7 oktober 2024 of de FPD zijn standpunt in het dossier van de heer Lambert wou herzien. Het Hof van Cassatie baseerde zijn beslissing op hetzelfde argument als dat van de Ombudsman (dat niet was gevolgd door de FPD), namelijk dat bij afwezigheid van een duidelijke wetstekst die elke dubbelzinnigheid wegneemt, men zich moet wenden tot andere bronnen of methoden om te proberen de exacte betekenis van de wet te achterhalen. Volgens de rechtsleer is een van de belangrijkste manieren om de inhoud van een wet te verduidelijken de parlementaire werkzaamheden.

De FPD meldde op 17 april 2025 dat de heer Lambert zijn periode van onderwijs voor sociale promoties kon regulariseren.

³ Arbrb. Henegouwen (afd. Bergen), 8 maart 2021, AR 20/218/A



*Aanbeveling om de wetgeving betreffende
het beslag op pensioenen waarop in België geen
bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden daar
de gerechtigde woonachtig is in het buitenland
aan te passen*



Aanbeveling om de wetgeving betreffende het beslag op pensioenen waarop in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden daar de gerechtigde woonachtig is in het buitenland aan te passen

DOSSIER 40284

De feiten

Mevrouw Herteleer¹ klaagde dat het beslag dat de Federale Pensioendienst toepast op haar werknemerspensioen niet correct zou zijn en niet in overeenstemming is met de Europese regelgeving met betrekking tot het vrij verkeer.

Daar zij in Spanje woont en gelet op het dubbelbelastingverdrag tussen België en Spanje mag de FPD geen bedrijfsvoorheffing op haar pensioen inhouden. Vermits het beslag uitgevoerd wordt op het pensioenbedrag na aftrek van de bedrijfsvoorheffing en sociale inhoudingen is het voor beslag vatbaar pensioenbedrag hoger dan wanneer ze in België zou wonen. Als ze in België zou wonen zou er immers een bedrijfsvoorheffing op haar pensioen worden ingehouden.

Zij klaagde hier meermaals over bij de FPD, doch er werd haar telkens meegedeeld dat het bedrag van het beslag niet kon aangepast worden.

Bedenkingen

Op 24 maart 2021 ontving de Federale Pensioendienst vanwege de gerechtsdeurwaarder en op verzoek van de schuldeiser een uitvoerend beslag onder derden. Op 29 maart 2021 heeft de FPD mevrouw Herteleer schriftelijk op haar adres, destijds nog in België, in kennis gesteld van dit uitvoerend beslag. Op 16 april 2021 verhuisde ze naar Spanje.

De Federale Pensioendienst treedt hier op als derde beslagene. De pensioenadministratie moet dit beslag uitvoeren volgens de reglementering van het Gerechtelijk Wetboek en moet voor het bepalen van het bedrag van het beslag rekening houden met artikel 1411 van het Gerechtelijk Wetboek, wij citeren:

“Art. 1411. Komen iemand tegelijk de bedragen toe bedoeld ((in het artikel 1409 en 1409bis)) en pensioenen, gelden, uitkeringen, vergoedingen, (renten of rentebijlagen) als bedoeld in artikel 1410, § 1, dan worden die bedragen samengevoegd tot bepaling van het voor overdracht of beslag vatbare gedeelte (zoals bedoeld in artikel 1409, § 1).

Voor de bepaling van dat gedeelte komen genoemde bedragen eerst in aanmerking na aftrek van de afhoudingen krachtens de wettelijke bepalingen inzake belastingen en maatschappelijke zekerheid, en krachtens particuliere en collectieve overeenkomsten betreffende aanvullende voordelen van maatschappelijke zekerheid.”

Samengevat: de FPD moet beslag leggen op het netto uitbetaald pensioenbedrag. Concreet in de situatie van mevrouw Herteleer betekent dit vermits zij in Spanje woont dat het brutobedrag gelijk is aan het netto pensioenbedrag. Kortom het voor beslag vatbare gedeelte is groter dan wanneer zij in België zou wonen.

Mevrouw Herteleer meent dat de inhoudingen zoals deze nu toegepast worden een inbreuk inhouden op het vrij verblijf en verkeer in Europa dat verwoord wordt in artikel 21 VWEU. Als zij in België zou gewoond hebben zou, overeenkomstig voornoemd artikel 1411 van het Gerechtelijk Wetboek, voor de berekening van het voor beslag vatbare gedeelte de bedrijfsvoorheffing afgetrokken moeten worden. Mevrouw Herteleer verwees in dit kader naar een volgens haar analoge zaak, het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 29 april 2024 (zaak C-224/02 Heikki Antero Pusa tegen Finland) en overwoog gerechtelijke stappen.

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

De zaak Pusa betreft een prejudiciële vraag die gesteld is aan het Hof van Justitie van de Europese Unie. Het betreft een Finse onderdaan die in Spanje woont. Deze ontvangt in Finland een invaliditeitspensioen. Omdat dit pensioen in Spanje belastbaar is (met 19 % inkomstenbelasting) wordt er in Finland geen bronbelasting (bedrijfsvoorheffing) ingehouden.

In verband met de invordering van een schuld is in Finland beslag gelegd op het bruto pensioenbedrag. Voor inwoners van Finland geldt dat slechts beslag kan worden gelegd op het pensioen na aftrek van de daarop ingehouden bronbelasting (bedrijfsvoorheffing).

Een burger van de Europese Unie heeft in elke lidstaat recht op dezelfde behandeling als de onderdanen van die lidstaat die zich in dezelfde situatie bevinden. Indien deze burger in de lidstaat waarvan hij onderdaan is minder gunstig kon behandeld worden dan wanneer hij geen gebruik gemaakt had van de door het verdrag verleende rechten inzake het vrij verkeer (arrest D'Hoop) zou dit in strijd zijn met het vrije verkeer.

Het Hof van Justitie van de Europese Unie oordeelt dat het gemeenschapsrecht zich in beginsel verzet tegen een wettelijke regeling van een land waarbij het voor beslag vatbare gedeelte van het pensioen wordt bepaald door de in het betrokken land te betalen bedrijfsvoorheffing in mindering te brengen op het pensioen, terwijl de inkomstenbelasting die een gepensioneerde woonachtig in een ander land van de Europese Unie in zijn woonland later op dit pensioen moet betalen niet op dezelfde wijze in mindering wordt gebracht zodat het voor beslag vatbaar gedeelte voor deze laatste groter is.

Verder oordeelt het Hof van Justitie van de Europese Unie dat het gemeenschapsrecht zich daarentegen niet verzet tegen een regeling die bepaalt dat toch rekening gehouden wordt met de belasting die de gepensioneerde heeft betaald of moet betalen in het land waar hij woont en dat de gepensioneerde hiervoor dient te bewijzen dat hij de belasting betaald heeft of binnen een bepaalde termijn moet betalen. De mogelijkheid om rekening te houden met belasting in het woonland mag niet afhangen van een discretionaire bevoegdheid, maar moet wel duidelijk blijken uit de wet. Het beslag moet jaarlijks op dezelfde wijze kunnen worden aangepast. Tot slot mag de uitoefening van dit recht in de praktijk niet onmogelijk of uiterst moeilijk zijn.

Om te vermijden dat mevrouw Herteleer een rechtszaak zou aanspannen vroeg de Ombudsman Pensioenen aan de Federale Pensioendienst of er in dit pensioendossier eventueel een pragmatische oplossing voor het probleem kon uitgewerkt worden.

De FPD heeft een negatief antwoord gegeven op onze vraag en heeft dit als volgt geargumenteed, wij citeren:

“De Federale Pensioendienst begrijpt de zorgen van mevrouw Herteleer. Op basis van uw argumenten en de juridische teksten, zijn we tot onderstaande redenering gekomen.

Het loonbeslag wordt berekend op basis van het nettobedrag dat de gepensioneerde ontvangt. Omdat de belastingregels anders zijn afhankelijk van het woonland, kan het netto-inkomen hoger of lager uitvallen. Dit is een gevolg van het fiscale regime en niet van de beslagwetgeving. Het beslag is in overeenstemming met de Belgische beslagwetgeving. De Federale Pensioendienst heeft zijn verplichtingen zoals bepaald in het Gerechtelijk Wetboek naar de schuldeiser toe nagekomen.

Betrokkene beroept zich op het (Europees) gemeenschapsrecht, met o.a. het Arrest Pusa. Dit arrest was het gevolg van een prejudiciële vraag van Finland. Deze is niet rechtstreeks van toepassing op de Belgische wetgeving.

Bovendien staat in dit arrest vermeld dat “deze regels niet tot gevolg hebben dat de uitoefening van dit recht (recht op vrij verkeer) in de praktijk onmogelijk of uiterst moeilijk wordt”. Na analyse is gebleken dat er een verschil is van 37,67 EUR beslag per maand. Het belastbaar bedrag van mevrouw betreft 1.694,50 EUR. Momenteel wordt er op dit bedrag 121,60 EUR beslag ingehouden. Indien betrokkene in België zou wonen, zou er 94,17 EUR bedrijfsvoorheffing worden ingehouden en 83,93 EUR beslag. Dit maakt dat de uitoefening van het recht op vrij verkeer niet belemmerd wordt, en er moeilijk bepaald kan worden of betrokkene wel degelijk een minder gunstige behandeling krijgt.

Bijgevolg kan de FPD moeilijk akkoord gaan met het instellen van een pragmatische oplossing voor betrokkene.”

De Ombudsdienst Pensioenen kan het antwoord van de Federale Pensioendienst tot op zekere hoogte begrijpen. Het beslag wordt immers door de FPD uitgevoerd conform de regels van de Belgische beslagwetgeving. Dit vooral daar de FPD gelet op het Gerechtelijk Wetboek ook verplichtingen naar de schuldeiser toe heeft. Bovendien zou het beslag op het pensioen niet volledig wegvallen zoals de FPD ook aangeeft.

Doch is het maar de vraag of het in het arrest bedoelde bewijs dat de gepensioneerde moet leveren, met name dat zij in haar woonplaats een specifiek bedrag aan belasting betaald heeft of binnen een bepaalde termijn moet betalen, wel degelijk zo moeilijk kan geleverd worden.

In ieder geval wordt nu niet tegemoetgekomen aan het waarborgen van het vermogen van de gepensioneerde om in zijn levensbehoeften te voorzien zoals dit het geval is voor een gepensioneerde woonachtig in België.

Conclusie

De Ombudsman Pensioenen concludeert dat de Belgische nationale wetgeving inzake beslag op pensioenen in strijd is met de Europese wetgeving (vrij verblijf en verkeer in de Europese Unie) daar het voor beslag vatbare bedrag verschillend is (het beslag wordt immers ingehouden op het netto uitbetaald pensioen) naargelang men in België of in een ander land woont (in dit laatste geval wordt er in tegenstelling tot het eerste geval geen bedrijfsvoorheffing in België ingehouden en is het netto uitbetaald werknemerspensioen en beslag derhalve hoger). Er is immers ook niet voorzien in de mogelijkheid om jaarlijks rekening te houden met de belasting die de gepensioneerde later in zijn woonland moet betalen, ook niet wanneer de gepensioneerde het bewijs levert dat hij op het pensioen in zijn woonland later belasting moet betalen. Op deze manier wordt niet tegemoetgekomen aan het waarborgen van het vermogen om in zijn levensbehoeften te voorzien.

Bijgevolg beveelt de Ombudsman Pensioenen aan de Belgische beslagwetgeving aan te passen zodat deze voor gepensioneerden niet meer in strijd is met het vrij verblijf en verkeer in de Europese Unie.



*Loopbaanvoorwaarde
om vervroegd met pensioen te gaan*

9 HOOFDSTUK

Loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan: tewerkstelling bij internationale organisaties

De laatste jaren ontving de Ombudsdienst Pensioenen meerdere klachten van personen die niet vervroegd met pensioen kunnen gaan daar de jaren dat ze gewerkt hebben bij een internationale organisatie -zonder overdracht van pensioenrechten naar België- niet in aanmerking genomen worden voor de toegang tot het vervroegd pensioen in België.

In dit hoofdstuk worden de meest markante klachten op dit vlak besproken: de resultaten van bemiddelingen gevoerd door de Ombudsman Pensioenen worden toegelicht. Tevens worden verbetersuggesties op wetgevend vlak uiteengezet. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen begeleidde ook een Legal Clinic, een alternatief traject voor de klassieke masterproef aan de KU Leuven, over dit onderwerp. Een Legal Clinic heeft als doel een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen. Deze Legal Clinic werd uitgevoerd door de studente Sophie Luypaert. Aspecten uit dit onderzoek zijn mee opgenomen in de dossierbesprekingen die volgen.

Loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan: tewerkstelling bij een internationale organisatie in een Europees land anders dan het woonland komt na bemiddeling in aanmerking

DOSSIER 39793

De heer Vanhoutte¹ dient op 14 juni 2024 een pensioenaanvraag in om het rustpensioen als werknemer vanaf 1 juni 2025 te bekomen. Naast zijn loopbaan als werknemer in België, heeft hij ook 3 jaar bij European Space Agency (ESA) in Nederland gewerkt gedurende de periode dat hij woonachtig was in België.

De ESA heeft een eigen pensioensysteem en valt niet onder de Nederlandse pensioenwetgeving. Meneer Vanhoutte heeft bovendien, bij zijn vertrek bij de ESA in 1990, zijn pensioenbedrag reeds ontvangen.

De ESA is een internationale organisatie, welke de FPD beschouwt als zijnde onafhankelijk van de Europese Unie. Hierdoor meent de FPD dat de gepresteerde jaren bij de ESA niet kunnen opgenomen worden bij de bepaling van het vervroegd rustpensioen als werknemer.

Bedenkingen

De heer Vanhoutte dient op 14 juni 2024 een pensioenaanvraag in, waarin hij noteert het rustpensioen als werknemer vanaf 1 juni 2025 te willen bekomen. Tijdens deze aanvraag vermeldt hij dat hij, naast zijn loopbaan als werknemer in België, eveneens voor een supranationale instelling te hebben gewerkt, namelijk de ESA. Hij vermeldt dat hij voor de tewerkstelling pensioenrechten opent en hiervoor reeds een pensioen ontvangt.

De heer Vanhoutte bereikt op de gevraagde ingangsdatum de leeftijd van 65 jaar. De wettelijke pensioenleeftijd bedraagt vanaf 2025 evenwel 66 jaar², waardoor hij moet voldoen aan de vervroegingsvoorwaarden om het rustpensioen als werknemer te kunnen opnemen.

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

² Artikel 2 §1 2° van het KB van 23.12.1996

Om op de leeftijd van 65 jaar het vervroegd rustpensioen als werknemer te kunnen opnemen, dient hij een beroepsloopbaan van minstens 42 loopbaan jaren aan te tonen³.

Een loopbaanjaar telt in de werknemersregeling mee voor de bepaling van de vroegst mogelijke ingangsdatum, wanneer de tewerkstelling gedurende dat jaar overeenstemt met $\frac{1}{3}^{\text{de}}$ van een voltijdse tewerkstelling⁴. Een voltijdse arbeidsregeling omvat 312 dagen⁵, waardoor de heer Vanhoutte minstens 104 dagen per loopbaanjaar dient aan te tonen, om het jaar in aanmerking te laten nemen voor de bepaling van de vroegste ingangsdatum.

De loopbaan als werknemer in België toont echter slechts 39 geldige loopbaan jaren aan, wat onvoldoende is om het rustpensioen als werknemer vervroegd te kunnen opnemen. De Federale Pensioendienst weigert hierop het rustpensioen als werknemer vanaf ingangsdatum 1 juni 2025.

De heer Vanhoutte diende een klacht in bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Wat later spande de heer Vanhoutte teneinde zijn rechten te vrijwaren een rechtszaak aan tegen de FPD op 6 november 2024.

De Ombudsman Pensioenen zette zijn bemiddeling toch verder. Immers sinds 24 maart 2024 kan ingevolge de wet van 29 februari 2024 tot wijziging van het KB 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 het onderzoek van een klacht en de bemiddeling voortaan worden voortgezet wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij de rechtbank wordt ingesteld, dit uiterlijk tot het vonnis van de bevoegde rechtbank of het arrest van het bevoegde hof in kracht van gewijsde is getreden. Dit gebeurde ook in casu.

Merk in dit kader op dat vóór 24 maart 2024 de Ombudsdienst Pensioenen bij het indienen van een verzoekschrift zijn bemiddeling diende op te schorten. Overeenkomstig artikel 23 van het Handvest van de sociaal verzekerde is de termijn om in beroep te gaan bij de arbeidsrechtbank 3 maanden voor betwistingen omtrent werknemers- en zelfstandigenpensioenen. Dit is een vervaltermijn wat inhoudt dat het recht om in beroep te gaan onherroepelijk vervalt drie maanden na kennisname van de pensioenbeslissing. Dit werd nog bevestigd in een vonnis van 21 november 2022 van de arbeidsrechtbank van Leuven⁶. De beroepstermijn van 3 maanden belette in heel wat zaken dat door bemiddeling bij de Ombudsdienst Pensioenen tot een akkoord kan gekomen worden⁷. Gelukkig behoort dit tot het verleden.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft verschillende troeven: de kosteloosheid, de laagdrempeligheid, het minder formele karakter 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, aangevuld met een helicopterview over de wettelijke pensioenstelsels (werknemer, ambtenaar, zelfstandige, overzeese sociale zekerheid) versterkt deze troeven. Al deze voordelen voor de klager blijken uit de bemiddeling.

Keren we terug naar de bemiddeling zelf.

De Ombudsman Pensioenen wierp op 13 november 2024 in zijn bemiddelingsvoorstel aan de FPD volgende argumenten op:

- Het is vaste rechtspraak van het Hof van Justitie van de EU dat een onderdaan van de Europese Unie, die in een andere lidstaat dan het land van herkomst werkt, zijn statuut van werknemer in de zin van artikel 48 lid 1 van het EU-verdrag niet verliest op grond van het bekleden van een functie binnen een internationale organisatie.

³ Artikel 4 §2 1ste lid 5° van het KB van 23.12.1996

⁴ Artikel 4 §2 2de lid 2° van het KB van 23.12.1996

⁵ Artikel 28bis van het KB van 21.12.1967

⁶ Arrbr. Leuven 21 november 2022, AR 22/75/A gepubliceerd in Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, jaargang 17, nieuwsbrief 2

⁷ Artikel 15 Koninklijk Besluit 27 april 1997 (voor de wetwijziging van 29 februari 2024)

Zie arrest Ferlini 411/98 van het Hof van Justitie van de EU en arrest Echternach en Moritz 389/87 en 390/87 van het Hof van Justitie van de EU.

- Het artikel 45 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU), dat het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie regelt, moet daarenboven zo worden gelezen dat het zich verzet tegen een wetgeving van een EU-lidstaat waarbij de tewerkstelling van een EU-onderdaan bij een internationale organisatie in een andere EU-lidstaat niet in aanmerking wordt genomen bij de bepaling van het recht op een rustpensioen. Ter ondersteuning hiervan verwees de Ombudsman Pensioenen naar het arrest Gardella C-233/12 van 4 juli 2013 van het Hof van Justitie.

De heer Gardella is een Italiaanse onderdaan, die in dienst was bij het Europees Octrooibureau (EOB), gevestigd in een andere lidstaat dan zijn land van oorsprong. Hij heeft de Italiaanse pensioeninstelling (Nationale Instituut voor het Sociale Welzijn) verzocht zijn eerder opgebouwde pensioenrechten in Italië over te dragen naar het pensioenstelsel van het EOB. Echter, het Nationale Instituut voor de Sociale Welzijn heeft dit verzoek afgewezen op grond van de afwezigheid van een bepaling die deze overdracht mogelijk maakt. Het Europees Hof van Justitie oordeelde in het arrest dat indien er geen mechanisme voorhanden is om de voordien opgebouwde nationale pensioenrechten over te dragen naar een internationale organisatie, een regeling aangaande het openen van een recht op een ouderdomspensioen van een lidstaat die geen rekening houdt met tijdvakken van werkzaamheden die een EU-burger heeft volbracht bij een internationale organisatie, die gevestigd is in een andere lidstaat dan zijn land van oorsprong, een schending uitmaakt van artikel 45 VWEU. Het gegeven dat er geen mogelijkheid wordt voorzien tot overdracht van de voordien opgebouwde pensioenrechten als zodanig is dus geen probleem volgens het Hof van Justitie. Echter. Doch -en nu volgt het determinerende aspect van dit arrest voor de situatie van meneer Vanhoutte- geen rekening houden met de gepresteerde tijdvakken bij een internationale organisatie om de vroegste pensioendatum te bepalen, is dit wel. Het schendt namelijk het vrij verkeer van werknemers (art. 45 VWEU).

De Ombudsman Pensioenen concludeerde dat de elementen in het arrest Gardella heel dicht aanleunen bij het dossier van meneer Vanhoutte. In beide zaken is er sprake van een tewerkstelling bij een internationale organisatie, die zich in een andere lidstaat bevindt dan de lidstaat van oorsprong van de betrokken partij. Met andere woorden, er is sprake van een grensoverschrijdend element, wat de toepassing van het recht op vrij verkeer van werknemers (art. 45 VWEU) mogelijk maakt.

De Ombudsman Pensioenen vroeg daarom aan de Federale Pensioendienst om de mogelijkheid te bekijken om de loopbaan bij de ESA in aanmerking te nemen voor de bepaling van het vervroegd pensioen, gelet op het arrest Gardella. Het niet in aanmerking nemen van deze tijdvakken is immers in strijd met het artikel 45 VWEU, namelijk het vrij verkeer van werknemers.

Conclusie

De Federale Pensioendienst nam het arrest Gardella in ogenschouw en concludeerde finaal dat de gepresteerde tijdvakken bij de ESA in aanmerking dienen genomen te worden voor de bepaling van het vervroegd rustpensioen.

Hij kent dan ook aan de heer Vanhoutte zijn rustpensioen als werknemer toe vanaf 1 mei 2025, reeds één maand voor de initieel gevraagde ingangsdatum. Doordat hij niet hoeft te wachten tot de wettelijke pensioendatum van 66 jaar om het rustpensioen als werknemer te kunnen opnemen, ontvangt hij 13 maanden extra pensioen. Dit voor een totaalbedrag van 36.849,30 EUR.

Hierdoor kon aan de heer Vanhoutte wel het rustpensioen als werknemer vanaf 1 mei 2025 toegekend worden, waardoor beide partijen zich onderling akkoord verklaarden om de aangespannen rechtszaak stop te zetten.

De arbeidsauditeur dient het dossier niet te onderzoeken en er dient geen zitting meer plaats te vinden in de aanwezigheid van 3 rechters, de arbeidsauditeur en een griffier. Dit betekent een besparing voor justitie. De bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen heeft dus naast de hogergenoemde voordelen voor de klager ook budgettaire voordelen voor Justitie.

De feiten

De heer Aerts bezorgt eind februari 2025 volgende klacht aan de Ombudsman Pensioenen.

De heer Aerts was onder andere werkzaam als vast benoemd ambtenaar bij de FOD Financiën. In de periode van 1 april 2011 tot en met eind december 2015 genoot hij een verlof voor opdracht van algemeen belang dat gelijkgesteld is met dienstactiviteit voor het uitoefenen van een opdracht bij de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) in Frankrijk.

Hij meent dat deze periode dient in aanmerking genomen te worden voor het vaststellen van de vroegst mogelijke pensioendatum omdat dit verlof gelijkgesteld is met dienstactiviteit.

De heer Aerts vraagt op 9 januari 2025 of de periode van 1 april 2011 tot 31 december 2015, gedurende dewelke hij bij de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) die gevestigd is in Parijs (Frankrijk) tewerkgesteld was, in aanmerking wordt genomen voor de bepaling van zijn vroegst mogelijke ingangsdatum.

De FPD heeft toegang tot het luik historiek adressen uit het rijksregister waar men kan zien dat de heer Aerts heel zijn leven in België gewoond heeft.

De FPD antwoordt op 9 januari 2025 dat diensten die gepresteerd zijn bij de OESO niet in aanmerking komen voor het bepalen van de vroegst mogelijke ingangsdatum van zijn Belgisch pensioen. Bovendien heeft zijn werkgever deze periode als een verlof dat niet gelijkgesteld is met dienstactiviteit in het elektronisch dossier ingebracht.

Bedenkingen

Op basis van de wetgeving van toepassing in februari 2025 is de pensioenleeftijd van de heer Aerts 66 jaar (geboren in 1961). Hij kan, nog steeds op basis van diezelfde wetgeving van toepassing in februari 2025 een vervroegd pensioen bekomen op zijn 60 jaar als hij 44 jaar van minstens 104 voltijdse dagequivalenten tewerkstelling of gelijkstelling als werknemer of 4 maanden als ambtenaar of 2 kwartalen met volledige bijdragebetaling als zelfstandige kan bewijzen. Op zijn 61 of 62 jaar kan hij zijn vervroegd pensioen bekomen na het bewijs van 43 jaar en vanaf zijn 63^{ste} met het bewijs van een tewerkstelling of gelijkstelling van 42 jaar.

De heer Aerts begon zijn loopbaan in 1981 (slechts 51 dagen legerdienst en dus niet aanneembaar voor de bepaling van de vroegst mogelijke pensioendatum). Vanaf 1982 zijn alle jaren aanneembaar tot en met 2011. De jaren 2012 tot en met 2015 werden niet in aanmerking genomen. Vanaf 2016 werden de jaren opnieuw in aanmerking genomen.

Zonder de jaren van verlof voor opdracht gedurende dewelke hij bij de OESO gewerkt heeft, heeft de heer Aerts nooit voldoende jaren om vervroegd met pensioen te gaan. Dat is de reden dat de FPD hem antwoordt dat hij geen vervroegd pensioen kan bekomen, dit in tegenstelling tot een eerdere raming waarin de jaren bij de OESO wel in aanmerking genomen werden.

De interventie van de Ombudsman Pensioenen bij de FPD was dubbel.

Enerzijds vroeg de Ombudsman Pensioenen om de loopbaan te laten aanpassen door de werkgever zodat het verlof voor opdracht correct werd weergegeven in het elektronisch dossier.

Anderzijds vroeg de Ombudsman Pensioenen het dossier te herzien, rekening houdende met een eerder door de FPD ingenomen standpunt in het dossier Vanhoutte. Met name dat het niet in aanmerking nemen van de tewerkstelling bij een internationale instelling gelegen in een ander land dan het woonland een schending zou betekenen van het artikel 45 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU), dat het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie regelt. Dit artikel moet zo gelezen worden dat het zich verzet tegen een wetgeving van een EU-lidstaat waarbij de tewerkstelling van een EU-onderdaan bij een internationale organisatie in een andere EU-lidstaat niet in aanmerking wordt genomen bij de bepaling van het recht op een rustpensioen (zie arrest Gardella C-233/12 van 4 juli 2013 van het Hof van Justitie van de Europese Unie). De Ombudsdienst Pensioenen streeft immers niet enkel een curatieve oplossing voor klachten na, doch bepleit tevens

een preventieve werking door aan de pensioendienst te vragen de bekomen bemiddelingsresultaten ook in andere analoge gevallen toe te passen.

Conclusie

De FPD erkende op 6 maart 2025 dat het standpunt ingenomen naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen in het dossier Vanhoutte in casu ten onrechte niet was toegepast. De FPD heeft naar aanleiding van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen zijn standpunt aangepast. De bemiddeling had dus niet enkel een curatieve doch ook preventieve werking. De FPD neemt de periode bij de OESO in Frankrijk van 1 april 2011 tot en met 31 december 2015 in aanmerking voor de vroegst mogelijke pensioendatum. De heer Aerts kan zijn vervroegd pensioen bekomen zodra hij dit aanvraagt.

De heer Aerts wenste zijn vervroegd pensioen vanaf 1 januari 2026. De Ombudsdienst Pensioenen wees hem er nog op dat hij ten laatste in december 2025 een aanvraag moest indienen. Het pensioen gaat immers ten vroegste in vanaf de eerste van de maand volgend op de aanvraag.

DOSSIER 41226

De feiten

De heer Buyle werkt bij de NAVO sinds 2007. Hij bouwt pensioenrechten op onder het NATO Defined Contribution Pension Scheme. Voorheen werkte hij bij het departement Landsverdediging. Hij ziet op mypension dat zijn loopbaan bij de NAVO niet vermeld wordt en dus niet meetelt voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan. Dit heeft tot gevolg dat hij niet vóór de wettelijke pensioenleeftijd (66 jaar) zijn Belgische pensioen kan bekomen. Betrokkene heeft bij de NAVO in Duitsland gewerkt op het moment dat hij woonachtig was in België.

De heer Buyle vraagt op 5 mei 2025 aan de Ombudsdienst Pensioenen een “simulatie of schatting van de aanvullende bijdrage die hij moet betalen om het vereiste aantal jaren te bereiken voor de erkenning van een volledige loopbaan, en op die manier in aanmerking te komen voor de vervroegde pensioenregeling”.

Bedenkingen

Vermits de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is om vragen te beantwoorden wordt deze vraag op 8 mei 2025 overgemaakt aan de FPD. Gelet op het feit dat, ondanks dat de FPD zijn standpunt over het in aanmerking nemen van een tewerkstelling bij een internationale instelling tijdens de woonst in een ander land voor de loopbaanvoorwaarde om toegang te krijgen tot het vervroegd pensioen na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen gewijzigd had, doch dit ten onrechte niet toegepast had in het dossier van de heer Aerts, verwees de Ombudsman Pensioenen in zijn doorzending expliciet naar zijn bemiddeling in het dossier van de heer Vanhoutte (arrest Gardella C-233/12 van 4 juli 2013 van het Hof van Justitie). Daarenboven stelde de Ombudsman Pensioenen vast dat pensioenrechten enkel naar het werknemerspensioenstelsel in België kunnen overgedragen worden in het kader van artikel 14 van de wet van 10 februari 2003 op voorwaarde dat er pensioenrechten opgebouwd worden in het werknemersstelsel in België volgend op de tewerkstelling bij de NAVO, wat in casu niet het geval was. Een overdracht naar België was dus niet mogelijk.

Conclusie

De FPD antwoordt vrij snel op 12 mei 2025 aan de heer Buyle dat zijn periode van tewerkstelling bij de NAVO in Duitsland in aanmerking zal komen voor de loopbaanvoorwaarde voor het vervroegd pensioen.

DOSSIER 35985

De feiten

De heer Vanstichel besloot, na 30 jaar tewerkstelling als ambtenaar bij Defensie in België, bij de NAVO in Duitsland te gaan werken. Op dat moment bleef hij woonachtig in België. Na zijn indiensttreding bij de NAVO merkt hij op mypension op dat zijn vroegste pensioendatum is opgeschoven naar 67 jaar. Dit terwijl zijn vroegste pensioendatum bij Defensie op 58 jaar lag.

Uit contact met de Federale Pensioendienst in 2021 blijkt dat de heer Vanstichel niet meer in aanmerking komt voor het vervroegd rustpensioen. De FPD deed hem mee dat België geen

overeenkomst heeft met de NAVO, waardoor deze gewerkte jaren niet worden opgenomen in de pensioenloopbaan.

Conclusie

Vermits na de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen in het dossier van de heer Vanhoutte de FPD zijn standpunt heeft gewijzigd tellen ook voor de heer Vanstichel de jaren van tewerkstelling bij de NAVO in Duitsland mee voor de loopbaanvoorwaarde van zijn vervroegd pensioen in België.

Algemene Conclusie

Meer algemeen werpt de Ombudsman Pensioenen de vraag op of het wel te verdedigen is dat periodes van tewerkstelling bij internationale en supranationale instelling voor (toekomstig) gepensioneerden die in België woonden en tegelijkertijd in België bij een internationale of supranationale instelling gewerkt hebben en die zich niet op het vrij verkeer van werknemers zoals verwoord in het arrest Gardella kunnen beroepen en die geen gebruik kunnen maken of gemaakt hebben van een overdracht van de pensioenrechten naar België of zich kunnen beroepen op het arrest My⁸ niet in aanmerking genomen worden voor de toegang tot het vervroegd pensioen.

Gelet op de vestiging van heel wat internationale en supranationale instellingen in België worden hierdoor mogelijks bepaalde personen met een profiel dat aansluit bij het door deze instellingen gevraagde profiel ontmoedigd om de overstap te maken. Een resultaat dat, in tijden van een globaliserende tewerkstelling en toenemende ongerustheid, te betreuren valt.

De wil van de wetgever betreffende artikel 4 §2 van het KB van 23 december 1996⁹, een artikel dat de periodes oplijst die in aanmerking genomen worden voor het vervroegd pensioen, kan afgeleid worden uit verscheidene parlementaire stukken¹⁰. Hierin is te lezen dat het de bedoeling van de wetgever is om de graad van tewerkstelling te verhogen en mensen met een lange loopbaan te belonen.

Ook de pensioendienst stelde zich deze vraag.

De Ombudsman Pensioenen werpt hier wel de vraag op of het niet aangewezen is om te proberen een bilaterale overeenkomst betreffende de sociale zekerheid af te sluiten met de internationale en intranationale instellingen. Merk in dit kader op dat ook voor een betrouwbare toepassing van de aanpassing van de indexering van Belgische wettelijke pensioenen zoals verwoord in de programmawet van 18 juli 2025 het nuttig zou zijn dat er een bilaterale overeenkomst afgesloten wordt met deze instellingen.

België heeft op heden immers 25 bilaterale overeenkomsten buiten EU, aangaande het meetellen van periodes van tewerkstelling, met verscheidene landen waaronder Canada¹¹, Israël¹² en Chili¹³ gesloten. In de memorie van toelichting van de bilaterale akkoorden met de voormelde landen is de volgende redenering terug te vinden: behoud van socialezekerheidsrechten die in beide landen verworven zijn. Een bilaterale overeenkomst met de internationale en supranationale instellingen zou dezelfde redenering kunnen genieten. Het ontbreken van een bilaterale overeenkomst tussen België en de supranationale en internationale instellingen bemoeilijkt namelijk de toegang tot het vervroegd pensioen in België: immers de periodes van tewerkstelling tellen niet mee in de berekening van de

8 In het arrest My van het Hof van Justitie van de Europese Unie d.d. 16/12/2004 met nummer C-293/03 (zie ECLI:EU:C:2004:821) heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie geoordeeld dat artikel 10 EG, in samenhang met het Statuut van de ambtenaren van de Europese Gemeenschappen, dient aldus te worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een nationale regeling op grond waarvan het niet is toegestaan dat voor het ontstaan van een recht op een vervroegd rustpensioen krachtens het nationale stelsel rekening wordt gehouden met de door een gemeenschapsonderdaan in dienst van een gemeenschapsinstelling gewerkte jaren.

9 Artikel 4 §2 van het KB van 23 december 1996:

“De mogelijkheid om overeenkomstig paragraaf 1 een vervroegd rustpensioen te bekomen is onderworpen aan de voorwaarde dat de belanghebbende een loopbaan bewijst van een bepaald aantal kalenderjaren waarvoor pensioenrechten kunnen worden geopend krachtens dit besluit, de wet van 20 juli 1990 tot instelling van een flexibele pensioenleeftijd voor werknemers en tot aanpassing van de werknemerspensioenen aan de evolutie van het algemeen welzijn, het koninklijk besluit nr. 50, een Belgische regeling voor arbeiders, bedienden, mijnwerkers, zeevarenden of zelfstandigen, een Belgische regeling toepasselijk op het personeel van de overheidsdiensten of van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, iedere andere Belgische wettelijke regeling of iedere buitenlandse regeling waarop de bepalingen van de Europese verordeningen of van internationale overeenkomsten waar België door gebonden is en die betrekking hebben op de sociale zekerheid, van toepassing is.”

10 Voorstel van de wet tot verhoging van de wettelijke leeftijd voor het rustpensioen, de voorwaarden voor de toegang tot het vervroegd pensioen en de minimumleeftijd voor het overlevingspensioen, Parl. St. Kamer 2014-2015, nr. 1180/001, 6 (<https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/1180/54K1180001.pdf>); Plenaire sessie (beknopt), Parl. St. Kamer 2014-2015, nr. 069, 66.

11 Overeenkomst 10 mei 1984 over de sociale zekerheid tussen België en Canada, BS 10 februari 1987

12 Overeenkomst van 21 maart 2014 betreffende de sociale zekerheid tussen het Koninkrijk België en de Staat Israël, BS 12 oktober 2017

13 Overeenkomst van 9 september 1996 betreffende de sociale zekerheid tussen het Koninkrijk België en de Republiek Chili, BS 23 november 1999

vereiste loopbaan voor het openen van een recht op vervroegd pensioen in (één van) de Belgische pensioenstelsels. Een overdracht van pensioenrechten naar België is immers niet altijd mogelijk¹⁴.

De Ombudsman Pensioenen spreekt wel uitdrukkelijk over “trachten af te sluiten”, immers ook hij weet, of zoals de minister van Pensioenen geantwoord heeft in 2022 op de vraag van parlementslid Lanjri waarom een tewerkstelling bij de NAVO niet in aanmerking genomen wordt voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan, dat “*er geen wederkerigheid kan afgedwongen worden*”¹⁵.

Tevens trekt de Ombudsman Pensioenen de aandacht op de redenering van de advocaat-generaal Tizzano van 9 september 2004 in de zaak My, C-293/03 (Hof van Justitie van 16 december 2004).

De advocaat-generaal merkte op dat burgers, die toevallig worden tewerkgesteld bij een internationale instelling die zich in het land van woonplaats bevindt, zich niet kunnen beroepen op het artikel 45 VWEU. Werkt diezelfde burger op een standplaats van diezelfde internationale instelling gevestigd in een ander land dan zijn woonland, dan is er wel een grensoverschrijdend element aanwezig.

Dit zou betekenen dat de burgers die bij een internationale instelling gaan werken zich eerder doorheen hun loopbaan dienen te focussen op het land waar de internationale instelling gehuisvest is en niet zozeer op hun eigen loopbaan bij deze instelling indien ze willen vermijden niet vervroegd in België met pensioen te kunnen gaan ondanks dat ze een lange loopbaan hebben.

De redenering –die niet weerhouden werd in het arrest My- waarnaar de advocaat-generaal verwijst, waarbij men uitgaat dat wanneer men bij een internationale instelling gaat werken er reeds sprake is van een overschrijding van “juridische grenzen” (overgang van een nationale rechtsorde naar een andere internationale gewaarborgde rechtsorde) en niet enkel wanneer men “fysieke grenzen” gelet op de vestigingsplaats van de internationale instelling overschrijdt (wonen en werken in een verschillende lidstaat van de EU), lijkt dan ook een manier te zijn om te vermijden dat burgers die bij een internationale instelling in hun woonland werken benadeeld zouden worden bij de toegang tot hun vervroegd pensioen in België ondanks hun lange loopbaan.

De Federale Pensioendienst meldde aan de Ombudsman Pensioenen dat toen de Ombudsman Pensioenen bij de eerste bemiddeling gevraagd had het arrest Gardella toe te passen, de FPD een uitgebreide analyse gemaakt had en tot de conclusie gekomen was dat het onbillijk zou zijn bij zij, die zich niet op het vrij verkeer van werknemers binnen de Europese Unie kunnen beroepen, de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling niet in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen daar ze wonen in het land waar de supranationale of internationale instelling gevestigd is. De FPD meldde dat ook hij toen reeds de beslissing genomen had om de tewerkstelling bij een supranationale of internationale instelling in de Europese Unie in aanmerking te nemen voor het vervroegd pensioen zodat aan de wil van de wetgever tegemoetgekomen wordt om de mensen met een lange loopbaan te belonen, met name dat ze vroeger met pensioen kunnen gaan.

¹⁴ Zo is bijvoorbeeld een overdracht van de Europese Commissie naar het Belgische werknemerspensioen niet mogelijk wanneer de laatste tewerkstelling voorafgaand aan de pensionering zich afspeelt bij de Europese Commissie.

¹⁵ De Kamer van Volksvertegenwoordigers - Schriftelijke vraag en antwoord nr 55-355 : NAVO. - Pensioenen. - Strada lex



*Vrijwillige terugbetaling van een terecht
ontvangen werkloosheidsuitkering ten voordele
van een hogere pensioenuitkering*

Vrijwillige terugbetaling van een terecht ontvangen werkloosheidsuitkering ten voordele van een hogere pensioenuitkering

DOSSIER 40425

De feiten

De heer Deschamps¹ ontving het gezinspensioen als werknemer en zelfstandige. Zijn echtgenote oefende daarnaast een toegelaten activiteit als onthaalouder in het sui generis statuut uit. Zij ontving voor enkele maanden in 2022 een uitkering van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW), waardoor het gezinspensioen werd herleid naar het pensioen als alleenstaande. De heer Deschamps betwist dat het om werkloosheidssteun gaat en vindt de terugvordering dan ook onterecht.

Bedenkingen

De heer Deschamps ontvangt sinds 1 juli 2022 een gezinspensioen als werknemer en zelfstandige. Tijdens het onderzoek naar zijn pensioenrechten, verklaarde hij op 10 maart 2022 dat zijn echtgenote geen sociale uitkeringen ontving. Op 15 maart 2022 maakte de pensioendienst hem de beslissing betreffende het rustpensioen als werknemer over, waar we op pagina 3 het volgende lezen: “Uw huwelijkspartner kan geen sociale uitkering cumuleren met uw gezinspensioen. Indien uw huwelijkspartner een sociale uitkering ontvangt, dan moet u de ten onrechte ontvangen bedragen terugbetalen.”

Bij de aanvullende informatie op pagina 9 van dezelfde kennisgeving, staat nog de volgende tekst: “Uw huwelijkspartner mag geen enkel vervangingsinkomen genieten. Het gaat hier onder andere om ziektevergoeding, invaliditeitsvergoeding, werkloosheidsvergoeding, SWT, tijdskrediet, loopbaanonderbreking, Vlaams zorgkrediet.”

De pensioenwetgeving voorziet hierbij dat het genot van een uitkering, door de pensioengerechtigde of zijn echtgenote, aan de desbetreffende pensioendienst moet gemeld worden².

Op de kennisgeving van het rustpensioen als zelfstandige, die op 25.03.2022 werd overgemaakt, vinden we op pagina 3 eenzelfde melding:

“U bent verplicht aan het R.S.V.Z. mee te delen:

Het genot, in uw hoofde of in hoofde van uw echtgenote, van een uitkering wegens ziekte, invaliditeit, onvrijwillige werkloosheid, loopbaanonderbreking bij toepassing van een Belgische of buitenlandse wetgeving inzake sociale zekerheid of van een statuut dat van toepassing is op het personeel van een volkenrechtelijke instelling, of van een aanvullende vergoeding toegekend in het kader van een conventioneel brugpensioen.”

De echtgenote van de heer Deschamps werkt als onthaalouder in het sui generis statuut. Het sui generis statuut is van kracht sinds 1 april 2003 als overgangsstatuut naar een volwaardige sociale bescherming voor de onthaalouders. Een onthaalouder in het specifieke sociale statuut is geen werknemer of zelfstandige. De onthaalouder krijgt via dit eigen statuut beperkte toegang tot de sociale zekerheid.

Het statuut omvat ook een aantal specificiteiten:

- De onthaalouder sluit met de gekozen dienst een samenwerkingsovereenkomst: het arbeidsrecht is niet van toepassing.

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

² Artikel 21quater van het KB van 21.12.1967
Artikel 201 van het KB van 22.12.1967

- De onthaalouder ‘sui generis’ ontvangt een onkostenvergoeding op basis van de geleverde kindopvangdagen.
- Onthaalouders hebben een vrije keuze in het al dan niet opvangen van kinderen die door de dienst doorgestuurd worden.
- Wanneer de kinderen niet komen, kan de onthaalouder aanspraak maken op een opvanguitkering. De opvanguitkering is geregeld via het systeem van de tijdelijke werkloosheid en wordt uitbetaald door de RVA.

Op de website van de RVA lezen we dat de opvanguitkering een uitkering is die de RVA toekent aan een onthaalouder, indien haar inkomsten dalen omdat de bij haar ingeschreven kinderen afwezig zijn, omwille van redenen onafhankelijk van haar wil.

We kunnen dus concluderen dat de opvanguitkering wordt toegekend ter vervanging van de gedaalde inkomsten wegens afwezige kinderen. Bijgevolg mogen we dit beschouwen als een vervangingsinkomen.

Omdat het gezinspensioen niet cumuleerbaar is met een vervangingsinkomen³, gaf de pensioendienst aan de heer Deschamps nog de mogelijkheid om het vervangingsinkomen terug te betalen aan de uitbetalingsinstelling. Hierdoor zou de cumulatie komen te vervallen en zou de heer Deschamps het gezinspensioen kunnen behouden. Deze aangereikte oplossing van de Federale Pensioendienst kadert binnen de mogelijkheden van de pensioenwetgeving.

Uit reactie van de RVA blijkt zo’n terugbetaling van de terecht ontvangen opvanguitkering voor onthaalouders evenwel niet mogelijk te zijn: de RVA beweert zich hiervoor te baseren op de werkloosheidsreglementering. De werkloosheidsreglementering behoort niet tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst Pensioenen. Wij stuurden de klacht van de heer Deschamps, voor wat betreft het terugbetalen van de werkloosheidsuitkering, dan ook door naar de federale Ombudsman.

Gezien een terugbetaling van de opvanguitkering volgens de RVA niet mogelijk is, kon de Federale Pensioendienst dan ook niet anders dan het gezinspensioen te herleiden naar een pensioen als alleenstaande voor de betrokken maanden.

De heer Deschamps vroeg zich hierbij af of de sanctie bij zo’n cumulatie proportioneel is met de bescheiden sommen van het vervangingsinkomen. Er wordt hem immers een totaalbedrag van 1.633,26 euro teruggevorderd, terwijl zijn echtgenote gedurende het jaar 2022 slechts voor 11 dagen een opvanguitkering van de RVA heeft ontvangen (om en bij de 40 euro per dag, wat betekent ongeveer 440 euro in 2022).

DOSSIER 41575

De feiten

De heer Willekens ontvangt een overlevingspensioen als werknemer en als ambtenaar. Hij combineert zijn overlevingspensioen met een voltijdse tewerkstelling als werknemer in de bouwsector. Tijdens dagen van slecht weer werd hij af en toe op tijdelijke werkloosheid geplaatst, waardoor zijn overlevingspensioen wordt teruggevorderd. Meneer Willekens geeft aan dat hij niet op de hoogte was dat dit als een vervangingsinkomen wordt beschouwd.

Bedenkingen

De Federale Pensioendienst kende aan de heer Willekens, naar aanleiding van het overlijden van zijn echtgenote, op 18 augustus 2023 een overlevingspensioen als werknemer en ambtenaar toe. Hij diende, om beide overlevingspensioenen te ontvangen, het formulier ‘Verklaring Pensioen, beroepsactiviteit en vervangingsinkomen’ ingevuld in te sturen. Op dit keuzeformulier werd er op pagina 1 verwezen naar de bijlage ‘Keuzemogelijkheden – pensioen, beroeps- en vervangingsinkomens’.

Op deze bijlage staat bij het Lexicon op pagina 6 volgende verduidelijking omtrent het vervangingsinkomen:

³ Artikel 3 §1 van de Wet van 20.07.1990
Artikel 9 §1 1° d) van het KB nr.72 van 10.11.1967

Vervangingsinkomen:

- Werkloosheid, brugpensioen, SWT;
- Ziekte- en/of invaliditeit;
- Tijdskrediet, loopbaanonderbreking en thematische verloven;
- Vlaams zorgkrediet

Uit het dossier blijkt dat de heer Willekens op 27 oktober 2023 nog navraag bij de Federale Pensioendienst heeft gedaan omtrent zijn keuzemogelijkheden. Zij antwoorden hem het volgende:

“U kan uw overlevingspensioen combineren met een vervangingsinkomen gedurende 12 maanden. Als uw overlevingspensioen als werknemer hoger is dan 822,19 euro per maand zal het beperkt worden tot dit bedrag. U kan uw overlevingspensioen cumuleren met een beroepsinkomen. De inkomsten uit deze beroepsactiviteit zijn beperkt tot 21.505,00 euro (= bruto beroepsinkomen) per jaar. De jaargrens is van toepassing op het beroepsinkomen van een volledig jaar. Voor het jaar waarin u op pensioen gaat, berekenen we de jaargrens in verhouding tot het aantal maanden waarin u pensioen ontvangt.”

We vinden deze uitleg eveneens terug op de bijlage ‘Keuzemogelijkheden...’, waar op pagina 3 en 4 de combinatie van het overlevingspensioen met een vervangingsinkomen wordt toegelicht:

Keuze 3: U wilt uw overlevingspensioen combineren met uw vervangingsinkomen
We betalen u **gedurende 12 maanden een beperkt overlevingspensioen**.
Als u deze mogelijkheid kiest:

- ontvangt u gedurende 12 maanden uw overlevingspensioen;
- en als uw overlevingspensioen:
 - als ambtenaar hoger is dan 822,19 EUR per maand, dan zal dit **beperkt worden tot dit bedrag**;
 - als werknemer hoger is dan 973,39 EUR per maand, dan zal dit **beperkt worden tot dit bedrag**;
- **bouwt u verder uw eigen rustpensioen op:** deze periode telt mee om uw vroegst mogelijke pensioendatum te bepalen en uw pensioenbedrag te berekenen.

Wilt u na deze 12 maanden uw volledig overlevingspensioen ontvangen?

Ja	Nee
We betalen uw volledig overlevingspensioen	We betalen uw overlevingspensioen niet meer
U mag geen vervangingsinkomen meer ontvangen	U mag uw vervangingsinkomen ontvangen
U kunt verder pensioenrechten opbouwen voor uw rustpensioen als u blijft werken Opgelet: u moet uw beroepsinkomen beperken : - tot de jaargrens uit keuze 1, U ontvangt uw volledig overlevingspensioen - tot de jaargrens uit keuze 2, Uw overlevingspensioen wordt preventief verminderd	U bouwt verder pensioenrechten op voor uw rustpensioen als: • u blijft werken; • u een vervangingsinkomen ontvangt.

De heer Willekens diende finaal op 14 november 2023 het formulier “Verklaring Pensioen, beroepsactiviteit en vervangingsinkomen” in, waarbij hij ervoor koos om zijn overlevingspensioen vanaf 1 juni 2023 te ontvangen met een preventieve vermindering. Hij vermeldde verder over geen vervangingsinkomen te beschikken.

De bijlage vermeldde verder nog bij de gekozen optie dat de heer Willekens geen vervangingsinkomen meer mag ontvangen.

Met de ondertekening van het formulier “Verklaring pensioen, beroepsactiviteit en vervangingsinkomen” verbond hij zich er ook toe om op een later moment ieder bijkomend vervangingsinkomen onmiddellijk aan de FPD te melden.

We moeten dan ook concluderen dat de Federale Pensioendienst aan de heer Willekens de nodige informatie heeft aangereikt bij het maken van zijn keuze en ook duidelijk heeft aangegeven dat bij de combinatie (voor hoogstens 12 maanden) van het overlevingspensioen met een vervangingsinkomen, het overlevingspensioen zal beperkt worden.

De pensioendienst stelde evenwel op 21 augustus 2025 vast dat hij gedurende de periode augustus 2023 tot en met februari 2025 en de maanden april 2025 en juni 2025 een vervangingsinkomen, namelijk een tijdelijke werkloosheidsuitkering, had ontvangen.

De heer Willekens gaf aan dat hij niet wist dat tijdelijke werkloosheid ook als een vervangingsinkomen wordt beschouwd. De documenten die hij in 2023 had ontvangen, maken evenwel duidelijk dat

werkloosheid (waaronder uiteraard ook de tijdelijke werkloosheid valt) als vervangingsinkomen gekwalificeerd wordt.

De Federale Pensioendienst had meegedeeld dat een vervangingsinkomen slechts voor 12 maanden kan gecumuleerd worden met het overlevingspensioen, waarbij het bedrag van het overlevingspensioen wordt beperkt. Na afloop van deze 12 maanden wordt het overlevingspensioen, bij verder genot van het vervangingsinkomen, niet meer uitbetaald. Tenzij er uiteraard afstand gedaan wordt van het ontvangen vervangingsinkomen voor deze periode.

Hierin ligt evenwel een probleem bij het genot van een werkloosheidsuitkering. De RVA stelt dat de wetgeving niet voorziet in de terugbetaling van terecht ontvangen werkloosheidsuitkeringen. De werkloosheidsreglementering behoort evenwel niet tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst Pensioenen, doch tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman. Wij stuurden de klacht van de heer Willekens, voor wat betreft het onderzoek naar de mogelijkheid om de terecht ontvangen werkloosheidsuitkering terug te betalen, dan ook door naar de federale Ombudsman.

Gezien een terugbetaling van het vervangingsinkomen niet mogelijk is, kon de Federale Pensioendienst dan ook niet anders dan de pensioenwetgeving toe te passen. De maanden waarin er een onterechte cumulatie van het overlevingspensioen met de tijdelijke werkloosheid was, werden dan ook terecht teruggevorderd.

Algemene conclusie

De pensioenwetgeving rond de cumulatie van pensioenen met een sociale uitkering is duidelijk. Een pensioen mag men in principe niet cumuleren met een vervangingsinkomen.

Een gezinspensioen kan niet worden toegekend wanneer de echtgenoot een vervangingsinkomen geniet. Dit houdt in dat, indien de burger verzaakt aan een reeds ontvangen sociale uitkering en deze terugbetaalt aan de uitbetalingsinstelling, er geen beletsel is om het pensioen alsnog uit te betalen.

Een sociale uitkering kan uitsluitend gecumuleerd worden met een overlevingspensioen voor een maximum van 12 (al dan niet aaneensluitende) maanden (eventueel met een beperking van het overlevingspensioen). Na die periode van twaalf maanden is het overlevingspensioen niet betaalbaar wanneer ook maar één dag in die maand een vervangingsinkomen genoten wordt.

Ook dit houdt ook in dat, indien de burger verzaakt aan een reeds ontvangen sociale uitkering en deze terugbetaalt aan de uitbetalingsinstelling, er geen beletsel is om het pensioen alsnog uit te betalen.

In de eerder besproken casussen gaat het telkens om situaties waarbij er weliswaar een vervangingsinkomen (opvanguitkering als onthaalouder, tijdelijke werkloosheidsuitkering wegens slecht) wordt ontvangen, maar waarvan de burger niet meteen beseft dat het een vervangingsinkomen is.

De RVA stelt dat het niet mogelijk is de terecht uitbetaalde werkloosheidsuitkeringen (werkloosheidsuitkering wegens slecht weer; opvanguitkering onthaalouder) terug te betalen.

Wat betreft de cumulatie van een overlevingspensioen met een vervangingsinkomen na 12 maanden cumulatie zou, de redenering van de RVA volgend, de brief waarin de FPD verwees naar een terugbetaling van ontvangen werkloosheidsuitkeringen bij cumulatie met een overlevingspensioen na 12 maanden dan ook een fout of vergissing kunnen genoemd worden.

Doch de Ombudsman Pensioenen heeft recente rechtspraak⁴ gevonden waarin gesteld wordt dat deze briefwisseling van de FPD geen fout of vergissing bevat. In het vonnis is te lezen: *“de FPD heeft geen fout noch een vergissing gemaakt door aan mevrouw x informatie te hebben verstrekt die conform de reglementering is⁵ en wordt zelf geconfronteerd met een obstructie door de RVA”*.

⁴ AR/22/459/A Arbeidsrechtbank Henegouwen, afdeling Charleroi van 18.04.2024

⁵ De informatie conform de reglementering waarover sprake in het vonnis betreft de zin “Als u ervoor opteert om de opvanguitkering onthaalouder terug te betalen, gelieve dan een bewijs van terugbetaling aan de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen of een bewijs van de RVA over te maken waarin uw engagement om de opvanguitkering onthaalouders terug te betalen bevestigd wordt.”

De rechtszaak betreft de cumulatie van een opvanguitkering als onthaalouder met een overlevingspensioen als werknemer. De RVA was van mening dat de burger de terecht ontvangen opvanguitkering niet kon terugbetalen. Doch de rechtbank verwees evenwel naar de relevante pensioenwetgeving hieromtrent, met name:

- Artikel 25 van het KB nr. 50 van 24.10.1967:
Uitgezonderd in de gevallen en onder de voorwaarden door de Koning bepaald zijn het rust- en overlevingspensioen slechts uitbetaalbaar zo de gerechtigde geen beroepsarbeid uitoefent en zo hij geen vergoeding wegens ziekte, invaliditeit of onvrijwillige werkloosheid bij toepassing van een Belgische of van een buitenlandse wetgeving inzake sociale zekerheid, noch een uitkering wegens loopbaanonderbreking, wegens tijdskrediet, of wegens het verminderen van de arbeidsprestaties, noch een aanvullende vergoeding, toegekend in het kader van een conventioneel brugpensioen, geniet. Hij kan eveneens de gevallen en de voorwaarden bepalen waaronder een deel van het pensioen uitbetaalbaar is.
- Artikel 64 quinquies van het KB van 21.12.1967:
*In afwijking van artikel 25 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, **kunnen de vergoedingen** wegens ziekte of onvrijwillige werkloosheid bij toepassing van een Belgische of buitenlandse wetgeving inzake sociale zekerheid of met een vergoeding wegens invaliditeit bij toepassing van een Belgische wetgeving inzake sociale zekerheid of een uitkering wegens loopbaanonderbreking, wegens tijdskrediet of wegens het verminderen van de arbeidsprestaties of een vergoeding, toegekend in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag, in hoofde van de pensioengerechtigde **gedurende een eenmalige periode van maximaal twaalf al dan niet opeenvolgende kalendermaanden, gecumuleerd worden met uitsluitend een overlevingspensioen. Na verloop van de in het vorige lid bedoelde periode wordt, voor de daaropvolgende periode waarin betrokkene vergoedingen geniet zoals bedoeld in artikel 25 van voormeld koninklijk besluit nr. 50, het genot van het overlevingspensioen geschorst, tenzij betrokkene afstand doet van voormelde vergoedingen.***

De rechtbank haalt aan dat de wetgever binnen de pensioenwetgeving wel degelijk de opening laat een andere sociale uitkeringen terug te betalen (waaronder o.a. uitkeringen werkloosheid) ten voordele van het behoud van een hoger pensioen. De rechtbank haalt immers aan dat *“het standpunt van de RVA een schending is van artikel 64 quinquies van het KB van 21.12.1967, dat uitdrukkelijk voorziet in het recht om afstand te doen van uitkeringen.”*

De rechtbank stelt tevens: *“Er is geen wettelijke of reglementaire basis nodig om een bedrag te ontvangen waarvan een begunstigde expliciet afstand doet en dat hij vrijwillig wil terugbetalen.”*

De Ombudsman Pensioenen heeft dan ook dit vonnis overgemaakt aan de federale Ombudsman daar de werking van de RVA tot de bevoegdheid van de federale Ombudsman behoort.

De Ombudsman Pensioenen is van mening dat de communicatie van de FPD in het kader van artikel 64 quinquies van het KB van 21.12.196 die verwijst naar de mogelijkheid de werkloosheidsuitkering terug te betalen dan ook gelet op de hogergenoemde rechtspraak mogelijk zou moeten zijn. Bij het verbod van het tegelijkertijd genot van twee vervangingsinkomen het genot kunnen krijgen van het meest voordelige vervangingsinkomen, ofwel de werkloosheidsuitkering ofwel het overlevingspensioen, is volgens de Ombudsman Pensioenen een gerechtvaardigde vraag van de burger.

De federale Ombudsman concludeert dat de RVA-wetgeving niet voorziet in de mogelijkheid om uitkeringen in de werkloosheidsregeling vrijwillig terug te betalen. Hierdoor kunnen mensen in een nadelige situatie terechtkomen. Vaak weten ze ook op voorhand niet wat de impact is van zo'n uitkering op het pensioen en is dit pas achteraf duidelijk. Voor de betrokken instellingen is het ook niet evident om de burgers correct en volledig te informeren. De RVA is niet noodzakelijk op de hoogte van het pensioen en de pensioendienst is niet noodzakelijk op de hoogte van de uitkeringsaanvraag in het kader van de werkloosheidsregeling. De burger beseft vaak ook niet welke uitkeringen beschouwd worden als een vervangingsinkomen. Pas op het moment dat de impact van de uitkering op het pensioen duidelijk wordt, heeft de betrokkene de nodige informatie om met kennis van zaken te kunnen beslissen wat financieel de meest gunstige situatie is. Het is ook billijk dat mensen kunnen kiezen voor die gunstigere financiële situatie.

De federale Ombudsman meent daarom dat het mogelijk moet zijn dat mensen uitkeringen in het kader van de werkloosheidsreglementering vrijwillig kunnen terugbetalen als dat ervoor kan zorgen

dat iemand een voordeliger gezinspensioen of een onbegrensd overlevingspensioen kan krijgen. Zo worden burgers op gelijke manier behandeld, ongeacht in welke tak van sociale zekerheid ze een uitkering krijgen.

De federale Ombudsman beveelt de minister van Werk aan om, naar analogie met de ziekteverzekering, in de werkloosheidsreglementering in een wettelijke basis te voorzien voor de vrijwillige terugbetaling van rechtmatig toegekende uitkeringen. De Ombudsman Pensioenen onderschrijft deze aanbeveling.

De volledige analyse en de bevindingen van de federale Ombudsman vindt u op de website van de federale Ombudsman onder de rubriek “Nieuws”



*Oproep om tijdig
pensioenvoorschotten toe te kennen*

11 HOOFDSTUK

Oproep om tijdig pensioenvoorschotten toe te kennen

Geen toekenning van voorschotten wegens het uitblijven van de loopbaangegevens en het pensioenbedrag uit het buitenland overgemaakt via het geëigende kanaal

DOSSIER 41055

De feiten

De heer Maes¹ diende op 9 augustus 2023 een pensioenaanvraag in om het rustpensioen als werknemer op ingangsdatum 1 april 2024 te bekomen. Het pensioen is dus 8 maanden voor de ingangsdatum aangevraagd.

Tijdens het daaropvolgende pensioenonderzoek deelde de heer Maes aan de Federale Pensioendienst mee dat hij ook in het buitenland had gewerkt, namelijk in het Groothertogdom Luxemburg, Duitsland en Chili.

De heer Maes voegde zelf een document van de Chileense pensioendienst waarop zijn loopbaan in Chili vermeld stond toe (loopbaan in Chili van november 2002 tot en met december 2003). Dit document, dat opgesteld was op 18 mei 2020 door de Chileense pensioendienst (met stempel van de Chileense pensioendienst), maakte zelfs melding van de Overeenkomst betreffende de sociale zekerheid tussen het Koninkrijk België en de Republiek Chili van 9 september 1996.

De FPD nam hierop contact op met de pensioeninstellingen in de desbetreffende landen, om het overzicht van de pensioenloopbaan te bekomen. Het is immers de verklaring van de buitenlandse pensioeninstellingen waarmee de Federale Pensioendienst rekening dient te houden om de pensioenloopbaan aan te vullen².

De Luxemburgse en Duitse pensioeninstellingen werden onmiddellijk ondervraagd en maakten het gevraagde loopbaanoverzicht reeds in de maand september 2023 over.

De FPD vroeg bij de Chileense pensioeninstelling het Chileense loopbaanoverzicht (P5000 genaamd) voor de eerste keer op 16 november 2023 op. Doch ontving niet onmiddellijk een antwoord. Dit antwoord was immers -al bedroeg zijn loopbaan in Chili vermoedelijk maar één jaar en twee maanden- cruciaal om het rustpensioen aan de heer Maes te kunnen toekennen. Op de gevraagde ingangsdatum 1 april 2024 was de heer Maes immers 61 jaar oud, waardoor hij 43 loopbaanjaren diende aan te tonen³ om vervroegd met pensioen te kunnen gaan. Zonder het loopbaanoverzicht van de Chileense pensioeninstelling, bewees de heer Maes slechts 42 loopbaanjaren.

Op 24 november 2023 werd een beslissing, zijnde 5 maanden voor de ingangsdatum, aan de heer Maes betekend dat hij niet met pensioen kon gaan op de ingangsdatum op 1 april 2024.

Op de ingangsdatum van het pensioen, 1 april 2024, ontvangt betrokkene geen voorschotten.

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

² Artikel 32 §4 van het KB van 21.12.1967
Artikel 6 van de EU-Verordening 883/2004

³ Artikel 4 §3 5° b) van het KB van 23.12.1996

Op de ingangsdatum van zijn pensioen heeft de FPD de Chileense pensioendienst maar één keer gecontacteerd om de loopbaangegevens op te vragen.

Op 17 mei 2024 neemt betrokkene telefonisch contact op met de FPD met de melding dat hij nog geen pensioen heeft gekregen. Naar aanleiding van dit telefoongesprek werd er een herinnering door de FPD aan de Chileense pensioendienst verstuurd op 17 mei 2024.

Op 13 augustus 2024 contacteerde de heer Maes de FPD opnieuw. Ditmaal met de melding dat hij zelf met de Chileense pensioendienst contact had opgenomen om de loopbaangegevens en het Chileens pensioenbedrag aan de FPD over te maken. Betrokkene kreeg bij de Chileense pensioendienst te horen dat deze de nodige informatie aan de FPD zou overgemaakt hebben. De heer Maes ontving van de Chileense pensioendienst een document waarop dit schriftelijk bevestigd werd. De FPD was echter niet in het bezit van het loopbaanoverzicht.

Op 26 augustus 2024 stuurde de FPD nogmaals een herinnering naar de Chileense pensioendienst.

Op 23 september 2024 antwoordde de Chileense pensioendienst aan de FPD, doch het cruciale document (P5000) met daarop de loopbaangegevens was niet toegevoegd.

Op diezelfde datum neemt betrokkene nogmaals contact op met de FPD met de vraag wat de stand van zaken is.

Op 3 oktober 2024 vroeg de FPD het ontbrekende document nog een keer op bij de Chileense pensioendienst.

Op 22 oktober 2024 neemt de heer Maes telefonisch contact met de FPD met de vraag om zo snel mogelijk een pensioenbeslissing te treffen. Per mail bevestigt hij zijn telefonische vraag. Hij maakt ook uitdrukkelijk melding van het feit dat hij en zijn vrouw medische kosten hebben en het daardoor moeilijk krijgen. Betrokkene accentueert de financiële moeilijkheden door te wijzen op het feit dat zijn echtgenote maar een klein pensioen heeft.

De FPD ontving op 23 oktober 2024 de Chileense loopbaan via het officiële kanaal dat als ondertekeningsdatum 23 juli 2024 had. Doch dit bleek voor de FPD ondanks de vraag om snel te beslissen waarbij uitdrukkelijk verwezen werd naar de medische kosten geen reden om het dossier met voorrang te behandelen.

Meer zelfs de heer Maes kreeg op 2 december 2024 het antwoord van de FPD dat er nog geen beslissing kon genomen worden. De FPD meldde dat het maandbedrag van het Chileens pensioen diende afgewacht te worden.

Op 21 februari 2025 en 11 maart 2025 informeert de heer Maes voor de zoveelste keer naar de stand van zaken.

Teneinde raad dient de heer Maes op 5 juni 2025 telefonisch een klacht in bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

De Ombudsdienst Pensioenen nam dan ook onmiddellijk contact op met de Federale Pensioendienst, met de vraag waarom er geen pensioenbeslissing kon getroffen worden. Het bedrag van het Chileens pensioen leek ons immers niet essentieel te zijn om het Belgisch rustpensioen als werknemer te kunnen toekennen.

De Federale Pensioendienst antwoordde ons dat hij het bedrag van het Chileens pensioen nodig heeft om het Belgisch bruto pensioen correct te kunnen omzetten naar een netto pensioen. Het gaat hierbij onder meer om de bepaling van de ZIV- en solidariteitsbijdrage, die beide bepaald worden op het totale brutobedrag (inclusief buitenlandse pensioenen)⁴. Ook nu nog werden geen voorschotten toegekend.

⁴ Artikel 7 §3 van het KB van 8.12.2013

Het argument van de FPD op het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsdienst Pensioenen om elke uitbetaling van het rustpensioen tegen te houden is niet redelijk te verantwoorden. Temeer daar de loopbaan in Chili van meneer Maes uitermate beperkt is en het pensioenbedrag dat hij vanuit Chili zal ontvangen dan ook navenant zal zijn. Dit maakt dat de impact van het Chileens pensioen op het bruto pensioenbedrag in België miniem zal zijn.

De Ombudsdienst Pensioenen bleef dan ook aandringen bij de Federale Pensioendienst om het rustpensioen als werknemer zo snel mogelijk uit te betalen. Op 16 juni 2025 is de FPD hier uiteindelijk op ingegaan. De FPD betekende op 16 juni 2025 de definitieve kennisgeving betreffende het rustpensioen als werknemer. Pas in juli 2025 werden achterstallen ten bedrage van 20.240,77 euro netto voor het werknemerspensioen en 3.056,50 euro voor het pensioen als zelfstandige uitbetaald.

Conclusies

Ten eerste vindt de Ombudsman Pensioenen dat maar één keer voor de ingangsdatum van het pensioen, gedurende een tijdspanne van 8 maanden, de Chileense loopbaangegevens opvragen niet voldoende is.

Ten tweede is het volgens de Ombudsman Pensioenen niet te rechtvaardigen dat, wanneer de loopbaangegevens zes maanden na de ingangsdatum van het pensioen in het bezit zijn van de FPD, er nog steeds geen voorschotten toegekend worden. Het is pas nadat de Ombudsdienst Pensioenen een bemiddeling had opgestart en de Federale Pensioendienst erop wees dat het Chileens pensioenbedrag niet noodzakelijk was om een pensioenbeslissing te kunnen nemen, dat door deze laatste een kennisgeving met betrekking tot het Belgisch rustpensioen als werknemer werd opgemaakt en toegestuurd aan de heer Maes.

De FPD erkende op dit punt dat hij reeds vroeger het rustpensioen als werknemer had kunnen en moeten beslissen via een voorlopige beslissing.

Doch kan ook de vraag gesteld worden wanneer een 3 jaar en half jaar oud document, dat aan de pensioendienst overhandigd wordt door de toekomstig gepensioneerde en afkomstig van de Chileense pensioendienst en dat aantoont dat er pensioenrechten geopend worden voor 14 maanden niet als voldoende dient beschouwd te worden om voorschotten toe te kennen. Dit zelfs wanneer dit document determinerend is om het vervroegd pensioen al dan niet toe te kennen. Temeer daar dit document van de Chileense pensioendienst een stempel van de Chileense pensioendienst draagt en dat op dit document melding gemaakt wordt van de Overeenkomst betreffende de sociale zekerheid tussen het Koninkrijk België en de Republiek Chili van 9 september 1996. Verder maakte betrokkene nog melding van het feit dat hij medische kosten heeft. De voorschotten zijn daarenboven terugvorderbaar.

De pensioenwetgeving stelt in artikel 20 §1 van het KB van 21 december 1967:

“Wanneer de inlichtingen nodig voor de verzending van de in het vorige lid bedoelde definitieve gemeenschappelijke kennisgeving niet beschikbaar zijn voor het verstrijken van de termijnen bepaald in de artikelen 17 en 18 van de bestuursovereenkomst gesloten tussen de Rijksdienst en de Belgische Staat, verzendt de Rijksdienst een voorlopige beslissing met betrekking tot de rechten toegekend in het kader van de pensioenregeling voor werknemers. Tegen deze beslissing staat geen rechtsmiddel open.”

Dit wordt verder aangevuld onder §2 van datzelfde artikel met:

“De Rijksdienst kan voorschotten uitbetalen wanneer uit het onderzoek van de rechten op pensioen, zowel op administratief als op gerechtelijk vlak, blijkt dat er nog geen definitieve beslissing kan worden genomen. De Rijksdienst stelt het bedrag van de voorschotten vast op grond van de bewijsstukken waarover hij beschikt.”

De Ombudsman Pensioenen vindt dat elke situatie zorgvuldig beoordeeld moet worden rekening houdende met alle elementen in het dossier. In casu oordeelt de Ombudsman Pensioenen dat het te rechtvaardigen was wel een voorschotbedrag toe te kennen. Hij roept de FPD dan ook op niet extreem afwachtend te zijn met het toekennen van voorschotten.

De FPD erkende dat hij reeds vroeger het rustpensioen als werknemer had kunnen en moeten beslissen via een voorlopige beslissing. De werkwijze in dit dossier week af van de instructies.

We melden tot slot nog dat de heer Maes, nadat hij de pensioenbeslissing van de FPD ontvangen had, de Ombudsdienst Pensioenen bedankte en op de bedankingsbrief meldde dat heel de situatie zwaar op zijn gemoed heeft gewogen.

Verlenen van voorschotten op Inkomensgarantie voor Ouderen

DOSSIER 40629

De feiten

Na het overlijden van haar echtgenoot, wordt aan mevrouw Salah vanaf 1 augustus 2024 een overlevingspensioen als werknemer toegekend van 6.078,40 euro bruto op jaarbasis. Zij diende op 2 oktober 2024 zelf een aanvraag om Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) in.

Ondanks meerdere contacten met de Federale Pensioendienst tijdens de daaropvolgende maanden, waarbij mevrouw steeds haar uiterst precaire financiële situatie benadrukte, werd er door de FPD geen beslissing in het IGO-dossier genomen. Men deelde aan mevrouw Salah mee dat er nog gewacht wordt op gegevens van de Vlaamse Belastingdienst met betrekking tot de nalatenschap van haar echtgenoot. Pas na ontvangst van deze gegevens zou de FPD een IGO-beslissing kunnen treffen.

Bedenkingen

Mevrouw Salah diende op 2 oktober 2024 een aanvraag om IGO in. De Federale Pensioendienst startte een onderzoek op en stuurde haar op 15 oktober 2024 een inlichtingenbundel toe. Zij maakte de gevraagde inlichtingen, waaronder een overzicht van de zicht- en spaarrekeningen waarover zij op dat moment beschikte en het aanslagbiljet 2024 (inkomsten 2023) in de loop van daaropvolgende weken aan de pensioendienst over.

Mevrouw informeerde op 14 november 2024 een eerste maal naar de stand van zaken in haar IGO-dossier. De FPD antwoordde haar op 19 november 2024 dat hij momenteel wachtte op de gegevens van Vlabel (Vlaamse Belastingdienst) betreffende de nalatenschap van haar overleden echtgenoot. Er wordt haar verder meegedeeld dat, zodra hij de gegevens van Vlabel heeft ontvangen, haar dossier verder zal behandeld worden.

De daaropvolgende weken en maanden informeert mevrouw Salah nog verschillende keren naar de stand van het IGO-onderzoek. Zij vermeldt hierbij uitdrukkelijk dat zij het zeer moeilijk heeft om haar facturen en huur te betalen. Zij refereert daarnaast ook naar haar situatie bij haar mutualiteit, waar zij uit hoofde van haar echtgenoot rechten ontleende en haar zodoende de verhoogde tegemoetkoming (en daaruit volgend het sociaal tarief) werd toegekend. Wegens het overlijden van haar echtgenoot en het uitblijven van een IGO-beslissing, komen deze rechten vanaf januari 2025 te vervallen.

Begin januari 2025 signaleert zij bij de FPD dat haar financiële situatie onhoudbaar is geworden, dat haar spaargeld ondertussen volledig is uitgeput en dat het vanaf februari 2025 onmogelijk wordt om nog rond te komen. De FPD deelt haar telkens mee dat hij het antwoord van Vlabel afwacht. Pas na ontvangst van deze gegevens, zou haar dossier verder kunnen behandeld worden.

Op 4 februari 2025 neemt mevrouw Salah nogmaals contact op met de FPD, waarbij ze aanklaagt dat ze na 5 maanden nog steeds geen IGO-beslissing heeft ontvangen.

Ditmaal ontvangt zij op 7 februari 2025 een antwoord van de klachtendienst van de Federale Pensioendienst, waarbij haar wordt meegedeeld dat een toekenning van de IGO niet mogelijk is zonder de gegevens van de aangifte van nalatenschap door Vlabel. Men specificeert dat dit een onontbeerlijk onderdeel is van het IGO-onderzoek.

Uit het nazicht van het dossier bleek evenwel dat mevrouw Salah reeds op 9 januari 2025 een kopie van het aangifteformulier nalatenschap voor Vlabel aan de FPD overgemaakt had. Dit geeft reeds een overzicht van de bestaansmiddelen waarover mevrouw na het overlijden van haar echtgenoot beschikt en bevestigt de eerdere documenten die zij had ingediend.

Daarnaast had de pensioendienst ook reeds zelf de FOD Financiën gecontacteerd. Uit zijn antwoord van 27 januari 2025 bleek eveneens dat mevrouw over geen enkel onroerend goed beschikte. Hieruit bleek tevens dat zij geen enkel onroerend goed (onder welke vorm dan ook) had afgestaan.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft dan ook op 20 februari 2025 contact opgenomen met de FPD, met de vraag aan mevrouw Salah dringend voorschotten IGO toe te kennen. De IGO-wetgeving voorziet immers dat een voorlopige IGO-beslissing (onder de vorm van terugvorderbare voorschotten) mogelijk is indien

uit het onderzoek blijkt dat er geen definitieve beslissing kan genomen worden. Dit is verwoord in artikel 11 van het KB van 23 mei 2001 tot instelling van een algemeen reglement betreffende de inkomensgarantie voor ouderen, dat als volgt luidt:

“De dienst kan voorschotten uitbetalen wanneer uit het onderzoek van de rechten op inkomensgarantie, zowel administratief als gerechtelijk, blijkt dat er nog geen definitieve beslissing kan worden genomen. De dienst stelt het bedrag van de voorschotten vast op grond van de bewijsstukken waarover hij beschikt. Met een mededeling die niet vatbaar is voor beroep, stelt de Dienst de gerechtigde ervan in kennis dat voorschotten zullen worden uitbetaald.”

De Ombudsdienst Pensioenen dient dan ook te concluderen dat er wel degelijk een mogelijkheid was om ook reeds vóór het ontvangen van de aangifte nalatenschap van Vlabel voorschotten toe te kennen. Niemand bij de pensioendienst heeft hieraan gedacht. Ook de klachtendienst niet zoals blijkt uit zijn antwoord van 7 februari 2025.

Daarenboven is het mogelijk dat zonder het toekennen van voorschotten de toekomstige IGO-gerechtigde zelfs niet in zijn levensonderhoud kan voorzien. Wat hier in casu het geval was. Op die manier wordt niet voldaan aan de bedoeling waarmee de IGO in het leven in geroepen. De bedoeling van de IGO is bijstand te verlenen aan personen die de wettelijke pensioenleeftijd hebben bereikt en die niet over voldoende bestaansmiddelen beschikken om een menswaardig leven te leiden. Vermits het ontegensprekelijk een uitkering betreft die als doelstelling heeft de meest kwetsbaren in onze maatschappij een enigszins toereikend inkomen toe te kennen, zodat zij minstens in hun basislevensonderhoud kunnen voorzien, is het toekennen van voorschotten dus soms noodzakelijk om aan deze doelstelling tegemoet te komen.

De FPD ging in op de vraag van de Ombudsman Pensioenen en ging over tot de uitbetaling van voorschotten op IGO. De pensioendienst maakte nog dezelfde dag een kennisgeving IGO aan mevrouw Salah over. De achterstallen IGO, voor een totaal van 7.676,61 EUR bruto, worden haar op korte termijn uitbetaald.

Na ontvangst van de gegevens van Vlabel, werd het IGO-recht definitief beslist.

Conclusie

In het antwoord op de bemiddelingsvraag van de Ombudsdienst Pensioenen kende de FPD voorschotten IGO aan mevrouw Salah toe.

De pensioendienst erkende dat men in regel enkel voorschotten IGO toekent op verzoek van betrokkene wanneer deze zijn volledige medewerking verleent en alle inlichtingen verstrekt die die FPD hem vraagt. De FPD meldde hierbij de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen. Gezien het om terugvorderbare voorschotten gaat wil men immers vermijden dat er onverschuldigde bedragen moeten teruggevorderd worden.

Gelet op de financiële situatie waarin een IGO-gerechtigde zich bevindt, is het niet onlogisch dat de Federale Pensioendienst enige voorzichtigheid aan de dag legt. Het is inderdaad niet de bedoeling om de IGO-gerechtigde, door de toekenning van voorschotten, in schulden te steken.

Het willen vermijden van onnodige terugvorderingen is lovenswaardig. Doch een uitdrukkelijke vraag van de burger om voorschotten toe te kennen vereisen gaat wel ver. Vaak is een toekomstig IGO-genietter niet op de hoogte dat de mogelijkheid bestaat om voorschotten te vragen. De Ombudsman Pensioenen meent dat het geven van een signaal van financiële moeilijkheden om voorschotten toe te kennen volstaat.

Toekennen van voorschotten wanneer er al een pensioenbedrag wordt uitbetaald

DOSSIER 40626

De feiten

Mevrouw Clauwaert is gehuwd met de heer Volders. Hij had een loopbaan bij de Politie. De heer Volders overlijdt in oktober 2024.

De beslissing over haar rechten op een overlevingspensioen in de openbare sector laat op zich wachten.

Na verschillende contacten met de FPD die niet tot de betaling van haar overlevingspensioen hebben geleid, neemt zij in februari 2025 contact op met de Ombudsman Pensioenen.

Bedenkingen

Na de bemiddeling door de Ombudsman wordt er vrij snel een beslissing over haar recht op een overlevingspensioen in de openbare sector genomen. Echter, dit overlevingspensioen wordt niet uitbetaald.

De FPD stelde immers naar aanleiding van het onderzoek van het recht op een overlevingspensioen vast dat mevrouw Clauwaert, naast haar rustpensioen in de openbare sector ook nog een rustpensioen in de werknemersregeling zou kunnen genieten.

Daar het overlevingspensioen eventueel moet beperkt worden door de toekenning van de rustpensioenen moet de FPD het bedrag van de rustpensioenen eerst vaststellen.

Echter, om het bedrag van het rustpensioen in de werknemersregeling te kunnen berekenen moet de FPD sector werknemers eerst de loopbaan in de openbare sector kennen. Daartoe moet de FPD sector werknemers over de beslissing over haar pensioenrechten in de openbare sector kunnen beschikken.

Het pensioendossier werd op het moment van haar pensionering behandeld door de stad Brussel. De FPD had nadien de betaling van haar pensioen, dat berekend was door de stad Brussel, overgenomen. Bij de overdracht van het pensioendossier van de stad Brussel naar de FPD waren de loopbaangegevens echter niet overgedragen. De FPD vroeg deze gegevens bijgevolg opnieuw op bij de werkgever. Omdat de werkgever niet meteen antwoordde bleef een beslissing verder uit en bleef bijgevolg ook de betaling van het overlevingspensioen uit.

Mevrouw Clauwaert moest ondertussen verder met een maandelijks inkomen van 1.268,77 euro bruto per maand.

Het is begrijpelijk dat betrokkene het moeilijk had om met dit kleine bedrag rond te komen. Bovendien zou, gelet op de zeer korte loopbaan als werknemer haar rustpensioen als werknemer uiterst beperkt zijn.

De Ombudsman Pensioenen kon vaststellen dat het pensioenbedrag dat mevrouw Clauwaert ontvangt lager ligt dan de armoededrempel. Volgens Statbel⁵ ligt de armoededrempel voor een alleenstaande in 2024 op 1.520 euro per maand. Voor een huishouden dat bestaat uit twee volwassenen en twee kinderen ten laste bedraagt dit maandelijks 3.191 euro bedragen.

Op het ogenblik dat mevrouw Clauwaert de Ombudsdienst Pensioenen contacteerde leefde zij al vier maanden met een bedrag dat zo'n 250 euro onder de armoededrempel ligt. Het is begrijpelijk dat dergelijke situatie niet lang houdbaar is.

De Ombudsman focuste zijn bemiddeling dan ook op het zo snel mogelijk verstrekken van voorschotten.

Conclusie

De FPD ging in op deze vraag. Uiteindelijk werden vanaf april 2025 voorschotten op het overlevingspensioen in de openbare sector toegekend aan mevrouw Clauwaert. De FPD betaalde ook de achterstallen vanaf november 2024 berekend op dit voorschotbedrag. Zij ontving 8.652,36 euro bruto achterstallen.

In mei 2025 kon het dossier volledig afgewerkt worden. Zij ontving in die maand ook de laatste achterstallen. Vanaf juni 2025 ontving mevrouw Clauwaert haar eerste definitieve bedrag. Zij heeft een totaalpensioen van 2.831,65 euro bruto per maand (waarvan 5,68 euro eigen rustpensioen werknemer).

De Ombudsman Pensioenen roept de FPD op om tijdig over te gaan tot de toekenning van voorschotten op een overlevingspensioen wanneer het pensioenbedrag van het rustpensioen dat de weduwe uitbetaald krijgt onder de armoedegrens ligt en de verwerkingstermijn voor de toekenning en de uitbetaling van het overlevingspensioen langer dan de normale verwerkingstermijn blijkt te zijn.

⁵ Statbel: Belgische bureau voor statistiek, www.statbel.fgov.be



*Correcte en performante
pensioeninformatie*

12

HOOFDSTUK

Correcte en performante pensioeninformatie

Net als vorig jaar is ook dit jaar weer een hoofdstuk gewijd aan het belang van correcte en performante pensioeninformatie. De klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt kunnen een bron van inspiratie zijn bij het verbeteren van de pensioencommunicatie. Zeer sporadisch komt het wel eens voor dat pensioeninformatie te vulgariseerd is weergegeven. Eveneens stellen we vast dat zelfs wanneer bepaalde informatie correct is weergegeven door de pensioendiensten, het toch kan zijn dat voor verschillende gepensioneerden deze communicatie niet duidelijk is. Dergelijke signalen zijn te distilleren uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt. Suggesties van de Ombudsman Pensioenen om een communicatie op een andere wijze mee te delen (bijvoorbeeld het in vet zetten van een woord, het creëren van een doorkliklink of het gebruik van pictogrammen) kan tot verbetering van de informatieverstrekking leiden.

Informatie op mypension over uiterste aanvraagdatum voor het pensioen was vulgariseerd en verwarrend: na bemiddeling duidelijke informatie

DOSSIER 40213

De feiten

Op 28 oktober 2024 wendt de heer Van Gendt¹ zich tot de Ombudsdienst Pensioenen omdat er een onduidelijkheid is in de vermelding op mypension over de uiterste aanvraagdatum van het pensioen. Met de mogelijke toekomstige wijzigingen in de pensioenwetgeving wenst hij dringend duidelijkheid.

Bedenkingen

De Ombudsdienst Pensioenen stelt naar aanleiding van dit verzoek vast dat via mypension bij het aanklikken van het tabblad “mijn pensioen aanvragen” volgende informatie verschijnt:

“U kunt uw rustpensioen minimaal 1 maand en maximaal 1 jaar vóór uw gewenste pensioendatum aanvragen.”

Gelet op het feit dat betrokkene op basis van een uitgelekte onderhandelingsnota van de Regering vreesde dat er vanaf 1 januari 2025 ingrijpende veranderingen zouden gebeuren voor de ambtenarenpensioenen zou dit betekenen dat opdat zijn pensioen nog voor 1 januari 2025 zou kunnen ingaan, hij al voor 1 december 2024 zijn aanvraag zou moeten indienen.

Uit zijn verzoek blijkt evenwel dat betrokkene helemaal nog niet met pensioen wenst maar ook dat hij door na 1 januari 2025 zijn pensioen te laten ingaan geen pensioenverlies wenst te leiden.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft betrokkene meteen duidelijk gemaakt dat hij zijn pensioenaanvraag ook nog in november 2024 kon indienen als hij zijn pensioen wenste vanaf 1 december 2024. Het pensioen gaat immers ten vroegste in vanaf de eerste van de maand volgend op de aanvraag wat betekent dat een aanvraag ingediend in november 2024 nog tijdig is ingediend voor een pensioen met ingangsdatum 1 december 2024.

De Ombudsdienst Pensioenen werkt evenwel ook preventief. Wij wensten dan ook te voorkomen dat er nog andere toekomstig gepensioneerden op basis van de informatie in mypension dezelfde twijfels hadden over de uiterste aanvraagdatum om een pensioen vanaf een bepaalde datum te bekomen.

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

Wij vroegen daarom aan de FPD om de informatie in mypension aan te passen.

Conclusie

De FPD ging in maart 2025 in op dit verzoek. Personen die een pensioenaanvraag wensen in te dienen lezen voortaan in mypension:

“U staat op het punt uw aanvraag te starten voor een rustpensioen.

Lees aandachtig de onderstaande info:

- *U kunt uw rustpensioen aanvragen:*
 - **ten vroegste 12 maanden** voor uw gewenste pensioendatum
 - **ten laatste de maand vóór** uw gewenste pensioendatum
- *Ligt uw gekozen pensioendatum meer dan 1 jaar in de toekomst? Dan kunt u uw pensioen nu nog niet aanvragen.*
- *Na ons onderzoek kunt u **zelf nog beslissen** of u uw pensioen wil starten of uitstellen.”*

Door deze aanpassing is elke mogelijke twijfel over de uiterste aanvraagdatum tot het bekomen van een pensioen vanaf een bepaalde datum weggewerkt.

Structuur van informatie op de website van de Federale Pensioendienst over het minimumpensioen voor ambtenaren die gehuwd zijn verwarrend: na bemiddeling duidelijke structuur

DOSSIER 40657

De feiten

De heer Martens geniet een rustpensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid. Zijn rustpensioen wordt verhoogd met een supplement minimum. Door zijn huwelijk wordt dit supplement vastgesteld op basis van het “gezinsbedrag”.

Hij las op de website van de FPD dat hij een bedrag van 1.400 euro als gewaarborgd bedrag zou ontvangen.

Verder las hij op de website van de FPD dat de FPD het supplement gewaarborgd minimumpensioen met de inkomsten van de huwelijkspartner vermindert als de persoon onvolledige dienstjaren heeft. Maar dat is op zijn situatie niet van toepassing: hij had immers meer dan 22 jaar volledige dienstjaren bij de overheid.

Op 30 oktober 2024 diende hij een klacht in bij de FPD stellende dat er een fout in de berekening van zijn pensioen zat gezien zijn supplement gewaarborgd minimum werd verminderd met de inkomsten van zijn huwelijkspartner daar waar hij op de website van de FPD las dat bij een gepensioneerde met onvolledige dienstjaren het supplement gewaarborgd minimum verminderd wordt met de inkomsten van de huwelijkspartner.

Vermits hij geen antwoord op zijn klacht kreeg, herinnerde hij zijn klacht op 6 december 2024. Ook nu weer ontving hij van de FPD geen antwoord op zijn klacht.

Op 17 februari 2025 deed hij voor de derde keer zijn beklag bij de FPD dat zijn pensioen niet correct berekend was. Ter staving hiervan voegde hij de printscreens van de website van de FPD toe over hoe een ambtenarenpensioen met supplement gewaarborgd minimum berekend wordt. Tevens uitte hij zijn ongenoegen over het feit dat hij op eerdere klachten geen antwoord kreeg.

De klachtendienst van FPD biedt vooreerst zijn excuses aan voor het feit dat zijn klacht van 30 oktober 2024 en de herinnering van 6 december 2024 nog niet beantwoord waren. Verder wordt hem geantwoord dat hij recht heeft op een pensioen dat opgetrokken wordt met het supplement gewaarborgd minimum; maar dat het supplement gewaarborgd minimum moet verminderd worden met de inkomsten van de huwelijkspartner. Op zijn verwijzing naar de printscreens van de website van de FPD wordt niet ingegaan.

De heer Martens blijft ervan overtuigd dat de berekening van zijn supplement gewaarborgd minimum tegenstrijdig is met wat op de website van de FPD te lezen is in december 2024. Hij wendt zich daarom tot de Ombudsdienst Pensioenen. Hij begint zijn klacht als volgt: “Ik ben echt boos, hoe FPD mijn dossier behandelt.”

Bedenkingen

Wij hebben aan de heer Martens gemeld dat zijn pensioen correct is berekend door de FPD. Bovendien stelden wij in zijn dossier vast dat de FPD hem correct heeft ingelicht met de pensioenbeslissing die hem op 29 oktober 2024 werd toegestuurd. Hierin werd immers gedetailleerd uitgelegd hoe zijn pensioen en het supplement minimum worden berekend en welke verminderingen op dit supplement gewaarborgd minimum moeten toegepast worden. Het antwoord van de klachtendienst van de FPD is dan ook correct.

Doch op de printscreens van de website van de FPD die betrokkene bij zijn klacht voegde werd bij de behandeling van de klacht door de FPD niet nader ingegaan.

De Ombudsdienst Pensioenen nam ook dit aspect in ogenschouw en stelde vast dat de informatie zoals die op de website van de FPD te vinden was op dergelijke manier gestructureerd was dat dit tot foutieve conclusies kon leiden. Onder de melding van de minimumbedragen bevond zich een nieuwe titel: “Hebt u onvolledige dienstjaren”.

Zoals weergegeven op de website zou men ervan uit kunnen gaan dat de daaronder staande tabel waarvan de titel luidt “Verminderings van het supplement gewaarborgd minimum” uitsluitend van toepassing is bij een gepensioneerde met onvolledige dienstjaren.

Overlevingspensioen of overgangsuitkering

1784,88 EUR bruto per maand

(*) Het bedrag van het gewaarborgd minimum bij lichamelijke ongeschiktheid kan nooit hoger zijn dan 75 % van het maximum van uw laatste weddeschaal vóór uw pensioen.

Hebt u onvolledige dienstjaren?

Dan kunnen we het bedrag van het supplement gewaarborgd minimum verminderen.

Verminderingen van het supplement gewaarborgd minimum	
Inkomsten die van het supplement afgetrokken worden	Percentage van de vermindering
Uw andere pensioenen of renten	Voor 100 %
Renten voor een arbeidsongeval en andere gelijkaardige voordelen die een schade vergoeden	Voor 50 %
Buitenlandse vervangingsinkomens	Voor 80 %
Inkomsten van uw huwelijkspartner	Gedeeltelijk
Winstgevende activiteit	Lees meer over de toegelaten grensbedragen en de vermindering bij overschrijding op de pagina bijverdienen

Als gehuwde gepensioneerde met een voltijds ambt krijgt u als waarborg zeker een **basisminimumbedrag**. Vanaf 01.02.2025 krijgt u een bruto maandbedrag van 954,96 euro.

De Ombudsdienst Pensioenen kan de verwarring van de heer Martens dan ook volgen.

Niettemin heeft de FPD met zijn pensioenbeslissing betrokkene persoonlijk correct geïnformeerd over het in mindering brengen van de beroepsinkomsten van de echtgenoot op zijn supplement gewaarborgd minimum en is de wetgeving correct toegepast.

Informatie op een website van de pensioendienst die hoogstens als onduidelijk kan gekwalificeerd worden, daar waar de persoonlijke informatie, met name die op zijn pensioenbeslissing, wel duidelijk is, is geen reden dat de heer Martens zich van de toepassing van de rechtsregel zou kunnen onttrekken. De informatieplicht moet immers met inachtneming van het redelijkheidsbeginsel worden ingevuld.

Tevens hebben wij aan de FPD gevraagd om de structuur van de informatie die op de website vermeld stond aan te passen zodat deze duidelijker is.

Conclusie

De FPD heeft de informatie aangepast zodat er geen enkele verwarring meer kan bestaan over de aftrek van de inkomsten van de echtgenoot van het supplement gewaarborgd minimum.

Ik ben ambtenaar

De bedragen in onderstaande tabel zijn op basis van een voltijds ambt.

Opgelet: als u een huwelijkspartner hebt, worden de inkomsten van uw huwelijkspartner gedeeltelijk in rekening genomen voor de berekening van uw gewaarborgd minimumpensioen.

Bedragen voor het gewaarborgd minimumrustpensioen (vanaf 01.02.2025 aan index 2,1223)		
Reden pensionering	Gehuwd	Alleenstaand
Leeftijd of anciënniteit	2 260,60 EUR bruto per maand	1 808,55 EUR bruto per maand
Lichamelijke ongeschiktheid	62,5 % van de gemiddelde wedde van de laatste 5 jaar. Het brutobedrag per maand is gelijk aan minimum 2 260,60 EUR en maximum 2 984,26 EUR. (*)	50 % van de gemiddelde wedde van de laatste 5 jaar Het brutobedrag per maand is gelijk aan minimum 1 808,55 EUR en maximum 2 387,41 EUR. (*)
Overlevingspensioen of overgangsuitkering	1 784,68 EUR bruto per maand	

(*) Het bedrag van het gewaarborgd minimum bij lichamelijke ongeschiktheid kan nooit hoger zijn dan 75 % van het maximum van uw laatste weddeschaal vóór uw pensioen.

Hebt u onvolledige dienstjaren?

Dan kunnen we het bedrag van het supplement gewaarborgd minimum verminderen.

Verminderings van het supplement gewaarborgd minimum	
Inkomsten die van het supplement afgetrokken worden	Percentage van de vermindering
Uw andere pensioenen of renten	Voor 100 %
Renten voor een arbeidsongeval en andere gelijkaardige voordelen die een schade vergoeden	Voor 50 %
Buitenlandse vervangingsinkomens	Voor 80 %
Inkomsten van uw huwelijkspartner	Gedeeltelijk
Winstgevende activiteit	Lees meer over de toegelaten grensbedragen en de vermindering bij overschrijding op de pagina bijverdienen

Belang van een correcte motivering van een pensioenbeslissing inclusief het belang van de verwijzing naar de beroepsmogelijkheden

DOSSIER 40302

De feiten

Mevrouw Ramirez huwde in 2015 met haar Belgische echtgenoot in Cuba. Na het overlijden van haar echtgenoot, dient zij bij de Federale Pensioendienst een aanvraag om overlevingspensioen in. Haar overleden echtgenoot had immers zijn hele leven als werknemer in België gewerkt.

De FPD deelt haar per brief mee dat haar rechten op een overgangsuitkering niet kunnen onderzocht worden, omdat haar huwelijk in België niet wordt erkend door de dienst bevolking van de laatste gemeente waar haar echtgenoot in België was ingeschreven.

Met deze brief wordt haar verzoek definitief afgesloten.

Mevrouw Ramirez betwist de reactie van de Federale Pensioendienst, gezien haar huwelijk zou gelegaliseerd zijn door de Belgische ambassade in Cuba.

Bedenkingen

Een buitenlandse authentieke huwelijksakte kan in België erkend worden wanneer het huwelijk voltrokken is volgens de vormen die in het betrokken land gebruikelijk zijn en wanneer voldaan is aan de grondvoorwaarden van het nationaal recht van elk van de echtgenoten. Ingevolge artikel 27 §1 van het Wetboek Internationaal Privaat Recht (WIPR) wordt een buitenlandse akte (in casu de buitenlandse huwelijksakte) immers in België door alle overheden erkend zonder dat een beroep

moet worden gedaan op enige procedure, indien haar rechtsgeldigheid wordt vastgesteld volgens het recht van het land waarin de akte werd opgemaakt en de grondvoorwaarden overeenkomstig het toepasselijke recht werden nageleefd, mede rekening houdend met art. 21 (de openbare orde-exceptie) en art. 18 (wetsontduiking) WIPR.

Een buitenlandse erkende huwelijksakte kan in de DABS (Databank voor de Akten van Burgerlijke Stand) geregistreerd worden door de bevoegde Belgische ambtenaar van burgerlijke stand van de laatst geregistreerde woonplaats in België. Deze registratie is niet verplicht, maar zorgt er wel voor dat beide echtgenoten op een eenvoudige manier afschriften en uittreksels kunnen verkrijgen. Daarnaast geeft het ook aan beide personen de mogelijkheid om hun Belgische rechten uit te putten.

Om een buitenlands document in België te kunnen gebruiken moet het eerst gelegaliseerd worden. Dit houdt in dat de handtekening, het zegel of de stempel op het document gecontroleerd worden. Dit toont aan dat ze gecontroleerd hebben of die elementen authentiek zijn. Ook wordt nagegaan of de persoon die het document ondertekende daarvoor bevoegd was. Als dat het geval is, wordt het document gelegaliseerd. Dit gebeurde inderdaad door de Belgisch ambassade. Doch dit houdt niet in dat de Belgische ambassade de inhoud heeft gecontroleerd.

Om het huwelijk in België te laten erkennen, heeft mevrouw Ramirez gevraagd dit over te schrijven in de Belgische registers van de burgerlijke stand. De vraag werd gericht aan de gemeente waar de laatst geregistreerde officiële woonplaats van haar overleden echtgenoot was. De dienst bevolking van de gemeente waar mevrouw Ramirez woont antwoordt aan de Federale Pensioendienst dat het huwelijk van mevrouw Ramirez nooit werd erkend in België. Als reden hiervoor verwijst de ambtenaar van de burgerlijke stand van deze gemeente naar een advies van de procureur des Konings van 22 september 2016. In dit advies wordt gesteld dat het huwelijk een schijnhuwelijk betrof daar mevrouw Ramirez er enkel op uit was een verblijfsrechtelijk voordeel te bekomen.

Artikel 21 WIPR bepaalt dat de toepassing van een bepaling uit het door deze wet aangewezen recht geweigerd wordt, voor zover zij tot een resultaat zou leiden dat kennelijk onverenigbaar is met de openbare orde. Bij de beoordeling van deze onverenigbaarheid wordt inzonderheid rekening gehouden met de mate waarin het geval met de Belgische rechtsorde is verbonden en met de ernst van de gevolgen die de toepassing van dat buitenlands recht zou meebrengen. Wat de huwelijks toestemming betreft, werd bij art. 12 van de Wet van 4 mei 1999 (B.S. 1 juli 1999) een artikel 146bis in het Belgisch Burgerlijk Wetboek ingevoegd, dat een materiële IPR-norm inhoudt ten aanzien van huwelijken waarbij een vreemdeling betrokken is. Art. 146bis bepaalt: *“Er is geen huwelijk wanneer, ondanks de gegeven formele toestemmingen tot het huwelijk, uit een geheel van omstandigheden blijkt dat de intentie van minstens één van de echtgenoten kennelijk niet gericht is op het tot stand brengen van een duurzame levensgemeenschap, maar enkel op het bekomen van een verblijfsrechtelijk voordeel dat is verbonden aan de staat van gehuwde.”*

Het behoort aan de overheid, in casu de Federale Pensioendienst, om zijn argumenten, dat verzoekers zich schuldig zouden hebben gemaakt aan wetsontduiking of dat het huwelijk van verzoekers enkel zou gericht zijn op het bekomen van een verblijfsrechtelijk voordeel, met objectieve gegevens te staven.

De FPD nam, om na te gaan of hij het huwelijk al dan niet erkent, contact op met de burgerlijke stand van de laatste woonplaats van de overleden echtgenoot.

Ondanks dat het huwelijk in Cuba niet werd erkend door de ambtenaar van de burgerlijke stand, heeft de Federale Pensioendienst zelf nog de mogelijkheid om het huwelijk op eigen initiatief te erkennen². Deze erkenning zou dan uitsluitend zijn toepassing hebben op de pensioenrechten van mevrouw Ramirez in België.

Uit de brief die mevrouw Ramirez van de klachtendienst van de FPD had ontvangen, waarin vermeld werd “Aangezien het huwelijk in België niet erkend wordt” kan afgeleid worden dat ook de Federale Pensioendienst het huwelijk niet erkent.

Ondanks de contacten van mevrouw Ramirez met de Federale Pensioendienst om haar pensioenrechten uit hoofde van haar overleden echtgenoot te laten gelden en het gegeven dat de Federale Pensioendienst wel degelijk een onderzoek heeft gevoerd naar deze mogelijke pensioenrechten, zoals ook blijkt uit het

² Artikel 27 van het Wetboek van internationaal privaatrecht (WIPR)

contact dat o.a. met de ambtenaar van de burgerlijke stand werd gelegd, wordt aan mevrouw Ramirez geen weigerende kennisgeving overgemaakt.

Zij ontvangt enkel een brief van de klachtendienst van de Federale Pensioendienst, waarin haar wordt meegedeeld dat:

- Er contact was opgenomen met de dienst bevolking van de gemeente waar de laatst geregistreerde officiële woonplaats van haar overleden echtgenoot was.
- Uit dit contact bleek dat het huwelijk niet werd erkend in België
- Deze niet erkenning het onmogelijk maakte om de pensioenrechten van mevrouw Ramirez uit hoofde van haar overleden echtgenoot te onderzoeken
- De FPD hierdoor haar verzoek definitief afsloot.

Uit het dossier blijkt duidelijk dat de melding van het buitenlands huwelijk door de pensioendienst als een pensioenaanvraag wordt beschouwd, waarbij er een onderzoek is gebeurd naar de mogelijke erkenning van dit huwelijk. Een afsluitende brief volstaat dan niet om het onderzoek af te sluiten. Wij vroegen derhalve aan de FPD een pensioenbeslissing te betekenen.

Verder voorziet het Handvest van de sociaal verzekerde³ dat iedere beslissing tot toekenning of weigering van een sociale prestaties (waaronder pensioenen vallen) aan onder andere volgende voorwaarden dient te voldoen:

- De mogelijkheid om voor de bevoegde rechtbank een voorziening in te stellen en de adressen van de bevoegde rechtscolleges;
- De termijn en de modaliteiten om een voorziening in te stellen
- De inhoud van artikel 728 en 1017 Gerechtelijk Wetboek

Op de brief die mevrouw Ramirez van de klachtendienst van de Federale Pensioendienst heeft ontvangen, ontbreekt evenwel iedere vermelding van de beroepsmogelijkheden. Hoewel het duidelijk is dat mevrouw Ramirez niet akkoord gaat met de beslissing van de pensioendienst om het onderzoek naar haar Belgische pensioenrechten stop te zetten, is zij niet in de mogelijkheid om hiertegen beroep aan te tekenen.

Wij vroegen ten tweede in onze bemiddeling op de kennisgeving de ingevolge artikel 14 van het Handvest van de sociaal verzekerde opgelegde vermeldingen betreffende het aanhangig maken van een rechtszaak te vermelden.

De FPD erkent zijn fout en maakt alsnog een weigerende pensioenbeslissing met beroepsmogelijkheid aan mevrouw Ramirez over. Hoewel de mogelijkheid tot beroep nu wel degelijk aanwezig is, wordt er een nieuw probleem gecreëerd, nl. de motivering.

De pensioendienst motiveert de weigerende beslissing immers als volgt:

Omdat u niet gehuwd was op het moment van het overlijden van uw samenwonende partner, hebt u geen recht op een overlevingspensioen.

Deze motivering is niet volledig genoeg en daardoor onduidelijk. De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen vermeldt expliciet in artikel 2 en 3 dat bestuurshandelingen uitdrukkelijk moeten worden gemotiveerd, waarbij de juridische en feitelijke overwegingen moeten vermeld worden die aan de basis van de beslissing liggen. Daarenboven moet de motivering afdoende zijn. Een correcte en duidelijke motivering is van belang om de gepensioneerde te doen begrijpen waarom hij een bepaalde pensioenbeslissing krijgt. De kwaliteit van de motivering is dan ook erg belangrijk.

Mevrouw Ramirez is wel degelijk gehuwd onder het Cubaans stelsel. De authenticiteit van de huwelijksakte was reeds bevestigd door de Belgische ambassade in Cuba. Er is dan ook geen twijfel dat mevrouw Ramirez wel degelijk gehuwd was op het moment van het overlijden van haar partner. Dit aspect bleek niet duidelijk uit de motiveringsbrief van de weigering van de overgangsuitkering waardoor het voor de klager niet duidelijk was dat de FPD wel degelijk op de hoogte was van een huwelijk in Cuba waarvan de authenticiteit van de huwelijksakte door de Belgische ambassade in Cuba was bevestigd. Wel is het zo dat de toepassing van een bepaling uit het door de wet aangewezen buitenlands recht wordt geweigerd voor zover zij tot een resultaat zou leiden dat kennelijk onverenigbaar is met de openbare orde. Voor de bepaling van het toepasselijk recht in een aangelegenheid waarin de partijen

³ Artikel 14 van de Wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde

niet vrij over hun rechten kunnen beschikken, wordt geen rekening gehouden met de feiten en de handelingen gesteld met het enkele doel te ontsnappen aan de toepassing van de het door de wet aangewezen recht.

Wij hebben dan ook nogmaals de FPD gecontacteerd, met de vraag een nieuwe weigerende beslissing met beroepsmogelijkheid op te maken waarbij er een duidelijke en volledige motivering wordt gehanteerd.

Opnieuw gaat de Federale Pensioendienst in op ons verzoek, waarbij hij deze keer een ophijsting maakt van de verschillende stappen die zijn doorlopen. Ditmaal noteert men correct dat, hoewel er een huwelijk is voltrokken in Cuba, dit niet erkend wordt in België. Ook de reden van niet erkenning, namelijk het oordeel van de Procureur des Konings dat het om een schijnhuwelijk gaat en de ambtenaar van de burgerlijke stand die dit oordeel volgt, wordt in de motivering opgenomen.

De motivering bevat nog een onduidelijkheid. Hoewel de Federale Pensioendienst in zijn motivering vermeldt dat hij de bevoegdheid heeft om buitenlandse huwelijksakten na te kijken op afwijkingen of fraude, laat hij na om mee te delen dat hij de beslissingsbevoegdheid heeft uitgeoefend – weliswaar terecht bij de uitoefening hiervan verwijzend naar het onderzoek van andere instanties zoals de gemeente en het advies van de Procureur des Konings- om het buitenlands huwelijk al dan niet te erkennen.

Uit de conclusie van de motivering blijkt dan ook niet duidelijk dat de pensioendienst zelf omtrent de erkenning van het huwelijk een beslissing heeft genomen. De FPD vermeldt dat, ingevolge de niet erkenning van het huwelijk in België door de ambtenaar van de burgerlijke stand, er geen pensioenrechten kunnen worden toegekend. Een individuele beoordeling door de Federale Pensioendienst ontbreekt hier.

Conclusie

Na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen ontving mevrouw Ramirez een weigerende kennisgeving, waarbij de beslissing afdoende met redenen werd omkleed en waarbij de beroepsmogelijkheden werden vermeld.

Een goede motivering van een pensioenbeslissing die op een duidelijke, verstaanbare en volledige manier aan de burger uitlegt hoe de beslissing tot stand is gekomen is belangrijk. De burger moet immers te allen tijde over de juiste informatie beschikken, om op die manier onder andere een correcte inschatting te kunnen maken of hij tegen een beslissing van de FPD al dan niet beroep wenst aan te tekenen. Dit geldt des te meer wanneer pensioenrechten worden geweigerd.

Belang van een correcte en volledige vraagstelling tijdens het onderzoek tot toekenning van een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)

DOSSIER 40915

De feiten

Mevrouw Heesters contacteerde op 3 mei 2025 de Ombudsdienst Pensioenen, waarbij zij een terugvorderingsbeslissing van de Federale Pensioendienst met betrekking tot haar Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) betwist. Zij is van mening dat het vermogen van haar overleden echtgenoot, specifiek een bankrekening die uitsluitend op zijn eigen naam stond, als eigen vermogen en niet als gemeenschappelijk vermogen dient beschouwd te worden.

Bedenkingen

De IGO is een bijstandsuitkering, waarvoor er geen bijdragen werden betaald en is bijgevolg geen pensioen. Bij de berekening van de IGO wordt er rekening gehouden met de pensioenen en bestaansmiddelen van betrokkene en alle personen waarmee dezelfde hoofdverblijfplaats wordt gedeeld. Die bestaansmiddelen komen bijvoorbeeld voort uit onroerende goederen, geld, beleggingen, beroepsactiviteit,...

De Federale Pensioendienst onderzocht het recht op een IGO van mevrouw Heesters op ingangsdatum 1 februari 2023, omdat haar echtgenoot vanaf 13 januari 2023 in een woonzorgcentrum verbleef en daar ook ingeschreven stond en zij bijgevolg feitelijk gescheiden leefden.

Tijdens het onderzoek naar het IGO-recht, werd er aan mevrouw Heesters een inlichtingenbundel toegestuurd. Hierin werd haar, met betrekking tot het roerend kapitaal, volgende informatie meegedeeld en vraag gesteld:

Roerend kapitaal – Situatie op 01.02.2023 (ingangsdatum IGO)
Als u gehuwd bent in een stelsel met een gemeenschappelijk vermogen, moeten we naast uw eigen vermogen ook rekening houden met de helft van het gemeenschappelijk vermogen. Geef bij onderstaande vragen duidelijk aan welke roerende kapitalen tot uw eigen vermogen behoren en welke tot de gemeenschap.
21 Bent u houder van een of meerdere bankrekeningen (zicht- en/of spaarrekeningen)?
☐ Neen
☐ Ja. Voeg toe:
– <u>een overzicht van uw zicht- en/of spaarrekeningen met bijhorend saldo;</u>
– <u>een recent rekeninguittreksel voor elke rekening waaruit duidelijk het saldo blijkt.</u>

Zij deelde hierop mee over een zicht- en spaarrekening te beschikken, net als een beperkt aantal aandelen. Dit voor een totaalbedrag van 12.904,26 euro.

Op basis van deze gegevens werd haar een IGO toegekend van 10.156,83 euro bruto op jaarbasis vanaf 1 februari 2023.

Op 10 december 2023 overlijdt haar echtgenoot.

Na afronding van de nalatenschap, ontvangt de Federale Pensioendienst van de Vlaamse Belastingdienst (VlaBel) een overzicht van het aanwezige vermogen vóór en na het overlijden van de echtgenoot. Op basis van deze elementen besluit de FPD dat mevrouw Heesters op 1 februari 2023 niet over 12.904,26 euro, maar wel over 90.095,27 euro aan roerend kapitaal beschikte. Hierdoor wordt haar IGO-recht vanaf 1 februari 2023 beperkt tot 3.511,30 euro bruto op jaarbasis.

Voor de periode van 01.02.2023 – 31.12.2023 wordt er haar hierdoor een totaalbedrag van 6.091,73 euro bruto teruggevorderd.

Mevrouw Heesters betwist dat zij over het kapitaal van 90.095,27 euro beschikte. Zij haalt aan dat dit kapitaal uitsluitend op naam van haar echtgenoot stond en dat dit bijgevolg geen gemeenschappelijk vermogen betreft.

Uit de gegevens van de Vlaamse Belastingdienst blijkt dat mevrouw Heesters zonder huwelijkscontract was gehuwd. Hierdoor gelden dan ook de huwelijksverplichtingen, zoals onder andere beschreven in het Burgerlijk Wetboek:

- **Artikel 213:**
Echtgenoten zijn jegens elkaar tot samenwoning verplicht; zij zijn elkaar getrouwheid, hulp en bijstand verschuldigd.
- **Artikel 217:**
Iedere echtgenoot ontvangt zijn inkomsten alleen en besteedt ze bij voorrang aan zijn bijdrage in de lasten van het huwelijk. Hij kan het overschot besteden voor de aanschaf van goederen in zoverre dit verantwoord is voor de uitoefening van zijn beroep; die goederen staan uitsluitend onder zijn bestuur. Wat er daarna nog overblijft is onderworpen aan de regels van het huwelijksvermogensstelsel van de echtgenoten.
- **Artikel 221:**
Iedere echtgenoot draagt in de lasten van het huwelijk bij naar zijn vermogen.

Samengevat:

Door het huwelijk hebben beide echtgenoten een bijdrageplicht. Onafhankelijk van wie het geld ontvangt, moet dit geld steeds aangewend worden om bij te dragen in het onderhoud van beide

partners. Een rekening dient bijgevolg niet noodzakelijk op naam van beide partners te zijn afgesloten, om tot het gemeenschappelijk vermogen te behoren.

De Federale Pensioendienst handelde dan ook correct door het roerend kapitaal, dat uitsluitend op naam van haar echtgenoot geregistreerd stond, voor de helft in aanmerking te nemen bij de bepaling van het IGO-recht. Dit dient immers als een gemeenschappelijk vermogen beschouwd te worden.

De FPD argumenteert dan ook dat mevrouw Heesters dit kapitaal bij het initiële onderzoek had moeten aangeven⁴, wat zij heeft nagelaten. Op basis hiervan vordert de Federale Pensioendienst het te veel uitbetaalde bedrag terug.

Doch rijst de vraag betreffende de toe te passen verjaringstermijn. De terugvorderingstermijn voor iemand die ten onrechte een IGO genoten heeft is in principe 6 maanden. In sommige situaties kan deze termijn evenwel worden opgetrokken tot drie jaar.

Dit is onder meer het geval wanneer de onverschuldigde sommen door de schuldenaar werden verkregen door bedrieglijke handelingen.

Ook ingeval van valse of welbewust onvolledige verklaringen is de verjaringstermijn 3 jaar. Van welbewust onvolledige verklaringen is slechts sprake als de IGO-genierter de pensioendienst op het verkeerde been heeft willen zetten.

Daarnaast wordt de verjaringstermijn van 3 jaar door de wet ook voorzien wanneer de IGO werd 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.

In een arrest van 12 december 2005 stelt het Hof van Cassatie⁵ dat het toepassen van de verjaringstermijn van drie jaar bij het niet afleggen van een verklaring die is voorgeschreven door een wets- of verordenende bepaling of die volgt uit een vroeger aangegane verbintenis vereist dat wordt aangetoond dat de gerechtigde *wist of moest weten* dat hij geen recht meer had op deze uitkering.

Volgens het Hof moet artikel 21 § 3 Wet 13 juni 1966 immers worden samen gelezen met artikel 1, tweede lid KB 31 mei 1933 betreffende aangiften inzake subsidies, vergoedingen en toelagen van alle aard, die geheel of gedeeltelijk ten laste komen van het Rijk. Dit artikel stelt dat hij die weet of moest weten dat hij geen recht meer heeft op het gehele bedrag van een subsidie, vergoeding of toelage, dit verplicht is te verklaren. Dit arrest werd nog bevestigd in andere rechtspraak zoals in het arrest van het Arbeidshof van Bergen van 9 september 2010⁶.

Verder ging de FPD er aanvankelijk vanuit dat de termen “gemeenschappelijk vermogen” en “eigen vermogen” voldoende duidelijk zijn. Er werd dan ook geen verduidelijking van deze termen vermeld op de vragenlijst die door de (potentiële) IGO-genierter moet ingevuld worden. Maar vooral merkte de Ombudsman Pensioenen op dat op basis van de initiële vraagstelling omtrent het roerend kapitaal waar –nadat er melding gemaakt wordt dat er met het eigen vermogen en de helft van het gemeenschappelijk vermogen rekening moet gehouden worden bij de berekening van de IGO- er enkel uitdrukkelijk gevraagd wordt “bent u houder van één of meer persoonlijke rekeningen?” en er niet gevraagd wordt naar andere rekeningen die deel uitmaken van het gemeenschappelijk vermogen, het niet duidelijk is voor een (toekomstige) IGO-genierter dat ook de persoonlijke rekeningen van zijn echtgenoot moeten meegedeeld worden.

Op basis van de letterlijke vraagstelling kan geconcludeerd worden dat er geen melding moet gemaakt worden van de persoonlijke rekeningen van de echtgenoot. Mevrouw Heesters heeft alle rekeningen meegedeeld waarvan zij houder was. Andere rekeningen stonden uitsluitend op naam van haar echtgenoot, waardoor het ons niet onlogisch lijkt dat zij hiervan geen melding maakte. Uit de letterlijke lezing van de vraag kan immers worden geconcludeerd dat deze niet worden gevraagd. Gelet op deze vraagstelling lijkt het ons niet zo dat mevrouw Heesters onvolledige informatie heeft aangereikt.

⁴ Artikel 5 §1 van de Wet van 22 maart 2001

⁵ Cass., 12 december 2005, JTT 2006, 55

⁶ Arbh. Bergen 9 september 2010, ontuitg.

De Ombudsman Pensioenen vroeg aan de Federale Pensioendienst om de normale terugvorderingstermijn van 6 maanden toe te passen. Mevrouw wist niet of moest, gelet op de meegedeelde informatie, niet weten dat zij het geld op de rekening van haar echtgenoot moest aangeven. Wij zijn immers van mening dat de FPD de gebruikte terminologie onvoldoende heeft verduidelijkt en vooral dat de vraagstelling ruimte laat voor een interpretatie van de vraagstelling die ingaat tegen wat echt gevraagd wordt. Het lijkt ons dan ook niet verdedigbaar mevrouw Heesters een niet-aangifte te verwijten, wat tot de toepassing van een terugvorderingstermijn van 3 jaar leidt..

De Federale Pensioendienst meldde aan de Ombudsdienst Pensioenen in eerste instantie een aanpassing van haar vraagstelling op dit specifieke punt:

17 Bent u houder van één of meerdere bankrekeningen? Indien u gehuwd bent moeten alle rekeningen behorend tot het gemeenschappelijk vermogen worden meegedeeld.

☐ Neen
☐ Ja:

Vul hieronder de tabel in door het nummer en het saldo van 01.04.2025 te vermelden van elke Belgische en buitenlandse bankrekening (zicht-, spaar-, effectenrekening, ...).
 Indien de ingangsdatum van de IGO in de toekomst ligt, deelt u het huidige saldo mee.

Voeg een rekeninguittreksel bij waarop dit saldo staat.*

*Zonder bewijsstukken kan het onderzoek naar het recht op IGO niet worden verdergezet.

Rekeningnummer (IBAN)	Saldo	Is dit een rekening behorende tot uw eigen vermogen?	Is dit een rekening behorende tot het gemeenschappelijk vermogen?
		☐ Ja ☐ Neen	☐ Ja ☐ Neen
		☐ Ja ☐ Neen	☐ Ja ☐ Neen
		☐ Ja ☐ Neen	☐ Ja ☐ Neen
		☐ Ja ☐ Neen	☐ Ja ☐ Neen
		☐ Ja ☐ Neen	☐ Ja ☐ Neen

Ondanks deze aanpassing, waardoor er zou kunnen gesteld worden dat impliciet werd erkend dat de vraagstelling niet klaar en duidelijk was, bleef de FPD oorspronkelijk bij het standpunt dat de vraagstelling toereikend was en mevrouw Heesters bijgevolg had moeten weten dat zij ook de rekeningen op naam van haar echtgenoot had moeten meedelen.

Hij is daarnaast ook van mening dat er geen uitleg omtrent de huwelijksstelsels dient genoteerd te worden, gezien dit buiten zijn bevoegdheid valt.

Hoewel de IGO-wetgeving duidelijk is -de burger dient alle bestaansmiddelen waarover hij beschikt aan te geven, waaronder het aandeel in het gemeenschappelijk vermogen- bleven wij als Ombudsdienst onze twijfel over de duidelijkheid van de vraagstelling tijdens het initiële IGO-onderzoek behouden. Wij vonden dan ook dat de normale terugvorderingstermijn van 6 maanden hier dient toegepast te worden in plaats van de verjaringstermijn van 3 jaar.

Dit dossier werd dan ook tijdens een persoonlijk overleg met de Federale Pensioendienst besproken. Tijdens dit overleg werden onze argumenten mondeling toegelicht.

Conclusie

De FPD ging uiteindelijk akkoord om de terugvordering te beperken tot een verjaringstermijn van 6 maanden, rekening houdend met het gegeven dat er een mogelijkheid bestaat dat mevrouw Heesters dacht dat het geld op de rekening op naam van haar echtgenoot niet moest aangegeven worden.

Een duidelijke en volledige vraagstelling is absoluut belangrijk om van de burger de juiste informatie te bekomen om een onderzoek correct te kunnen afhandelen.

Artikel 6 van het Handvest van de sociaal verzekerde geeft dit ook duidelijk aan:

“De instellingen van sociale zekerheid moeten zich in hun betrekkingen met de sociaal verzekerde, in welke vorm deze ook plaatsvinden, in een voor het publiek begrijpelijke taal uitdrukken.”

Gebruik van pictogrammen op pensioenbeslissingen

Nadat het RSVZ de lay-out en de inhoud van zijn pensioenbeslissingen had aangepast om een nog klantvriendelijker en duidelijkere pensioenbeslissing te bekomen ontving de Ombudsdienst Pensioenen bijna dagelijks een telefoon van gepensioneerde zelfstandigen die op hun pensioenbeslissing van het RSVZ geen telefoonnummer vonden waar ze terecht konden met vragen over hun pensioen. Het enige nummer dat ze zagen staan was het telefoonnummer van de Ombudsdienst Pensioenen waar ze met tweedelijnsklachten terecht kunnen. Op de pensioenbeslissing stond nochtans het telefoonnummer wel vermeld, met name als volgt:

Contact

pen@rsvz-inasti.fgov.be
T | 1765 (code 4075)

De Ombudsman Pensioenen suggereerde aan het RSVZ om de “T” te vervangen door het pictogram van een telefoon. Mensen zijn immers van nature visueel ingesteld. Daardoor trekt het gebruik van afbeeldingen de aandacht. De “T” wekte bij meerderen niet de verwijzing naar een telefoonnummer op. Het feit dat de pensioenlijn een verkort telefoonnummer heeft, met name 1765, deed velen niet denken aan een telefoonnummer⁷. Het gebruik van het pictogram van een telefoon biedt tevens het voordeel dat mensen die laaggeletterd zijn snel geleid worden naar het telefoonnummer waar de pensioendienst de pensioenbeslissing kan toelichten. Het gebruik van pictogrammen werd tevens aangemoedigd tijdens het colloquium “Begrijpelijke rechtstaal” dat op 20 mei 2025 georganiseerd werd door de faculteit Rechten van de KU Leuven met medewerking van de Taalunie, de Vlaamse Juristenvereniging en het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding⁸ waaraan de Nederlandstalige Ombudsman samen met 2 Nederlandstalige medewerkers deelgenomen hebben. Het gebruik van pictogrammen past in het toegankelijker maken van documenten daar hiermee gedacht wordt vanuit het perspectief van de eindgebruiker.

Tevens heeft het RSVZ ook een pictogram toegevoegd voor het e-mailadres. De aanpassingen zien er als volgt uit:

Contact

 pen@rsvz-inasti.fgov.be
 1765 (code 4075)

⁷ Merk op dat wanneer de Ombudsdienst Pensioenen het telefoonnummer 1765 doorgeeft aan wie op zoek is naar pensioeninformatie er veelvuldig de reactie komt “en verder, welke cijfers nog”. Ondanks de gevoerde publiciteit merken we dat het gebruik van een verkort telefoonnummer -dat vele voordelen heeft zoals goed te onthouden, vlot communiceerbaar, weinig risico om fouten te maken bij het invoeren van telefoonnummer...- voor de pensioenlijn nog niet bij alle (toekomstig) gepensioneerden is ingeburgerd.

⁸ Zie ook Begrijpelijke rechtstaal, Hoe communiceert een jurist duidelijk en doelgericht?, Colloquium KU Leuven, Campus Brussel, vrijdag 20 mei 2016, Ann De Moor, Bert Keirsbilck en Raf Van Ransbeeck, Die Keure, p.40



Gewettigd vertrouwen

13 HOOFDSTUK

Gewettigd vertrouwen

DOSSIER 41694

De feiten

Na haar tewerkstelling in België zette mevrouw Bourgeois' haar tewerkstelling verder in Duitsland. Vanaf 2022 informeert zij bij de Federale pensioendienst (FPD) naar haar recht op een Belgisch pensioen. Op 5 oktober 2022 dient zij een pensioenaanvraag in, waarbij zij aangeeft dat zij haar pensioen wil ontvangen zodra zij 45 jaar loopbaan heeft bereikt.

De FPD kent aan mevrouw Bourgeois het pensioen toe vanaf 1 mei 2023. In de beslissing die haar op 25 november 2022 wordt meegedeeld, wordt bevestigd dat haar loopbaan op de datum van pensionering ten minste 45 jaren telt en dat haar eventuele toekomstige beroepsinkomsten bijgevolg aan geen enkele beperking zullen worden onderworpen. Deze informatie over haar loopbaangegevens, namelijk dat ze een loopbaan telt van 45 jaren en het feit dat haar inkomsten niet zullen beperkt worden, werd haar door de FPD bevestigd tijdens de telefoongesprekken op 12 maart 2024 en 16 juli 2025.

Op 13 augustus 2025 deelt de FPD haar echter mee dat de oorspronkelijke kennisgeving, waarin 45 loopbaanjaren werden vermeld, gewijzigd werd. Na controle bleek dat zij slechts 44 jaar kon aantonen en dat zij haar beroepsinkomsten voor het jaar 2026 moest beperken. De FPD zal evenwel de jaren 2023, 2024 en 2025 niet herzien.

Mevrouw Bourgeois doet telefonisch haar beklag bij de FPD. Op 14 augustus 2025 betwist zij, via haar advocaat, bij de Ombudsdienst Pensioenen deze beslissing omdat de herziening van de beslissing haar niet langer in staat stelt om in 2026 haar pensioen onbeperkt te cumuleren met inkomsten uit een beroepsactiviteit.

Bedenkingen

De Ombudsman Pensioenen onderzocht het dossier en kwam tot de volgende bevindingen.

Bij het treffen van de pensioenbeslissing op 25 november 2022 baseerde de FPD zich voor het al dan niet in aanmerking nemen van het jaar 2023 op een vermoeden. De FPD extrapoleerde de loopgegevens van het jaar -2 (zijnde 2021) naar het ingangsjaar van het pensioen. Op het moment van het treffen van de pensioenbeslissing (25 november 2022) waren de loongegevens van 2023 vermits deze zich in de toekomst bevinden immers nog niet bekend. De FPD concludeerde dat het jaar 2023 in aanmerking kwam als één van de 45 jaren die vereist zijn om onbeperkt te mogen bijverdienen naast het pensioen.

Bij de controle inzake werken naast pensioen in 2025 hield de FPD rekening met de werkelijke loongegevens. De FPD hield, op de datum van de controle van de toegelaten activiteit, dus niet met dezelfde loopbaangegevens rekening als in 2022. Op basis van de loongegevens van het jaar 2023 concludeert de FPD dat mevrouw Bourgeois in het jaar 2023 niet de vereiste 104 dagen bewijst², maar slechts 95 dagen: 78 dagen in het eerste kwartaal en 17 dagen gedurende de maand april (er blijkt enkel een voltijdse betrekking van 3 tot 25 april). De berekening van het aantal dagen dat in aanmerking genomen wordt voor het tweede trimester van het jaar 2023 ziet er volgens de FPD als volgt uit:

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

² Om onbeperkt te mogen bijverdienen voor 1 januari van het jaar waarin de wettelijke pensioenleeftijd is bewezen, dienen op de ingangsdatum van het eerste pensioen 45 loopbaanjaren van 104 dagen tewerkstelling als werknemer bewezen te worden.

	Periode	Periode	Gepresteerde uren	VTE
2023 Kw 2	03/04/2023 tot 07/04/2023	37	29,6	4,80
	10/04/2023 tot 14/04/2023	37	29,6	4,80
	17/04/2023 tot 21/04/2023	37	29,6	4,80
	24/04/2023 tot 25/04/2023	37	16,3	2,64
			Totaal VTE	17,04

De Ombudsman Pensioenen wierp op dat nu wel rekening houden met de werkelijke loongegevens een schending van het vertrouwensbeginsel met zich meebrengt.

Het vertrouwensbeginsel houdt immers in dat de pensioendienst het gewekte vertrouwen bij de gepensioneerde niet mag schenden. In casu het vertrouwen dat betrokkene tijdens zijn pensionering onbeperkt mag bijverdienen.

Immers, door het feit dat de FPD meermaals, waaronder met zijn beslissing van 25 november 2022, aan mevrouw Bourgeois bevestigde dat zij op de ingangsdatum van haar pensioen een loopbaan bewees van 45 jaren en dus haar pensioen onbeperkt kon cumuleren met inkomsten uit een beroepsactiviteit ging betrokkene er terecht vanuit dat zij haar pensioen kon genieten en tegelijkertijd kon verder werken zonder haar inkomsten te beperken.

De Ombudsman Pensioenen vroeg bijgevolg aan de FPD bij de controle inzake werken naast het pensioen rekening te houden met de melding van de FPD dat haar loopbaan op de datum van pensionering ten minste 45 jaren telt en dat haar beroepsinkomsten bijgevolg aan geen enkele beperking zullen worden onderworpen zoals vermeld op beslissing van 25 november 2022 (in plaats van de effectieve loongegevens).

In eerste instantie bevestigt de FPD dat mevrouw Bourgeois niet voldoet aan de voorwaarde van 45 jaar loopbaan op de ingangsdatum van haar pensioen om het pensioen onbeperkt te kunnen cumuleren met inkomsten uit een beroepsactiviteit. Omdat de FPD eerder een vergissing begaan heeft, heeft de nieuwe beslissing volgens de FPD in toepassing van artikel 17 van het Handvest van de sociaal verzekerde slechts uitwerking vanaf 2026.

Doch volgens de Ombudsman Pensioenen houdt ook dit antwoord een schending in van het bij de gepensioneerde gewekte vertrouwen dat zij onbeperkt mag bijverdienen. Bij de keuze om op pensioen te gaan is het toekomstig te besteden budget immers een bepalende factor. Wanneer de toekomstig gepensioneerde er mee rekening houdt dat haar budget zal bestaan uit een pensioen en daarnaast een beroepsactiviteit, en daardoor zijn levensstandaard en investeringen hierop aanpast, wordt haar gewettigd vertrouwen geschaad indien de pensioendienst na reeds twee jaar gepensioneerd te zijn geweest haar meldt dat zij vanaf het volgende jaar opmerkelijk minder mag bijverdienen naast haar pensioen.

Vermits de pensioendienst gebonden is door de bevoegdheidsuitoefening die de pensioenwetgeving hem met het oog op het verwezenlijken van een bepaalde taak van algemeen belang oplegt, begrijpt de Ombudsman Pensioenen dat de FPD voor wat betreft het honoreren van de bij de burger opgewekte verwachtingen binnen de contouren van de hem door het objectieve recht verleende wettelijke bevoegdheidsopdracht moet blijven.

Tevens dient bijkomend nog opgemerkt te worden dat de verwerking van de reële loongegevens van het jaar 2023 door de FPD ook nog fouten bevat en het dus niet duidelijk is of mevrouw nu wel of niet de vereiste 104 dagen in 2023 heeft om het jaar in aanmerking te nemen als één van de 45 jaren om onbeperkt te mogen bijverdienen.

Doch nog abstractie makend van de fouten in de verwerking van de reële loongegevens stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat er een strekking in de rechtspraak bestaat die het klassieke primaat van het legaliteitsbeginsel tempert of minstens relativeert. Zo temperde het Hof van Cassatie³ al een aantal keren -voornamelijk in fiscale zaken waar net zoals in het sociaalzekerheidsrecht er geen derden in hun belangen geschaad worden- zijn legalistische benadering en liet het Hof van Cassatie

³ Onder ander Cassatie, 27 maart 1992, RW. 1991-1992, 1466 (fiscale zaak)

het vertrouwensbeginsel ook spelen in contra legem situaties. Het is dan ook deze burgergerichte zienswijze (respecteren van het vertrouwensbeginsel) die in dit specifieke geval door de Ombudsdienst Pensioen werd verdedigd.

Merk trouwens ook op dat wanneer de FPD zich op het legaliteitsbeginsel had gesteund en bij een latere overschrijding van de toegelaten grenzen het teveel verdiende pensioen zou terugvorderen, deze terugvorderingsbeslissing weliswaar in overeenstemming zou zijn met alle wettelijke bepalingen en daardoor gehandhaafd zou blijven. Doch dan zou de gepensioneerde op basis van artikel 6.5 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek een schadevergoedingsclaim tegen de FPD kunnen indienen. Het zou dan ook kunnen dat gelet op de foutieve informatie van de FPD over het werken naast pensioen (niet vermeld hebben dat het antwoord gebaseerd was op het vermoeden dat het laatst gekende tewerkstellingsritme voor de volgende jaren doorgetrokken wordt: zie verder), er sprake zou zijn van een fout die in oorzakelijk verband staat met de geleden schade, zijnde het bedrag dat ingevolge de terugvorderingsbeslissing door de gepensioneerde zou moeten terugbetaald worden.

Conclusie

De FPD antwoordt aan de Ombudsman Pensioenen dat de FPD op zijn beslissing terugkomt. Ook in het kader van de controle inzake werken naast het pensioen aanvaardt de FPD dat mevrouw Bourgeois een loopbaan van 45 jaar bewijst en dus onbeperkt mag bijverdienen.

De FPD stelt dat dit antwoord mede ingegeven is gelet op de besprekingen die momenteel lopen met het kabinet om de wet aan te passen zodat het vermoeden dat gebruikt wordt voor de berekening van het pensioen ook zal gebruikt worden voor het bepalen of betrokkene al dan niet 45 loopbaanjaren telt in het kader van werken naast het pensioen. De FPD hanteert deze werkwijze dan ook in afwachting van het afronden van deze besprekingen met het kabinet van de Minister van Pensioenen.

Alzo wordt tegemoetgekomen aan het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsman Pensioenen om het gewettigd vertrouwen te respecteren.

Tevens geven we nog mee dat de regels inzake werken naast pensioen geënt zijn op de regels inzake toegang tot het vervroegd pensioen. In het Jaarverslag 2022 op pagina 129 en volgende merkte de Ombudsman Pensioenen in dit kader op dat de wijze waarop de FPD het aantal dagen in zijn geautomatiseerde pensioenbeslissing vaststelt dat in aanmerking komt bij het bepalen van de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te kunnen gaan als werknemer gebaseerd is op de wettelijke bepalingen die voorzien zijn voor het berekenen van de lonen van het werknemerspensioen. Voor de loopbaanvoorwaarde in het kader van het vervroegd pensioen zijn er immers geen specifieke regels uitgewerkt.

De Ombudsman Pensioenen merkte toen op dat de bepalingen voor de berekening van de lonen voorzien in een uitzonderingsbepaling voor het ingangsjaar van het werknemerspensioen: er dient dan geen rekening gehouden te worden met de reële lonen van dat jaar, doch er dient als referentiebasis voor de berekening van de lonen in het ingangsjaar rekening gehouden te worden met de lonen van het tweede jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van het pensioen, of bij een tewerkstelling van minder dan 104 voltijdse dagequivalenten in het tweede jaar voorafgaand aan de ingangsdatum met de lonen van het jaar voorafgaand aan het pensioen. Vermits deze wettelijke uitzonderingsbepaling enkel betrekking heeft op de vaststelling van het loon dat dient voor de berekening van het pensioen voor wat betreft het ingangsjaar moet voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan (lees: en ook om het jaar in aanmerking te nemen als één van de 45 jaren die vereist zijn om beperkt te mogen bijverdienen naast een vervroegd pensioen) rekening worden gehouden met de normale werkwijze, met name met de arbeidsdagen van dat jaar zelf.

Om juridisch volledig correct te zijn en teneinde te bekomen dat de toekomstig gepensioneerde tijdig de eerste uitbetaling zou krijgen van zijn werknemerspensioen zou de FPD in dergelijke gevallen een (voorlopige) beslissing moeten treffen op basis van de verklaring van de toekomstig gepensioneerde over zijn tewerkstelling of gelijkstelde periode gedurende het ingangsjaar (en soms het daaraan voorafgaandelijk jaar) en eventueel vergezeld van een attest van de werkgever of de betalingsinstelling van de sociale voordelen. Dit is tijdrovend.

Het is dan ook begrijpelijk dat de FPD zich op de rekenregels van het pensioen baseert. Doch dit is een vermoeden.

Daar de momenteel juridische correcte werkwijze om te werken met een verklaring op eer afgelegd door de toekomstig gepensioneerde in combinatie met eventueel een verklaring door de werkgever erg omslachtig is, is het aangeraden dat indien men opteert verder te blijven werken met een vermoeden, dit vermoeden ook duidelijk in de wetgeving wordt verankerd.

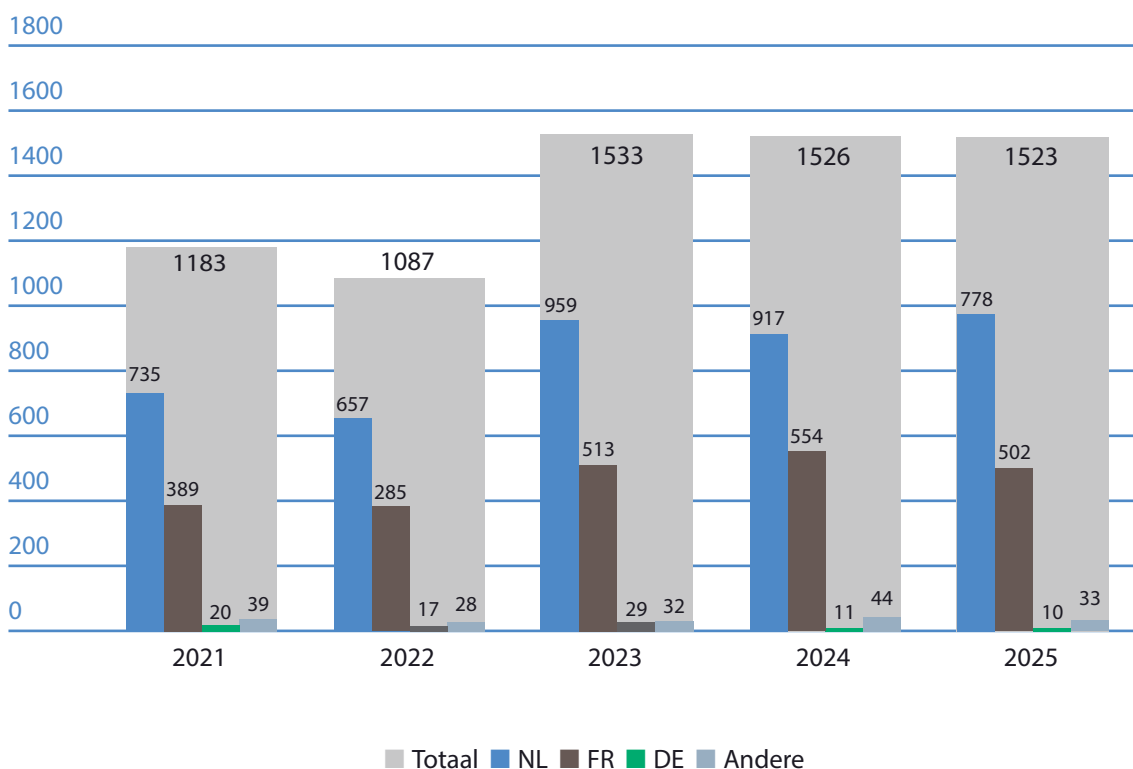


*Cijfers en behandelingswijze
van de in 2025 ontvangen verzoeken*

Cijfers en behandelingswijze van de in 2025 ontvangen verzoeken

1. Cijfers in 2025 ontvangen verzoeken

Evolutie van het aantal ontvangen contactnames per kalenderjaar vanaf 2021



De Ombudsdienst Pensioenen werd in 2025 in totaal 1523 keer gecontacteerd door de burger. Na een terugval tijdens de coronaperiode en zijn nasleep is het aantal verzoeken de laatste 3 jaar stabiel.

Het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2025 gecontacteerd heeft is bijna hetzelfde als het aantal personen dat de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 contacteerden. Dit ondanks dat in de eerste vijf maanden van 2025 22.000 mensen minder met pensioen zijn gegaan dan in dezelfde periode in 2024. Van februari 2025 tot en met april 2025 gingen zelfs 60 % minder mensen met pensioen dan in 2024. De pensioenleeftijd is immers opgetrokken van 65 naar 66 jaar. De laatsten die van de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar gebruik konden maken waren zij die in december 2024 65 jaar werden. Zij die in januari 2025 65 jaar werden kunnen pas hun pensioen op de wettelijke pensioenleeftijd opnemen op 1 februari 2026 wanneer ze 66 jaar geworden zijn.

64% van het aantal verzoeken was opgesteld in het Nederlands (978 contacten); terwijl 33% van het aantal verzoeken (502 contacten) in het Frans waren opgesteld.

2. Behandelingswijze van de ontvangen verzoeken

A. Tweedelijns klachten die betrekking hebben op de berekening en betaling van de wettelijke pensioenen of de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) of de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden.

Wanneer de (toekomstig) gepensioneerde in zijn verzoek een probleem formuleert dat hij voorafgaandelijk aangekaart heeft bij de pensioendienst en waarbij hij het niet eens is met het verstrekte antwoord of wanneer dit antwoord uitblijft behandelt de Ombudsdienst Pensioenen de klacht. Dit is de corebusiness van de Ombudsdienst Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft toegang tot de meeste pensioenapplicaties van de pensioendiensten. De klacht wordt in eerste instantie voornamelijk onderzocht op basis van de beschikbare informatie in de pensioendossiers van de klager waartoe de Ombudsdienst Pensioenen toegang heeft en de door de klager verstrekte informatie.

Teneinde de gegrondheid van de klacht te beoordelen maakt de Ombudsdienst Pensioenen gebruik van de ombudsnormen. Deze kan u vinden op de site van de Ombudsdienst Pensioenen:

<https://www.ombudsmanpensioenen.be/nl/missions/Standards.htm>.

Indien de klacht ongegrond is, legt de Ombudsdienst Pensioenen omstandig aan de klager uit waarom de pensioendienst zijn werk goed gedaan heeft (b.v. toelichting geven bij de inhoud van een correcte pensioenbeslissing, werkwijze van de pensioendienst, ...) om alzo het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst te herstellen.

Bij een gegronde klacht wordt, indien er nog remediëring mogelijk is, een bemiddeling opgestart. Hoofdzakelijk per mail worden overtuigingsnota's uitgewisseld tussen de Ombudsdienst Pensioenen en de pensioendiensten. In het kort houdt dit in dat wij de pensioendienst trachten te overtuigen een oplossing voor het geschil te aanvaarden.

Na de bemiddeling sluiten wij het dossier af en krijgt de klager een uitgebreide uitleg per brief over het resultaat van ons bemiddelingswerk. Af en toe wordt deze ook mondeling per telefoon toegelicht.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de klager regelmatig op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

De Ombudsdienst Pensioenen werkt niet alleen curatief (klachten behandelen) doch ook preventief (het vermijden van klachten) door te trachten de pensioendiensten te overtuigen hun werkwijze aan te passen wanneer deze niet conform de ombudsnormen is. Op deze preventieve werking wordt nader ingegaan in hoofdstuk 6.

B. Klachten over het pensioenbeleid

Wanneer in het verzoek gemeld wordt dat de (toekomstig) gepensioneerde het oneens is met de bestaande pensioenregeling onderzoekt de Ombudsdienst Pensioenen of de wetgeving geen discriminatie of disfunctie (doel van de wetgeving wordt in de praktijk niet gerealiseerd) bevat.

Indien dit immers wel het geval is dan kan de Ombudsdienst Pensioenen een algemene aanbeveling doen aan de Minister en de wetgevende macht om de wetgeving aan te passen.

Wanneer het effectief een klacht over het pensioenbeleid betreft, kan alleen een wijziging in de wetgeving of de reglementering aan deze klacht tegemoet komen. Dit impliceert de politieke wil van de wetgever of de regering.

Tussenkomen in het pensioenbeleid overschrijdt onze bevoegdheid en brengt ontegensprekelijk onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid in het gedrang.

Wij wijzen de klagers hierop en verwijzen hen in het kader van onze bemiddelingstaak en verzoenende opdracht tussen de burgers en de overheid door naar de wetgevende macht, zijnde meestal de Kamer van Volksvertegenwoordigers (met vermelding van de parlementsleden die zetelen in de Commissie

Sociale Zaken, werk en pensioenen) of naar de uitvoerende macht, zijnde meestal de Minister van Pensioenen of de Minister van Middenstand bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen.

Markante politieke klachten kunnen in het kader van de signaalfunctie van de Ombudsdienst Pensioenen vermeld worden in het Jaarverslag zodat de politieke wereld hiervan ook kennis kan nemen. Zij richten zich tot ons in de hoop dat wij zouden tussenkomen om de wetgeving te laten wijzigen.

Alvorens te kunnen vaststellen dat de klacht wel effectief betrekking heeft op een beleidskeuze dient vaak de pensioensituatie aan de hand van het pensioendossier van de klager nagekeken te worden.

C. Vragen om informatie

Zo kan het verzoek ook een vraag om informatie of raad bevatten. De Ombudsdienst Pensioenen is niet bevoegd om op deze informatievragen te antwoorden of juridische raad te geven.

De schriftelijke vragen om informatie over de pensioenen sturen wij door naar de bevoegde pensioendienst. De doorzending gebeurt niet zonder de toestemming van betrokkene indien ook maar de geringste kans op schending van de privacy bestaat. De vragen over andere materies verwijzen wij door naar de bevoegde administraties.

Soms helpen wij de vraag te herformuleren om de kans op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten

De pensioendiensten waarmee wij een protocolakkoord hebben afgesloten, hebben zich geëngageerd om de behandeling van de door ons doorgestuurde vragen om informatie te verzekeren. Het Handvest van de sociaal verzekerde bepaalt overigens dat iedere sociaal verzekerde die er schriftelijk om verzoekt, binnen de 45 dagen nauwkeurig en volledig ingelicht moet worden ten einde hem toe te laten al zijn rechten uit te oefenen en verplichtingen te vervullen.

Daarenboven moeten de instellingen van sociale zekerheid betreffende de materies die hen aanbelangen, aan iedere sociaal verzekerde die erom verzoekt, raad geven in verband met die uitoefening van zijn rechten en het naleven van zijn verplichtingen.

De doorzending van de schriftelijke vragen, waar mogelijk, in de plaats van een loutere doorverwijzing is een bewuste keuze. Ook in het geval van onbevoegdheid van de Ombudsdienst wordt de verzoeker efficiënt geholpen.

Onze ervaring gedurende de voorbije jaren leert ons dat deze methode doeltreffend is. Slechts een verwaarloosbaar aantal (toekomstig) gepensioneerden contacteert ons opnieuw nadat wij ze telefonisch hebben doorverwezen of hun schriftelijke vraag om informatie hebben doorgezonden.

D. Klachten over buitenlandse pensioendiensten

De verzoeken kunnen ook klachten over de handelingen en werking van de buitenlandse pensioendiensten of over de pensioenwetgeving in het buitenland bevatten. Een groot deel van deze klachten betreft het niet doorzenden van buitenlandse pensioeninformatie aan een Belgische pensioendienst waardoor deze de vroegst mogelijke pensioendatum niet kan vaststellen of geen definitieve pensioenbeslissing treffen.

De Ombudsman maakt deze verzoeken over aan een collega Ombudsman in het buitenland –zo er een collega van de IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) bestaat die bevoegd is– die hiermee aan de slag gaat. In andere gevallen maken zij gebruik van hun netwerkcontacten bij de buitenlandse pensioendiensten.

Indien de klager in een ander EU-land last heeft van extra obstakels waardoor een buitenlandse pensioendienst de EU-wetgeving niet naleeft verwijzen de Ombudsmannen de klager door naar Solvit

(SOLVIT lost problemen met uw EU-rechten op als u werkt, woont of zaken doet in een ander EU-land - Europese Commissie (europa.eu)).

E. Eerstelijnsklachten die betrekking hebben op de berekening en betaling van de wettelijke pensioenen of de inkomensgarantie voor ouderen of de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden.

Wanneer een gepensioneerde een klacht heeft over de berekening of de betaling van zijn wettelijk pensioen of over de inkomensgarantie voor ouderen of over de werking van de pensioendiensten die zich hiermee bezighouden dient hij het probleem eerst kenbaar te maken bij deze pensioendiensten zodat deze de kans krijgen de klacht van de (toekomstig) gepensioneerde te behandelen.

Hiertoe zendt de Ombudsdienst Pensioenen de klachten die nog niet gemeld zijn aan de pensioendiensten door naar de klachtendiensten van de bevoegde pensioendienst. Met deze klachtendiensten heeft de Ombudsdienst een protocol afgesloten.

E. Klachten die geen verband houden met wettelijke pensioenen

De (toekomstig) gepensioneerde heeft een reëel probleem, dat vaak helemaal niets te maken heeft met pensioenen, en weet niet bij wie hij hiermee moet aankloppen.

Indien een collega Ombudsman die lid is van Ombudsman.be bevoegd is voor de behandeling van de klacht zenden we de klacht door naar deze collega.

In de andere gevallen gaan we op zoek naar een instantie of dienst die de klacht kan behandelen.

Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van de netwerkcontacten in de Belgische overheidsinstellingen en de internationale organisaties. Indien mogelijk worden de (toekomstig) gepensioneerden georiënteerd naar de juiste dienst of instantie.

In deze rubriek treffen we vooral klachten aan over de registratie van de loopbaangegevens bij de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, de loopbaangegevens die bijgehouden worden door de overheidswerkgever, de registratie van sociale uitkeringen door mutualiteiten en de RVA. Deze gegevens zijn immers dienstig voor de berekening van het pensioen.

Andere onderwerpen zijn problemen inzake aanvullende pensioenen, inzake brugpensioen (nu Stelsel van Werkloosheid met bedrijfstoelage: SWT) en sociale uitkeringen (zoals uitkeringen voor gehandicapten).



Afgehandelde klachten in 2025

15 HOOFDSTUK

Afgehandelde klachten in 2025

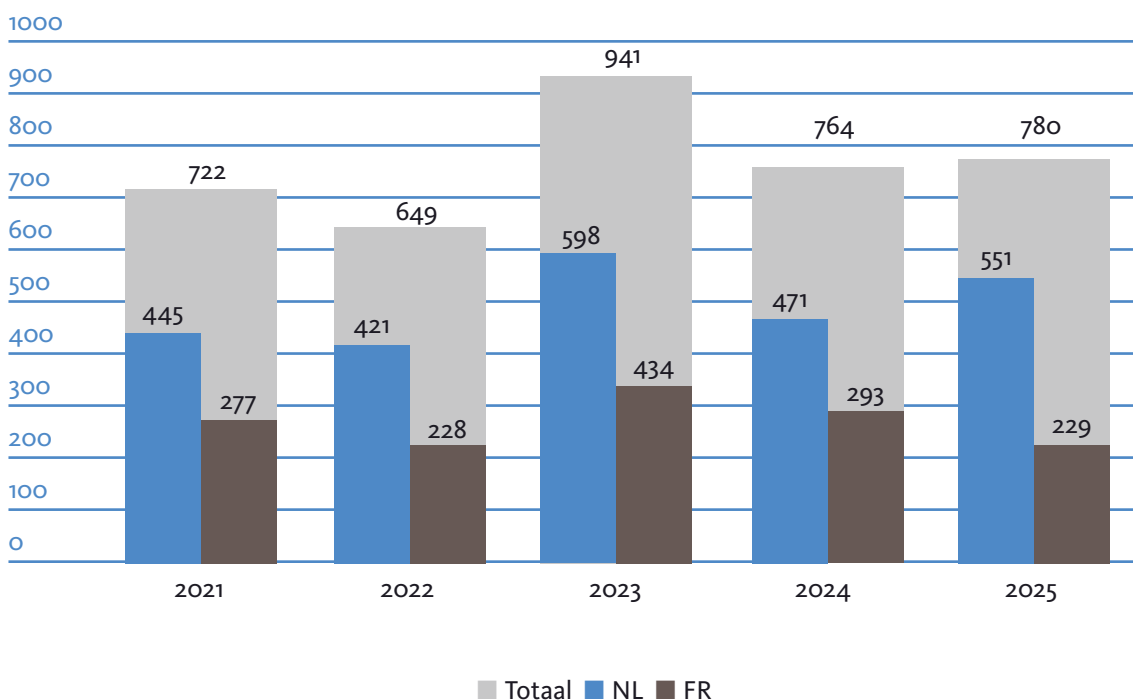
We moeten een onderscheid maken tussen het aantal contacten met de Ombudsdienst Pensioenen (verzoeken) enerzijds en anderzijds het aantal klachten dat wordt afgehandeld. Eén contact kan over meer dan één pensioenadministratie gaan. De beoordeling van de gegrondheid van de klachten gebeurt per pensioenadministratie of onderdeel van een pensioenadministratie. Deze statistische gegevens zijn dan ook opgesteld rekening houdend met deze beoordeling.

Het aantal afgehandelde klachten in 2025 bedroeg 1.525 (1.031 klachten Nederlandstalig en 494 Franstalig).

1. Effectief behandelde (tweedelijs) klachten in 2025

Het aantal tweedelijsklachten over de berekening of betaling van het pensioen, IGO of de werking van de pensioendiensten onderzocht door de Ombudsdienst Pensioenen bedroeg 780. Hiervan werd 71% (551) behandeld door de Nederlandstalige medewerkers (Nederlandstalige klachten aangevuld met ongeveer 2% anderstalige klachten) en 29% door de Franstalige medewerkers (229 klachten: Franstalige klachten aangevuld met ongeveer 1% anderstalige klachten).

Evolutie van het aantal ontvankelijke klachten



2. Overige klachten en vragen om informatie in 2025

Klachten over pensioenbeleid (inclusief onderzoek door de Ombudsdienst Pensioenen op discriminaties of disfuncties in wetgeving)	23
Vragen om informatie (doorgestuurd aan de pensioendiensten)	167
Klachten over berekening of betaling van pensioen of IGO of werking van de pensioendiensten (doorgestuurd aan pensioendiensten daar de klager de pensioendiensten nog niet de mogelijkheid gegeven had hierop te reageren)	447
Klachten over buitenlandse pensioendiensten (doorverwezen naar de buitenlandse pensioendiensten, Solvit of Ombudsman in het buitenland)	9
Klachten die geen verband houden met eerste pijler pensioenen (b.v. over tweede pijlerpensioen, bruggpensioen, belasting, andere socialezekerheidsuitkeringen, ...): georiënteerd naar de bevoegde dienst	99

3. Het voorwerp van de afgehandelde tweedelijns klachten in 2025

De top drie klachten:

- 1) IGO (basisbedrag of verhoogd basisbedrag, al dan niet in aanmerking nemen van bestaansmiddelen, verblijfsvoorwaarde, ...)
- 2) Loopbaan (ontbrekende loopbaangegevens, betwisting verwerking loopbaangegevens, ...)
- 3) Pensioendossiers met een internationaal aspect (buitenlandse loopbaan, impact woonplaats buitenland, ...)

De nummer 1 in de top van de meest voorkomende klachten betreft klachten over de Inkomensgarantie voor Ouderen. Veel klachten handelden over de in aanmerking te nemen bestaansmiddelen. De meesten waren ongegrond daar de IGO-genierter zijn bestaansmiddelen niet correct aangegeven had en de door de klager aangevochten terugvordering van de IGO dan ook bleek correct te zijn. Bij overlijden ontdekt de FPD wanneer de bestaansmiddelen niet correct aangegeven zijn, daar de FPD bij de fiscus de gegevens dienstig voor de erfbelasting opvraagt. De Ombudsman Pensioenen wijst de IGO-genierter er dan ook op steeds de bestaansmiddelen correct aan te geven.

Dat een IGO-genierter dit zeer plichtsgetrouw moet doen blijkt uit klacht 40612: wanneer de bedragen van de ziekte-uitkering in de loop der jaren gestaag stijgen (bv. door een indexering van het dagbedrag) dient de IGO-genierter dit ook te verklaren in het kader van een wijziging (lees: stijging) van zijn bestaansmiddelen.

Meermaals ontvangen we klachten van IGO-genitiers die het verhoogd basisbedrag IGO genieten doch die de samenwoning niet gemeld hebben. Terecht wordt dan ook de IGO met terugwerkende kracht herleid naar het basisbedrag, wat resulteert in een terugvordering. Ook hier de oproep aan de IGO-genitiers: meldt de samenwoning¹.

Bij een aantal klachten over de IGO heeft de Ombudsdienst Pensioenen vastgesteld dat een gepensioneerde met een laag pensioen, die de wettelijke pensioenleeftijd reeds bereikt heeft en volgens zijn schrijven maar beperkte financiële middelen heeft, geen IGO uitbetaald krijgt. De Ombudsdienst Pensioenen wijst deze gepensioneerden erop dat ze aanspraak kunnen maken op een IGO wanneer ze maar beperkte bestaansmiddelen hebben. Zoals reeds meermaals aangehaald zou het periodiek (en dus niet enkel op de wettelijke pensioenleeftijd) onderzoeken van het recht op IGO het probleem van de non-take-up van de IGO kunnen verkleinen.

Op nummer 2 staan de klachten over de loopbaan die bij de pensioenberekening in aanmerking wordt genomen. In het ambtenarenstelsel merken we in deze rubriek van klachten dat het vaak de overheidswerkgever is die de loopbaan nog niet correct en volledig doorgegeven heeft aan de pensioendienst. Vermits de pensioendienst in dergelijke gevallen geen fout te verwijten valt, worden

¹ Dient niet gemeld te worden: samenwoning met een minderjarig kind, een meerderjarig kind dat recht geeft op kinderbijslag, met een bloed- of aanverwant in de rechte lijn ((groot)ouders en (klein)kinderen en personen die in hetzelfde rusthuis, verzorgingstehuis of psychiatrische verzorgingstehuis verblijven.

deze klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen gekwalificeerd als ongegrond naar de pensioendienst toe. Dit neemt niet weg dat de klager wel degelijk een gegronde reden tot klagen had wanneer de overheidswerkgever de loopbaangegevens niet correct ingevoerd had. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt dit dan opgelost.

Waar moeten we nog aan denken als we spreken over klachten over de loopbaangegevens? Het ontbreken van bepaalde (oude) loopbaangegevens, waarvoor de burger de nodige bewijzen niet meer kan aanleveren. Het omzetten van een deeltijdse tewerkstelling in een voltijdse tewerkstelling. Of het feit dat de pensioenwetgeving nog steeds met een 6-dagenweek werkt. Ook dergelijke klachten zijn meestal ongegrond.

Onwetendheid over de gevolgen op pensioenvlak van loopbaankeuzes maakt dat mensen zich op het moment van de pensionering beklagen over de door hen tijdens hun carrière gemaakte keuzes. Vragen dat een hoofdberoep als zelfstandige (gelet op de geringe inkomsten) als bijberoep gekwalificeerd wordt zodat er minder sociale bijdragen moeten betaald worden. Een vrijstelling van bijdragen als zelfstandige vragen wanneer men zich in een tijdelijk moeilijke financiële situatie bevindt. Op het moment van pensionering wordt men zich ervan bewust dat dergelijke tewerkstelling als zelfstandige bij gebrek aan betaling van bijdragen geen pensioenrechten opent en niet in aanmerking genomen wordt om na te gaan of er voldoende jaren zijn om vervroegd met pensioen te gaan. Keuzes waarvan men achteraf spijt heeft.

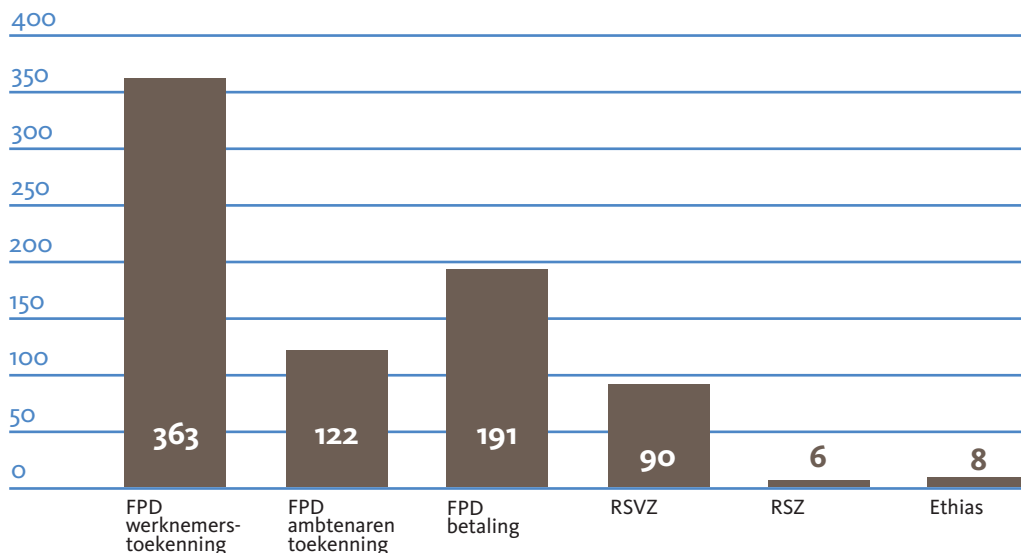
De top 3 wordt afgesloten met klachten waarbij het pensioendossier een internationaal aspect heeft. Het betreft vaak complexe dossiers. Klachten die we hier vaak aantreffen zijn onder andere klachten over het opvragen van loopbaangegevens in het buitenland. Uit onderzoek blijkt dat de buitenlandse pensioenadministraties meermaals niet binnen een redelijke termijn hun loopbaangegevens overmaken aan de Belgische pensioendiensten. Ook deze klachten zijn bijna altijd ongegrond ten opzichte van de Belgische pensioendiensten vermits de Belgische pensioendiensten meestal tijdig de pensioengegevens uit het buitenland hebben opgevraagd en de nodige herinneringen verstuurd hebben. Ook hier had de klager een gegronde reden om zijn klacht in te dienen. Ook al is de Ombudsman Pensioenen niet bevoegd voor de werking van de buitenlandse pensioendiensten, doch kan hij vaak de toekomstig gepensioneerde helpen door het inschakelen van een collega Ombudsman, lid van IOI (International Ombudsman Institute), waarnaar hij de klacht doorstuurt.

We stellen vast dat in 2025 voor het eerst meerdere klachten het gevolg waren van de raadpleging van artificiële intelligentie. De (toekomstig) gepensioneerde zoekt pensioeninformatie op via artificiële intelligentie. Wanneer de (toekomstig) gepensioneerde later de pensioendienst contacteert en het door de artificiële intelligentie opgestelde antwoord afwijkt, rijst er bij de (toekomstig) gepensioneerde twijfel over het door de pensioendienst verstrekte antwoord. De Ombudsman Pensioenen als onpartijdige instantie met pensioenexperten is dan ook de aangewezen instantie om uitsluitsel te geven over wat het correcte antwoord is. In dergelijke gevallen is het bijna altijd de pensioendienst die het correcte antwoord verschaft. Wanneer bij het stellen van vragen aan artificiële intelligentietools niet de juiste afbakening van de vraagstelling plaats vindt (bijvoorbeeld uitdrukkelijk vermelden dat het een vraag over een Belgisch- en dus niet Nederlands of Frans pensioen betreft, vermelden over welk pensioenstelsel de vraag handelt: werknemers-, zelfstandigen, politie, onderwijs,...) is het antwoord meestal niet correct. De Ombudsman Pensioenen wijst de (toekomstig) gepensioneerden erop dat de websites van de pensioendiensten de aangewezen plaats zijn om performante en correcte pensioeninformatie op te zoeken.

4. De betrokken pensioendiensten van de afgehandelde klachten in 2025

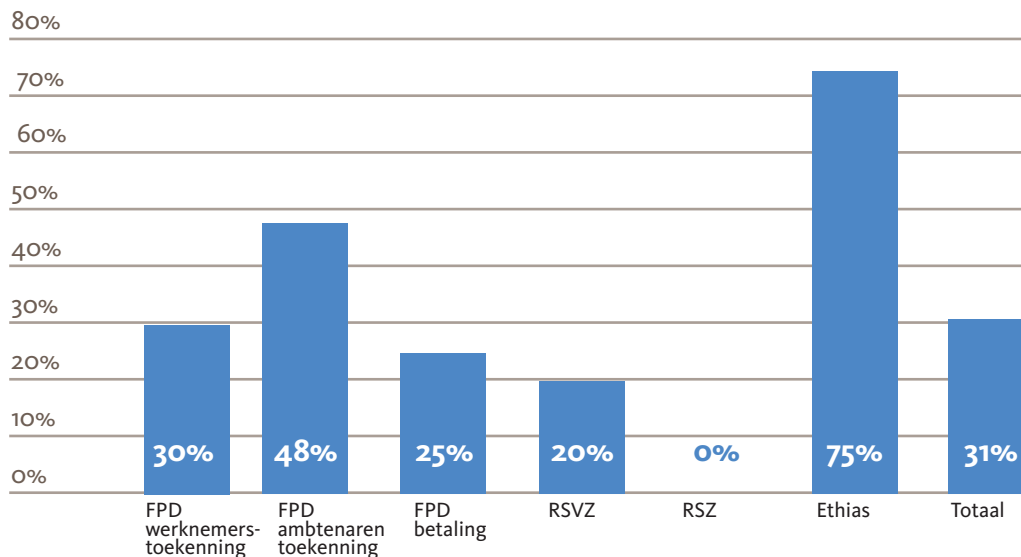
Nominale cijfers

Betrokken pensioendiensten - nominale cijfers



5. Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst in 2025

Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per administratie



Het percentage van de voor de pensioendiensten gegronde klachten die in 2025 afgehandeld werden is het laagste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen, met name 31%.

Dit illustreert de gemiddeld genomen zeer goede werking van de pensioendiensten.

Mensen geruststellen en hen vertrouwen in de goede werking van de pensioendiensten geven was dan ook in 2025 weer de hoofdtaak van de Ombudsdienst Pensioenen. Wie kan dit beter doen dan een

onafhankelijke instantie met pensioenexperten. Een taak die vermoedelijk nog aan belang zal winnen gelet op de nakende grote pensioenhervorming.

De complexiteit van de wetgeving maakt ook dat men als (toekomstig) gepensioneerde vaak zelf niet in staat is om na te gaan of de pensioenbeslissing en de uitbetaling ervan wel correct is. De Ombudsdienst Pensioenen kan in dergelijke gevallen aan de klager toelichten hoe het pensioenstelsel werkt.

Dit neemt niet weg dat de klager wel degelijk in meer dan 31% van de gevallen een gegronde reden tot klagen had. Wanneer de overheidswerkgever bijvoorbeeld de loopbaangegevens niet correct heeft ingevoerd heeft dit ook tot gevolg dat het pensioen verkeerd berekend is. Met inschakeling van een collega Ombudsman wordt dit dan opgelost. Dergelijke klachten zijn ten opzichte van de pensioendienst ongegrond.

Reeds verschillende jaren stellen we vast dat de gegrondheid van de klachten bij de FPD ambtenaren hoger is dan bij de andere afdelingen of andere pensioendiensten. Ook dit jaar betreft het weer in hoofdzaak Nederlandstalige klachten over de lange verwerkingstermijn voor het maken van ramingen en het verbeteren of nakijken van loopbaangegevens die anomalieën veroorzaken.

Tot slot geven we nog mee dat bij het hoge gegrondheidspercentage van 75% bij Ethias er rekening moet gehouden worden dat dit cijfer gebaseerd is op maar 8 klachten. De problematiek van de informaticabug bij Ethias betreffende de inhouding van de bedrijfsvoorheffing voor 3% van de uitbetaalde pensioenen gepaard gaande met onbehoorlijke communicatie hierover verklaart ook mede dit cijfer. U vindt nadere toelichting bij deze problematiek in hoofdstuk 4.

6. Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen² in 2025

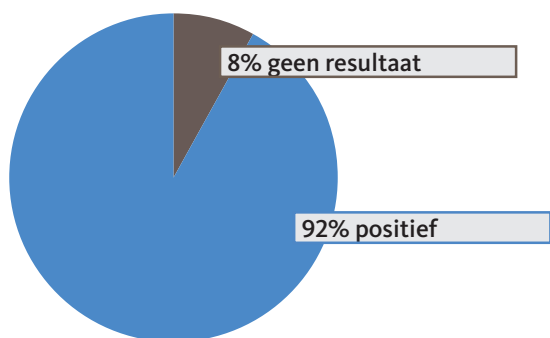
Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

FPD werknemers Toekenning	1. Passieve informatie 2. Zorgvuldigheid 3. Redelijke termijn
FPD betaling	1. Zorgvuldigheid 2. Passieve informatie 3. Toegankelijkheid
RSVZ	1. Zorgvuldigheid 2. Termijn 3. Passieve informatie
FPD ambtenaren toekenning	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatie
RSZ	/
Ethias	1. Coördinatie 2. Motivering 3. Zorgvuldigheid

² Zie de bijlagen op www.ombudsmanpensioenen.be – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

7. Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten in 2025

Resultaat van de bemiddeling van de gegronde klachten



In 92% van de gegronde klachten bereikte de Ombudsdienst Pensioenen een positief resultaat voor de gepensioneerde. Dit is het hoogste aantal sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Dit hoge resultaat is naast een goed gemotiveerde en onderbouwde argumentatie van het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsdienst Pensioenen te danken aan de constructieve en klantgerichte houding van de pensioendiensten.

8. Enkele gegevens over de verzoekers wiens klacht in 2025 bij de Ombudsdienst Pensioenen werd afgerond

TAAL VAN DE VERZOEKERS		SEKSE VAN DE VERZOEKERS		WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	59 %	Vrouwen	45 %	België	79 %	Schriftelijk ⁴	81 %
Frans	38 %	Mannen	55 %	Buitenland	21 %	Mondeling ⁵	19 %
Duits	1 %						
Andere talen ³	2 %						

Het aantal klagers dat woonachtig is in het buitenland is goed voor meer dan één vijfde van het totaal aantal klachten en daarmee het hoogste sinds de oprichting van de Ombudsdienst Pensioenen. Wie woonachtig is in het buitenland heeft vaak een complexe carrière achter de rug. Ook in de top 3 van de klachten zijn de klachten met een internationaal aspect terug te vinden.

Nu de Ombudsdienst Pensioenen na aanpassing van de wetgeving ook telefonisch ingediende klachten in behandeling mag nemen stellen we vast dat het aantal behandelde mondeling ingediende verzoeken is gestegen van 2% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2023 naar 19% van het totaal aantal afgehandelde verzoeken in 2025. Op deze manier is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden.

³ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁴ Per post, per mail, via het webformulier

⁵ Op het kantoor van de Ombudsdienst, op een zitdag of telefonisch

9. De behandelingsduur van de in 2025 afgehandelde klachten

BEHANDELING TWEDELIJNS KLACHTEN 31 dagen Behandeld NL: 23 dagen Behandeld FR: 49 dagen	DOORSTUREN VAN EERSTELIJNS KLACHTEN, EN INFORMATIEVRAGEN, DOORVERWIJZEN VAN KLACHTEN WAARVOOR NIET BEVOEGD EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN OVER DE WETGEVING OP DISCRIMINATIES EN DISFUNCTIES 2 dagen
---	--

10. Contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen die nog in behandeling zijn op 31 december 2025

Aantal maanden in behandeling	Contactname in	Verzoeken behandeld NL	Verzoeken behandeld FR	Verzoeken behandeld totaal
Minder dan 1 maand	December 2025	15	18	33
1 maand en minder dan 2	November	10	22	32
2 maanden en minder dan 3	Oktober	3	25	28
3 maanden en minder dan 4	September	1	9	10
4 maanden en minder dan 5	Augustus	4	10	14
5 maanden en minder dan 6	Juli	1	5	6
6 maanden en minder dan 7	Juni	0	14	14
7 maanden en minder dan 8	Mei	0	6	6
8 maanden en minder dan 9	April	0	3	3
9 maanden en minder dan 10	Maart	0	8	8
10 maanden en minder dan 11	Februari	0	5	5
11 maanden en minder dan 12	Januari	0	10	10
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2025	0	41	41
Totaal		34	176	210



Activiteiten en middelen

16

HOOFDSTUK

Activiteiten en middelen

Personeelsbestand

Het College van de Ombudsmannen Pensioenen bestaat uit 2 leden: Tony Van Der Steen, de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen en Bernard Fransolet, de Franstalige Ombudsman Pensioenen.

Vanaf 1 juli 2025 bestond het ombudsteam naast het College van Ombudsmannen uit 5 klachtenbehandelaars, waarvan 3 Nederlandstaligen (2 op universitair niveau, één op hogeschool niveau) en 2 Franstaligen (beiden op universitair niveau).



Op 1 april 2025 had een Nederlandstalige pensioenexpert (niveau C) met 24 jaar dienstervaring wegens pensionering de Ombudsdienst Pensioenen verlaten. Op 1 juli 2025 had een tweede Nederlandstalige pensioenexpert eveneens de Ombudsdienst Pensioenen verlaten wegens pensionering. Beide pensioenexperten waren in 2025 de facto niet meer werkzaam bij de Ombudsdienst Pensioenen wegens de opname van de verlofdagen opgebouwd door middel van loopbaansparen en de recuperatie van overuren.

Op 1 juli 2025 werd het mandaat van de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen na een positieve behoordeeling door de onafhankelijke instelling Valpeo hernieuwd.

Op 3 mei 2025, op 2 juli 2025 en 16 oktober 2025 werd de vacature voor een Nederlandstalige pensioenexpert (niveau B: hogeschool) met grondige kennis over de betaling van de pensioenen (schuldcompensaties, termijnen inzake betalingen, cumulatierregels, werken naast pensioen, inhoudingen op pensioen zoals solidariteitsbijdrage, bedrijfsvoorheffing en ZIV-inhouding en beslag) gelanceerd. Het aantal ontvangen kandidaturen was uiterst beperkt. Geen enkele kandidaat gaf blijk

over de gevraagde competenties te beschikken zodat er niemand als geslaagd weerhouden werd. Er kon bijgevolg geen nieuwe Nederlandstalige pensioenexpert ter beschikking van de Ombudsdienst Pensioenen gesteld worden.

Waar de aanwerving van Nederlandstalige medewerkers met een universitaire scholing steeds vlot verliep, ondervindt de Ombudsdienst Pensioenen langs Nederlandstalige kant nu aanwervingsproblemen voor de aanwerving van medewerkers op hogeschool niveau. Gezien de moeilijkheidsgraad van de klachtenbehandeling is dit niet verwonderlijk. Daar het huidige kader voorziet in maximaal 4 medewerkers van universitair niveau is het momenteel niet mogelijk om nog een medewerker van universitair niveau aan te werven.

Het personeelskader voorziet immers in 2 Ombudsmannen en 10 klachtenbehandelaars (4 met een universitair diploma, 4 met een diploma hogeschool en vanaf 1 januari 2000 aangevuld met 2 medewerkers met een diploma middelbaar onderwijs)¹. Momenteel volstaat het personeelsbudget enkel om 2 Ombudsmannen en 7 klachtenbehandelaars te betalen (4 met een universitair diploma en 3 met een diploma hogeschool) daar waar, gelet op de pensioenhervorming en de toegenomen complexiteit van de klachten (juridisering en toegenomen rol van ADR), er in het huidige personeelskader, zoals hoger vermeld, idealiter twee dossierbeheerders van hogeschool niveau zouden vervangen worden door twee dossierbeheerders van universitair niveau (liefst juristen) zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan liefst 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B).

Om de aanwervingsproblematiek op te lossen bepleiten we daarom om het verloningspakket te verhogen en alzo dit terug marktconform te maken. De toelage die de klachtenbehandelaars bij de Ombudsdienst Pensioenen ontvangen is immers opmerkelijk lager dan bij andere ombudsdiensten en niet meer attractief om personeelsleden van de pensioendiensten aan te trekken.

De verloning van de Ombudsmannen Pensioenen is eveneens minder attractief dan deze van de andere sectoriële ombudsmannen. In dit kader geven we nog mee dat wat betreft de verloning van de ombudsmannen in het wetsontwerp tot wijziging van het KB van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5° van de wet 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels² vermeld staat: “De minister heeft er via koninklijke besluiten ook voor gezorgd dat de loonschalen van de ombudspersonen zijn gelijkgetrokken. De Ombudspersonen voor de pensioenen verdienen immers minder dan hun ambtsgenoten.” Doch gelet op het einde van de legislatuur werd de harmonisering van het loon niet verwezenlijkt. Wij hopen dan ook op een verwezenlijking hiervan. De Ombudsmannen in de autonome overheidsbedrijven (Ombudsman voor de Telecommunicatie, Ombudsman voor de Postsector, Ombudsman voor de treinreizigers) ontvangen een wedde vastgesteld overeenkomstig de weddenschaal 47.360 EUR - 63.780 EUR aan index 138,01 (gelijklopend aan de oude weddenschaal A51-A53). Daarnaast genieten sommigen tevens extralegale voordelen (auto, ...). De Ombudsman Energie wordt vergoed volgens de loonschaal van een Staatsraad (53.511 EUR - 70.413 EUR aan index 138,01). De Ombudsman Pensioenen wordt aangeworven in de lagere loonschaal NA42 met evolutie tot NA43 en NA44 (43.570 euro met evolutie na 10 jaar tot maximaal 58.990 euro aan index 138,01). De Ombudsman Pensioenen ontvangt tevens geen uittredingsvergoeding en evenmin een mobiliteitsbudget (zoals dit het geval is bij mandaathouders). Ook hier ijveren we voor een verloningspakket dat vergelijkbaar is met de collega's ombudsmannen zodat situaties waarbij de vacature van Ombudsman Pensioenen meer dan een jaar niet ingevuld wordt, zoals dit in het recente verleden het geval was, zich niet meer zou voordoen.

In dit kader merken we op dat ingevolge de wet van 29 februari 2024 het takenpakket van de Ombudsdienst Pensioenen verruimd is. Zo is het voortaan ook mogelijk klachten mondeling in te dienen (waar dit voordien enkel schriftelijk kon). Hierdoor is de Ombudsdienst Pensioenen laagdrempeliger geworden. Daarenboven mag ingevolge de wet van 29 februari 2024 de bemiddeling voortaan worden voortgezet wanneer omtrent dezelfde feiten een beroep bij de rechtbank wordt

1 Bij KB van 15 maart 1999 tot uitvoering van het artikel 2 van het KB 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

2 Verslag van het wetsontwerp tot wijziging van het KB van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15,5° van de wet 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, Parl. St. Kamer 2019-2024, nr. 55K3741/002 p. 9. Zie: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/3741/55K3741002.pdf>

ingesteld; dit uiterlijk tot het vonnis van de bevoegde rechtbank of het arrest van het bevoegde hof in kracht van gewijsde is getreden (zodat de Ombudsdienst Pensioenen ten volle zijn rol als ADR kan vervullen). Dit laatste resulteert in meer klachten met een juridische inslag wat ingevolge het juridisch onderzoekwerk een grotere werklast te weeg brengen. Voeg daar nog aan toe dat de laatste 5 jaar de complexiteit van de klachten toegenomen is.

Daarenboven staat er een grote pensioenhervorming gepland die vanaf 2027 op kruissnelheid zal komen. De ervaring leert dat een pensioenhervorming leidt tot meer vragen bij de (toekomstig) gepensioneerden, wat op zijn beurt een verhoogde kans op klachten inhoudt. Tevens is in het verleden vastgesteld dat een pensioenhervorming vaak gepaard gaat met interpretatiediscussies van nieuwe wetteksten. Uit het verleden blijkt eveneens dat een nieuwe programmering een risico op kinderziektes of kleine onvolmaaktheden inhoudt.

In het zoeken naar oplossingen voor gebrek aan personeel (het gebrek aan een jurist in het personeelsteam) heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een universiteitsstudente begeleid die de klachten betreffende het al dan niet in aanmerking nemen van een tewerkstelling bij een supra- of intranationale instelling voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan in een ruimer kader onderzocht heeft. Dit kan een win-win situatie zijn: de Ombudsdienst Pensioenen beschikt over een werkkraacht die niet betaald dient te worden, de studente heeft een praktijkervaring opgedaan. Al staat of valt dit project bij de capaciteiten van de student.

Teneinde op een structurele manier aan de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten tegemoet te kunnen komen is een actualisering en aanpassing van het personeelskader aangewezen. Idealiter zou in het personeelskader 2 klachtenbehandelaars van hogeschool niveau vervangen worden door medewerkers met universitaire opleiding, bij voorkeur juristen zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan bij voorkeur 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B).

Financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst Pensioenen is onder een afzonderlijke rubriek ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

24 SPF SECURITE SOCIAL		(x 1.000 euro)			24 FOD SOCIALE ZEKERHEID	
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2025 Initiële kredieten	Crédits votes 2024 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Bestaansmiddelen
61 Personeel						61 Personeel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	689	684	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	200	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	982	977		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paiements estimés			982	977		Geraamde betalingen

Gelet op de pensioenhervorming, op de toegenomen complexiteit van de klachten (juridisering en toegenomen rol van ADR) zouden in het huidige personeelskader, zoals hoger vermeld, idealiter twee dossierbeheerders van hogeschool niveau vervangen worden door twee dossierbeheerders

van universitair niveau (liefst juristen) zodat het kader bestaat uit 6 medewerkers met universitaire opleiding (niveau A) (waarvan liefst 2 juristen) en 2 medewerkers met een hogeschool opleiding (niveau B). De verloning van de Ombudsmannen Pensioenen is tevens minder attractief dan deze van de andere sectoriële ombudsmannen. Voor deze aanpassingen is een aanpassing van het personeelsbudget vereist.

Wanneer de Ombudsdienst Pensioenen zijn rol als ADR ten volle kan spelen wordt dit extra budget meer dan terugverdiend door de vermindering van de werklast op de rechtbanken.

Informaticaprojecten

De Ombudsdienst Pensioenen wordt wat betreft informatica ondersteund door de FOD Sociale Zekerheid die ook voor de financiering ervan zorgt. Bijgevolg heeft de Ombudsdienst Pensioenen geen afzonderlijk informaticabudget. De informaticaprojecten van de Ombudsdienst Pensioenen worden daarom zo veel mogelijk gealigneerd met het informaticaplan van FOD Sociale Zekerheid. Dit levert immers budgettaire schaalvoordelen op.

Omwille van een nog betere veiligheidsbescherming is in 2025 de update van Windows 11 versie 22h2 naar Windows 11 24h2 doorgevoerd. Dit leidde tot een snellere opstart en betere systeeminteracties. In 2025 werden de servers eveneens geüpdatet naar een nieuwe versie. Zo blijven de servers stabiel en betrouwbaar. Daarnaast werd ook voor het beheer van de mailomgeving overgeschakeld van servers naar een cloud-omgeving. Dit zorgt opnieuw voor een betere integratie met andere Office 365 toepassingen en grotere mailboxen. De programma's die instaan voor de opbouw van onze website kregen eveneens een update, net als de telewerksoftware. Dit garandeert de continuïteit van het beveiligingsniveau, wat zowel door de Ombudsdienst Pensioenen als door de FOD Sociale Zekerheid hoog in het vaandel wordt gedragen. Qua hardware was er een vervangingsronde naar de laptops met een verhoogde verwerkingssnelheid.

Bekendmaking van het Jaarverslag 2024

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen, de Minister van Middenstand bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen en aan de Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO).

Een persbericht over het Jaarverslag 2024 werd op 21 mei 2025 om 22 uur verzonden aan de belangrijkste mediaspelers. Tevens werd het de volgende dag via Nederlandstalige sociale media van de Ombudsdienst Pensioenen (Facebook, LinkedIn en X) verspreid. De belangrijkste items waren:

- vertrouwen geven in de goede werking van de pensioendiensten was een belangrijke bezigheid in 2024
- oproep aan de wetgever om de wetgeving aan te passen zodat wie een ziektepensioen als ambtenaar geniet dat voor 2025 is ingegaan en dat wegens een korte loopbaan als ambtenaar opgetrokken is met een supplement gewaarborgd minimum (het betreft ongeveer 25.000 gepensioneerden) terug gemakkelijker beperkt aan de slag kan
- pensioentips over werken naast pensioen geput uit de ontvangen klachten

Dit resulteerde in een persbericht van Belga dat zowel langs Franstalige als Nederlandstalige kant op een aantal websites werd overgenomen.



Ook de geschreven pers zoals Het Laatste Nieuws en De Tijd stelden een redactioneel artikel op over het Jaarverslag. Het Laatste Nieuws destilleerde pensioentips uit het Jaarverslag. De Tijd berichtte over de oproep om werken naast het ziektepensioen ingegaan voor 2025 dat opgetrokken werd met een supplement minimum voor wie terug beperkt aan de slag te gaan te vergemakkelijken.

De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf toelichting bij het Jaarverslag 2024 tijdens het radioprogramma WinWin op VRT radio 2.

Tijdens de bespreking van het wetsontwerp houdende de algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2025³ stond het parlementslid, mevrouw Samyn, stil bij het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen en stelde hierover vragen aan de Minister van Pensioenen. In antwoord hierop erkende de Minister van Pensioenen dat de door de Ombudsman Pensioenen aangekaarte problematiek betreffende de gewezen ambtenaren met een ziektepensioen wiens pensioen is ingegaan voor 2025 en aangevuld werd met een minimumcomplement dit supplement nauwelijks kunnen cumuleren met arbeid, terwijl het sinds 2025 voor nieuw ingegane pensioenen wel gemakkelijker kan. Hij heeft dan ook aan de FPD de opdracht gegeven om de budgettaire impact van een versoepeling te onderzoeken. Dezelfde versoepeling zou mogelijk gelden voor ziektepensioenen toegekend vóór 1 januari 2025, in het vooruitzicht van de stopzetting van de instroom in het ziektepensioenstelsel vanaf 1 januari 2026, zoals voorzien in het regeerakkoord.

Publiciteit

In het weekblad Primo verscheen een interview met de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen waarbij tips aan de gepensioneerden gegeven werden die gedistilleerd zijn uit de klachten die de Ombudsdienst Pensioenen ontving.

Op LinkedIn en Facebook publiceerde de Nederlandstalige Ombudsman over zijn activiteiten.

Bespreking van het Jaarverslag 2024 bij de pensioendiensten

Het Jaarverslag 2024 werd bij de verschillende pensioenadministraties door de Ombudsmannen Pensioenen toegelicht: zo werd het Jaarverslag toegelicht bij het RSVZ, bij Ethias en bij de Federale Pensioendienst. Op al deze vergaderingen was het topmanagement van de pensioendiensten aanwezig.

Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO)



Op 28 oktober 2025 hebben de Ombudsmannen Pensioenen op de plenaire vergadering van de Federale Ouderenadviesraad (FAVO) het Jaarverslag 2024 toegelicht.

Samenwerking met de universitaire wereld



Werkcolleges

Op 24 en 25 april heeft de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen 5 werkcolleges van telkens 2 uren gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Master in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. Per werkcollege participeerden 20 studenten. De thema's die behandeld zijn komen uit het rijk klachtenarsenaal van de Ombudsdienst Pensioenen. Kwamen onder andere aan bod:

- Pensioen wegens lichamelijke ongeschiktheid;
- Berekening van een Inkomensgarantie voor Ouderen;
- Werken naast pensioen.

³ Zie: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/o854/56Ko854032.pdf> p. 9-11 (vragen) en p. 63 (antwoord)

120 studenten die later vaak terecht komen in organisaties en diensten die beroep kunnen doen op of raakvlakken hebben met de werking van de Ombudsman Pensioenen (we denken hierbij aan advocatenkantoren, vakbonden, studiediensten van politieke partijen, kabinet-medewerkers, onderwijsinstellingen, instellingen van sociale zekerheid en zelfs pensioendiensten) maken op deze manier kennis met de taken en de werking van de Ombudsdienst Pensioenen.

Daarenboven is het mooi meegenomen dat dit bijdraagt aan de versterking van de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen.

Legal Clinic

De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen begeleidde twee Masterstudenten Rechten van de KU Leuven bij een legal clinic. Dit project, dat werd ingericht ter vervanging van de Masterproef, heeft als doel om een student kennis te laten maken met de juridische praktijk, waarbij de student actief meewerkt om een probleem ingebed in de sociale zekerheid op te lossen.

Een studente boog zich over de volgende problematiek: “Moet een tewerkstelling bij een supranationale of intranationale organisatie worden in aanmerking genomen voor de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan?” De andere studente onderzocht wat onder de term “beschikken” in de IGO-wetgeving dient verstaan te worden.

Dag van het Pensioenrecht

Op 20 juni 2025 organiseerde de KU Leuven de jaarlijkse dag van het Pensioenrecht. De Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen gaf op de dag van het Pensioenrecht samen met professor Yves Stevens een overzicht van recente, relevante rechtspraak en bemiddelingen van de Ombudsdienst Pensioenen in het licht van het regeerakkoord. De slides kunnen geraadpleegd worden via de link [documenten-dag-van-het-pensioenrecht-2025.pdf](#).



Op basis van de ontvangen klachten start de Ombudsdienst Pensioenen bemiddelingen op bij de pensioendiensten om een oplossing te bekomen waarin zowel de gepensioneerde als de pensioendienst zich kunnen vinden. Op deze manier wordt een geschil curatief opgelost. Doch de Ombudsdienst Pensioenen gaat nog een stap verder. Men tracht te voorkomen dat gelijkaardige problemen zich in de toekomst nog voordoen. Dit kan doordat de pensioendiensten hun instructies aanpassen of doordat de (toekomstig) gepensioneerde op de hoogte is van hoe hij

moet handelen om bepaalde problemen te voorkomen. Kortom de Ombudsdienst Pensioenen tracht ook preventief tewerk te gaan. In deze context is het ook van belang dat, net zoals bij rechtspraak, de bemiddelingsresultaten in de juridische wereld gekend zijn. Deze kunnen immers een bron van inspiratie zijn voor andere toekomstige geschillen.

Overlegmoment Ombudsmannen Benelux



De Benelux is een regionaal intergouvernementeel samenwerkingsverband tussen België, Nederland en Luxemburg. Het doel van de Benelux is om grensoverschrijdende samenwerking te versterken en een voorloper te blijven binnen de Europese Unie (artikel 350 VWEU). De samenwerking werd op 5

september 1944 in Londen opgericht door de vluchtende regeringen van deze landen als douane-unie. Tot op de dag van vandaag is het actief en productief op veel verschillende gebieden, zoals politie, pensioenen en andere grensoverschrijdende samenwerking.

Het was dan ook logisch dat de ombudsinstituten van de drie lidstaten elkaar ontmoetten en onderwerpen bespraken die burgers aangingen die grensoverschrijdend werkten, hun pensioen uit een andere lidstaat haalden of op een andere manier met de autoriteiten van een van de andere lidstaten werden geconfronteerd. Bijgevolg houden de nationale en regionale ombudsinstellingen van de Benelux die bevoegd zijn voor overheidsdiensten sinds 2022 jaarlijks een bijeenkomst.

Op 22 en 23 september 2025 vond deze bijeenkomst in Brussel plaats. Aan deze bijeenkomst namen traditiegetrouw de Nederlandse Nationale ombudsman, de Belgisch federale ombudsman, de Vlaamse ombudsman, de Waalse Ombudsman, de Belgische Ombudsman Pensioenen en de Brusselse Ombudsvrouw deel. Dit jaar namen ook de stedelijke ombudsdiensten aan de bijeenkomst deel. Er werd aan benchmarking gedaan. Volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- verdere ontwikkelingen betreffende het recht op vergissing
- moet de ombudsman meer outreachend werken? Niet alleen wachten tot de burger de weg naar de ombudsman vindt maar ook zelf burgers, partners, ... opzoeken en zelfs letterlijk “op de koffie gaan” in bibliotheken, bij verenigingen, ... om de vinger aan de pols te houden.
- hoe omgaan met complex klaaggedrag.

Visie 2030

Tijdens de teambuilding op 15 mei 2025 in Oostende werd de nieuwe visie 2030 ontwikkeld en besproken. De visie is te vinden in het hoofdstuk “Visie 2030”.

Ombudman.be



Ombudsman.be is het Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. De Ombudsdienst Pensioenen is hiervan lid. Ombudsman.be streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft Ombudsman.be een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt. Ombudsman.be wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Zo beschikt het over een website en een facebookpagina.

Op 23 januari 2025 vond de algemene vergadering van het netwerk Ombudsman.be plaats. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: de studie “De Belgische Ombudsdiensten en de principes van Venetië: een proeve van toetsing” van professor Voet en de onderzoeksters Stien Dethier en Charlotte Teuwes en een resolutie over het recht op vergissing in contacten met de overheidsadministraties.



Op 17 juni 2025 vond de algemene vergadering van het netwerk Ombudsman.be plaats. Volgende onderwerpen kwamen aan bod: vernieuwing van de portaalwebsite ombudsman.be, de hervorming van het statuut van het netwerk met als doel het netwerk van Belgische Ombudsdiensten nog toegankelijker, gebruiksvriendelijker en doelgerichter te maken voor de burgers en de consumenten.

Opleidingen: schrijven in begrijpelijke taal en hoe omgaan met digitaal zwakkeren

Op 20 mei 2025 nam de Nederlandstalige Ombudsman samen met 2 Nederlandstalige medewerkers deel aan het colloquium “Begrijpelijke rechtstaal” dat georganiseerd werd door de faculteit Rechten van de KU Leuven, campus Brussel met medewerking van de Taalunie, de Vlaamse Juristenvereniging en het Instituut voor Gerechtelijke Opleiding. Het programma omvatte interactieve workshops gegeven door experts uit Vlaanderen en Nederland rond communicatie met kwetsbare groepen, legal design en generatieve artificiële intelligentie en begrijpelijke rechtstaal. Interessante handvaten om helder en nauwkeurig teksten te schrijven met een juridische inslag die vertrekken vanuit de noden van de lezers en die toegankelijk zijn zonder aan nauwkeurigheid in te boeten werden aangereikt.

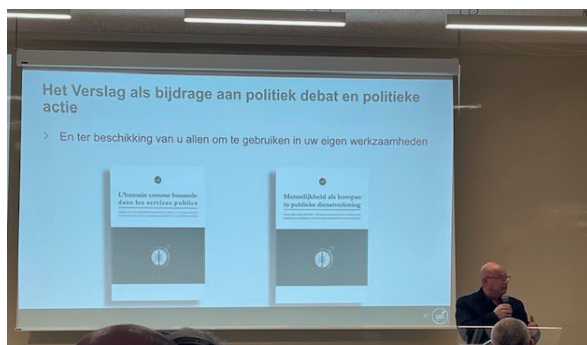
De Nederlandstalige Ombudsman nam op 12 juni 2025 deel aan het congres “Digitaal & Burger centraal” dat georganiseerd werd door de FOD BOSA. Uit een Statbel-enquête van 2024 blijkt dat 40% van de Belgische bevolking zich in een digitaal kwetsbare situatie bevindt. Tijdens een interactieve dag gevuld met keynotes, presentaties en workshops werden tools toegelicht en best practices uitgewisseld om overheidsdiensten toegankelijker en inclusiever te maken. In het Jaarverslag 2021 op pagina 51 pleitte de Ombudsman Pensioenen om een digitaal loket ter beschikking te stellen van de (toekomstig) gepensioneerden die mypension willen raadplegen. De Ombudsman Pensioenen pleitte, verwijzend naar de beleidsnota van de Minister van Overheidsbedrijven van 29 oktober 2021, mevrouw Petra De Sutter, dat Bpost hierin een rol zou kunnen spelen. Tijdens het congres lichtte Bpost toe dat aan (toekomstig) gepensioneerden voortaan in het postkantoor van Antwerpen, Brussel en Charleroi die omgebouwd zijn tot een servicecenter, een persoonlijke digitale ondersteuning wordt verleend bij het surfen naar mypension en het installeren van itsme. Op deze manier worden (toekomstig) gepensioneerden geholpen en begeleid bij de digitale transformatie. Op het congres werd uiteengezet hoe om te gaan met iemand die digitaal kwetsbaar is.



In dit kader werd het project Connectoo, een online opleiding die wil bijdragen tot het verkleinen van de digitale kloof, toegelicht. Een Nederlandstalige medewerker van de Ombudsdienst Pensioenen heeft deze opleiding gevolgd en de belangrijkste resultaten met het voltallige ombudsteam gedeeld.

Menselijkheid als kompas in de publieke dienstverlening

De beide Ombudsmannen Pensioenen woonden op 16 december 2025 de voorstelling van het tweejaarlijks verslag 2024-2025 van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting met als titel “Menselijkheid als kompas in publieke dienstverlening” bij.



Pensioenopleidingen voor professionals georganiseerd door de FPD

De medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen hebben het voorbije jaar verschillende infosessies voor pensioenprofessionals georganiseerd door de Federale Pensioendienst gevolgd. Zij volgden onder meer infosessies mee over de Inkomensgarantie voor Ouderen, het overlevingspensioen en aanvullende pensioenen. Daar deze infosessies gericht zijn op het verder verdiepen van de kennis omtrent de pensioenmaterie, zijn deze infosessies zeker relevant voor de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen.

Werkbezoek aan Ombudsdienst Pensioenen



Op 1 december 2025 bracht professor Inger De Wilde met haar Masterstudenten Rechten van de Rijksuniversiteit Gent (RUG) -vak bezoldigingen & andere tewerkstellingsvoordelen- een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst Pensioenen en zijn bevoegdheden toegelicht.





Visie 2030

17 HOOFDSTUK

Visie 2030

Het aantreden van een nieuw College van Ombudsmannen was het ideale moment om een nieuwe visie te ontwikkelen. Aan de ontwikkeling van de nieuwe visie zijn verschillende voorbereidende werkzaamheden voorafgegaan. In dit hoofdstuk geven we enkele aspecten hieruit weer. Achtereenvolgens beschrijven we de missie, een omgevingsanalyse, de waarden die de strategie ondersteunen en de visie 2030.

De missie

De missie van de Ombudsmannen voor de Pensioenen is wettelijk vastgelegd in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst.

De missie kan in zeven detailpunten samengevat worden:

1. Klachten onderzoeken over de wettelijke pensioenen die betaald of toegekend worden door de pensioendiensten;
2. Klachten onderzoeken over de werking van de pensioendiensten;
3. Klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is of die onontvankelijk zijn, doorverwijzen;
4. Bemiddelen en verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendiensten;
5. Aanbevelingen voor de verbetering van de werking van de pensioendiensten formuleren;
6. Aanbevelingen voor de verbetering van de pensioenwetgeving formuleren;
7. Verslag uitbrengen over de activiteiten van de Ombudsdienst en de aanbevelingen aan de Minister van Pensioenen, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de FAVO

Omgevingsanalyse

Toenemende automatisering en digitalisering

Teneinde een betere dienstverlening te kunnen bieden zetten de pensioendiensten meer en meer in op automatisering van de behandeling van de pensioendossiers zowel wat de berekening als de betaling van de pensioenen betreft. Bijvoorbeeld Automatic Decision Making en Robotic Proces Automation. Vaak verhoogt de automatisering het gebruiksgemak (b.v. mypension) en de klantvriendelijkheid (b.v. vermindering van de non take-up van rechten). De verwerkingstermijnen worden korter, tevens vermindert het aantal fouten.

Doch de digitalisering heeft ook een keerzijde. De Barometer Digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting¹ leert dat 46 % van de bevolking van 16 tot 74 jaar de nodige digitale basisvaardigheden mist en zich bevindt in een situatie van digitale kwetsbaarheid: 37 % heeft lage digitale vaardigheden en 8 % heeft geen digitale vaardigheden of heeft geen internet gebruikt in de voorbije drie maanden. De positie van de meest kwetsbare mensen in een steeds meer gedigitaliseerde samenleving is zorgwekkend en vergt alternatieve oplossingen. Het is dus van belang dat de pensioendiensten inzetten op het toegankelijk blijven voor alle (toekomstig) gepensioneerden.

Een ander aspect van de keerzijde van de digitalisering is het moeilijker herstel van fouten: “computer says no”. Een fenomeen dat zich nog manifester stelt wanneer het uitzonderingssituaties betreft.

¹ Ondanks de stijgende digitalisering, is bijna één Belg op twee digitaal kwetsbaar | Koning Boudewijnstichting

Digitalisering maakt het contact met pensioendiensten onpersoonlijker. Dit terwijl er bij de (toekomstig) gepensioneerden een grote behoefte aan persoonlijk contact, persoonlijke begeleiding bestaat. Niet iedereen is zelfredzaam.

Toenemende complexiteit van de pensioenwetgeving

De snel achter elkaar volgende pensioenhervormingen die teneinde de wetgeving billijk en acceptabel te maken telkens doorspekt zijn met overgangsmaatregelen en uitzonderingen heeft als gevolg dat de (toekomstig) gepensioneerde nog meer belang hecht aan een duidelijke communicatie door de pensioendiensten.

De vergrijzingsgolf heeft ook de Ombudsdienst Pensioenen niet gespaard

In de laatste twee jaren hebben twee Nederlandstalige pensioenexperten en de Franstalige Ombudsman Pensioenen de Ombudsdienst Pensioenen wegens pensionering verlaten.

De paradox tussen een groot verwachtingspatroon bij de toekomstig gepensioneerde over de snelle en efficiënte werking van de pensioendiensten enerzijds en de besparingen en beperkte overheidsmiddelen anderzijds in combinatie met een laag vertrouwen in de pensioendiensten

50% van de bevolking heeft vertrouwen in de federale overheidsdiensten. Zie: indicators.be - Vertrouwen in instellingen (i8o)

Het middenveld, met name de vakbonden, mutualiteiten, sociale huizen (OCMW's) spelen een belangrijke rol in het helpen van (toekomstig) gepensioneerden wanneer ze problemen ondervinden met de pensioendiensten. Doch stellen we vast dat het gebruik van internet een toename van customer self service tot gevolg heeft. De burger gaat zelf op het internet op zoek naar pensioeninformatie. Meermaals stoot hij op verouderde informatie op andere sites dan deze van de pensioendiensten. Tevens maken de (toekomstig) gepensioneerden eveneens gebruik van artificiële intelligentie. De (toekomstig) gepensioneerden toetsen deze gevonden pensioeninformatie af bij de pensioendiensten. Doch zelfs na het antwoord van de pensioendiensten stelt de Ombudsdienst Pensioenen vast dat er nog twijfels blijven bij de (toekomstig) gepensioneerden.

Potentiële stijging van het aantal dossiers ingevolge de pensioenhervorming

Elke pensioenhervorming gaat gepaard met een toename van het aantal informatievragen van de (toekomstig) gepensioneerden. Daarenboven gaat elke pensioenhervorming gepaard met aanpassingen van computerprogramma's. Dit verhoogt de kans op computerfouten (kinderziekte bij aanpassing). Ook verhoogt dit de kans op langere wachttijden voor een antwoord. Daarenboven gaat nieuwe wetgeving vaak gepaard met interpretatieproblemen over nieuwe concepten en begrippen. Dit verhoogt de kans op klachten.

ADR wint aan belang

Door de wet van 29 februari 2024 tot wijziging 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 werd een beperking in de mogelijkheid voor de Ombudsdienst Pensioenen om een actieve rol op te nemen als alternatief voor een gerechtelijke procedure opgeheven.

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, de laagdrempeligheid, het minder formele karakter 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, aangevuld met een helicopterview over de wettelijke pensioenstelsels (werknemer, ambtenaar, zelfstandige, overzeese sociale zekerheid) versterkt deze troeven. Daarenboven hebben heel wat klachten geen juridische grondslag. We denken hierbij aan klachten over de kwaliteit van de dienstverlening zoals te lange telefonische wachttijden, te lange behandelingstermijn van een dossier. De positie die de Ombudsdienst Pensioenen als buitengerechtelijke geschillenbeslechters daarmee inneemt in het pensioenlandschap is uniek en zeer waardevol.

Toename van internationale arbeidsmobiliteit

20% van de klachten bij de Ombudsdienst Pensioenen in 2024 was ingediend door klagers woonachtig in het buitenland. Vaak ondervinden toekomstig gepensioneerden die in verschillende landen gewerkt hebben moeilijkheden bij het bekomen van het totaal pensioenbedrag dat zal volstaan om te voorzien in hun levensonderhoud. Op welke datum kan zo iemand aanspraak maken op de uitkering van al zijn pensioenen (wettelijk en aanvullend)? Wat is de pensioenleeftijd per land, per pensioen? Binnen Europa beschikt elk land over de bevoegdheid zijn pensioenleeftijd vast te stellen. De Europese verordeningen voorzien in coördinatie (= aanduiden welk land bevoegd is) doch niet in harmonisatie (= de vaststelling van EU-brede bindende normen inzake sociale zekerheid waaraan in alle lidstaten moet voldaan worden). Daarenboven impliceert dit gebrek aan harmonisatie dat de mobiele werknemers er niet op kunnen rekenen dat, door de uitoefening van het recht van vrij verkeer, hun sociale dekking volledig gegarandeerd is.

Budget en personeelskader van de Ombudsdienst Pensioenen

Ondanks de toegenomen complexiteit en juridisering van de klachten en het toegenomen belang van de functie als ADR is in het personeelskader het vereiste opleidingsniveau van de personeelsleden van de Ombudsdienst Pensioenen niet verhoogd.

Ondanks de stabiliteit van het aantal ontvangen klachten en de toegenomen complexiteit van de klachten is het personeelsbudget van de Ombudsdienst Pensioenen ingevolge lineaire besparingen verminderd waardoor het maximaal aantal medewerkers dat in dienst kan genomen worden van 10 (en na uitbreiding zelfs een tijdlang 12) naar 6 ½ voltijdse medewerkers is gereduceerd.

De waarden die de strategie ondersteunen

Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid is ons kostbaarste bezit. Deze onafhankelijkheid is drievoudig: ze manifesteert zich ten aanzien van klagers, ten aanzien van de diensten waarvoor de Ombudsman bevoegd (pensioendiensten) is en ten aanzien van de instantie die de ombudsman instelt (politiek). Bij de uitoefening van zijn taak ontvangt de Ombudsman geen bevelen van enige instantie.

Deze onafhankelijkheid garandeert zijn morele autoriteit en draagt bij tot een neutrale, onpartijdige en eerlijke analyse van klachten.

Respect

De Ombudsman probeert voortdurend in gedachten te houden dat er achter elk dossier dat hij behandelt een mens schuilt. Wie hij ook voor zich heeft, hij toont respect voor de verschillen en meningen van iedereen.

Dit respect vertaalt zich in het op de meest humane wijze verwelkomen van de klager, het oor hebben voor klagers. Dit respect vertaalt zich eveneens in het waken over de hoogst mogelijke professionaliteit bij het aanknopen van contacten met de pensioendiensten en met alle andere stakeholders evenals in het waken over een constante nauwkeurigheid bij alle aspecten van de dossierbehandeling.

Zelfs bij onenigheid blijft de communicatie beleefd, respectvol en hartelijk.

Uitmuntendheid

In alle aspecten van zijn functioneren streeft de Ombudsman er voortdurend naar om de geïnitieerde processen en acties te optimaliseren.

Door een gestructureerde aanpak, een niet-aflatend doorzettingsvermogen en bijna systematische feedback zorgt hij dat de behandeling van de dossiers leidt tot een relevant resultaat voor de burger. Deze aanpak leidt eveneens tot een verbetering van zijn eigen werking.

De Ombudsman zorgt ervoor dat de stakeholders weten hoe wij werken en zorgt voor de bekendheid van zijn dienst bij deze stakeholders.

Creativiteit

Het potentieel van het bij de medewerkers en leden van de Ombudsdienst Pensioenen aanwezig initiatief en out-of-the box denken wordt optimaal benut. Dit gebeurt zowel bij het zoeken naar oplossingen en antwoorden op de problemen van burgers als bij de analyse van de suggesties en aanbevelingen die hij richt tot pensioendiensten en de politieke wereld evenals bij elk ander probleem waarmee hij wordt geconfronteerd.

Hierbij is hij voorstander van het gebruik van verbindende communicatie teneinde te komen tot een werksfeer die nog meer gekenmerkt wordt door welwillendheid en solidariteit. Dit leidt tevens tot nadenken over de kwaliteit van de communicatie met de klagers en de stakeholders.

Transparantie

Al deze waarden moeten kunnen gedijen in totale transparantie, zowel in het werk van de Ombudsman als in het functioneren van zijn dienst.

Ook in de relaties met zijn medewerkers, burgers, pensioendiensten en alle stakeholders is de Ombudsman voorstander van het promoten van transparantie.

Dit ligt immers in de lijn van de principes van de Open Government Partnership die “transparantie en verantwoording” wil bevorderen.

Visie 2030

Strategische doelstelling 1: Verzekeren van een kwaliteitsvolle dienstverlening

Operationele doelstellingen:

a. aandacht voor interne communicatie

acties:

- meermaals per week inbouwen van overlegmomenten tussen de dossierbeheerders en de Ombudsman van hun taalrol
- tweewekelijks teamoverleg met bespreking van actuele dossiers

b. evaluatie van eigen werking: implementatie van feedback

acties:

- opvolging van de realisatie van de visie
- opvolging en aanpassing van de werkwijze over de werking van de Ombudsdienst Pensioenen op basis van klachten

c. aandacht voor verdere persoonlijke ontwikkeling

acties:

- deelname aan externe opleidingen
- organiseren van interne opleidingen
- verdere ontwikkeling van kennisbeheer

d. waken over een redelijke behandelingstermijn

actie:

- driemaandelijks monitoring van de statistieken met eventuele remediërsacties

e. voeren van een motiverend personeelsbeleid

acties:

- voeren van een moderne aanwervingspolitiek
- jaarlijks voeren van een ontwikkelings- en evaluatiegesprek door de Ombudsman met zijn medewerkers

f. overtuigen tot uitvoering van aanbevelingen en suggesties

acties:

- systematisch opvolgen van de realisatie van de aanbevelingen en suggesties (opstellen van een opvolgingslijst)
- jaarlijkse aanbod bespreking van het jaarverslag bij de pensioendiensten
- jaarlijkse aanbod presentatie van het jaarverslag bij de FAVO
- jaarlijkse aanbod presentatie van het jaarverslag bij de Commissie Pensioenen van de Kamer
- jaarlijkse aanbod presentatie van het jaarverslag bij de Minister bevoegd voor Pensioenen

e. inspelen op de gevolgen van automatisering en digitalisering:

acties:

- inzetten op het detecteren van fouten in de computerprogramma's (b.v. berekeningsprogramma's) van de pensioendiensten en het bemiddelen om een oplossing op maat van de klager te krijgen
- inzetten op persoonlijk contact (b.v. telefonisch contact opnemen met de klager).

Strategische doelstelling 2. Verzekeren van brede laagdrempelige toegankelijkheid

Operationele doelstellingen:

a. inzetten op de bekenmaking van dienstverlening door de Ombudsdienst Pensioenen

acties:

- publiciteit voeren bij het middenveld
- publiciteit voeren over ADR
- publiciteit gericht op toekomstig gepensioneerden (bijvoorbeeld via sociale media)

b. inzetten op begrijpelijk helder taalgebruik:

acties:

- volgen van opleiding klaar en helder taalgebruik
- publicatie van ge vulgariseerde klachten op website en sociale media

c. inzetten op laagdrempeligheid

actie:

- in ontvangst nemen van telefonische klachten

Strategische doelstelling 3: Versterken van morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen

Operationele doelstelling: onder de aandacht brengen van de werking en de resultaten van de Ombudsdienst Pensioenen aan (toekomstige) professionals in de pensioenwereld

acties:

- werking van de Ombudsdienst Pensioenen toelichten aan universiteit (b.v. studenten sociaal recht = potentiële toekomstige stakeholders)

Strategische doelstelling 4: Investeren in een professionele werkrelatie met de stakeholder

Operationele doelstellingen:

a. actieve rol in het nationale en internationale ombudsnetwerk

acties:

- deelname aan activiteiten van Ombudsman.be (het netwerk van Belgische Ombudsmannen):
participeren in werkgroepen, algemene vergaderingen bijwonen, participeren aan promotieprojecten
- benchmarking bij buitenlandse pensioendiensten
- deelname aan congressen van IOI (International Ombudsman Institute)
- overleg met Beneluxombudsmannen

b. partnership met pensioendiensten

acties:

- sluiten van samenwerkingsprotocolovereenkomsten
- sluiten van samenwerkingsprotocol met de eerstelijnsklachtendiensten van de pensioendiensten



Aanbevelingen

18 HOOFDSTUK

Aanbevelingen 2025

Aanbeveling 2025 – 1

De Ombudsman Pensioenen concludeert dat de Belgische nationale wetgeving inzake beslag op pensioenen in strijd is met de Europese wetgeving (vrij verblijf en verkeer in Europa) daar het voor beslag vatbare bedrag verschillend is (het beslag wordt immers ingehouden op het netto uitbetaald pensioen) naargelang men in België of in een ander land woont (in dit laatste geval wordt er in tegenstelling tot het eerste geval geen bedrijfsvoorheffing in België ingehouden en is het netto uitbetaald pensioen en beslag derhalve hoger). Er is immers ook niet voorzien in de mogelijkheid om jaarlijks rekening te houden met de belasting die de gepensioneerde later in zijn woonland moet betalen, ook niet wanneer de gepensioneerde het bewijs levert dat hij op het pensioen in zijn woonland later belasting moet betalen. Op deze manier wordt niet tegemoetgekomen aan het waarborgen van het vermogen om in zijn levensbehoeften te voorzien. Bijgevolg beveelt de Ombudsman Pensioenen aan de Belgische beslagwetgeving aan te passen zodat deze voor de gepensioneerden niet meer in strijd is met het vrij verblijf en verkeer in Europa.

Aanbeveling 2025 - 2

In rekening brengen van periodes verzekerd bij de Overzeese Sociale Zekerheid voor toegang tot de minimumpensioenen

Tot op heden worden de jaren gepresteerd als ambtenaar niet meegerekend om te bepalen of iemand recht heeft op een minimumpensioen als zelfstandige, ambtenaar en/of werknemer. Wij hebben de vraag gesteld of dit nog te rechtvaardigen is gelet op de hinderpaal die dit vormt voor arbeidsmobiliteit.

Het regeerakkoord wil dit probleem oplossen: “Voortaan zal de voorwaarde voor het minimumpensioen gebaseerd zijn op effectieve arbeidsprestaties en loopbaanjaren binnen de drie gecombineerde stelsels (werknemers, ambtenaren en zelfstandigen).” Dit wordt eveneens vermeld in de beleidsverklaringen van de minister van Financiën en Pensioenen, de heer Jan Jambon, en van de minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's, bevoegd voor de pensioenen van zelfstandigen, mevrouw Eléonore Simonet.

Aangezien de jaren binnen de Overzeese Sociale Zekerheid niet worden meegerekend voor het minimumpensioen van werknemers, zelfstandigen en ambtenaren, en dit volgens ons een hinderpaal vormt voor professionele mobiliteit, beveelt de Ombudsman Pensioenen aan om ook deze jaren in aanmerking te nemen voor de toegang tot de minimumpensioenen.

Aanbeveling 2025 – 3

(Herinnering aan de aanbeveling 2021/1 uit het Jaarverslag 2021)

Onderscheid tussen toekennings- en uitbetalingsvoorwaarden:

In 2025 onderzocht de Ombudsman Pensioenen de klacht (dossier 41364) van een betrokkene die op 19 december 2024 een pensioenaanvraag indiende om zijn vervroegd pensioen vanaf 1 januari 2025 te bekomen. Hij ontvangt op 20 december 2024 een beslissing. Bij deze beslissing bevond zich het document dat vraagt naar de inkomsten uit beroepsactiviteit of de vervangingsinkomsten die betrokkene nog zou ontvangen na de ingangsdatum van het pensioen (BAVVI) in het kader van het in

betaling stellen van het pensioen. In de beslissing wordt gevraagd om het document binnen de drie maanden terug te sturen. De FPD stuurde op 21 februari 2025 een herinnering omdat hij de BAVVI nog niet ontvangen had. Hij vermeldt hierin dat als hij de BAVVI niet ontvangt voor 23 maart 2025 het dossier wordt “afgesloten zonder dat het pensioen betaald kan worden”.

Betrokkene stuurt het document terug op 26 juni 2025. De FPD beschouwt dit als een nieuwe pensioenaanvraag en kent het pensioen conform de wettelijke bepalingen inzake het indienen van een pensioenaanvraag (artikel 21, § 1 KB 21 december 1967) toe vanaf 1 juli 2025.

Betrokkene betwist dit. Nergens in de beslissing werd immers vermeld dat hij pensioenrechten zou verliezen als hij de BAVVI niet zou terugsturen binnen de drie maanden nadat hij de beslissing heeft ontvangen.

De FPD maakt nog steeds geen melding van het feit dat door het uitoefenen van een niet-toegelaten activiteit en dus bij gebrek aan een eerste betaling de toekenningsbeslissing tenietgedaan wordt. Daarenboven –en nog veel belangrijker– wordt aan de gepensioneerde nog steeds niet meegedeeld dat als hij zijn pensioen later wenst (m.a.w. wanneer hij de BAVVI later dan de vermelde datum terugstuurt) hij een nieuwe aanvraag moet indienen. Met alle gevolgen vanden indien deze nieuwe aanvraag later zou gebeuren dan de maand voor de gevraagde ingangsdatum, dit is het geval bij betrokkene. Deze informatie is dus cruciaal.

Dit is overigens de bedenking die de Ombudsman Pensioenen reeds in het Jaarverslag 2021, p. 82 maakte: in de (aangepaste) formulering op de pensioenbeslissing wordt nog steeds geen melding gemaakt van het feit dat bij gebrek aan eerste betaling de toekenningsbeslissing teniet gedaan werd.

De FPD blijft sindsdien weigeren om een vervroegd pensioen toe te kennen op de datum waarop het pensioen initieel is gevraagd als de BAVVI niet tijdig wordt teruggestuurd.

Betrokkene diende een verzoek bij de Rechtbank in. Hierdoor werd het dossier bij de FPD nader onderzocht door de juridische dienst.

De juridische dienst had wel oor naar het argument dat de toekenningsbeslissing formeel niet tenietgedaan was. Het feit dat niet betekend werd dat de eerste beslissing tenietgedaan werd maakt dat betrokkene gelijk kreeg en hij zijn pensioen wel met terugwerkende kracht kreeg.

Tijdens de verdere bespreking van de Ombudsman Pensioenen met de toekenningsdiensten van de FPD hebben deze gemeld dat ze de gehele problematiek opnieuw gaan onderzoeken.

Doch teneinde alle interpretatieproblemen op te lossen herhalen wij onze oproep aan de wetgever. Wij brengen onze aanbeveling uit ons Jaarverslag 2021, p. 83 opnieuw onder de aandacht.

Wij bevelen de wetgever opnieuw aan om het onderscheid tussen de toekennings- en betalingsvoorwaarden en de daaraan verbonden gevolgen duidelijk te definiëren door de hiertoe gebruikte terminologie te uniformiseren. In artikel 3bis KB nr. 50 wordt immers de term “gaat daadwerkelijk in” gehanteerd daar waar op andere plaatsen in de wetgeving op de werknemerspensioenen de termen “toekennen” en “betaalbaar stellen” gebruikt worden.

Opvolging aanbevelingen, oproepen en suggesties

Op de website zijn er in de rubriek “Publicaties” twee subrubrieken te vinden, met name “Opvolging aanbevelingen” en “Opvolging suggesties”:

- In de rubriek “Opvolging aanbevelingen” vindt de lezer een lijst van alle aanbevelingen waarbij tevens melding gemaakt wordt of deze al dan niet geheel of gedeeltelijk zijn ingewilligd.
- In de subrubriek “Opvolging suggesties” is enerzijds een lijst te vinden met de niet-ingewilligde suggesties. Tevens is er verdeeld over verschillende webpagina’s een lijst te vinden met de ingewilligde suggestie. Deze lijsten zijn ingedeeld per jaar.

Hier zijn enkele aanbevelingen en suggesties die ingewilligd zijn in 2025:

■ *Pensioenrechten voor verplicht op te nemen vakantiedagen gedurende ziekteperiode*

In het Jaarverslag 2018 op pagina 41 kaartte de Ombudsman Pensioenen de problematiek aan dat vanaf 1979 er geen pensioenrechten werden toegekend voor verplicht op te nemen vakantiedagen gedurende een ziekteperiode. Ook in 2025 ontving de Ombudsdienst Pensioenen hierover nog een klacht (dossier 41733).

Aan dit probleem werd vanaf het vakantiejaar 2024 tegemoetgekomen door een koninklijk besluit van 19 oktober 2025 dat artikel 19 van het koninklijk besluit van 28 november 1969, alsook artikel 1 van het koninklijk besluit van 17 januari 2000 en artikel 2 van het koninklijk besluit van 16 mei 2003 wijzigde. Het bepaalt dat het vakantiegeld voor de overgedragen vakantiedagen moet worden beschouwd als loon onderworpen aan sociale bijdragen.

Vanaf het vakantiejaar 2024, vakantiedienstjaar 2023 is het immers mogelijk geworden om -in afwijking van het algemeen beginsel dat vakantiedagen niet overdraagbaar zijn naar een volgend jaar- bij ziekte de niet opgenomen vakantiedagen naar een volgend jaar over te dragen. De overdracht van de vakantiedagen is toegelaten tot het einde van de 24 maanden die volgen op het einde van het vakantiejaar waarop de nog op te nemen vakantiedagen betrekking hebben.

■ Oproep om de wetgeving aan te passen zodat een ambtenaar die een ziektepensioen geniet dat is ingegaan voor 2025 en verhoogd is met een supplement gewaarborgd minimum gemakkelijker terug beperkt aan de slag kan.

Aan deze oproep wordt tegemoetgekomen in het wetsontwerp in het kader van de pensioenhervorming. Ook voor de pensioenen wegens ziekte die voor 2025 toegekend werden kan volgens het wetsontwerp het supplement minimum gecumuleerd worden met inkomsten uit een beroepsactiviteit tot 10.432 euro bruto per jaar (bedrag zonder kinderlast voor het jaar 2026).

■ Gelijkschakeling indexering van de pensioenen die vooraf of na vervallen termijn betaald worden

De pensioenen die na vervallen termijn betaald worden werden geïndexeerd vanaf de maand volgend op de overschrijding van de spilindex, deze die vooraf betaald worden werden oorspronkelijk geïndexeerd vanaf de 2^{de} maand volgend op de overschrijding van de spilindex.

De indexering afhankelijk maken van het tijdstip van betaling binnen eenzelfde maand is ongeoorloofd. De Ombudsman Pensioenen pleitte ervoor dit ongeoorloofd onderscheid af te schaffen.

De wet van 11 juli 2018 die de invoering van de gezamenlijke betaling van alle pensioenen die eenzelfde gepensioneerd geniet mogelijke maakte het de FPD mogelijk vanaf 2019 ook de pensioenen die vooraf betaald werden door de FPD te indexeren vanaf de 1^{ste} maand volgend op de overschrijding van de spilindex. Voor de pensioenen die vooraf betaald werden door Ethias voorzag de wetgeving nog steeds in een indexering vanaf de 2^{de} maand volgend op de overschrijding van de spilindex.

De Ombudsman Pensioenen heeft in zijn Jaarverslag 2021 aanbevolen om de wet aan te passen zodat er geen onderscheid is in het tijdstip waarop de pensioenen die vooraf betaald worden en deze die na vervallen termijn betaald worden.

De indexering afhankelijk maken van welke pensioendienst het pensioen uitbetaalt is een discriminatie. De Ombudsman Pensioenen beval aan deze discriminatie weg te werken.

De wetgever willigde de aanbeveling van de Ombudsman Pensioenen in. Door de programmawet van 18 juli 2025, artikel 86 wordt elk onderscheid weggewerkt. Door de wijziging van artikel 6, 3^o van de wet van 1 maart 1977 worden alle pensioenen sedert 1 juli 2025 aangepast vanaf de 3^{de} maand die volgt op de maand waarvan het indexcijfer het cijfer bereikt dat een wijziging rechtvaardigt (JV 2021, Algemene aanbeveling 3, p. 126)



Nuttige adressen

19

HOOFDSTUK

Nuttige adressen

VICE EERSTE MINISTER EN MINISTER VAN FINANCIËN EN PENSIOENEN, BELAST MET DE NATIONALE LOTERIJ EN DE FEDERALE CULTURELE INSTELLINGEN

Jan Jambon
Wetstraat 12
1000 Brussel

E-mail: info@kcfm.be
<https://jambon.belgium.be/nl>

MINISTER VAN MIDDENSTAND, ZELFSTANDIGEN EN KMO'S (BEVOEGD VOOR DE PENSIOENEN VOOR ZELFSTANDIGEN)

Eléonore Simonet
Hertogstraat 61
1000 Bruxelles

E-mail: info@simonet.belgium.be
www.simonet.belgium.be

FEDERALE ADVIESRAAD VOOR OUDEREN (FAVO)

FOD Sociale Zekerheid- DG Juridische Expertise
Administratief Centrum Kruidtuin
Finance Tower, 1e verdieping
T.a.v. Patricia De Bilde – Katrien De Hertogh
Kruidtuinlaan 50, bus 115
1000 Brussel

Tel.: + 32 2 528 63 55 of 02 509 80 17
E-mail: favo-ccfa@minsoc.fed.be
www.adviesraadouderen.belgium.be

UW PENSIOEN ONLINE AANVRAGEN

www.mypension.be

UW PENSIOENDOSSIER ONLINE CONSULTEREN

www.mypension.be

Deze site, die constant in evolutie is, laat onder andere voor werknemers, zelfstandigen en ambtenaren toe om de loopbaan in de verschillende stelsels te consulteren. Verder kunnen gepensioneerden er de briefwisseling met de FPD en de betalingsgegevens van hun pensioen terugvinden.

FEDERALE PENSIOENDIENST

Zuidertoren
Europaesplanade 1
1060 Brussel

Gratis nummer (vanuit België) Tel.: 1765
Vanuit het buitenland Tel.: +32 78 15 1765

Website: www.sfpd.fgov.be

U kan deze dienst via de beveiligde site www.mypension.be contacteren of via het contactformulier <https://www.sfpd.fgov.be/nl/contactformulier>

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 1765.

Internationale zittingen:

De Duitse “Rentenversicherung”, de Franse “Carsat” en de Nederlandse SVB houden zittingen in bepaalde kantoren van de FPD.

RIJKSINSTITUUT VOOR DE SOCIALE VERZEKERINGEN DER ZELFSTANDIGEN (RSVZ)

Willebroekkaai 35
1000 Brussel

Gratis nummer (vanuit België) Tel.: 1765
Vanuit het buitenland Tel.: +32 78 15 1765

of +32 2 546 42 11 (algemeen nummer sociaal statuut als zelfstandige)

Website: www.rsvz.be
E-mail: info@rsvz-inasti.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het nummer 1765 of consulteer de website www.rsvz.be, rubriek Contact.

RIJKSDIENST VOOR DE SOCIALE ZEKERHEID

Overzeese Sociale Zekerheid
Victor Hortaplein 11
1060 Brussel

Tel.: +32 2 509 90 99

E-mail: overseas@rsz.fgov.be
Website: www.overzeesesocialezekerheid.be
Bezoekers (tussen 09.00 en 12.00 uur)

ETHIAS (wettelijke pensioenen openbare sector – lokale overheden)

Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt

Tel.: + 32 11 28 20 81

E-mail: publiekesector@ethias.be

ANDERE INSTITUTIONELE OMBUDSMANNEN

www.ombudsman.be

INHOUDSTAFEL

INLEIDING	
Hot Topics in 2025	1
HOOFDSTUK 1	
Computer says no	17
HOOFDSTUK 2	
Fouten in computerprogramma's	29
■ Computerprogramma telt de periode van tewerkstelling als zelfstandige in combinatie met militaire dienst dubbel bij de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat	31
■ Computerprogramma verzendt vragenlijst dienstig voor de correcte vaststelling van de bedrijfsvoorheffing, ZIV-inhouding en solidariteitsbijdrage op pensioen (met de vraag al dan niet een kind ten laste) ten onrechte niet wanneer arbeidsongevallenrente wordt uitbetaald	35
■ Computerprogramma telt de periode van tewerkstelling als werknemer in combinatie met tewerkstelling als zelfstandige in bijberoep met bijdragen boven de minimumdrempel van een hoofdberoep dubbel bij de loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan daar waar de wetgeving dit niet toelaat	37
■ Informatiestroom betreffende betaling van sociale bijdragen vanuit socialeverzekeringsfonds naar RSVZ bevat enkel de laatste betaling, eerder uitgevoerde betalingen zijn niet meer zichtbaar	43
■ Inkorting in waarde bij erfenis wordt bij berekeningsvoorstel van Inkomensgarantie voor Ouderen ten onrechte geplaatst bij bestaansmiddelen van de overledene	43
HOOFDSTUK 3	
Hoe fouten rechtzetten	45
HOOFDSTUK 4	
Transparant communiceren over fouten	53
HOOFDSTUK 5	
Toegang tot het minimumpensioen	57
HOOFDSTUK 6	
Succesvolle bemiddelingen	63
■ Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen aanvaarding van overmacht bij controle verblijfsvoorwaarde IGO	65
■ Moeten weten dat de pensioendienst een fout gemaakt heeft is niet hetzelfde als bedrog plegen	67
■ Na bemiddeling door Ombudsman Pensioenen wel toekenning van een ambtenarenpensioen daar de gepensioneerde niet veroordeeld was tot de hoogste tuchtstraf in zijn ambtenarenstatuut	69
HOOFDSTUK 7	
Preventieve werking van bemiddeling door Ombudsman Pensioenen	73
■ Uitbetaling van begrafenisvergoeding wanneer de begrafeniskosten gedragen worden door de uitvaartverzekering	75
■ Regularisatie van studieperiodes behaald in het onderwijs van sociale promotie na bemiddeling door Ombudsman Pensioenen en arrest van Hof van Cassatie mogelijk	77
HOOFDSTUK 8	
Aanbeveling om de wetgeving betreffende het beslag op pensioenen waarop in België geen bedrijfsvoorheffing wordt ingehouden daar de gerechtigde woonachtig is in het buitenland aan te passen	79

HOOFDSTUK 9	
Loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan	85
■ Loopbaanvoorwaarde om vervroegd met pensioen te gaan: tewerkstelling bij een internationale organisatie in een Europees land anders dan het woonland komt na bemiddeling in aanmerking	87
HOOFDSTUK 10	
Vrijwillige terugbetaling van een terecht ontvangen werkloosheidsuitkering ten voordele van een hogere pensioenuitkering	95
HOOFDSTUK 11	
Oproep om tijdig pensioenvoorschotten toe te kennen	103
■ Geen toekenning van voorschotten wegens het uitblijven van de loopbaangegevens en het pensioenbedrag uit het buitenland overgemaakt via het geëigende kanaal	105
■ Verlenen van voorschotten op Inkomensgarantie voor Ouderen	108
■ Toekennen van voorschotten wanneer er al een pensioenbedrag wordt uitbetaald	109
HOOFDSTUK 12	
Correcte en performante pensioeninformatie	113
■ Informatie op mypension over uiterste aanvraagdatum voor het pensioen was ge vulgariseerd en verwarrend: na bemiddeling duidelijke informatie	115
■ Structuur van informatie op de website van de Federale Pensioendienst over het minimumpensioen voor ambtenaren die gehuwd zijn verwarrend: na bemiddeling duidelijke structuur	116
■ Belang van een correcte motivering van een pensioenbeslissing inclusief het belang van de verwijzing naar de beroepsmogelijkheden	118
■ Belang van een correcte en volledige vraagstelling tijdens het onderzoek tot toekenning van een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO)	121
■ Gebruik van pictogrammen op pensioenbeslissingen	125
HOOFDSTUK 13	
Gewettigd vertrouwen	127
HOOFDSTUK 14	
Cijfers en behandelingswijze van de in 2025 ontvangen verzoeken	133
■ 1. Cijfers in 2025 ontvangen verzoeken	135
■ 2. Behandelingswijze van de ontvangen verzoeken	136
HOOFDSTUK 15	
Afgehandelde klachten in 2025	139
■ 1. Effectief behandelde (tweedelijns) klachten in 2025	141
■ 2. Overige klachten en vragen om informatie in 2025	142
■ 3. Het voorwerp van de afgehandelde tweedelijns klachten in 2025	142
■ 4. De betrokken pensioendiensten van de afgehandelde klachten in 2025	144
■ 5. Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst in 2025	144
■ 6. Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen in 2025	145
■ 7. Resultaat van de bemiddeling voor de gegronde klachten in 2025	146
■ 8. Enkele gegevens over de verzoekers wiens klacht in 2025 bij de Ombudsdienst Pensioenen werd afgerond	146
■ 9. De behandelingsduur van de in 2025 afgehandelde klachten	147
■ 10. Contactnames met de Ombudsdienst Pensioenen die nog in behandeling zijn op 31 december 2025	147

HOOFDSTUK 16

Activiteiten en middelen

149

■ Personeelsbestand	151
■ Financiële middelen	153
■ Informaticaprojecten	154
■ Bekendmaking van het Jaarverslag 2024	154
■ Publiciteit	155
■ Bespreking van het Jaarverslag 2024 bij de pensioendiensten	155
■ Federale Adviesraad voor Ouderen (FAVO)	155
■ Samenwerking met de universitaire wereld	155
■ Overlegmoment Ombudsmannen Benelux	156
■ Visie 2030	157
■ Ombudman.be	157
■ Opleidingen: schrijven in begrijpelijke taal en hoe omgaan met digitaal zwakkeren	158
■ Menselijkheid als kompas in de publieke dienstverlening	158
■ Pensioenopleidingen voor professionals georganiseerd door de FPD	159
■ Werkbezoek aan Ombudsdienst Pensioenen	159

HOOFDSTUK 17

Visie 2030

161

■ De missie	163
■ Omgevingsanalyse	163
■ De waarden die de strategie ondersteunen	165
■ Visie 2030	166

HOOFDSTUK 18

Aanbevelingen 2025

169

HOOFDSTUK 19

Nuttige adressen

175



Ombudsdienst
Pensioenen

WTC III
Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel
Tel. 02 274 19 80
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be