



Jaarverslag **2017**



WTC III
Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel
Tel. 02 274 19 80
Fax 02 274 19 99
klacht@ombudsmanpensioenen.be
www.ombudsmanpensioenen.be

Verantwoordelijke uitgever:

Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannesse
College van de ombudsmannen voor de 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: Toon Van Wambeke

Drukwerk: Artoos

Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,
 Aan de heer Minister van Pensioenen,
 Aan de heer Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw
 en Maatschappelijke Integratie,
 Aan de heer Voorzitter van de Federale Adviesraad voor Ouderen,

Het Jaarverslag 2017 van de Ombudsdienst Pensioenen behandelt de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017.

Het bevat, net als elk jaar, een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. Tevens vindt u er ook de aanbevelingen en de suggesties die wij formuleren als gevolg van de klachtenbehandeling.

Van de opvallende gebeurtenissen van 2017 onthouden we de 50ste verjaardag van het oprichtingsbesluit, m.n. het KB 50 (werknemers) en het KB 72 (zelfstandigen), alsook het 20-jarig bestaan van de oprichtende teksten van onze Ombudsdienst Pensioenen.

Een andere belangrijke gebeurtenis die zich in het pensioenlandschap in 2017 heeft afgespeeld - meer dan een jaar na de "megafusie" tussen de ex-RVP en de ex-PDOS op 1 april 2016 - is de fusie van DIBISS (ex- DOSZ) en de RSZ.

Dergelijke fusies zijn niet niks! Niettegenstaande bepaalde vaststellingen die in dit jaarverslag naar voor komen, houdt het College eraan het grote professionalisme, de moed en de energie van alle medewerkers van deze diensten die deze grote stap moeten zetten in de verf te zetten.

Eenmaal is geen maal: het College wenst eveneens expliciet het personeel van al de pensioendiensten een pluim op de hoed te steken. Zij halen immers alles uit de kast om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen ook al zijn hun menselijke en financiële middelen beperkt, worden de wetten voortdurend aangepast, moeten de informaticatoepassingen up to date gebracht worden en worden de gepensioneerden steeds veeleisender!

Zonder hier reeds bepaalde zaken naar de voorgrond te willen brengen, kunnen we al vermelden dat sommige dossiers die in dit jaarverslag besproken worden wijzen op enkele moeilijkheden die de gepensioneerden gedurende deze periode ondervonden hebben, waarvan de meeste vermeden hadden kunnen worden of waarvan de effecten op z'n minst hadden kunnen worden afgezwakt.

In dit jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten. Deze vaststelling wordt nog versterkt in de context van de grote veranderingen die de fusies te weeg hebben gebracht.

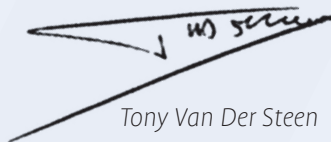
In 85% van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich regelmatig in een hogere uitkering (pensioen of Inkomensgarantie voor Ouderen).

Wij hopen dat de Commissie voor de Sociale Zaken ons dit jaar opnieuw, net zoals de vorige jaren, zal uitnodigen om te overleggen over onze bevindingen in het belang van de gepensioneerde burger.

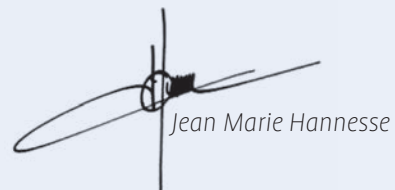
Tot slot, zoals we al hebben aangehaald, bestaat het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen 20 jaar! Opdat we de kwaliteit en de excellente dienstverlening zouden kunnen blijven garanderen, dringt een herziening van deze tekst zicht op! Aangezien we dit niet kunnen realiseren zonder de nodige politieke steun, doet het College hiervoor een warme oproep aan de politieke wereld.

De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Het is ook dan ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst, www.ombudsmanpensioenen.be onder de rubriek publicaties. De geïnteresseerden die erom vragen kunnen het verslag gratis in papieren vorm bekomen bij de Ombudsdienst.

Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,



Tony Van Der Steen



Jean Marie Hanneesse

Voorwoord

Het Jaarverslag 2017 behandelt de periode van 1 januari tot 31 december 2017.

Dit verslag bevat vier delen.

Het eerste deel omvat de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst. We staan hier stil bij de verschillende rollen van de Ombudsman. In het bijzonder staan wij stil bij de rol van het “verzoenen” en wat er onder dit concept dient verstaan te worden. De Ombudsfunctie gaat immers verder dan louter het oplossen van klachten.

In het tweede deel komen eerst de statistische gegevens aan bod. Daarna bespreken we de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Hieruit blijkt de curatieve rol van de functie van ombudsman, namelijk het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten.

In dit kader willen wij de lezer er op wijzen dat in de loop van de voorbije jaren er talrijke interessante dossiers besproken zijn in onze jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst geklasseerd, zijn gepubliceerd op onze website www.ombudsmanpensioenen.be onder de naam “interessante dossiers” in de rubriek “publicaties”.

Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen. Informatievragen bijvoorbeeld sturen wij door. Wij brengen de verzoekers ervan op de hoogte met de uitleg waarom wij dit doen. Hiermee vervullen wij enerzijds de educatieve rol van de ombudsfunctie door de gepensioneerden de weg te wijzen naar de juiste diensten die hen kunnen helpen. Door zo te handelen bevestigen wij anderzijds de informatieplicht van de pensioendiensten en tonen wij dat wij vertrouwen hebben in een behoorlijke opvolging.

Het derde deel bevat de aanbevelingen en de ingewilligde suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van vandaag. Hiermee wordt de preventieve rol van de ombudsfunctie geaccentueerd.

In het vierde deel tot slot vindt u de adressen van onze belangrijkste stakeholders waaronder de pensioendiensten

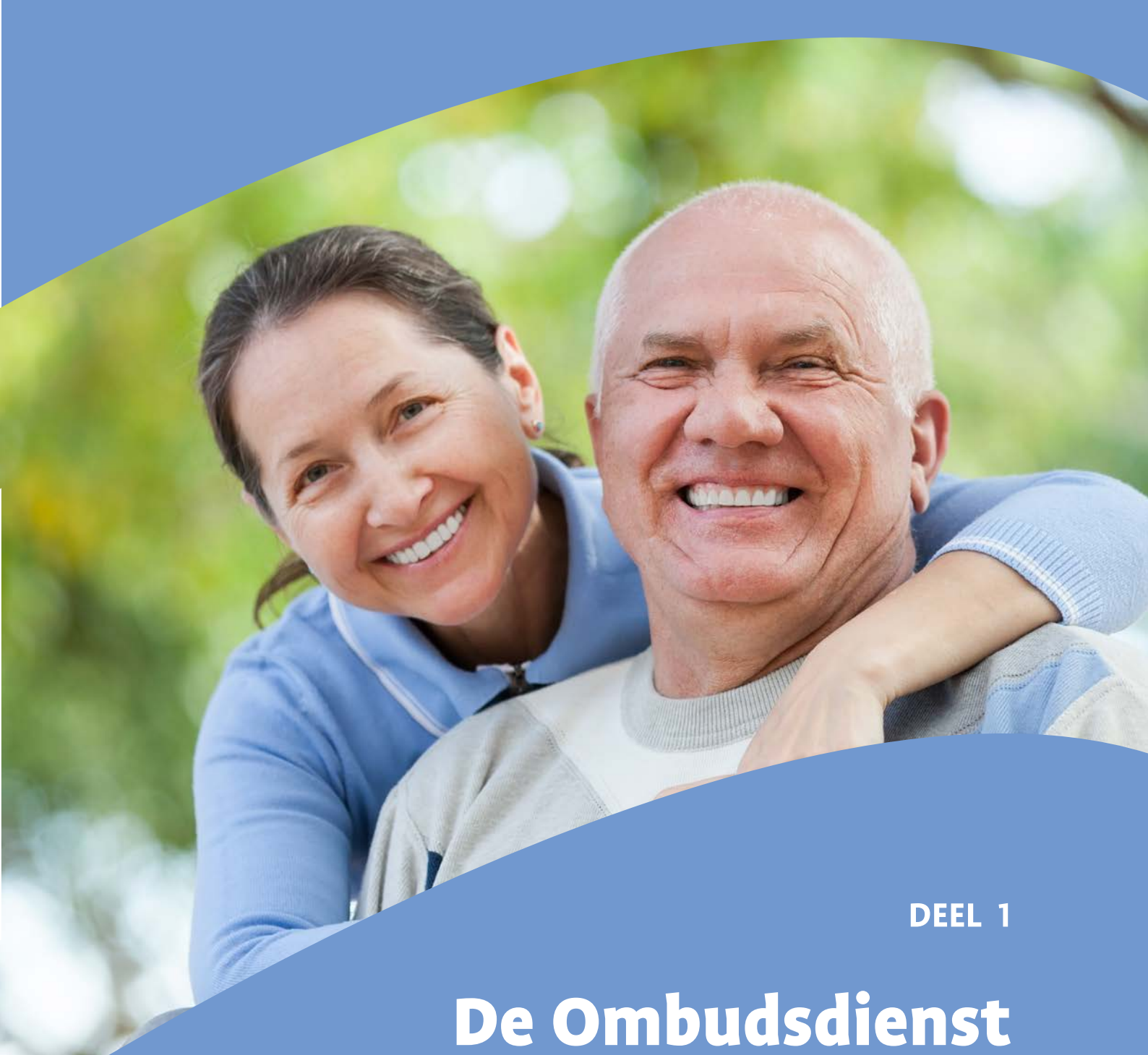
Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk mogelijk gemaakt is dankzij de trouwe toewijding en de enthousiaste inzet van onze medewerkers.

Ten slotte vestigen wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies. Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.

Gezien DIBISS, ex-DOSZ sinds 1 januari 2017 overgenomen werd door de RSZ verkiezen we de term RSZ sector overzeese sociale zekerheid.



Tony Van Der Steen en Jean Marie Hanneesse



DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De werking en de middelen
van de Ombudsdienst Pensioenen

De ombudsfunctie: méér dan klachtenbehandeling

De verschillende rollen van de Ombudsman

1. Beter voorkomen dan genezen

Net zoals in een cursus eerste hulpverlening, waar men uitlegt hoe men een ongeval of de verergering ervan kan voorkomen¹, is de Ombudsman een vurige voorstander van preventie, wat in ieder geval veel beter is dan een probleem te moeten oplossen.

Ook voor de pensioendiensten is dit vanzelfsprekend het geval: voor hen is het veel interessanter om zo veel mogelijk problemen en klachten te voorkomen dan ze later te moeten behandelen.

Gepensioneerden die met de pensioendiensten contact willen opnemen, verwachten onder andere dat deze diensten vlot bereikbaar zijn, dat men beleefd is, dat er naar hen geluisterd wordt, dat ze de gevraagde informatie bekomen en dat die informatie correct en zo volledig mogelijk is. Hoe meer de pensioendiensten aan deze verwachtingen tegemoet kunnen komen, hoe meer ze het ontstaan van klachten kunnen voorkomen.

Op dit vlak loopt het echter al eens verkeerd, zoals dit jaar blijkt uit de toelichting over het groot aantal klachten over de telefonische dienstverlening van de Federale Pensioendienst.

De gratis infolijn 1765, operationeel sinds 2012, is een uniek telefoonnummer dat aangeboden wordt door de Federale Pensioendienst (FPD) sector werknemers en sector ambtenaren en het Rijksinstituut voor de

Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ). Een mooie vooruitgang die getuigt van veel samenwerking en synergie.

De gepensioneerden kunnen er in principe al hun vragen over hun pensioendossier stellen. Maar ze worden helaas soms geconfronteerd met een aantal obstakels zoals de lange wachttijden of het feit dat hun vraag in de grote massa verloren gaat.

Wanneer de pensioendiensten wegens gebrek aan voldoende “preventieve” maatregelen er niet in slagen klachten te voorkomen, staat de Ombudsman klaar om aan de hand van bemiddeling het genezingsproces op gang te brengen.

Deze “bemiddeling” is vaak een complex proces en de Ombudsman vervult dan ook verschillende rollen in dit proces: hij treedt op als hulpverlener, preventieadviseur, als toezichthouder, geveer van feedback en signaalgever, ... en regelmatig als “psycholoog” van dienst, zelfs therapeut, surrogaatvader of scheidsrechter!

Hoewel elke rol verschillende aspecten van de kunst van het bemiddelen inhoudt, zullen we zien dat ze elk een gemene deler of een gemeenschappelijke grondslag hebben: het belang en de intensiteit van het vertrouwen in de relatie tussen de gepensioneerde en de pensioendienst, in de relatie tussen de gepensioneerde en de wetgever en in de relatie tussen de gepensioneerde en de politieke wereld. Hierbij komt natuurlijk nog het vertrouwen in de relatie tussen de gepensioneerde en de Ombudsman zelf!

¹ Door in de eerste plaats zichzelf te beschermen en door te vermijden dat andere hulpverleners gewond zouden raken!

De invulling van het beroep van Ombudsman als “hersteller van het vertrouwen” is waarschijnlijk één van de mooiste maar ook één van de moeilijkste rollen die hij moet aannemen. Het begrip “vertrouwen” was overigens onlangs het onderwerp van een conferentie georganiseerd in de marge van een VN-top met als thema “Rebuilding Trust in Government”² en werd met name in een nieuwsbrief van de OGP-beweging³ verspreid.

“Gewettigd vertrouwen” is één van de ombudsnormen aan de hand waarvan de Ombudsman de werking en de handeling van de pensioendiensten controleert en hun functioneren toetst. Het is één van de behoorlijkheidscriteria die de Ombudsman toelaat na te gaan wanneer een gedraging of beslissing van de pensioendiensten wel of niet getuigt van behoorlijk bestuur.

De ombudsnorm “gewettigd vertrouwen” houdt in dat de pensioendiensten de gerechtvaardigde verwachtingen nakomen die zij door hun vaste gedragslijn, Klantencharter of beslissingen bij de gepensioneerden⁴ hebben gewekt. De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd en realistisch zijn. Behalve in uitzonderlijke gevallen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de pensioendiensten, in tegendeel!

Zoals hoger reeds vermeld is deze norm eveneens belangrijk voor de Ombudsman zelf: ook zijn bemiddeling staat of valt met de vertrouwensband tussen de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen en de gepensioneerden die klacht indienen.

2. Wanneer voorkomen niet lukt: de rollen van de Ombudsman in het genezingsproces

In het bemiddelingsproces verleent de Ombudsman als neutrale en onafhankelijke deskundige hulp om de verschillende partijen – (bijna) gepensioneerde, pensioendienst, wetgever, politieke wereld – te verzoenen. De functie die een ombudsman vervult vertoont enerzijds gelijkenissen met die van een hulpverlener en preventieadviseur en anderzijds kan gesteld worden dat zijn werk een leeropportunity in de vorm van feedback kan zijn en een belangrijk signaal over een bepaalde problematiek kan uitzenden zowel naar de

pensioendiensten als naar de wetgever en de politieke wereld.

De Ombudsman als hulpverlener: empathisch, welwillend en beschikbaar

Wanneer een gepensioneerde de Ombudsman met een klacht contacteert, heeft hij eerst en vooral de uiterst menselijke behoefte gewoonweg “gehoord” te worden, zowel op het vlak van de details en de bijzonderheden van zijn verhaal, maar zeker ook, indien nodig, op gevoelsmatig vlak.

Volgens Marshall Rosenberg, de vader van de Verbindende Communicatie, heeft “een behoefte er meer nood aan erkend te worden dan bevredigd te worden”⁵

De aard van de gevoelens of de gevoelens zelf identificeren vormt een essentiële stap in het proces dat een “verzoening”⁶ mogelijk maakt. Heeft de beslissing die hij heeft ontvangen hem kwaad of droevig gemaakt? Of voelt hij zich zo omdat hij geen informatie heeft ontvangen of omdat de informatie hem onduidelijk, onvolledig of te algemeen leek? Of voelt hij zich zo omdat hij niet “gehoord” werd?

De gepensioneerde staat er alleen voor ... hij is geëngteerd, bewust of onbewust, door de gevoelens die afzonderlijk of gelijktijdig kunnen voorkomen, op verschillende momenten en die kunnen variëren in intensiteit.

Bovendien zorgt zijn perceptie van de situatie er uiteraard voor dat hij meer en meer gelooft dat de manier waarop zijn probleem behandeld wordt traag en bureaucratisch verloopt. Niet verwonderlijk in een wereld waarin een mailtje met één muisklik op om het even welk uur van de dag of nacht naar de pensioendienst kan verstuurd worden. De gepensioneerde begrijpt niet waarom een antwoord of oplossing van de pensioendienst zo lang op zich moet laten wachten.

De behoefte van de gepensioneerde om met de Ombudsman over zijn probleem te kunnen praten sluit aan bij één van de ombudsnormen die de Ombudsman hanteert: de hoorplicht.

⁵ Uittreksel uit Dr. Anne van Stappen, “Ne marche pas si tu peux danser”, Ed. Poches Jouvence, 2016, p. 334

⁶ Een snelle etymologische zoektocht leert dat de Griekse oorsprong van deze term (“aphosiosis”) verbonden is met het concept van de offerande (van religieuze aard) aan de hand waarvan men reinigt, eert en vergeeft en men de kwaliteit van een gehavende band herstelt. Sommige auteurs verbinden de term zelfs met het concept “catharsis”.

² <http://webtv.un.org/search/rebuilding-trust-in-government-open-government-partnership-ogp-high-level-side-event/5580956234001/>

³ Open Government Partnership

⁴ Evenals bij hun verschillende stakeholders

Deze norm houdt in dat alle gepensioneerden het recht hebben om hun opmerkingen mondeling of schriftelijk kenbaar te maken wanneer zij hun belangen moeten vrijwaren, zelfs indien dit recht niet uitdrukkelijk in de pensioenwetten is opgenomen of indien de wet de pensioendiensten niet oplegt om de gepensioneerden te horen voordat zij hun beslissing nemen.

Dit recht moet in elk stadium van de beslissingsprocedure kunnen worden uitgeoefend en ook - in alle redelijkheid - na de beslissing. Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de gepensioneerden als van de pensioendiensten worden gevrijwaard: de gepensioneerden hebben de mogelijkheid om hun argumenten naar voor te brengen en de pensioendiensten hebben de garantie dat zij met kennis van zaken een beslissing nemen.

De Ombudsman luistert geduldig naar het verhaal van de gepensioneerde, net zoals een hulpverlener dit doet met een gewonde. Luisteren naar en praten met het slachtoffer vormen immers de basisregels van de EHBO⁷ en van alle psychosociale of therapeutische hulp. Zo slaagt de Ombudsman er al voor een deel in om de frustratie en de stress van de gepensioneerde weg te nemen en maakt hij zijn rol als vertrouwenspersoon waar.

Tijdens het luisteren probeert de Ombudsman eveneens het probleem te ontrafelen: welke stappen heeft de gepensioneerde reeds zelf ondernomen?, wat is zijn vraag precies?, wat kan hij doen om te helpen?, op welke andere instellingen kan er eventueel een beroep worden gedaan?, ...

Ook tijdens de bemiddeling tussen de gepensioneerde en de administratie moet de Ombudsman het vertrouwen van de klager behouden. Dit doet hij door het contact tussen de gepensioneerde en de pensioendienst te herstellen.

Hiertoe voert hij een objectief en onpartijdig onderzoek naar de klacht en gaat hij na of de pensioendienst gehandeld heeft in overeenstemming met de wetten en de reglementen en met de principes van behoorlijk bestuur en de billijkheid. Tijdens de bemiddeling wordt de gepensioneerde bovendien regelmatig op de hoogte gehouden van de gemaakte vorderingen. De gepensioneerde zal immers enkel weer vertrouwen stellen in de pensioendienst als hij het gevoel heeft dat zijn probleem professioneel is opge-

lost en dat de gemaakte fouten hersteld zijn, of als hij een geruststellende en nauwkeurige uitleg heeft ontvangen over wat er nu precies gebeurd is.

De Ombudsman als preventieadviseur

Net als een preventieadviseur heeft de Ombudsman een adviserende functie en werkt hij in volle onafhankelijkheid aan het identificeren, oplossen en voorkomen van problemen.⁸ Dit doet hij zowel op individueel niveau - de individuele klacht van de gepensioneerde - als op algemeen niveau - adviesverlening aan de pensioendiensten en aan de politieke wereld.

Nadat de Ombudsman het probleem van de gepensioneerde geïdentificeerd en opgelost heeft, ontvangt de gepensioneerde een uitgebreide uitleg over het resultaat van het bemiddelingswerk. De afsluitende brief bevat de evaluatie van de Ombudsman, d.i. het antwoord op de vraag of de pensioendienst zich in het geval van de gepensioneerde al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Aan de hand van dit antwoord kan de gepensioneerde erop vertrouwen dat zijn klacht opgelost werd en dat de nodige stappen gezet zijn om een herhaling van dezelfde situatie te voorkomen. Op deze manier herstelt de Ombudsman het vertrouwen van de gepensioneerde in de pensioendienst.

De pensioendienst zelf blijft echter niet buiten beeld. Op basis van de klachten die de Ombudsman ontvangt, doet hij indien nodig officiële en algemene aanbevelingen.

Aan de hand van een officiële aanbeveling nodigt de Ombudsman de administratie uit om zijn werking en/of zijn beslissing te wijzigen als hij vaststelt dat die beslissingen niet conform de wetten, reglementen of principes van behoorlijk bestuur genomen werden of wanneer hij het gelijkwaardigheidsbeginsel inroept. Het gaat hem natuurlijk om het geval van de gepensioneerde die klacht indient, maar ook om alle gelijkaardige gevallen, huidige en toekomstige, zelfs die uit het verleden! De bevoegde minister ontvangt steeds een kopie van deze officiële aanbeveling. Een algemene aanbeveling is dan weer gericht op de verbetering van de pensioenwetgeving en de dienstverlening van de pensioendiensten in het algemeen. Aan de hand van deze aanbevelingen kan de Ombuds-

7 Cursus eerste hulp, Rode Kruis

8 FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Welzijn op het werk, De preventieadviseur: <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=570>

man dus voorkomen dat de pensioendienst in de toekomst dezelfde fouten opnieuw zou maken.

Op deze manier slaagt de Ombudsman erin de cirkel te sluiten: aan de hand van zijn bemiddeling verbetert de dienstverlening van de pensioendiensten, wat op zijn beurt het ontstaan van klachten voorkomt.

Bovendien bezorgt hij jaarlijks een verslag aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector waarin hij de bekommernissen en de moeilijkheden waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd wordt vermeldt.

De Ombudsman gaat dus net als een preventieadviseur te werk: hij stelt problemen vast, remedieert ze en rapporteert over de vastgestelde risico's.

De Ombudsman als spiegel (gever van feedback)⁹

Klachten hoeven niet enkel met problemen geassocieerd te worden. Vaak zijn ze een uitnodiging om een scheefgegroeide situatie recht te trekken. Als de Ombudsman in een dossier tussenkomt, kan zowel de klacht van de gepensioneerde als de tussenkomst van de Ombudsman zelf als feedback beschouwd worden. Immers, de gepensioneerde geeft met zijn klacht aan dat er zich een (structureel) probleem voordoet en de Ombudsman reikt oplossingen voor dit probleem aan.

In plaats van klachten als een probleem te zien, zouden de pensioendiensten ze als een leeropportunity kunnen zien¹⁰. Elke klacht bevat dan een schat aan informatie waaruit ze kunnen putten om een betere service aan te bieden, op maat van de gepensioneerde. Door middel van deze feedback kan er teruggekoppeld worden naar de basis en kunnen de ontstane fouten bij de kern opgelost worden!

Feedback vormt dus eveneens een belangrijk element in het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de gepensioneerde en de pensioendienst. Voor de gepensioneerde is het belangrijk dat de pensioendienst uit zijn klacht leert, verbetervoorstellen formuleert en hierover een open communicatie voert. Als de gepen-

sioneerde merkt dat de pensioendienst actief met zijn klacht aan de slag gaat, kan hij opnieuw vertrouwen stellen in de goede werking van deze instelling.

De Ombudsman als signaalgever

Dankzij de helicopterview die de Ombudsman in zijn bemiddeling kan hanteren, kan hij als signaalgever functioneren en als dusdanig wijzen op de pijnpunten in de administratieve processen. Individuele klachten handelen immers dikwijls over dezelfde problematiek.

Tijdens het onderzoek dat de Ombudsman voert, komen deze linken en gemeenschappelijke oorzaken bloot te liggen. Wanneer de Ombudsman dan aanbevelingen en suggesties doet, overstijgen deze het niveau van de individuele klacht en leggen ze patronen in het slecht functioneren van administratieve procedures of gaten in de wetgeving bloot. De signalen die de Ombudsman door middel van de aanbevelingen en suggesties in het jaarverslag uitzendt, worden zowel door de pensioendiensten, de wetgever en de politieke wereld opgepikt.

Deze vaststelling wordt versterkt door het grote gevolg dat aan de aanbevelingen en de suggesties wordt gegeven. En de verbeteringen die werden toegepast omdat het "signaal" correct ontvangen werd, hebben veel valkuilen (zowel van wetgevende als andere aard) opgeheven en hebben eveneens tot gevolg gehad dat sommige administratieve praktijken die soms niet conform of onrechtvaardig waren werden rechtgezet. Dit kan enkel het vertrouwen van de gepensioneerden in de administraties herstellen.

Het is dan ook voornamelijk hieraan dat de Ombudsman zijn morele autoriteit ontleent. En wat hem eveneens een bewaker van de democratie maakt!

3. Conclusie: vertrouwen is de alfa en omega van het ombudswerk

Welke pet de Ombudsman ook op heeft tijdens het bemiddelingsproces, of het nu die is van hulpverlener, preventieadviseur, "spiegel" (gever van feedback), signaalgever, of therapeut ... het (herstellen van het) vertrouwen komt steeds als basiselement terug. Het is de alfa en omega van het ombudswerk: zonder vertrouwen is elke bemiddeling gedoemd te mislukken. Vertrouwen is elusief, maar bijzonder krachtig. Het ligt niet voor het oprapen, maar moet verdiend worden. Net zoals in alle relaties moet er voortdurend aan gewerkt worden.

⁹ Gebaseerd op "The power of listening: rebuilding trust by setting new standards", Natalie Ceeney, Chief Ombudsman, speaks at the annual international banking conference, London, October 2013 <http://www.financial-ombudsman.org.uk/news/speech/2013/NC-rebuilding-trust-13.html>

¹⁰ De website van de SVB biedt voldoende inspiratie op dit vlak: https://www.svb.nl/int/nl/over_de_svb/algemeen/klacht.jsp

Wanneer schenkt een gepensioneerde zijn vertrouwen? Ook al hangt het antwoord af van klager tot klager, hij zal pas zijn vertrouwen schenken als hij erop kan vertrouwen dat de wetgeving correct op zijn pensioendossier wordt toegepast, dat hij tijdig ingelicht wordt over eventuele wijzigingen in zijn dossier – en de reden die achter een nieuwe beslissing schuilt –, dat hij op gelijke voet behandeld wordt met andere gepensioneerden, dat hij gehoord wordt als hij vragen of klachten heeft, dat zijn vragen of klachten objectief en binnen een redelijke termijn behandeld worden, dat er zorgvuldig met zijn gegevens wordt omgesprongen en dat hij die gegevens kan consulteren op de manier die hij wenst, dat als er meerdere diensten aan zijn dossier werken, deze diensten hun samenwerking goed op elkaar afstemmen, ... En dat als het dan eens verkeerd gaat, hij de pensioendiensten vlot kan bereiken en hoffelijk te woord gestaan wordt. Hij wil het gevoel hebben persoonlijk geholpen te worden – en niet gereduceerd te worden tot een rijksregisternummer!

Dit zijn de zaken waar de Ombudsman dagelijks aan werkt. Hij hoort de verzuchtingen van de gepensioneerden, maar ook die van de pensioendiensten en probeert ze met elkaar te verzoenen, in de meest verheven betekenis van de oorsprong van de term! De essentie van deze functie is uniek in het institutionele bestel ...

Hij vertrekt vanuit de klachten van de gepensioneerden, maar staat eveneens de pensioendiensten bij om hun ambities waar te maken. Zoals vermeld in het Klantencharter, concentreren deze ambities zich op het vlak van klantgerichtheid, objectiviteit, integriteit, transparantie, efficiëntie, kwaliteit en vernieuwingsgerichtheid. Niet toevallig staat op elk van deze vlakken de vertrouwensrelatie centraal!

De Ombudsman nodigt de pensioendiensten dan ook uit om samen deze ambities waar te blijven maken, een excellente dienstverlening te blijven garanderen en samen de nodige stappen te zetten om ervoor te zorgen dat de beloftes uit het Klantencharter geen dode letter blijven.

Een wezenlijke uitdaging, die er niet gemakkelijker op wordt in tijden van besparingen en personeelstekorten! Omwille van die reden heeft het College besloten door middel van de toelichtingen de aandacht van de politieke macht te vestigen op de noodzaak de pensioendiensten van de middelen te blijven voorzien om hun taak te vervullen. Als men tenminste wilt dat de

(toekomstig) gepensioneerde hen morgen ook nog zijn vertrouwen schenkt!

Trust is the glue of life. It's the most essential ingredient in effective communication. It's the foundational principle that holds all relationships.

Stephen Covey

Auteur van “De Zeven Eigenschappen van Effectief Leiderschap”

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst en de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld, zijn geregeld in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst, 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. Dit koninklijk besluit is gepubliceerd in het Belgisch staatsblad van 16 mei 1997 en is bevestigd door de wet van 12 december 1997. Hij bestaat dus 20 jaar!

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

Ligt de missie van de Ombudsdienst wettelijk vast, de manier waarop zij wordt ingevuld hangt hoofdzakelijk af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk en de waarden en normen die zij hanteren.

De visie 2019

Het jaar 2019 is onder meer gekozen omdat de Ombudsdienst Pensioenen dan 20 jaar zal bestaan.

Wij hebben ons afgevraagd waar de Ombudsdienst dan zou moeten staan om tegemoet te komen aan de noden op dat ogenblik en om een excellente dienstverlening te waarborgen.

Uit de visie die de Ombudsmannen ontwikkeld hebben zijn 4 strategische doelstellingen afgeleid die op hun beurt geconcretiseerd worden in een twintigtal operationele doelstellingen.

De strategische doelstellingen van de Ombudsdienst Pensioenen zijn als volgt geformuleerd:

Strategische doelstelling 1:

De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken.

Strategische doelstelling 2:

De dienstverlening verder professionaliseren.

Strategische doelstelling 3:

De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen.

Strategische doelstelling 4:

Het partnerschap met de pensioendiensten versterken.

In dit verslag brengen wij opnieuw voor elke strategische doelstelling enkele voorbeelden aan van de vorderingen op de weg naar een excellente dienstverlening in 2019.

Strategische doelstelling 1: De morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen hebben het Jaarverslag 2016, meer specifiek hun aanbeveling, suggesties en opmerkingen die erin zijn geformuleerd, grondig besproken met de leidinggevendenden van de FPD, RSVZ, RSZ en Ethias.
- De Ombudsman levert geregeld een juridische bijdrage over een interessant klachtendossier in het juridisch tijdschrift Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht, uitgegeven door de Katholieke Universiteit Leuven (zie verder onder het punt “Wetenschappelijke bijdragen”).
- Op 13 juni 2017 hebben de Ombudsmannen Pensioenen in de Commissie Sociale Zaken van het Parlement uitgebreid toelichting gegeven bij het Jaarverslag 2016. Tevens hebben zij geantwoord op de vragen en opmerkingen van de commissieleden.



- Op 29 september 2017 hebben de Ombudsmannen ondersteuning gegeven aan de federale Ombudsmannen die uitgenodigd waren door de Commissie Sociale Zaken van het Beneluxparlement teneinde de aanbeveling van de federale Ombudsmannen om de nodige maatregelen te treffen om de sociale rechten van grenswerknemers te beschermen toe te lichten.



- Op 20 oktober 2017 vond een overleg plaats tussen de Benelux-Unie en de verschillende institutionele Ombudsmannen van de Benelux. De Ombudsmannen Pensioenen hebben toelichting gegeven bij de gevolgen van de afschaffing/afbouw van het grenscomplement voor grenswerknemers wonende in België en werkzaam in Nederland.

Strategische doelstelling 2: De dienstverlening verder professionaliseren

Belangrijke realisaties

- Zoals gedetailleerd weergegeven in onze tekst in deel I van het jaarverslag 2016 heeft (en zal hebben) de toegang tot de bestanden en programma's van de pensioendiensten een impact op onze manier van werken en op onze doeltreffendheid. Ons professionalisme verhoogde op het vlak van doeltreffendheid, snelheid en transparantie. Deze toegang werd nog vergroot en versterkt in 2017.

Strategische doelstelling 3: De bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen zijn dit jaar een aantal keer in de media aanwezig geweest om de werking van de Ombudsdienst onder de aandacht te brengen en om heikele punten in onder meer de pensioenhervorming te commentariëren voor het grote publiek (zie verder onder het punt De Ombudsdienst in de media).



Strategische doelstelling 4: Het partnerschap met de pensioendiensten versterken

Belangrijke realisaties

- De Ombudsmannen Pensioenen hebben in het kader van hun samenwerking met de eerstelijns klachtendienst van het RSVZ een protocol ondertekend waarin een aantal praktische afspraken betreffende hun samenwerking uitgewerkt zijn.

Informatie en communicatie

Een uitgebreide en actuele informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Het communicatieplan van de Ombudsdienst Pensioenen kadert in het globale actieplan van de Visie 2019. De strategische doelstelling 3, de bekendheid van de Ombudsdienst Pensioenen verhogen, is elk jaar een topprioriteit ondanks de beperkte middelen die ter beschikking zijn.

De Ombudsdienst in de media

De persconferentie van 7 april 2017: voorstelling van het Jaarverslag 2016

Tijdens de persconferentie gaven de Ombudsmannen toelichting bij de aanbeveling om elke discriminatie met betrekking tot de opbouw van pensioenrechten na de ingangsdatum van de eerste ingangsdatum van pensioen weg te werken.

Tevens ijverden de Ombudsmannen ervoor dat de informatie over de vrijlating van een gevangene automatisch zou worden uitgewisseld met de pensioendiensten. Bij vrijlating van de gevangene moet het pensioen immers opnieuw uitbetaald worden. Doch de pensioenwetgeving voorziet momenteel niet in een specifieke procedure voor het weer in betaling stellen.

Ook het thema van de berekening van de solidariteitsbijdrage kwam aan bod. In dit kader kaartten de Ombudsmannen aan dat de intrestvoet van 4,75% die in de omzettingcoëfficiënt gebruikt wordt om het ontvangen kapitaal om te zetten naar een fictieve rente niet langer beantwoordt aan de realiteit.



De Ombudsmannen gaven ook uitleg bij de meest voorkomende klacht, met name de P- datum, zijnde de vroegst mogelijke datum waarop iemand zijn pensioen kan opnemen. Zij waarschuwden de burgers dat de P-datum niet noodzakelijk identiek is in de drie pensioenstelsels (ambtenaren, werknemers, zelfstandigen).

Tot slot stelden de Ombudsmannen vast dat de klachten die zij ontvingen complexer en preciezer waren dan in het verleden. Hieruit kan afgeleid worden dat de mensen beter ingelicht zijn en toegang krijgen tot meer informatie die ook steeds transparanter wordt. Zoals elk jaar heeft de persconferentie, in aanwezig-



heid van de Minister van Pensioenen, mogen rekenen op ruime media-aandacht. Verschillende Belgische kranten, radiostations en online media hebben er over bericht. Ook het VRT-tv journaal heeft verslag uitgebracht over de persconferentie.

De media-acties

De Ombudsdienst probeert geregeld in de media te komen waardoor mensen zich bewust worden van het bestaan van de Ombudsdienst en de dienstverlening die hij aanbiedt.

In het radioprogramma “Hautekiet” (VRT Radio 1) werd in de rubriek “Kafka” de Ombudsman Pensioenen op 20 februari 2017 geïnterviewd over de toepassing van het only-once beginsel door de pensioendiensten. De Ombudsman gaf toelichting bij zijn suggestie aan de pensioendiensten om één gezamenlijk en vooraf ingevulde vragenlijst betreffende de beroepsloopbaan op te sturen bij het indienen van een pensioenaanvraag.

In het weekblad Libelle van 2 maart 2017 verscheen onder de titel “3 veel gestelde vragen” een kort interview met de Ombudsman Pensioenen. In dit artikel wordt tevens melding gemaakt van de wijze en de voorwaarden waaronder een klacht kan ingediend worden bij de Ombudsman.

Op 16 mei 2017 gaf de Ombudsman Pensioenen toelichting aan het persbureau Belga over de “pensioenval” waardoor bij een verhoging van het bruto pensioen voor een jaarlijks bruto pensioen tussen 15.600 euro en 16.500 euro ingevolge de fiscaliteit niet altijd in een netto verhoging resulteert, doch soms zelfs netto een verlaging van het pensioenbedrag tot gevolg heeft. Deze toelichting werd in verschillende kranten vermeld.

De krant Het Belang van Limburg publiceerde op 20 mei 2017 een artikel over de klacht van een wegens ziekte gepensioneerde ambtenaar die door een paar maanden per jaar te werken zijn supplement minimumpensioen voor een volledig jaar verloor. Hierdoor was het verlies aan pensioen groter dan wat hij bijverdiende door te werken. De Ombudsman raadde in dit artikel de gepensioneerde ambtenaren die een minimumpensioen genieten aan alvorens een beroepsactiviteit aan te vatten goed na te kijken of wat bijverdiend wordt door te werken wel groter is dan het pensioenverlies.

Tevens wees hij er op dat ingevolge een ingewilligde aanbeveling van de Ombudsdienst Pensioenen voortaan niet enkel gepensioneerde werknemers en zelfstandigen, doch ook gepensioneerde ambtenaren, bij de Raad voor Uitbetaling van de Voordelen een aanvraag tot kwijtschelding van hun pensioenschuld kunnen indienen als hun financiële situatie dit rechtvaardigt.

Op 30 september 2017 maakten verschillende kranten melding over het gebrek aan continuïteit in de bescherming van de sociale rechten van grenswerknemers woonachtig in België die een lange tewerkstelling in Nederland achter de rug hadden en na de leeftijd van 65 jaar werkloos werden. De Ombudsman Pensioenen, de federale Ombudsman en de Nederlandse Nationale Ombudsman hadden immers gevraagd dat er snel een oplossing zou komen voor deze problematiek.

Informatieacties

Medewerking aan universitaire opleidingen

Reeds enkele jaren tonen verschillende universiteiten, meer bepaald de rechtsfaculteiten departement sociaal recht, belangstelling voor de functie van de Ombudsman Pensioenen. Ondanks de werklast die dergelijke medewerking meebrengt, gaan de Ombudsmannen graag in op de uitnodigingen in dit kader omdat dit past in hun visie over de informatieverbreiding over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst Pensioenen. Overigens, dat deze inspanning hun morele autoriteit versterkt, is goed meegenomen.

Op de dag van het pensioenrecht, georganiseerd door de KUL op 17 maart 2017, verzorgde de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een college met als titel “Wat heeft onze wetgever gedaan en wat zijn de belangrijkste evoluties in de wettelijke pensioenen op

wetgevend vlak?”. Tijdens dit college werd aandacht besteed aan de impact van de aanbevelingen en de suggesties van de Ombudsdienst Pensioenen op wetgevend vlak.

Op 23 en 24 maart 2017 heeft de Nederlandstalige Ombudsman 5 werkcolleges gegeven aan de Katholieke Universiteit Leuven (KUL) voor de studenten Masters in de Rechten in het kader van de werkcolleges over de sociale zekerheid. De thema's die behandeld zijn komen uit ons rijk klachtenarsenaal:

- werken naast pensioen: te respecteren grensbedragen en de opbouw van pensioenrechten;
- het principe van de eenheid van loopbaan;
- het “only-once” beginsel.

Op 20 april 2017 brachten de Masterstudenten Rechten met optie Sociaal Recht van de Universiteit Antwerpen (UA) een bezoek aan de Ombudsdienst Pensioenen. Op deze dag werd de werking van de Ombudsdienst toegelicht. Tevens kregen de studenten een fictieve klacht mee over de problematiek van de eenheid van loopbaan en het verschil in ingangsdatum van een overlevingspensioen in het stelsel der zelfstandigen en ambtenaren. Alle aspecten van deze items zijn uitgelegd opdat zij zelfstandig een paper, waarin de behandeling van de klacht uiteengezet werd, konden schrijven. De papers zijn dan ter plaatse op de Universiteit Antwerpen besproken en bediscussieerd op 27 april 2017.



Tijdens het tweede semester van het academiejaar begeleidde de Nederlandstalige Ombudsman Pensioenen een Masterstudente Rechten van de KU Leuven bij het project PrakSiS. 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.

Het gekozen project betrof de onderzoeksvraag of het huidige wettelijk kader voldoende waarborgen biedt om op pensioenvlak aan de noden van de echtgenote van een vermiste persoon te voldoen. Tijdens dit onderzoek kon de studente terecht bij de Ombudsman die de taak van stagemeeester op zich nam. Dit project resulteerde na constructieve en boeiende overlegmomenten tussen de Ombudsman en de studente in een paper opgesteld door de studente. Een herwerkte samenvatting van de belangrijkste conclusies gestaafd met de nodige juridische onderbouw vindt u in de rubriek “bespreking van de klachten” in deel 2 van dit jaarverslag.

Het gebeurt regelmatig dat de Ombudsmannen opgeroepen worden om in jury's te zetelen. Dit was het geval in juni 2017. Op uitnodiging van de Hogeschool van de provincie Luik heeft de Franstalige Ombudsman op 15 juni 2017 een van de jury's belast met het beoordelen van de thesissen over bemiddeling voorgezeten.

Wetenschappelijke bijdragen

In het juridisch tijdschrift “Nieuwsbrief Leergang Pensioenrecht” verschijnt elke keer een korte juridische toelichting van de hand van de Ombudsman Pensioenen bij een interessant dossier dat behandeld is in het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen.

Dit jaar zijn volgende teksten verschenen in dit tijdschrift (te vinden op www.ombudsmanpensioenen.be, rubriek Nieuws):

- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 bespreekt de Ombudsman een bemiddeling waarbij het bewijs van het subsidiair beschermingsstatuut in het kader van de toekenning van de Inkomensgarantie voor Ouderen aan bod kwam;
- in de 2de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 lichtte de Ombudsman zijn aanbeveling om het onderzoek naar de Inkomensgarantie voor Ouderen automatisch op te starten voor gepensioneerden die enkel een ambtenarenpensioen genieten bij het bereiken van de pensioenleeftijd toe;
- in de 3de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 bespreekt de Ombudsman zijn bemiddeling waardoor voor personen, voor wie de toekenning van de Inkomensgarantie voor Ouderen werd

beëindigd daar zij door de verhoging van het minimumpensioen op 1 juni 2015 te veel aan bestaansmiddelen bezaten, na eenvoudige melding het recht op IGO met terugwerkende kracht tot 1 september 2015 onderzocht wordt.

- in de 4de Nieuwsbrief van het academiejaar 2016-2017 wordt uiteen gezet dat door de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen de overgangsmaatregel zoals bedoeld in artikel 5 Wet 10/08/2015 (dit is een overgangsmaatregel waardoor voor ambtenaren die in 2016 55 jaar of ouder zijn hun vroegst mogelijke pensioendatum maximaal met 3, 2 of 1 jaar uitgesteld wordt ten opzichte van de vroegst mogelijke pensioendatum vastgesteld op basis van de regels uitgevaardigd door de Regering Di Rupo) voortaan ook toegepast wordt op een persoon die recht heeft op een uitgesteld pensioen in de ambtenarenregeling maar nog wel werkzaam is in de privé-sector.
- in de 1ste Nieuwsbrief van het academiejaar 2017-2018 wordt toelichting gegeven bij de bemiddeling van de Ombudsman waardoor de FPD voortaan voor de berekening van de Inkomensgarantie voor Ouderen bij een wederbelegging van een onroerend goed niet meer alleen rekening houdt met de aankoopprijs maar ook met de wettelijk verplichte aankoopkosten.

Voordrachten

De Ombudsman voor de Pensioenen gaat ook in op uitnodigingen van organisaties om hun werking en bevoegdheden voor te stellen en om het Jaarverslag te bespreken.

Dit jaar is hij present geweest op:

- de maandelijkse conferentie van januari van de “Vereniging van de Praktijkjuristen in Sociaal Recht (VPJSR)”, waar het College van Ombudsmannen op donderdag 16 januari 2017 de nieuwigheden op het vlak van informatica bij de pensioendiensten en de Ombudsdienst Pensioenen heeft voorgesteld (Mypension en andere projecten);
- de uitzending “On n’est pas des Pigeons”, van 15 mei 2017;
- de “Ligue Libérale des Pensionnés”, donderdag 18 mei 2017, waar de Ombudsman het jaarverslag 2016 heeft voorgesteld;

- de Algemene vergadering van POOL op vrijdag 9 juni 2017 in Antwerpen waar een korte toelichting gegeven werd bij de belangrijkste items uit het jaarverslag;
- het overleg van de Nederlandstalige CM-pensioendiensten op 19 september 2017 waar het jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen werd overlopen;

Bekendmaking in het buitenland

Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld Duitsland en Turkije, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden en verwijzen de mensen met hun pensioenklachten naar ons door.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking evenals het Europees Solvit Center in België geven ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op hun website.

De Ombudsdienst Pensioenen online

De website van de Ombudsdienst:
www.ombudsmanpensioenen.be

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst.

Op de site vindt men tevens een klachtenformulier waarmee een klacht online kan ingediend worden.

Alle jaarverslagen van de Ombudsdienst staan op de site evenals het overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige jaarverslagen. Ook de aanbevelingen en suggesties en de opvolging ervan worden op de site opgelijst.

Overigens wordt de rubriek “Nieuws” geregeld geüpdatet met nieuwe informatie over de activiteiten van de Ombudsdienst.

Externe relaties met collega's Ombudsmannen

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten, andere administraties en instanties, onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's Ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze frequente relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

In België

Het gebeurt dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of samenhangende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen met andere sociale zekerheidsuitkeringen, de invoer van loopbaangegevens in Capelo, betwistingen over de betaalde sociale bijdragen als zelfstandige aan een Sociaal verzekeringsfonds,...), de Waalse Ombudsdienst, de Vlaamse Ombudsdienst (vooral de invoer van loopbaangegevens in Capelo), de Ombudsvrouw voor de postsector (problemen met betalingen uitgevoerd door Bpost in opdracht van de FPD sector ambtenaren), Ombudsfin (extralegale voordelen zoals de tweede pijler), en de Ombudsman voor Telecommunicatie (bijvoorbeeld voor problemen betreffende de telefonische bereikbaarheid van de pensioendiensten in het buitenland.).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's betrokken bij de gesignaleerde problematiek (leeftoon, voorschot op pensioen).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidsterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde Ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld

van hoe door de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde geoptimaliseerd wordt. Vice versa geldt dit ook. Bij andere Ombudsdiensten, leden van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL), worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

Meer nog, in samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent organiseren wij maandelijks een zitdag in haar kantoren. Op 22 juni 2017 werd het 20 jarig bestaan van de Gentse Ombudsdienst gevierd. Tijdens deze viering deelden burgers, politici, ambtenaren en Ombudslui in een gesprek met de Gentse VRT-journalist Johny Vansevent hun ervaringen over de ombudswerking. Ook de Ombudsman Pensioenen werd geïnterviewd en illustreerde de goede samenwerking met de Ombudsvrouw van de stad Gent aan de hand een paar behandelde klachten.

In het buitenland

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context gebeurt het af en toe dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland het klachtendossier deblokkeert.



Buitenlandse congressen zijn voor de Ombudsmannen Pensioenen een ideaal moment om contacten aan te knopen met de buitenlandse collega's teneinde de nodige contacten te leggen om klachtendossiers met grensoverschrijdende aspecten op te lossen.

Tevens is het een opportuniteit om kennis met elkaar te delen. Zo namen de Ombudsmannen van 20 tot en met 24 september deel aan de algemene vergadering van het Europees Ombudsman Instituut (EOI) en de internationale conferentie over mensenrechten die plaats vonden te Boekarest.

Kwaliteitsvolle dienstverlening

Ten slotte laten wij niet na om, indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen Ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Deze tussenkomsten worden positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

Bovendien is de samenwerking met het Belgisch Solvit centrum een gewaardeerde hulp bij het ontmijnen van pensioendossiers waarin een pensioeninstelling van een Europees land dwars ligt.

Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties

Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische Ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal Ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische Ombudswereld. Bovendien heeft POOL een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een onafhankelijke Ombudsman of -vrouw zich houdt.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de Ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, met gemeenschappelijke inspanning van alle leden, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, www.theioi.com). Dit instituut groepeerde wereldwijd alle Ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook lid van het Europees Ombudsman Instituut (EOI, www.eoi.at). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, www.aomf-ombudsmans-francophonie.org). De AOMF groepeerde de Ombudsmannen en de Ombudsdiensten in de francophone wereld en heeft als eerste doel het respect voor de rechten van de burgers, de dienstverlening aan de burgers en goed democratisch bestuur van de openbare diensten te verbeteren. In tweede instantie wil het AOMF de kwaliteit van de dienstverlening van de Ombudsmannen en Ombudsdiensten in de francophone ruimte ondersteunen.

Samenwerking met de eerstelijns klachtdiensten van de pensioendiensten

Op 23 februari 2017 werd het rapport "Klachtenmanagement: indicatoren 2016" officieel voorgesteld aan de klachtenmanagers van de verschillende federale overheidsdiensten. De Ombudsmannen Pensioenen waren hierbij aanwezig.

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De menselijke middelen

Het College van de Ombudsmannen

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hannedu, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen. (beschikbaar op onze website www.ombudsmanpensioenen.be).

De medewerkers

Het effectieve personeelsbestand van de Ombudsdienst omvatte op 1 januari 2017:

- 5 onderzoekers, waarvan 2 Franstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding) en 3 Nederlandstalige (waarvan 1 met een universitaire opleiding);
- één secretariaatsmedewerkster (universitair, meertalig).

Van 1 maart 2017 tot en met 31 januari 2018 heeft een Franstalige onderzoekster de Ombudsdienst Pensioenen versterkt.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er twee een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van het Engels. Sommigen hebben ook basiskennis van het Spaans en Italiaans.

De klachtenbehandelaars zijn gespecialiseerd in het pensioenrecht. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en inlevingsvermogen ten aanzien van de klager verder ontwikkeld.

Vorming

De permanente vorming situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met de vereisten van de ombudsfunctie in de pensioensector: de



maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioen-sector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

De budgetpost “Vorming” maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. Overigens maken wij zoveel mogelijk gebruik van elk vormingsaanbod dat gratis wordt aangeboden door diverse overheidsdiensten.

De Ombudsmannen en de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia:

- “Duits op het werk”, een opleiding georganiseerd door het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) van 14 maart tot 20 juni 2017 voor federale ambtenaren die op hun werk in het Duits moeten communiceren
- Verschillende medewerkers en de Ombudsman hebben met succes de EHBO- opleiding tot bedrijfshulpverlener (opnieuw) gevolgd,
- “Gelet op de verhoging van de pensioenleeftijd de belemmeringen voor oudere werknemers op de arbeidsmarkt”, Seminarie gegeven door Vincent Vandenberghe (Professor aan de Uclouvain) op vrijdag 27 januari 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;
- “De gegevensdatabank van de aanvullende pensioenen DB2P et de sociale controle door het FSMA : vaststellingen, uitdagingen voor de burger en de toekomstige verwachtingen”, seminarie gegeven door Henk Becquaert (Lid van het Directiecomité van de FSMA) op vrijdag 17 maart 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;
- “Het aanwenden van de professionele vaardigheden in het vrijwilligerswerk: een nieuwe uitdaging beroep te doen op gepensioneerden?” conferentie gegeven op dinsdag 25 april 2017 door Soukey Ndoyé, socioloog, lid van Laboratoire PHILEPOL, Université Paris Descartes, conferentie georganiseerd door de vzw CDCS van het Institut de sociologie de l’ULB ;
- “De gezinsdimensie in het pensioenstelsel”, seminarie gegeven door Françoise Masai (ere-vice-gouverneur van de Nationale Bank, lid van de Academische Raad), op vrijdag 12 mei 2017 in het kader van de Pension’s Morning van de Chaire d’excellence sur les Pensions;

- “Vitruvius” op 12 juni te Vaalbeek
- “20 jaar Ombudsdienst stad Gent” op 22 juni 2017



- Opleiding “Pensioenberekening ambtenarenstelsel” georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 25 september 2017.
- Colloquium “Back to the Future”, georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 24 en 25 oktober 2017
- Opleiding “Toekenning pensioen basis voor IT”, georganiseerd door de Federale Pensioendienst op 24 en 26 oktober 2017
- Opleiding “Regularisatie studieperiodes” georganiseerd door de Federale Pensioendienst
- Opleiding georganiseerd door het onderwijs van sociale promotie EFP te Ukkel op 8 november 2017
- Opleiding “Regularisatie studieperiodes” georganiseerd door het RSVZ op 24 en 27 november 2017
- “De toekomst van onze pensioenen – genderanalyse”, 9 november 2017 georganiseerd door de Raad van de Gelijke Kansen voor Mannen en Vrouwen
- Gastcollege professor Joanna Ratajczak (Poznan University of Economics and Business) georganiseerd door de KU Leuven op 20 november 2017
- Opleiding “OneDrive for Business” georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid op 23 november 2017
- Opleidingsseminarie, thema “De verhouding tussen de Ombudsman en de administraties : de oorzaken van problemen en de eventuele oplossingen”, georganiseerd door de AOMF op 4 en 5 december 2017

- Academische zitting georganiseerd door ZENITO op 7 december 2017 naar aanleiding van het 50 jarig bestaan van het KB nr. 72.
- Workshop Series: “Grensoverschrijdende tewerkstelling en tewerkstelling zonder grenzen in Nederland en België”, georganiseerd door Loyens & Loeff op 14 december 2017.

De financiële middelen

Het budget van de Ombudsdienst is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden.

Tot nu toe volstond het toegekende budget voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

Overigens houden wij plichtsbewust rekening met de algemene besparingen die aan het federaal openbaar ambt opgelegd worden.

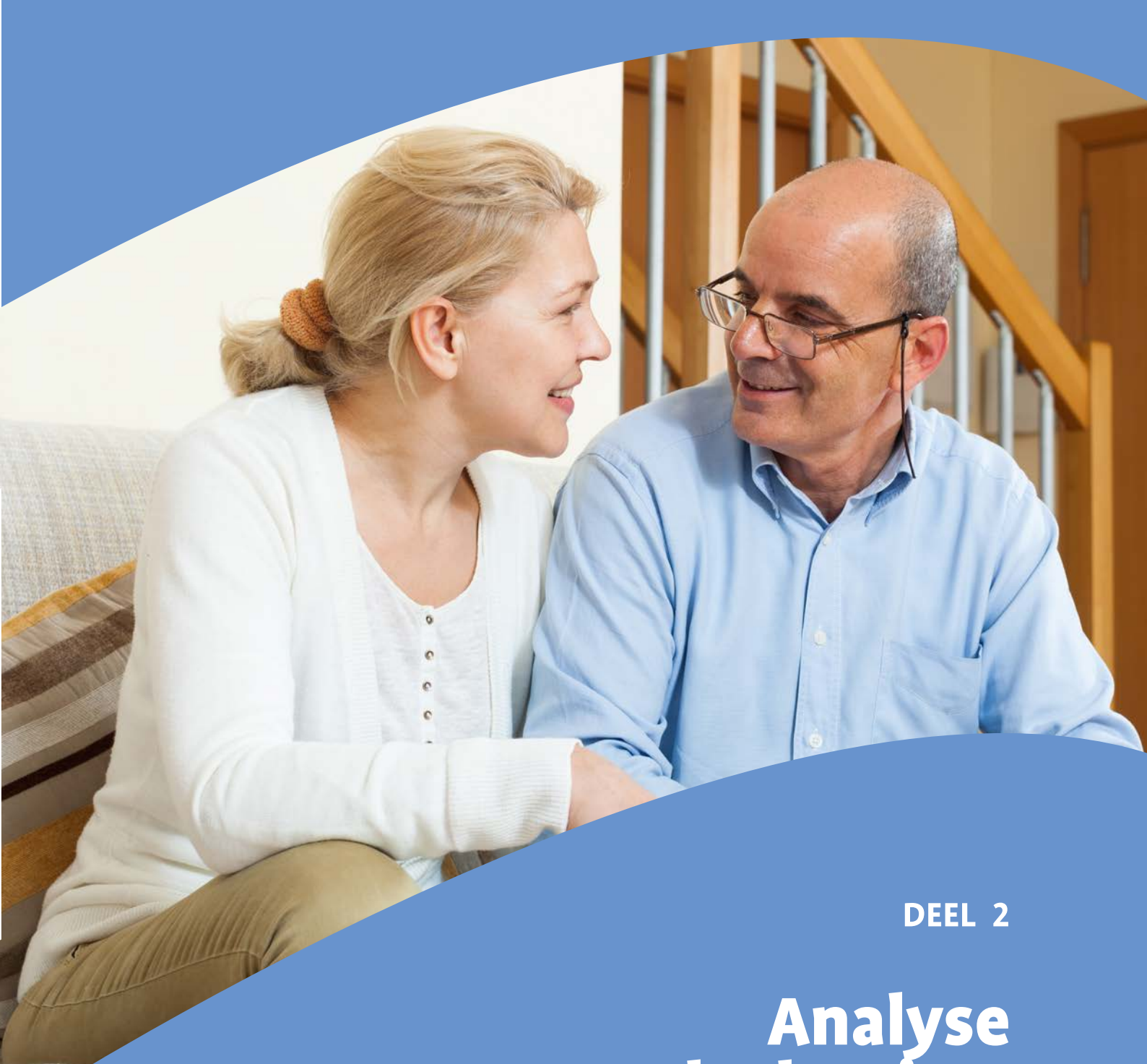
De materiële middelen

De Ombudsdienst is gehuisvest op de 27ste verdieping van het World Trade Center (WTC) III in Brussel. Het WTC III ligt op wandelafstand van het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er mits reservatie ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De Ombudsdienst beschikt over informaticamiddelen in een netwerkomgeving. Wij en onze medewerkers hebben een individueel e-mailadres, naast het algemene e-mailadres *klacht@ombudsmanpensioenen.be* en toegang tot het internet.

De Ombudsmannen en de medewerkers die er belangstelling voor hebben werken één dag per week thuis.



DEEL 2

Analyse van de dossiers

De cijfers van 2017
Bespreking van de klachten
Klachten van algemene strekking
en vragen om informatie

Dit deel van het Jaarverslag bevat drie hoofdstukken.

De statistieken geven een algemeen beeld van de klachten die in het voorbije kalenderjaar werden ingediend.

Onder meer de top drie van de ombudsnormen per administratie die geschonden zijn evenals cijfers over de gegrondheid van de ontvankelijke klachten komen er in voor.

In het tweede hoofdstuk, “bespreking van de klachten”, vindt u per pensioendienst de resultaten van het onderzoek naar de gegrondheid van de ontvankelijke klachten. Verder worden er voor een aantal pensioendiensten één of meerdere opmerkelijke klachten besproken.

In het derde hoofdstuk ten slotte wordt aandacht besteed aan de manier van werken bij vragen en klachten die wij niet behandeld hebben omdat zij onder andere buiten ons bevoegdheidsdomein vallen.

Bij het lezen van dit tweede deel moet de lezer voor ogen houden dat de besproken klachten en thema's in het tweede hoofdstuk, ook al zijn ze betekenisvol, niet los kunnen gezien worden van de cijfers uit het eerste hoofdstuk, noch van het werkvolume van de pensioendiensten.

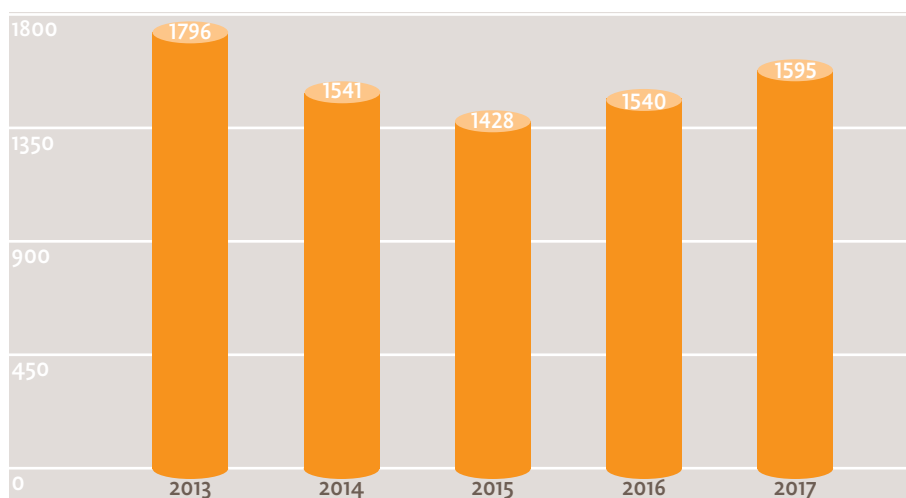
Het zou dan ook onbillijk zijn hieruit overhaaste besluiten te trekken in verband met de kwaliteit van het geleverde werk in zijn geheel. Integendeel, er bestaat geen twijfel over het feit dat over het algemeen de pensioendiensten goed werken.

De namen in de bespreking van de dossiers zijn fictief. Elke overeenkomst met een werkelijk bestaande persoon berust op louter toeval.

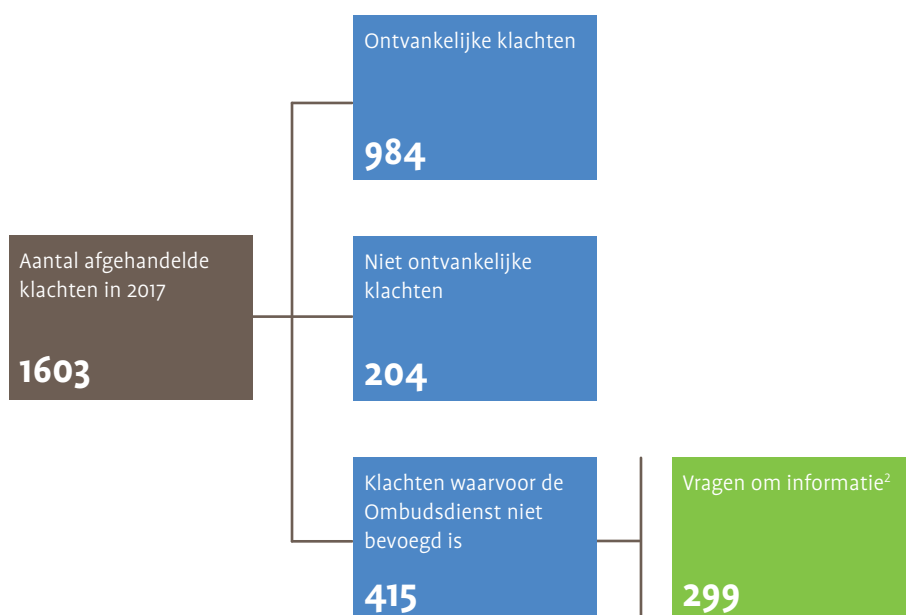
De cijfers van 2017

De verzoeken

► De evolutie van het aantal verzoeken per kalenderjaar vanaf 2013



► Afgehandelde klachten in 2017¹



¹ Het onderscheid tussen verzoeken en klachten ontstaat aangezien een verzoek (een dossier) klachten kan bevatten over meer dan 1 pensioenadministratie.

² Vragen om informatie zijn geen klachten.

De klachten

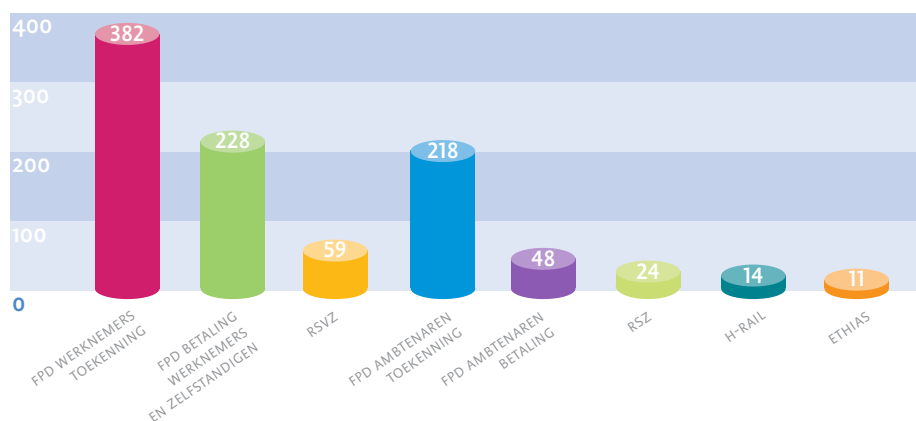
■ Het voorwerp van de ontvankelijke klachten

De top drie klachten in 2017:

1. Ramingen
2. Toekenningsvoorwaarden pensioen (loopbaangegevens, beslissing, minimumpensioen,...)
3. Inkomensgarantie voor Ouderen (controle verblijfsbewijs, toekenningsvoorwaarden, in aanmerking te nemen bestaansmiddelen,...)

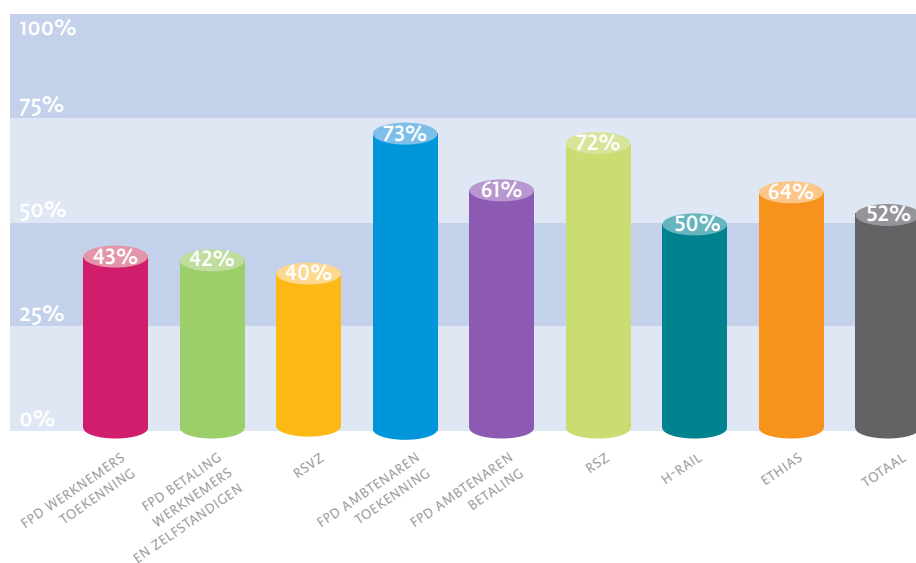
■ De betrokken pensioendiensten

Betrokken pensioendiensten - nominale cijfers



■ Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per pensioendienst

Gegrondheid van de ontvankelijke klachten per administratie

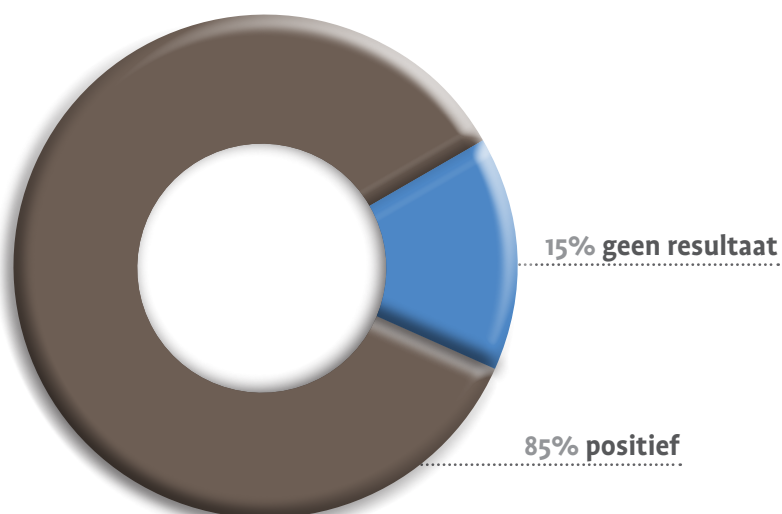


► Redenen voor de gegrondheid van de klachten: de ombudsnormen³

Top 3 van de geschonden ombudsnormen per pensioendienst

FPD werknemers toekenning	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking
FPD betaling werknemers en zelfstandigen	1. Zorgvuldigheid 2. Redelijke termijn 3. Passieve informatieverstrekking
RSVZ	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Passieve informatieverstrekking
FPD ambtenaren toekenning	1. Redelijke termijn 2. Passieve informatieverstrekking 3. Zorgvuldigheid
FPD ambtenaren betalingen	1. Passieve informatieverstrekking 2. Zorgvuldigheid 3. Termijn
RSZ	1. Redelijke termijn 2. Zorgvuldigheid 3. Actieve informatieverstrekking
Andere⁴	1. Redelijke termijn 2. Actieve informatieverstrekking 3. Rechtsregels

► Resultaat van de bemiddeling van de gegronde klachten



³ Zie de bijlagen op www.ombudsmanpensioenen.be – De Ombudsnormen van de Ombudsdienst Pensioenen

⁴. HR-Rail, Ethias

► Enkele gegevens over de verzoekers

 TAAL VAN DE VERZOEKERS		 GESLACHT VAN DE VERZOEKERS		 WOONPLAATS VAN DE VERZOEKERS		 WIJZE VAN INDIENEN VAN DE VERZOEKEN	
Nederlands	59 %	Vrouwen	39 %	België	80 %	Schriftelijk ⁶ :	98 %
Frans	37 %	Mannen	61 %	Buitenland	20 %	Mondeling ⁷ :	2 %
Duits	2 %						
Andere talen ⁵	2 %						

De klachtenbehandeling

► De behandelingsduur

 ONTVANKELIJKE KLACHTEN	 ONBEVOEGDE EN ONONTVANKELIJKE KLACHTEN
59 dagen	7 dagen

► Verzoeken in behandeling op 31 december 2017

AANTAL MAANDEN IN BEHANDELING	 VERZOEK INGEDIEND IN	AANTAL
Minder dan 1 maand	december 2017	31
1 maand en minder dan 2	november	13
2 maanden en minder dan 3	oktober	23
3 maanden en minder dan 4	september	12
4 maanden en minder dan 5	augustus	3
5 maanden en minder dan 6	juli	4
6 maanden en minder dan 7	juni	3
7 maanden en minder dan 8	mei	7
8 maanden en minder dan 9	april	5
9 maanden en minder dan 10	maart	4
10 maanden en minder dan 11	februari	2
11 maanden en minder dan 12	januari	1
Meer dan 12 maanden	vóór januari 2017	0
TOTAAL		108⁸

⁵ Andere talen: Engels, Spaans, Italiaans, Pools, ...

⁶ Per post, per mail, via het webformulier

⁷ Op het kantoor van de Ombudsdienst of op een zitdag

⁸ Op 22/02/2018 zijn er van deze 108 openstaande dossiers nog slechts 56 onafgewerkt

Bespreking van de klachten

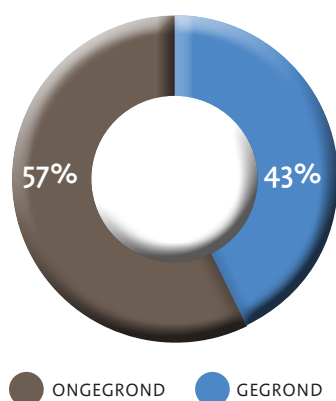
De Federale Pensioendienst (FPD)

FPD toekenningdienst werknemerspensioenen

De FPD heeft als kernopdrachten de toekenning van de werknemers- en ambtenarenpensioenen en de betaling van de werknemers-, zelfstandigen- en ambtenarenpensioenen.

Deze afdeling is gewijd aan de toekenning van de werknemerspensioenen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Opmerkelijke dossiers

Cumulatie ontslagvergoeding met pensioen – Gewijzigde wetgeving sinds 2015 – Terugvordering – Soepele opstelling van de FPD – Voordeligste berekening

Dossier 29360

De feiten

Mevrouw Vandecapelle vraagt haar rustpensioen aan in de loop van de maand januari 2015 met als gewenste ingangsdatum 1 maart 2015.

Het onderzoek naar haar pensioenrechten verloopt snel en haar rustpensioen wordt uitbetaald vanaf 1 maart 2015.

Op 25 november 2016 krijgt zij evenwel een aangete-

kende zending waarin haar gemeld wordt dat zij een bedrag van 6.982,40 euro moet terugbetalen. Haar pensioen voor het jaar 2015 werd verminderd met 38% wegens het ontvangen van beroepsinkomsten.

Betrokkene begrijpt dit niet en neemt contact met de pensioenadministratie. Er wordt haar meegedeeld dat dit alles het gevolg is van de vanaf 1 januari 2015 gewijzigde wetgeving met betrekking tot het in aanmerking nemen van de ontslagvergoeding.

Betrokkene volgt de gegeven raad op en legt klacht neer bij de Ombudsdienst Pensioenen.

Bedenkingen

Het werknemerspensioen is betaalbaar onder bepaalde voorwaarden, het is onder andere cumuleerbaar met een beroepsactiviteit, zij het dan wel met eventuele beperkingen.

De wettelijke basis hiervoor is te vinden in artikel 25 van het Koninklijk Besluit nr. 50 van 24 oktober 1967, wij citeren: “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 bruggpensioen, geniet.

Hij kan eveneens de gevallen en de voorwaarden bepalen waaronder een deel van het pensioen uitbetaalbaar is.”

De uitvoering van artikel 25 van het KB nr. 50 wordt verzekerd door de artikelen 64 en 64bis van het KB 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

Wij citeren artikel 64, § 1: “Voor de toepassing van de artikelen 10 en 25 van het koninklijk besluit nr. 50 en artikel 3 van de wet van 20 juli 1990 en artikel 5 van het koninklijk besluit van 23 december 1996 dient onder beroepsarbeid te worden verstaan iedere bezigheid die, naargelang het geval, een in artikel 23, § 1, 1°, 2° of 4° of in artikel 228,

§ 2, 3° of 4°, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen, gecoördineerd door het koninklijk besluit van 10 april 1992 en bekrachtigd bij wet van 12 juni 1992 beoogd inkomen kan opleveren, zelfs indien ze door een tussenpersoon wordt uitgeoefend, en iedere gelijkaardige bezigheid uitgeoefend in een vreemd land of in dienst van een internationale of supranationale organisatie.

De afscheidsvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel toegekend aan de leden van de parlementen van de Federale Staat en van de Gemeenschappen en de Gewesten worden beschouwd als inkomsten voortvloeiend uit de uitoefening van een in het eerste lid bedoelde activiteit.

Voor de toepassing van het eerste en tweede lid wordt een opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of een ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel geacht gelijkmatig gespreid te zijn over de duur van de opzeggingstermijn.”¹

“§ 6. Als het beroepsinkomen van de pensioengerechtigde de in paragrafen 2 en 3 vastgestelde bedragen overschrijdt, wordt de betaling van het pensioen voor het betrokken kalenderjaar geschorst naar rata van een percentage van het pensioenbedrag dat gelijk is aan het percentage waarmee de in paragrafen 2 en 3 beoogde bedragen worden overschreden. (...)”

Concreet, in het dossier van mevrouw Vandecapelle komt het erop neer dat, bij een overschrijding van de toegelaten beroepsinkomsten, haar pensioen diende verminderd te worden met een percentage dat gelijk is aan het percentage van de overschrijding van de toegelaten beroepsinkomsten².

Haar pensioen is ingegaan op 1 maart 2015. Doch haar werkgever had haar nog een opzegvergoeding betaald voor vier maanden (periode van 19 januari 2015 tot 19 mei 2015). Conform aan de wetgeving ter zake dient de opzegvergoeding vanaf 1 januari 2015 in aanmerking genomen te worden als loon.

De toegelaten jaargrens van een beroepsactiviteit voor

¹ Aldus gewijzigd door artikel 2 van het KB van 28 mei 2013. Artikel 10 van hetzelfde KB specificeert verder: “Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2013, en is voor het eerst van toepassing op de beroepsinkomsten van het jaar 2013, met uitzondering van de opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of een ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel, zoals bedoeld in artikel 2. De opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel, zoals bedoeld in artikel 2, worden vanaf 1 januari 2015 in aanmerking genomen als loon voor pensioenen die ten vroegste ingaan vanaf 1 januari 2015. De opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of ontslagvergoeding of elk als zodanig geldend voordeel, zoals bedoeld in artikel 2, die ten vroegste een aanvang nemen op 1 januari 2015, worden vanaf 1 januari 2015 in aanmerking genomen als loon voor pensioenen die ingaan vóór 1 januari 2015.”

² Artikel 64, § 6 van het koninklijk besluit van 21 december 1967

een werknemer met een vervroegd rustpensioen bedroeg 7.793 euro (voor het kalenderjaar 2015).

De wetgeving spreekt over kalenderjaren. In het jaar waarin het pensioen ingaat, wordt de toegelaten grens met betrekking tot de beroepsinkomsten gepronotieerd³ in functie van het aantal maanden waarvoor het pensioen toegekend werd.

Het pensioen is ingegaan op 1 maart 2015. De toegelaten grens voor het kalenderjaar 2015 is in dit geval 7.793 euro x 10/12 of 6.494,17 euro.

Na controle van de beroepsinkomsten heeft de FPD vastgesteld dat de opzegvergoeding de pro-rata toegelaten grens overschreden had met 38 %.

Dit had tot onaangenaam gevolg dat het ontvangen pensioenbedrag tijdens het jaar 2015 met 38 % diende verminderd te worden. Mevrouw Vandecapelle moest uiteindelijk 6.982,40 euro terugbetalen.

Blijkbaar was mevrouw zich van geen kwaad bewust geweest want in het formulier eerste inlichtingen, dat zij terugstuurde naar de FPD verklaarde zij haar beroepsactiviteit stopgezet te hebben vanaf 1 maart 2015, terwijl het formulier wel de correcte info bevatte dat “een opzegvergoeding, afscheidsvergoeding of ontslagvergoeding worden aangerekend als beroepsinkomen”.

De Ombudsdienst Pensioenen was zich er wel degelijk van bewust dat betrokkene strikt genomen kon geweten hebben dat de opzegvergoeding als loon beschouwd diende te worden.

Daarom hebben wij hiervoor eerst met betrokkene telefonisch contact gehad. Wij hebben uitgelegd dat de wetgeving ter zake niet voor interpretatie vatbaar is en dat alle info over de in aanmerking te nemen opzegvergoeding wel degelijk correct meegedeeld werd.

Mevrouw Vandecapelle deelde ons mee dat de aankondiging van het ontslag, de opzegvergoeding en de keuze om het pensioen te laten ingaan vrij abrupt plaatsvond.

Wij konden ons wel indenken dat zij, als gevolg van haar plotse ontslag in de loop van de maand januari

³ Artikel 64, § 3, laatste lid: “Wanneer het pensioen niet voor een volledig kalenderjaar is toegekend, worden de in § 2 en de in deze paragraaf beoogde bedragen vermenigvuldigd met een breuk waarvan de noemer 12 is en de teller gelijk aan het aantal maanden die door het recht op het pensioen zijn gedekt.”

2015, snel diende te beslissen en er haar een en ander kon ontgaan zijn.

Een ontslagvergoeding werd vóór 2015 in de werknemersregeling niet in aanmerking genomen als beroepsinkomsten.

Haar pensioen is ingegaan begin 2015, toen de nieuwe regelgeving in verband met het in aanmerking nemen van de ontslagvergoeding als beroepsinkomen nog maar net (vanaf 1 januari 2015) van kracht was.

Wij maakten bijkomend de bedenking dat, was zij goed op de hoogte geweest van de nieuwe regelgeving, dan had zij haar pensioen later kunnen laten ingaan. De wetgeving met betrekking tot de toegelaten beroepsactiviteit is evenwel complex, zeker met betrekking tot de prorata berekening van de toegelaten grens inzake beroepsinkomsten. De prorata berekening voor het jaar 2015 zou in geval van een latere ingangsdatum een kleinere schuld tot gevolg kunnen hebben.

Had mevrouw bijvoorbeeld haar pensioen genomen vanaf 1 juni 2015 dan zou er geen beroepsinkomen in aanmerking kunnen genomen worden (de ontslagvergoeding liep immers slechts tot 19 mei 2015). Doch dan had zij wel drie maanden minder pensioen gehad, zonder nog rekening te houden met het vakantiegeld.

Conclusie 1

Wij hebben uit billijkheidsoverwegingen een bemiddeling opgestart bij de FPD en gevraagd of het in dit concrete dossier mogelijk was om aan betrokkene de toestemming te geven te verzaken aan de ingangsdatum van haar pensioen en om het pas later te laten ingaan.

Het verheugde ons ten zeerste dat de FPD op onze bemiddeling positief reageerde.

De FPD stelde duidelijk dat betrokkene wel degelijk voldoende ingelicht was (via het inlichtingsformulier), doch dat ze zich wel klantvriendelijk wil opstellen.

De FPD heeft voor mevrouw Vandecapelle gezocht naar de voordeligste toestand. Er werd voorgesteld om het pensioen pas te laten ingaan vanaf 1 april 2015, wat betekende dat het pensioen voor de maand maart 2015 diende terugbetaald te worden en dat het resterend pensioenbedrag voor het jaar 2015 (van april tot december) diende verminderd te worden met 4%. Dit resulteerde uiteindelijk in een bruto herrekende

schuld van 3.458,81 euro, in plaats van 6.982,40 euro.

Conclusie 2

De wetgeving op zich is duidelijk.

We kunnen ons indenken dat de opzeggingsvergoeding, afscheidsvergoeding of ontslagvergoeding in zeer veel pensioendossiers op het einde van de loopbaan als werknemer én dus ook bij de ingang van het pensioen zullen uitbetaald worden.

Voor de gepensioneerde in kwestie is het evenwel onbegonnen werk om de voor hem financieel voordeligste toestand uit te rekenen en aldus de voordeligste ingangsdatum van zijn pensioen vast te stellen.

Om deze te kunnen berekenen moet hij immers over veel meer gegevens beschikken dan de informatie die de FPD meedeelt, namelijk dat de opzegvergoeding in aanmerking moet genomen worden als beroepsinkomsten en als dusdanig een invloed heeft op de uitbetaling van het pensioen.

Er zijn immers, zoals uit dit dossier toch wel duidelijk blijkt, een aantal verschillende pistes (lees ingangsdata) mogelijk. Bovendien wordt het wellicht pas heel ingewikkeld als de vergoedingen waarvan sprake uitbetaald worden op het einde van een kalenderjaar en dus gespreid zijn over twee kalenderjaren.

De berekeningen met verschillende ingangsdata ten behoeve van de voordeligste toestand zijn in alle gevallen én op zijn minst gezegd werk voor specialisten. Wij waarderen het dat de FPD zich in dit dossier soepel heeft opgesteld.

Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten

Dossier 28760

De feiten

De heer Strasser werd op 65 jarige leeftijd gepensioneerd (1 oktober 2006). Zijn voornaamste pensioen wordt door Duitsland betaald. Hij heeft ook recht op een klein Frans pensioen en een klein pensioen als zelfstandige in België (17,84 euro per maand) voor zijn zelfstandige activiteit in 1994-1995.

Hij was in België nooit werknemer. Maar hij werkte vele jaren in Duitsland terwijl hij in België woonde. Hierdoor heeft hij het statuut van grenswerknemer gehad. In sommige gevallen kan dit aanleiding geven tot de toekenning van een supplement als grenswerknemer betaald door België.⁴

De heer Strasser richt zich een paar jaar later met een vraag om informatie tot de sociale dienst van zijn gemeentebestuur. De maatschappelijk assistente stelt vast dat de heer Strasser volgens haar recht zou hebben op een supplement als grenswerknemer en dat dit ten onrechte niet ambtshalve onderzocht werd in 2006. Hij krijgt de raad zich tot de FPD sector werknemers te wenden.

De heer Strasser volgt deze raad op en doet in september 2015 een aanvraag bij de FPD. De FPD bevestigt het vermoeden van de maatschappelijk assistente en kent hem een klein grenscomplement toe.

Met zijn beslissing van 8 juni 2016 kent de FPD sector werknemers aan de heer Strasser vanaf 1 oktober 2015, zijnde de eerste dag van de maand volgend op deze waarin hij de pensioenaanvraag indiende, een grenscomplement van 58,22 euro per maand toe. De heer Strasser is tevreden maar stelt zich toch de vraag waarom het grenscomplement hem niet wordt toegekend vanaf 1 oktober 2006. Het is toch niet zijn fout dat zijn rechten niet onderzocht werden in 2006.

Hij vraagt bijgevolg aan de FPD om zijn dossier te herzien en het grenscomplement met terugwerkende kracht toe te kennen. De FPD weigert dit zonder juridische of administratieve redenen aan te halen.

De heer Strasser wendt zich op 28 juni 2016 tot de Ombudsman.

Bedenkingen

De heer Strasser wenst dus dat zijn grenscomplement hem wordt toegekend vanaf 1 oktober 2006 ingevolge zijn pensioenaanvraag van 22 juni 2006 bij het RSVZ. Het is immers op basis van deze aanvraag dat het pensioen als zelfstandige hem werd toegekend.

Na een grondig onderzoek van de stukken uit het dossier meent de Ombudsman dat het grenscomplement aan de heer Strasser moet toegekend worden in toepassing van artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 (juridische of materiële vergissing). Deze vergissing werd gemaakt door het RSVZ bij het onderzoek van het dossier in 2006.

Noch op het formulier Mod.1 (aanvraag pensioen zelfstandige) uit 1997, noch op het formulier E207 (verklaring van loopbaan van betrokkene) dat hij in 2005 invulde, maakte betrokkene melding van het feit dat hij in Duitsland werkte en in België woonde (dit maakt van hem een grenswerknemer).

Deze vergetelheid is begrijpelijk daar betrokkene zijn pensioen aanvroeg in Duitsland (waar hij toen woonde, nadat hij voordien in België gewoond had). Hij ging ervan uit dat zijn loopbaan in Duitsland gekend was bij de Duitse pensioendienst en dat hij deze dus niet diende te vermelden op het formulier E207.

Echter, op basis van het formulier E205 (loopbaan in Duitsland) wist het RSVZ dat de heer Strasser een loopbaan in Duitsland had. Om het dossier correct te kunnen behandelen diende het RSVZ aan betrokkene te vragen waar hij woonde tijdens zijn tewerkstelling in Duitsland.

Artikel 11 van het Handvest van de sociaal verzekerde (wet van 11 april 1995) stelt immers:

“De instelling van sociale zekerheid die een verzoek moet behandelen, verzamelt uit eigen beweging alle ontbrekende inlichtingen om de rechten van de sociaal verzekerde te kunnen beoordelen.”

Het RSVZ bevestigt in december 2016 aan de Ombudsman dat het bij het onderzoek van de pensioenrechten in 2006 niet nagegaan is of betrokkene grenswerknemer is geweest.

Het RSVZ erkent dus dat destijds de pensioenaanvraag niet voor verder gevolg (lees impliciet “ten on-

⁴ Voor een gedetailleerde uiteenzetting inzake de grenswerknemer, zie JV 2016, Deel 2, Klachten van algemene strekking p. 87 e.v.

echte”) aan de FPD werd overgemaakt.

Artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers bepaalt:

“Wanneer vastgesteld wordt dat aan de administratieve beslissing een juridische of materiële vergissing kleeft, treft de Rijksdienst een nieuwe beslissing ter verbetering van deze juridische of materiële vergissing. De nieuwe beslissing heeft uitwerking op de datum waarop de verbeterde beslissing had moeten ingaan.”

In dit artikel wordt nergens aangeduid welke pensioendienst de vergissing moet begaan hebben. Een gelijkaardig artikel dat terug te vinden is in het pensioenreglement voor zelfstandigen wordt door het RSVZ ook toegepast wanneer een andere instelling, zoals een sociaal verzekeringsfonds, een vergissing begaat.

De FPD heeft ook al in andere dossier erkend dat een materiële vergissing kan bestaan uit een nalatigheid tijdens het onderzoek van het dossier. In ons Jaarverslag 2014, p. 30 besluit de Ombudsman: “De Ombudsdienst Pensioenen apprecieert dat de RVP instemt om fouten zoals het niet gebruiken van gegevens beschikbaar in het dossier en nalatigheden begaan bij het onderzoek van een pensioendossier (door bijvoorbeeld geen bijkomende inlichtingen op te vragen) als een materiele vergissing te kwalificeren.”

Op basis van deze argumenten vroegen wij aan de FPD om het dossier van de heer Strasser te herzien in toepassing van artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967.

Conclusie 1

Na een nieuw onderzoek stemde de FPD in maart 2017 ermee in om het dossier te herzien omdat de regels inzake het ambtshalve onderzoek en de polyvalentie niet werden toegepast.

Immers, indien het RSVZ in 2006 aan de FPD gemeld had dat de heer Strasser grenswerknemer was geweest dan zouden zijn rechten toen al door de FPD onderzocht geweest zijn.

Echter, ingevolge de 10 jarige verjaring kan het pensioen ten vroegste vanaf 2007 herzien worden. Op 30 maart 2017 stuurt de FPD sector werknemers aan de heer Strasser de beslissing tot toekenning van-

af 1 maart 2007 van het grenscomplement van 67,47 euro per maand. De achterstallen ten bedrag van 11.340,32 euro worden begin juni 2017 betaald.

De FPD kent nadien nog 4.385,44 euro aan intresten toe.

Conclusie 2



Tony Van Der Steen - Ombudsman Pensioenen



Jean Marie Hanneesse - Ombudsman Pensioenen

Het belang van dit dossier zit hem in het feit dat de administratie steeds meer, en dit zonder dat eerst een rechtbank moet tussenkomen, zijn verantwoordelijkheid opneemt. De administratie erkende dat ze, zonder de tussenkomst van betrokkene, inlichtingen had kunnen bekomen nodig voor een correct onderzoek van het dossier en dit niet gedaan heeft.

De administratie herziet het dossier met terugwerkende kracht (eventueel beperkt door de wettelijke bepalingen).

Overigens is het niet noodzakelijk dat de voor het onderzoek bevoegde administratie de vergissing heeft begaan. In toepassing van artikel 21 bis van het koninklijk besluit van 21 december 1967 (werknemersregeling) en meer algemeen het Handvest van de sociaal verzekerde geeft ook een vergissing van een andere sociale zekerheidsinstelling (die niet bevoegd is) aanleiding tot de behandeling van het dossier alsof de administratie zelf verantwoordelijk is voor de vergissing. Dit geldt ook in het geval van het berekenen en betalen van wettelijke intresten.

weigering van het vervroegd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke “vergetelheden”

Dossier 29906

Zie het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ)

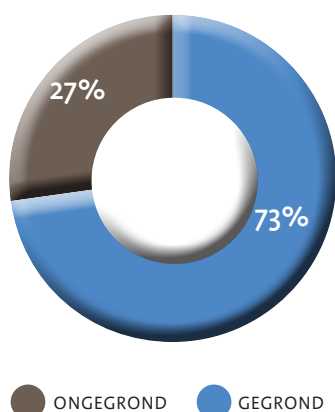
Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij

FPD toekenningsdienst ambtenarenpensioenen

De FPD heeft als kernopdrachten de toekenning van de werknemers- en ambtenarenpensioenen en de betaling van de werknemers-, zelfstandigen- en ambtenarenpensioenen.

Deze afdeling is gewijd aan de toekenning van de ambtenarenpensioenen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Opmerkelijke dossiers

Overgangsmaatregelen inzake de vroegst mogelijke pensioendatum – Geen wettelijke basis voor uitsluiting uitgestelde pensioenen – FPD past zijn administratieve praktijk aan

Dossier 28581

De feiten

De heer Philips wendt zich op 28 mei 2016 tot de Ombudsdienst Pensioenen omdat hij al sedert juni 2015 wacht op informatie over zijn vroegst mogelijke pensioendatum (P-datum) als ambtenaar. Ondanks het feit dat hij begin maart 2016 een klacht bij de klachtendienst van de FPD indiende, heeft hij eind mei 2016 nog steeds de gevraagde inlichtingen niet bekomen.

Bedenkingen

De FPD sector ambtenaren deelde ons vrijwel meteen mee dat hij nog niet over alle loopbaangegevens beschikte om een antwoord aan de heer Philips te kunnen bezorgen. Wij stelden vast dat de FPD deze informatie pas in maart 2016 heeft opgevraagd bij de werkgever (departement onderwijs van de Vlaamse

gemeenschap). Dit betekent dat door het niet handelen van de FPD sector ambtenaren het dossier een vertraging van zo'n 10 maanden heeft opgelopen.

In mei 2016 werd een herinnering gestuurd aan het departement onderwijs van de Vlaamse gemeenschap. Omdat de FPD ons eind juni 2016 meedeelde dat de loopbaangegevens nog steeds niet beschikbaar waren, vroegen wij aan onze collega de Vlaamse Ombudsman om tussen te komen bij het departement onderwijs.

Op 8 juli 2016 deelde de FPD ons mee dat hij over alle gegevens beschikte om de P-datum te berekenen en een raming van het pensioen te maken. Nog dezelfde dag werd de informatie aan de heer Philips toegestuurd. Zijn vroegst mogelijke pensioendatum (P datum) werd vastgesteld op 1 mei 2021 (64 jaar). In de regeling voor werknemers en zelfstandigen werd deze vastgesteld op 1 mei 2020 (63 jaar).

Wij controleerden de berekening van de P-datum en stelden vast dat de FPD sector ambtenaren bij de vaststelling ervan geen rekening hield met de overgangsmaatregel bepaald in artikel 5 van de wet van 10 augustus 2015⁵.

Door de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen werden de voorwaarden (leeftijd en loopbaanvereiste) tot het bekomen van een vervroegd (dit is voor de leeftijd van 65 jaar) pensioen geleidelijk verstrengd.⁶ De wet van 10 augustus 2015 heeft deze voorwaarden nog verder verstrengd. De Regering achtte het opportuun om voor personen die de pensioenleeftijd naderen overgangsmaatregelen te voorzien.

Artikel 5 van voornoemde wet bevat een dergelijke overgangsmaatregel.

De P-datum voor ambtenaren die in 2016 55 jaar of ouder zijn, mag ingevolge dit artikel maximaal met 3,2,1 jaar (wetgeving spreekt over "een periode van 3,2,1 jaar diensten) uitgesteld worden ten opzichte van de P-datum vastgesteld op basis van de regels uitgevaardigd door de Regering Di Rupo en verwoord in de artikelen 85-88 van de wet van 28 december 2011.

⁵ Wet van 10 augustus 2015 tot verhoging van de wettelijke leeftijd voor het rustpensioen en tot wijziging van de voorwaarden voor de toegang tot het vervroegd pensioen en de minimumleeftijd voor het overlevingspensioen, artikel 2 tot 11

⁶ Wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen, artikel 85 tot 92

De FPD sector ambtenaren stelde dat deze maatregel niet van toepassing is voor uitgestelde pensioenen, zijnde pensioenen die niet onmiddellijk volgen op de stopzetting van het ambt (de heer Philips stopte zijn functies als ambtenaar op 15 september 1991) vermits “diensten” strikt moet geïnterpreteerd worden, met name werkelijke diensten als ambtenaar in de zin van artikel 6 van de wet van 21 juli 1844.

Wij konden hiermee niet instemmen. De wijze waarop de FPD sector ambtenaren artikel 5 van de wet van 10 augustus 2015 toepast leek ons niet in overeenstemming met de wil van de wetgever.

Immers, artikel 6 van de wet van 10 augustus 2015 bepaalt het toepassingsgebied van artikel 5 van dezelfde wet. Dit artikel verwijst naar artikel 38 van de wet van 5 augustus 1978 dat van toepassing is op “*de rust- en overlevingspensioenen ten laste van de Openbare Schatkist (...)*.” Dit artikel maakt geen onderscheid tussen het onmiddellijk of uitgesteld pensioen.

Ook in de memorie van toelichting bij de wet van 10 augustus 2015 vinden wij niet meteen een beperking tot de onmiddellijke pensioenen terug. Er staat: “*Deze twee overgangsmatregelen (noot: verwijzing naar deze vermeld in de wet van 28 april 2015 en de wet van 10 augustus 2015) strekken ertoe een waarborg inzake vervroegde oppensioenstelling toe te kennen aan de personen die in de loop van het jaar 2016 de leeftijd van 55 jaar of meer zullen bereiken.*”⁷ “aan de personen” duidt volgens ons duidelijk op alle personen en niet enkel zij die een onmiddellijk pensioen zullen bekomen.

De memorie verwijst ook naar het toepassingsgebied: “Dit toepassingsgebied stemt overeen met de draagwijdte die door artikel 88, eerste lid, van de wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen gegeven wordt aan artikel 46, § 1, eerste lid, 1°, van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen. Dit toepassingsgebied is tevens identiek aan dat van het opheffen artikel 24 van voormelde wet van 28 april 2015.”⁸

Het was voor ons dan ook duidelijk de bedoeling van de wetgever om het toepassingsgebied van deze maatregel te beperken tot de pensioenen van de

openbare sector en deze niet toe te passen op de pensioenen van de andere stelsels. De beperking van het toepassingsgebied tot de onmiddellijke pensioenen vinden wij niet terug, ook niet in de overgangsmatregelen voorzien in de wet van 28 april 2015, noch in de memorie van toelichting bij die wet (opgeheven bij de wet van 10 augustus 2015).

Wij argumenteerden ook dat in de werknemersregeling en in de regeling voor zelfstandigen een specifieke overgangsmatregel bestaat voor personen die in 2016 tenminste 59 jaar oud zijn. Zij moeten maximaal 1 jaar langer werken dan de pensioendatum vastgesteld door de wetgeving die eind 2015 van toepassing is.⁹ Dit is volgens ons dezelfde maatregel als deze van toepassing op de pensioenen in de openbare sector voor personen van minstens 59 jaar in 2016, behalve dan dat de FPD sector ambtenaren deze beperkt tot de onmiddellijke pensioenen. De FPD sector werknemers en het RSVZ passen deze maatregel toe ongeacht het feit of betrokkene eindigt als werknemer/zelfstandige of als ambtenaar.

Op 14 oktober 2016 en na diverse herinneringen ontvingen wij van de FPD sector ambtenaren een negatief antwoord.

De FPD stelt dat de overgangsmatregel in de eerste plaats als uitgangspunt heeft dat het dient te gaan om diensten die aanneembaar zijn voor wat betreft de toekenning van een rustpensioen binnen de overheidssector. De FPD sector ambtenaren haalt hierbij de tekst van de memorie van toelichting aan die stelt dat deze overgangsmatregelen vermijden dat de betrokken personen ertoe verplicht zouden worden om langer dan één, twee of drie bijkomende jaren te werken dan de datum waarop hij met pensioen had kunnen gaan op basis van de wetgeving van kracht op 31 december 2015.

De FPD sector ambtenaren besluit hieruit dat er steeds een effectieve tewerkstelling binnen de overheidssector moet zijn aan de vooravond van de pensionering. Kortom de FPD stelde dat artikel 5 van de Wet 10 augustus 2015 niet van toepassing is voor uitgestelde pensioenen vermits “diensten” strikt moet geïnterpreteerd worden, met name werkelijke diensten als ambtenaar in de zin van artikel 6 van de Wet 21 juli 1844.

7 Parl. St., Wetsontwerp tot verhoging van de wettelijk leeftijd voor het rustpensioen, voorwaarden voor de toegang tot het vervroegd pensioen en de minimumleeftijd voor het overlevingspensioen, 17 juni 2015, Doc. 54, 1180-001, p. 14.

8 Parl. St., Wetsontwerp tot verhoging van de wettelijk leeftijd voor het rustpensioen, voorwaarden voor de toegang tot het vervroegd pensioen en de minimumleeftijd voor het overlevingspensioen, 17 juni 2015, Doc. 54, 1180-001, p. 14-15.

9 Het is trouwens op basis van deze overgangsmatregel dat de P-datum in die regelingen werd vastgesteld op 1 mei 2020. Volgens de bepalingen die van toepassing zijn eind 2015 zou betrokkene het pensioen hebben kunnen bekomen op 1 mei 2019 (62 jaar). Door de toepassing van de overgangsmatregel uit de wet van 10 augustus 2015 wordt de P-datum vastgesteld op 1 mei 2020.

Wij bleven ons standpunt verder verdedigen en gebruikten dezelfde teksten uit de memorie van toelichting. Volgens ons bleek hieruit nergens dat betrokkene op de vooravond van zijn pensioen als ambtenaar moest tewerkgesteld zijn.

Op 24 februari 2017 bezorgde de FPD sector ambtenaren ons uiteindelijk een nieuw antwoord. Hierin deelt hij ons mee dat hij onze analyse volgt en de overgangsmaatregel van artikel 5 van de Wet 10 augustus 2015 niet beperkt tot de onmiddellijke pensioenen maar van toepassing maakt op alle pensioenen van de openbare sector.

Hierbij volgt de FDP sector ambtenaren de wil van de wetgever die de bedoeling had om de ex-ambtenaar te verplichten om 3, 2 of 1 bijkomende pensioenaanspraakverlenende dienstjaren te presteren in de zin van artikel 46, § 1 eerste lid, 1° van de Wet 15 mei 1984. In toepassing van §1, tweede lid, 2° van dit artikel worden hieronder ook kalenderjaren verstaan waarvoor pensioenrechten kunnen worden geopend op een vervroegd pensioen in de regeling voor werknemers of een andere Belgische pensioenregeling.

Conclusie 1

Het dossier van de heer Philips wordt herzien en zijn P-datum wordt opnieuw vastgesteld. Hij kan zijn pensioen als ambtenaar bekomen vanaf 1 mei 2019.¹⁰ Voortaan wordt ook in alle andere dossiers dezelfde toepassing gemaakt van de wetgeving inzake de overgangsmaatregelen voor het vervroegd pensioen.

In navolging van de wil van de wetgever is het wel de bedoeling dat de betrokkene een volledig jaar (of 2 of 3 jaar) extra prestaties kan aantonen. Zo volstaat het niet dat betrokkene in een bepaald kalenderjaar 104 dagen kan aantonen maar dient hij wel degelijk een volledig jaar (of 2 of 3 jaren) extra prestaties te bewijzen ten opzichte van de P-datum die vastgesteld werd in toepassing van de wetgeving van kracht in 2016. Voorts wordt bij de berekening van deze extra jaren geen rekening gehouden met een verhogingscoëfficiënt die toepasbaar is voor pensioenen die berekend worden op basis van een voordelig tantième.

¹⁰ Dit heeft evenwel een invloed op de P-datum in de regeling voor werknemers en zelfstandigen. Door het stopzetten van zijn activiteit op 1 mei 2019 (62 jaar zal hij niet meer voldoen aan de voorwaarden om het vervroegd pensioen in de andere regelingen te bekomen. Betrokkene heeft er baat bij verder te werken en alle pensioenen op te nemen vanaf 1 mei 2020 (63 jaar).

Conclusie 2

Wij stellen vast dat de heer Philips in maart 2016 een klacht indiende bij de klachtendienst.

Wat de behandelingstermijn van de klachten betreft lezen wij op de website van de klachtendienst het volgende.

“De klachten komen via verschillende kanalen binnen en worden door de klachtencoördinator gecentraliseerd.

Indien onmiddellijk een antwoord kan worden verstrekt op uw klacht, dan ontvangt u dit binnen de 10 werkdagen volgend op de registratie van uw klacht. In geval uw klacht onontvankelijk is, zal het antwoord de reden(en) omschrijven waarom uw klacht onontvankelijk is en, desgevallend, een doorverwijzing bevatten welke dienst u een antwoord zal verstrekken.

In het geval uw klacht niet kan worden beantwoord binnen de voornoemde termijn, zal u een ontvangstbevestiging krijgen binnen de 10 dagen na ontvangst van uw klacht.

In het laatste geval zal u een gemotiveerd antwoord worden verstrekt binnen de 45 werkdagen volgend op de ontvangst van uw klacht door de desbetreffende dienst.”

Op het ogenblik dat de heer Philips zich tot de Ombudsdienst Pensioenen wendt is de termijn van 45 dagen reeds ruim overschreden (begin maart tot einde mei 2016). De heer Philips verkeert volkomen in het ongewisse wanneer hij een antwoord van de klachtendienst mag verwachten.

Het College meent dat de gepensioneerde van een klantgerichte overheid mag verwachten dat hij een antwoord ontvangt op zijn vragen binnen een redelijke termijn. Deze verwachting is nog meer gerechtvaardigd wanneer hij zich richt tot een klachtendienst omdat het antwoord van de administratie op zich uitblijft.

De klachtendienst moet dan het verloop van de behandeling van het verzoek van de klager opvolgen en garant staan voor een vlotte en klantvriendelijke verwerking door de administratie. Enkel zo kan het geschonden vertrouwen van de klager in de pensioendienst hersteld worden.

Toekenning van intresten uit hoofde van het Handvest van de sociaal verzekerde - Toepassing van de wetgeving door de FPD sinds de fusie van april 2016 - De wettelijke termijnen worden niet langer opgeschort in geval van het ontbreken van historische loopbaangegevens in de overheidssector

Dossier 29309

De feiten

Sinds 1 september 2015 ontvangt mevrouw Petit een overheidspensioen (onderwijssector). Voor tijdvakken van arbeid als werknemer kan zij ook een pensioen in de werknemersregeling krijgen.

Op het ogenblik dat haar dossier behandeld werd bestond de FPD nog niet: de bevoegde instanties (RVP en PDOS) waren nog niet gefusioneerd.

Het werknemerspensioendossier was in handen van een regionaal bureau van de RVP. Ondanks talrijke herinneringen is dit bureau er echter niet in geslaagd de loopbaangegevens van het ambtenarenstelsel te verkrijgen.

Mevrouw Petit wendt zich op 24 november 2016 tot de Ombudsman.

Bedenkingen

Na veel aandringen werd de nodige informatie aan de FPD sector werknemers eind november 2016 verstrekt.

Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat de FPD sector ambtenaren (voorheen dus de PDOS) in september 2015 al over alle inlichtingen beschikte.

De FPD sector werknemers nam op 20 december 2016 de beslissing en de achterstallige bedragen (9.396,11 EUR) werden betaald aan mevrouw Petit op 6 januari 2017. In de regeling voor werknemers werd de ingangsdatum van het pensioen vastgesteld op 1 november 2015.

Nadat de Ombudsman had vastgesteld dat het dossier definitief was afgesloten, vroeg hij aan de juridische dienst van de FPD om het recht op intresten van rechtswege te onderzoeken.

De FPD antwoordde vrij snel dat mevrouw Petit recht had op de wettelijke intresten berekend overeenkomstig de bepalingen van artikel 20 van het Handvest voor de periode van 1 november 2015 tot en met 31

december 2016. De intresten werden in maart 2017 betaald.

Ons tweede verzoek aan de FPD was eerder van algemene aard. Het betrof de toekenning van intresten en richtte zich op meer transparantie ten behoeve van de gepensioneerden.

Voorafgaand aan de fusie van april 2016 had de RVP (FPD sector werknemers), voor zover ons bekend, altijd dezelfde aanpak gevolgd.

Wanneer werd vastgesteld dat de totale termijn voor het nemen van een beslissing en het uitvoeren van de betaling meer bedroeg dan 8 maanden en dat deze vertraging te wijten was aan het laattijdig bekomen van gegevens van de PDOS (FPD sector ambtenaren), nam de RVP de intresten ten laste. In een dergelijk geval was er nooit sprake van schorsing van de termijnen (de PDOS is een instelling van sociale zekerheid).

Kan het ontstaan van de nieuwe structuur, nu de fusie een feit is geworden en de FPD nu één organisatie is, invloed hebben op de toekenning van intresten? Deze principiële kwestie legden wij aan de FPD voor.

In sommige gevallen kan de laattijdige beslissing van de FPD sector werknemers immers worden veroorzaakt door een laattijdige mededeling van “noodzakelijke informatie” door een dienst van de FPD sector ambtenaren, bijvoorbeeld in geval van het tijdelijk ontbreken van historische loopbaangegevens in de openbare sector.

Volgens het standpunt van de PDOS vóór de fusie met de RVP werden de doorlooptijden opgeschort totdat de werkgever die verantwoordelijk was voor het indienen van de loopbaangegevens in het elektronisch dossier (Capelo) alle inlichtingen had verstrekt. Deze interpretatie was gebaseerd op de Ministeriële omzendbrief van 17 september 1998 en werd regelmatig door de PDOS ingeroepen, bijvoorbeeld ook nog in het managementplan 2013-2019 van de PDOS.

Het Rekenhof heeft dit standpunt echter niet onderschreven. In het verslag 2015 “Handvest van de verzekerde sociale zekerheid: bescherming van de pensioenrechten van de ambtenaar” (blz. 18-19), stelt het Rekenhof: “In zijn managementplan 2013 – 2019 verwijst de PDOS naar het Capeloproject als mogelijke bijkomende oorzaak van een schorsing van de beslissingstermijnen. Sinds 1 januari 2013 werkt de PDOS enkel met elektronische dossiers waarbij een

grote verantwoordelijkheid berust bij de werkgevers.

Op grond van de Capelowet is de werkgever er immers toe gehouden voor elk personeelslid, op 1 januari 2011 in dienst, een elektronisch attest met loopbaan- en bezoldigingsgegevens voor de periode tot en met 31 december 2010 (de historische gegevens) aan te geven en te valideren, en dit vóór 1 januari 2016. In geval van een pensioen- of ramingaanvraag beschikt de FPD sector ambtenaren mogelijks (nog) niet over die historische gegevens waardoor de beslissing of raming niet tijdig kan worden getroffen of afgerond.

De FPD sector ambtenaren gaat ervan uit dat in dergelijk geval de opgelegde termijnen ambtshalve worden geschorst zolang de werkgever geen volledig historisch attest heeft afgeleverd. Blijkbaar beschouwt de FPD sector ambtenaren die situatie als gelijkaardig met die waarin inlichtingen moeten worden ingewonnen bij de betrokkene. Vóór de inwerkingtreding van de Capelowet moest de betrokkene immers in principe zelf instaan voor alle inlichtingen over zijn loopbaan. Bovendien zijn de historische gegevens ongetwijfeld inlichtingen die *“noodzakelijk zijn voor het nemen van een beslissing”*.

Dit neemt niet weg dat termijnen enkel worden geschorst in de wettelijk bepaalde gevallen en dat het Handvest niet stelt dat termijnen worden geschorst indien de historische gegevens niet voorhanden zijn. Bovendien kan in die situatie bezwaarlijk enige verantwoordelijkheid worden gelegd bij de belanghebbende (wat vroeger wel zo was wanneer hij zelf de nodige inlichtingen moest verstrekken)."

De Ministeriële Omzendbrief van 17 september 1998 is niet bindend voor burgers en rechtbanken. Daarenboven vindt de Ombudsdienst Pensioenen dat deze omzendbrief achterhaald is gelet op de fusie van PDOS en RVP tot FPD. Bijgevolg kan de Ombudsdienst Pensioenen het standpunt van het Rekenhof onderschrijven dat er geen schorsingsgrond van de termijnen voor het nemen van een beslissing is indien de overheidswerkgever bepaalde gegevens niet heeft verstrekt.

Vermits de termijnen ingevolge het niet verstrekken van informatie door de overheidswerkgever niet geschorst worden, kunnen de intresten dan ook toegerekend worden indien aan de voorwaarden bepaald in artikel 20 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde voldaan is.

Er zijn evenwel geen intresten verschuldigd:

Ten eerste wanneer de beslissing bij gebrek aan informatie niet kan getroffen worden, doch wanneer er voorschotten worden betaald die minstens gelijk zijn aan 90 % van het definitieve bedrag.

Ten tweede wanneer er voorschotten worden betaald en de beslissing niet kan genomen worden doordat inlichtingen die door de aanvrager zelf of door een instelling niet bedoeld in het Handvest moeten worden verstrekt.

Verder ook wanneer de definitieve beslissing afhangt van de beslissing van twee of meer pensioeninstellingen en voor zover de pensioenaanvragen werden ingediend binnen de acht maanden die voorafgaan aan de ingangsdatum van het pensioen of als er slechts bij de definitieve beslissing kan worden vastgesteld dat de sociaal verzekerde voldoet aan de voorwaarden om recht te hebben op een minimumuitkering.

Wij keken dan ook uit naar de uitleg over het huidige standpunt van de FPD. Bovendien waren er ook nog andere vragen die ons bezighielden.

► Datum van de aanvraag vóór of na 1 april 2016:

Kan het feit dat de aanvraag (of de opening van het ambtshalve onderzoek) vóór of na de oprichting van de FPD plaatsvindt, gevolgen hebben voor de toekenning van intresten en zo ja, welke?

► Waarde van de Ministeriële omzendbrief van 17 september 1998:

Wat is de waarde van deze omzendbrief sinds de fusie tot de FPD? Vindt de nieuwe FPD zich nog steeds gebonden aan de daarin genoemde regels?

► Geen gemeenschappelijke kennisgeving:

Sedert jaren bestaat de wettelijke verplichting om een gezamenlijke kennisgeving te doen van de pensioenrechten (als werknemer en zelfstandige). Dit is nog steeds geen realiteit. Wij begrijpen natuurlijk de technische en andere redenen die de totstandkoming van dit gemeenschappelijk document nog niet mogelijk hebben gemaakt. Zijn er evenwel ook gevolgen voor de toekenning van intresten. Deze zijn moeilijker om te berekenen wat waarschijnlijk aan de basis ligt dat de FPD geen vooruitgang boekt in het spontaan toekennen van intresten.

Wij ontvingen het antwoord van de FPD op al deze vragen in september 2017.

► Redenen voor de schorsing van termijnen:

De FPD bevestigt dat het tijdelijk ontbreken van historische loopbaangegevens wegens een tekortkoming van de overheidswerkgever niet als reden kan worden ingeroepen om de in artikel 10, lid 4, van de wet van 11 april 1995 bedoelde termijnen op te schorten.

Er kan dan ook geen opschorting van termijnen zijn in geval van een eventuele vertraging in de communicatie tussen de twee diensten van de FPD (sector werknemers en sector ambtenaren).

Bij overschrijding van de beslissingstermijnen en/of betalingstermijnen heeft de sociaal verzekerde dus altijd recht op intresten.

► Datum opening dossier vóór of na de oprichting van de FPD op 1 april 2016:

Aangezien zowel de RVP als de PDOS gebonden waren aan dezelfde verplichtingen van het Handvest als de huidige FPD (met name wat betreft de polyvalentie van de aanvragen), heeft de datum van de aanvraag (of de opening van het ambtshalve onderzoek) a priori geen invloed op de toekenning van de intresten.

► Waarde van de Ministeriële omzendbrief van 17 september 1998:

Deze Ministeriële omzendbrief bevat de interpretatie door de Minister van Pensioenen van een rechtsnorm (het statuut van de sociaal verzekerde) met betrekking tot een bevoegdheidsgebied waarvoor hij verantwoordelijk is. De omzendbrief richt zich tot de instellingen met de nodige instructies om ervoor te zorgen dat de wet- en regelgeving (wet 11 april 1995 en regelgeving KB 16 juli 1998) in de stelsels van de pensioenen van de openbare sector correct worden gebrepen en toegepast.

Wat de hiërarchie van normen betreft, is het inderdaad zo dat een dergelijke omzendbrief in tegenstelling tot de wetten en reglementeringen in principe niet bindend is voor burgers en rechtbanken.

De FPD als opvolger van de PDOS is echter wel gebonden door deze circulaire en zal deze blijven toepassen.

► Geen gemeenschappelijke kennisgeving:

Wat de toekenning van intresten betreft, is het, aangezien de analyse van de vragen in verband met deze kwestie sinds enkele maanden gecentraliseerd is bin-

nen de studiedienst, nu mogelijk om in het geval van een gemengd pensioen een gezamenlijk onderzoek te overwegen naar de toekenning van intresten en de verzending van één enkel antwoord.

Conclusie 1

Van al deze antwoorden, waarvan de meeste positief waren, is het wel belangrijk vast te stellen dat de verwerkingstijden voortaan niet langer zullen worden opgeschort in gevallen (nog steeds vrij frequent) waarin historische loopbaangegevens in de overheidssector ontbreken bij het opstarten van het ambtshalve onderzoek of van het onderzoek nadat betrokkene een aanvraag indiende. Het verzamelen en bekomen van de loopbaangegevens kan dan enige tijd duren wat kan leiden tot laattijdige beslissingen of betalingen.

Bij overschrijding van de wettelijke termijnen enkel ten gevolge van het ontbreken van loopbaangegevens in de openbare sector kan de benadeelde gepensioneerd van rechtswege intresten verkrijgen.

Conclusie 2

Wij wijzen er nogmaals op dat de intresten enkel op vraag van betrokkene worden toegekend. Er is op dit moment (nog) geen sprake van een ambtshalve toekenning van intresten.

In hetzelfde verslag betreffende het Handvest heeft het Rekenhof nog opgemerkt:

“Bovendien blijkt dat intresten niet automatisch worden toegekend maar enkel op vraag van de betrokkene. Volgens de PDOS vermeldt het Handvest een toekenning van rechtswege, niet een ambtshalve toekenning. Volgens het Rekenhof strookt dit hoe dan ook niet met de geest en de doelstelling van het Handvest. Bovendien is ze in tegenspraak met een nota van de studiedienst van de PDOS die hierover stelt: “Op te merken valt dat, indien er intresten verschuldigd zijn, deze van rechtswege moeten worden toegekend. Zonder de vraag van de betrokkene ter zake af te wachten, dient dus ambtshalve te worden nagegaan of er intresten verschuldigd zijn”.

Het Rekenhof heeft aan de hand van concrete dossiers de praktische toepassing van deze bepaling van het Handvest onderzocht. Hieruit blijkt dat slechts in uitzonderlijke gevallen intresten worden toegekend, wellicht als gevolg van de aanvraagprocedure die de PDOS hanteert. Zelfs dan betrof het slechts vijftien dossiers, waarbij de vaststelling en de betaling van intresten vrijwel telkens het gevolg waren van een tussenkomst van de Ombudsdienst Pensioenen. Het Rekenhof is dan ook van oordeel dat deze bepaling

uit het Handvest pas een meerwaarde voor de sociaal verzekerde kan betekenen indien de PDOS spontaan intresten zou toekennen. Minstens zou de pensioendienst de gepensioneerde moeten inlichten over zijn recht op intresten, wat momenteel evenmin gebeurt.”

Ook hier kan het College volmondig het standpunt van het Rekenhof bijtreden. De meeste gepensioneerden zijn niet op de hoogte dat er een mogelijkheid bestaat om intresten te vragen wanneer hun pensioen laattijdig is uitbetaald. Overigens worden zij nergens door de FPD hierover geïnformeerd.

Indien de ambtshalve toekenning van intresten toch niet mogelijk zou zijn dan zou het inlichten van de betrokkenen over hun rechten een grote stap in de goede richting zijn. Ook het Rekenhof meent dat dit het minste is wat de FPD zou moeten doen.

Conclusie 3

Inzake de ambtshalve toekenning van intresten verwijzen wij de lezer graag naar twee andere dossiers die in dit Jaarverslag aan bod komen.

In augustus 2017 bevestigde het RSVZ ons dat er overgegaan werd tot een ambtshalve toekenning van intresten voor alle dossiers met ingangsdatum tussen 1 januari 2015 tot en met 30 juni 2016 waarin de voorlopige of definitieve beslissing te laat werd betekend ingevolge de enorme problemen op het vlak van informatica die zich voordeden in die periode en waardoor vele dossiers laattijdig werden afgewerkt. De 3.239 betrokkenen ontvangen een brief waarin hen de toekenning van deze intrest werd aangekondigd. Deze hele operatie werd in december 2017 beëindigd (zie opvolging suggesties en voorstellen in dit Jaarverslag).

We vroegen ook aan de RSZ om intresten toe te kennen vanaf de ingangsdatum van het pensioen doordat zij met informaticaproblemen kampen. Vermits daarenboven de aanvraag volgens hun administratieve procedure pas 3 maand op voorhand mag gebeuren zou hierop het Handvest toepassen geen voldoening voor betrokkene betekenen vermits eerst 8 maanden moeten verstrekken zijn vanaf de pensioenaanvraag vooraleer het recht op intresten ontstaat. Bovendien kunnen dan pas ten vroegste intresten toegekend worden vanaf 4 maanden na de aanvraag. Hierdoor zou er ten vroegste een intrest kunnen betaald worden vanaf de tweede maand van het pensioen en is enige compensatie voor de laattijdig uitbetaalde eerste maand nooit mogelijk (zie dit JV, RSZ, Pensioenen

die onder het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid vallen - Behandeling van de dossiers sinds begin 2017 ernstig verstoord).



Alain Sterckx - pensioendeskundige

Pensioenen onderwijzend personeel – Tijdelijk Andere Opdracht (TAO) – In aanmerking genomen wedde voor de vaststelling van het pensioen – Toepassing van de wetgeving door de FPD sector ambtenaren - Wijziging in de toepassing van de wetgeving – Wetswijziging noodzakelijk?

Dossiers 29626 – 30245

De feiten

De Ombudsdienst Pensioenen werd gecontacteerd door 2 gepensioneerde personeelsleden uit het Vlaamse onderwijs.

Mevrouw Slegers was voltijds benoemd in het onderwijs. Voor de periode van 1 december 2010 tot en met 31 augustus 2012 beslist zij om tijdelijk halftijds een andere functie op te nemen, zij blijft haar functie waarin zij vast benoemd is halftijds verder uitoefenen. Aan de tijdelijke functie is een lagere weddenschaal verbonden dan aan de functie waarin zij vast benoemd is.

Voor de vaststelling van de gemiddelde wedde neemt de FPD sector ambtenaren voor de periode van 1 de-

cember 2010 tot en met 31 augustus 2012 de werkelijk genoten weddenschaal in aanmerking (halftijds de lagere weddenschaal verbonden aan haar tijdelijke functie en halftijds de weddenschaal verbonden aan haar de functie waarin zij vast benoemd is).

Mevrouw Slegers kan hiermee niet instemmen. Te meer, daar haar altijd gezegd werd, en dit werd overigens bevestigd door informatie die terug te vinden was op de website van het departement onderwijs van de Vlaamse gemeenschap, dat het opnemen van een tijdelijke functie, waaraan een lagere wedde verbonden was, geen invloed zou hebben op het pensioen.

Ook mevrouw Coppens bevindt zich in een gelijkaardige situatie. Zij kon met pensioen vanaf 1 september 2016. Op het einde van het schooljaar 2015-2016 bleek dat zij het volgende schooljaar niet meer dezelfde functie kon uitoefenen. Omdat zij aan de voorwaarden voldeed om vanaf 1 september 2015 een terbeschikkingstelling voorafgaand aan het pensioen (TBSVP) te nemen deed zij hiertoe haar aanvraag.

Binnen de school bleek er echter toch de mogelijkheid om vanaf 1 september 2015 een opdracht op te nemen verbonden aan een lagere weddenschaal. Zij opteerde om in dienst te blijven en deze TAO te aanvaarden in de plaats van een TBS te nemen.

Ook voor haar werd deze beslissing beïnvloed door de verzekering dat deze tijdelijke opdracht geen verschil zou maken voor haar pensioen. Immers een TBS wordt volledig gelijkgesteld voor het pensioen en heeft bijgevolg geen enkele negatieve invloed op de pensioenrechten, noch op het pensioenbedrag, integendeel.

Zij is dan ook ten zeerste verbaasd dat haar pensioenbedrag lager ligt dan wat zij gehoopt had. Hoe is het mogelijk dat een TBS voorafgaand aan het pensioen, waarbij geen prestaties worden verricht, meer opbrengt voor het pensioen dan het blijven werken.

Bedenkingen

Personeelsleden van het onderwijs kunnen tijdelijk een andere opdracht als tijdelijk personeelslid uitoefenen en ondertussen titularis blijven van de functie waarvoor zij vast benoemd zijn in toepassing van het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 april 1998 tot regeling van de administratieve en geldelijke toestand van bepaalde vastbenoemde personeelsleden van het onderwijs, de psychosociale centra, de pedagogische begeleidingsdiensten, de inspectie en de dienst voor

onderwijsontwikkeling, tijdelijk aangesteld of tijdelijk belast met een opdracht waarvoor ze niet vast benoemd zijn.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt vast dat in beide gevallen de periode TAO zich situeert in de laatste vijf jaar van de loopbaan. Dit is net ook de periode waarop de wedde wordt vastgesteld voor de berekening van het ambtenarenpensioen.

Wij stellen verder vast dat de FPD sector ambtenaren in beide pensioenberekeningen de periode TAO opneemt op basis van de lagere wedde verbonden aan de TAO opdracht in de plaats van de wedde verbonden aan de vaste benoeming.

In dit verband stelt artikel 8, § 1 van de Wet 21 juli 1844 op de burgerlijke en kerkelijke pensioenen dat het rustpensioen wordt berekend op basis van de referentiewedde.

De referentiewedde is de gemiddelde wedde van de laatste vijf jaar van de loopbaan.¹¹ De gemiddelde wedde wordt bepaald op basis van de wedden zoals die vastgelegd zijn in de weddenschaal verbonden aan de ambten waarin de betrokkene vast was benoemd.

Dit lijkt ons duidelijk. Enkel de wedden verbonden aan het ambt waarin betrokkene vast benoemd is kunnen in aanmerking komen voor de vaststelling van het pensioen.

Artikel 8, § 1 gaat verder.

Indien de betrokkene, die vast was benoemd in een ambt, gedurende de hiervoor bedoelde tijd een ander ambt heeft uitgeoefend waarin hij niet vast was benoemd, worden alleen de wedden verbonden aan het ambt waarin hij vast was benoemd, in aanmerking genomen.

Dit is volgens ons een bevestiging van het feit dat enkel de wedden verbonden aan de vaste benoeming kunnen in aanmerking genomen worden.

De wetgeving maakt enkel een uitzondering voor personen die niet gedurende de gehele periode van de laatste vijf jaar vast benoemd waren. In dat geval worden de wedden verbonden aan de tijdelijk of

¹¹ Vanaf 1 januari 2012 worden de pensioenen berekend op basis van de gemiddelde wedde van de laatste tien jaar voor zover betrokkene in 2012 niet de leeftijd van 50 jaar heeft bereikt.

krachtens overeenkomst uitgeoefende betrekkingen die aan de vaste benoeming zijn voorafgegaan, eveneens in aanmerking genomen.

Volgens ons bedoelde de wetgever hier niet de situatie van de klaagsters die vrijwillig opteerden om een tijdelijke functie uit te oefenen waaraan een andere weddenschaal verbonden is. Dit lijkt ons toepasbaar voor personen die als contractueel personeelslid waren aangeworven en die pas in de laatste vijf jaar vast benoemd werden of voor personen die een einde stelden aan hun vaste benoeming (of voor wie een einde aan de vaste benoeming werd gesteld) om als tijdelijk personeelslid aangeworven te worden. Indien deze perioden opnieuw gevolgd worden door een vaste benoeming worden ook de wedden verbonden aan de tijdelijke diensten in aanmerking genomen.

Zowel mevrouw Slegers als mevrouw Coppens behielden hun voltijdse vaste benoeming.

De Ombudsdienst Pensioenen stelde ook vast dat, zoals mevrouw Slegers en mevrouw Coppens meedeelden, op de website van het departement onderwijs van de Vlaamse gemeenschap bevestigd werd dat het opnemen van een TAO geen enkele invloed had op het pensioen.

Deze informatie is gebaseerd op een omzendbrief die stelt dat voor het openen van het recht op pensioen en bij de berekening van het pensioen wordt niet uitgegaan van de tijdelijk ander opdrachten maar van de vast benoemde opdracht, waarvan het personeelslid via het verlof TAO titularis blijft. De omzendbrief gaat verder in op concrete situaties en vermeldt uitdrukkelijk dat voor wie zijn loopbaan via TAO beëindigt in een minder bezoldigde opdracht het pensioen toch zal berekend worden op basis van de vast benoemde opdracht. Deze informatie verschijnt op 20 september 2016 als dusdanig op de website van de Vlaamse gemeenschap.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt ook vast dat in mailverkeer tussen de FPD en mevrouw Slegers wordt bevestigd dat de FPD zijn interpretatie met betrekking tot de in aanmerking te nemen wedde bij een TAO heeft gewijzigd.

Wij vroegen dan ook aan de FPD om nadere toelichting.

De FPD wijst er in eerste instantie op dat voor de vaststelling van de referentiewedde (periode waarop

de gemiddelde wedde wordt berekend) enkel tijdvakken waarin een diensttijd werd doorgebracht die aanneembaar is voor het pensioen kunnen in aanmerking worden genomen.¹² De TAO voldoet aan deze voorwaarde want tijdens de TAO is betrokkene met onbezoldigd verlof dat evenwel gelijkgesteld is met dienstactiviteit.

De FPD sluit zich verder aan bij de redenering dat artikel 8, § 1 Wet 21 juli 1844 bepaalt dat indien betrokkene die vast benoemd was in een ambt gedurende de referentieperiode een ander ambt heeft uitgeoefend waarin hij niet vast benoemd was alleen de wedden verbonden aan het ambt waarin hij vast benoemd was in aanmerking mogen genomen worden.

De FPD stelt evenwel dat het algemeen beginsel dat voor de berekening van een pensioen uitsluitend tijdvakken in aanmerking kunnen genomen worden waarin diensttijd werd doorgebracht die aanneembaar is voor het pensioen niet expliciet vervat is in een wetbepaling maar dat het blijkt uit de (enige) uitzondering erop die vervat ligt in artikel 4, 2de lid van KB nr. 442 van 14 augustus 1986 betreffende de weerslag van sommige administratieve toestanden op de pensioenen van de personeelsleden van de overheidsdiensten.

Dat artikel bepaalt uitdrukkelijk dat indien een periode van loopbaanonderbreking deel uitmaakt van de referentieperiode waarover de gemiddelde wedde wordt vastgesteld rekening moet gehouden worden met de wedde en de weddebijlagen die het personeelslid genoten zou hebben indien het in dienst

12 Wet 10 januari 1974 tot regeling van de in aanmerkingneming van bepaalde diensten en van met dienstactiviteit gelijkgestelde perioden voor het toekennen en berekenen van pensioenen ten laste van de Staatskas, artikel 2: "Onverminderd de toepassing van bijzondere bepalingen tot regeling van de weerslag van sommige administratieve toestanden of toestanden, wordt zowel voor de toekenning als voor de berekening van het rustpensioen de tijd in aanmerking genomen gedurende welke de betrokkene :

1° verlof heeft gekregen met behoud van zijn bezoldiging;

2° in disponibiliteit is gesteld met een wachtgeld;

3° zelfs onbezoldigd in een administratieve toestand is geplaatst die krachtens zijn wettelijk of reglementair statuut met dienstactiviteit is gelijkgesteld, met uitzondering van de tijd gedurende dewelke de betrokkene :

met verlof voor verminderde prestaties wegens persoonlijke aangelegenheden was;

met toepassing van artikel 6, § 1, van het koninklijk besluit van 20 september 2012 houdende diverse bepalingen betreffende de vierdagenweek en het halftijds werken vanaf 50 of 55 jaar in de openbare sector vier vijfde van de prestaties die hem normaal worden opgelegd verricht zonder bijkomende premie;

4° verlof zonder wedde, dat niet met dienstactiviteit is gelijkgesteld, heeft gekregen. Dit verlof wordt echter slechts voor ten hoogste een maand in de loop van een bepaald kalenderjaar in aanmerking genomen, behalve wanneer het een verlof betreft dat werd gevraagd om een syndicale werkzaamheid uit te oefenen vóór de ingangsdatum van de reglementaire bepalingen, waarbij, voor de categorie van personeelsleden waartoe de betrokkene behoorde, de administratieve toestand werd vastgesteld die aan de uitoefening van een syndicale opdracht is verbonden."

was gebleven. Deze uitzondering is van toepassing ongeacht of de betreffende periode van loopbaanonderbreking (na toepassing van de beperkingen vervat in KB nr. 442) al dan niet aanneembaar is voor de toekenning van het pensioen.

De FPD gaat verder en stelt dat, indien betrokkene tijdens zijn onbezoldigd verlof diensten presteert die aanneembaar zijn voor het ambtenarenpensioen, niet het verlof in aanmerking wordt genomen maar wel de gepresteerde diensten. Artikel 3, eerste lid Wet 10 januari 1974 stelt immers dat het personeelslid geen aanspraak kan maken op de toepassing van artikel 2 van die wet indien hij gedurende het (onbezoldigd) verlof diensten heeft verstrekt die in aanmerking komen voor de berekening van een ambtenarenpensioen.

Gelet op het feit dat contractuele diensten die gevolgd worden door een vaste benoeming aanneembaar zijn voor het pensioen worden de TAO diensten met de daaraan verbonden wedde opgenomen voor het pensioen (bij uitbreiding wordt dit ook toegepast voor personen die vast benoemd zijn en TAO nemen tot het einde van hun loopbaan om te vermijden dat TAO op het einde van de loopbaan niet aanneembaar zou zijn voor het ambtenarenpensioen).

Volgens de FPD stelt artikel 8, § 1 Wet 21 juli 1844 geen waarborg in voor situaties als een TAO maar vormt dit artikel een beperking voor personen die in de referentieperiode een hogere functie uitoefenen waardoor hun pensioen op een hogere wedde zou berekend worden dan deze waarin zij vast benoemd zijn.

Naast andere argumenten haalt de FDP sector ambtenaren ook het argument van de financiering van de pensioenen in de openbare sector aan. De pensioenbijdragen worden immers gebaseerd op de wedde verbonden aan de TAO en niet op de wedde verbonden aan het ambt waarin betrokkene vast benoemd is.

Wat betreft het financieringsargument stelden wij dat de FPD volgens ons hiermee ingaat tegen het principe van de overheidspensioenen die gefinancierd worden met overheidsgeld en niet toegekend worden op basis van bijdragen. Dit wordt overigens ook bevestigd door het Grondwettelijk Hof in zijn arrest 88/2013 van 13 juni 2013 waarin het Hof stelt: “In de overheidssector staat het rustpensioen gelijk met een uitgestelde wedde” en nog: “Het wordt niet gefinancierd door inhoudingen op de wedde van de ambtenaar”. De

bijdragen die betrokkene betaalt via inhoudingen op zijn wedde dienen ter financiering van de overlevingspensioenen.

Bovendien, indien de periode van TAO valt vóór de periode die in aanmerking genomen wordt voor de vaststelling van de gemiddelde wedde waarop het pensioen berekend wordt, heeft dit geen enkele invloed op de berekening van het pensioenbedrag ook al geldt in dat geval de door de FPD aangehaalde “ondergraving” van de financiering van de pensioenstelsels.

Overigens stelt volgens ons artikel 8, § 1 Wet 21 juli 1844 een beperking in voor personen die een hogere functie uitoefenen maar had de wetgever bij de opstelling van de wet de figuur waarbij een persoon tijdelijk een functie uitoefent waaraan een lagere wedde verbonden is niet voor ogen.

Voor wat betreft het in aanmerking nemen van de wedde die verbonden is aan tijdelijke diensten had ook hier de wetgever de figuur van personen die vast benoemd zijn en tijdelijk een ander ambt uitoefenen niet meteen voor ogen. Volgens ons is deze bepaling bedoeld voor personen die niet tijdens de gehele periode die in aanmerking komt voor de vaststelling van de wedde waarop het pensioen moet berekend worden vast benoemd waren gelet op het feit dat ook contractuele diensten in aanmerking komen voor de berekening van het pensioen en dus voor de vaststelling van de gemiddelde wedde.

Tevens leek ons de rechtszekerheid niet gewaarborgd. Uit onze informatie blijkt dat in de omzendbrief van de Vlaamse overheid op 20 september 2016 nog vermeld werd dat de periode van TAO geen invloed had op het recht en de berekening van het pensioen. Betrokkenen die wensten gebruik te maken van TAO waren er dan ook vast van overtuigd dat hun pensioen verder zou berekend worden alsof zij die TAO niet zouden genomen hebben.

De omzendbrief gaat verder en stelt dat dezelfde principes ook gelden voor de TBSVP (= terbeschikkingstelling voorafgaand aan pensioen).

Voor zover wij weten heeft een TBSVP, waarbij betrokkenen geen prestaties meer leveren, geen negatieve invloed op het pensioen. Hoewel de toegangsvoorwaarden voor een TAO en een TBSVP verschillen, houdt een dergelijke toepassing in, en hier volgen wij de zienswijze van mevrouw Coppens, dat het niet langer verrichten van prestaties op het einde van de

loopbaan een groter pensioen oplevert dan het verder uitoefenen van prestaties maar in een andere functie waarin betrokkene minder betaald wordt. Dit strookt geenszins met de huidige opvatting waarbij mensen worden aangemoedigd om hun loopbaan verder te zetten.

De FPD antwoordde niet meteen op onze bijkomende argumenten. Daarom werd deze problematiek in een mondeling onderhoud verder besproken.

Uiteindelijk besliste de FPD om het dossier van mevrouw Slegers en mevrouw Coppens te herzien en de gemiddelde wedde voor de periode van TAO te berekenen op basis van de weddenschaal verbonden aan de graad waarin betrokkenen vast benoemd waren.

Naar aanleiding van deze beslissing werden ook dienstnota's opgemaakt die op 12 en 13 oktober 2017 werden verspreid aan de toekenningsdiensten van de FPD en aan het departement onderwijs van de Vlaamse gemeenschap.

Uit deze nota's blijkt dat voor perioden van TAO die gelegen zijn tijdens de referentieperiode en die verstrekt zijn vóór 1 september 2017 de wedde verbonden aan de vaste benoeming zal gebruikt worden voor de pensioenberekening. Voor perioden van TAO die verstrekt worden vanaf 1 september 2017 zal de wedde verbonden aan de TAO worden gebruikt voor de vaststelling van het pensioen.

Hiermee hanteert de FPD sector ambtenaren een overgangsregeling die tegemoetkomt aan het verwachtingspatroon dat gecreëerd werd door de vroegere toepassing door de FPD waarbij voor de vaststelling van het pensioen de wedde verbonden aan de vaste benoeming werd gehanteerd en de vroegere melding door het departement onderwijs die stelde dat een periode van TAO geen invloed zou hebben op het pensioen.

De FPD gaf ook de opdracht aan zijn diensten om alle dossiers waarin het pensioen berekend werd op basis van de wedde verbonden aan de TAO te herzien en de wedde verbonden aan de vaste benoeming in acht te nemen voor de pensioenberekening.

Het College is enerzijds verheugd over het feit dat de FPD nu voor het verleden (berekening op basis van weddenschaal verbonden aan vaste benoeming) en voor de toekomst (alle periodes van TAO vanaf 1 september 2017 zullen in aanmerking komen op basis

van de wedde verbonden aan de TAO) alle dossiers op dezelfde wijze zal behandelen. Dit zorgt voor rechtszekerheid.

Anderzijds blijft nog het feit dat het College ervan overtuigd is dat een wijziging van artikel 8 Wet 21 juli 1844 meer duidelijkheid zou brengen. De wijziging in de toepassing (in de interpretatie) van de wetgeving heeft verstrekkende gevolgen voor betrokkenen maar wie weet ook voor de invulling van TAO opdrachten in het onderwijs op het einde van de loopbaan. Een duidelijke regelgeving die geen enkele ruimte laat voor twijfel over de toepassing ervan is in alle gevallen maar zeker in dergelijke gevallen wenselijk.

Noot: De FPD opperde in beide dossiers de mogelijkheid om in toepassing van de Wet 20 maart 1958 betreffende de cumulatie van pensioenen en wedden en de regeling inzake rustpensioenen voor verschillende ambten bepaalde periodes uit de pensioenberekening te weren indien dit voor betrokkenen voordeliger is.

De FPD had dan ook na onze interventie in eerste instantie beide dossiers herzien in toepassing van deze wet en de periode van TAO uit de pensioenberekening weggelaten. Hoewel deze wijze van berekenen een hoger pensioenbedrag opleverde dan wat betrokkenen voordien ontvingen kwam dit niet tegemoet aan de verwachtingen van betrokkenen.

Geen pensioenrechten als ambtenaar voor een opzegperiode – Oplossing door een overdracht van bijdragen naar de werknemersregeling

Dossier 29501

De feiten

De heer Bellens komt een eerste keer bij de Ombudsdienst Pensioenen terecht omdat de FPD sector ambtenaren zijn ambtenarenpensioen uitbetaalt terwijl hij reeds in september 2016 aan dit pensioen verzaakte. Overigens meent hij dat zijn pensioenrechten als ambtenaar niet correct zijn vastgesteld. De opzegperiode die volgde op zijn tewerkstelling bij de Unie van Vrijzinnige Verenigingen vzw (UVV)¹³ en de daaropvolgende periode tijdens dewelke hij mutualiteitsuitkeringen genoot worden niet in aanmerking genomen voor het ambtenarenpensioen.

Hij wendt zich een tweede keer tot ons omdat de opzegperiode bij de UVV nergens opgenomen wordt in de pensioenberekening.

Bedenkingen

Wij focusten ons in eerste instantie op de stopzetting van de betaling van het pensioen.

Uit het dossier bleek duidelijk dat de heer Bellens een pensioenaanvraag heeft ingediend. Daarop heeft de FPD sector ambtenaren de pensioenrechten onderzocht op basis van de gegevens die door de UVV in Capelo (het elektronisch dossier) werden ingebracht.

De heer Bellens ontving een betalingsbericht en vroeg daarop om het pensioen niet te betalen. De FPD sector ambtenaren is op zijn vraag ingegaan en stuurde hem een schriftelijke bevestiging. Echter, de betaling van het pensioen werd niet meteen stopgezet. Na een eerste stopzetting van de betaling werd de betaling door een verkeerde manipulatie hervat en pas nadien definitief gestopt.

Het toekenningsdossier werd omgezet in een ramingsdossier.

Voor wat betreft de opzegperiode en de periode met mutualiteitsuitkeringen komen wij tot de volgende conclusies.

¹³ De UVV is een VZW en heeft een bijzonder statuut inzake personeel. De wedden vallen ten laste van de FOD Justitie. De personen genieten voor de diensten die zij presteerden bij de UVV een pensioen in de openbare sector. Daarentegen kunnen zij bij het einde van het contract een opzegvergoeding genieten en vallen zij inzake ziekteverlof onder de regeling van ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Inzake de opzegvergoeding stelt de FPD sector ambtenaren dat dergelijke periodes niet kunnen opgenomen worden in het pensioen in de openbare sector. Er is geen enkele wettelijke bepaling die toelaat om een opzegperiode in aanmerking te nemen als een met dienstactiviteit gelijkgestelde periode van afwezigheid. De wet van 10 januari 1974 die de in aanmerkingneming regelt van bepaalde diensten en met dienstactiviteit gelijkgestelde perioden voor de toekenning en de berekening van het pensioen in de openbare sector is uitsluitend toepasselijk op personeelsleden die nog in dienst zijn. De periode gedekt door een opzegvergoeding heeft daarentegen betrekking op een periode na het ontslag.

Wij kunnen het standpunt van de FPD bijtreden. Een arrest van het Hof van beroep te Gent van 28 juni 2012 stelt overigens ook dat geen enkele wettelijke bepaling erin voorziet dat de opzegperiode gelijkgesteld wordt met een periode van gepresteerde diensten en dus een aanneembare periode is.

De periode van ziekte was gedekt door ziekte-uitkeringen van de mutualiteit. Periodes tijdens dewelke betrokkene ziekte uitkeringen geniet worden voor de pensioenberekening gelijk gesteld aan periodes van tewerkstelling in de werknemersregeling in toepassing van artikel 34 van het koninklijk besluit van 22 december 1967 op de werknemerspensioenen. Bovendien nam de periode van ziekte een aanvang tijdens de opzegperiode die op zich niet aanneembaar is voor de berekening van het pensioen in de openbare sector maar in aanmerking komt voor het werknemerspensioen.

Naar aanleiding van zijn tweede verzoek om tussenkomst stelden wij vast dat er voor de periode gedekt door de opzegvergoeding nog steeds geen stortingen voorkwamen in de individuele rekening in de werknemersregeling.

Omdat ondertussen de FPD sector werknemers het ambtshalve onderzoek van de pensioenrechten op 65 jaar had opgestart kon nu onderzocht worden of een overdracht van bijdragen van de openbare sector naar de werknemersregeling mogelijk is.¹⁴ Dit uiteraard op voorwaarde dat er bijdragen werden ingehouden door de FOD Justitie op het moment van de uitbetaling van de opzegvergoeding.

¹⁴ Artikel 8 van de Wet 5 augustus 1968 stelt dat deze overdrachten ten vroegste plaatsvinden op het ogenblik dat het pensioen van belanghebbende daadwerkelijk en voor de eerste maal ingaat. Deze bepaling werd ingevoegd door de Wet 27 december 2006 en trad in werking op 7 januari 2007.

Betrokkene had het bewijs van deze inhoudingen ontvangen via Persopoint (de opzegvergoeding was uitbetaald via de CDVU wedden – nu Persopoint).

Artikel 4, §1 van de Wet 5 augustus 1968 regelt de overdracht van bijdragen tussen de stelsels. Het stelt: “Wanneer een personeelslid van de openbare machten, van een instelling van een openbaar nut, van een instelling onderworpen aan de pensioenregeling ingesteld bij het koninklijk besluit nr 117 van 27 februari 1935, van (HR-Rail) of ieder ander persoon die geroepen is een pensioenstelsel te genieten ten laste van de Openbare Schatkist (of ten laste van het Fonds voor de pensioenen van de geïntegreerde politie), met uitzondering van de militairen, zijn rechten op het rustpensioen verliest, wordt hij geacht aan de pensioenregeling voor arbeiders, bedienden, zeelieden of werknemers onderworpen te zijn geweest tijdens de duur van de bezoldigde diensten, aanneembaar voor het rustpensioen in het stelsel waartoe hij heeft behoord.”

In eerste instantie weigerde de FPD sector ambtenaren om deze overdracht te doen. Hij meende immers dat er een verlies van pensioenrecht in de openbare sector nodig was om een dergelijke overdracht uit te voeren. Omdat de periode gedekt door een opzegvergoeding geen aanleiding kan geven tot de toekenning van een pensioen in de openbare sector kan er bijgevolg geen verlies van pensioenrecht zijn en kan er derhalve geen overdracht van bijdragen worden uitgevoerd.

Wij meenden dat om billijkheidsredenen een andere toepassing van de wetgeving de voorkeur geniet. Het louter foutief storten van pensioenbijdragen door de werkgever (de storting gebeurde in de openbare sector in de plaats van bij de RSZ) zou immers een pensioenverlies voor de heer Bellens betekenen. Wij verwezen ook naar een eerder dossier (26140) waarbij de FPD wel een overdracht van bijdragen deed in een gelijkaardig geval.

De FPD ging op onze vraag in om een gelijke behandeling te waarborgen tussen gepensioneerden die zich in vergelijkbare situaties bevinden.

Conclusie

Op 14 november 2017 ontving de FPD sector ambtenaren van Persopoint alle inlichtingen betreffende de bijdragen die door de FOD Justitie ten onrechte gestort werden in de openbare sector (in de plaats van bij de RSZ) tijdens de periode van opzegvergoeding.

De overdracht van bijdragen kon nu uitgevoerd worden.

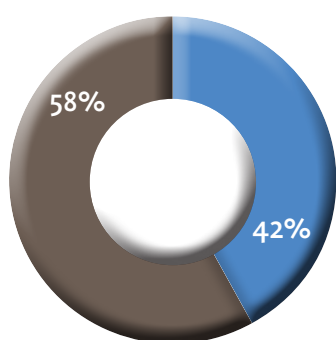
Hij bezorgde alle inlichtingen aan de FPD sector werknemers. De periode van opzegvergoeding kan nu in aanmerking genomen worden in berekening van het pensioen in de regeling voor werknemers.

FPD betalingsdienst - werknemerspensioenen

De FPD heeft als kernopdrachten de toekenning van de werknemers- en ambtenarenpensioenen en de betaling van de werknemers-, zelfstandigen- en ambtenarenpensioenen.

Deze afdeling is gewijd aan de betaling van de werknemers- en zelfstandigenpensioenen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



● ONGEGROND ● GEGROND

Opmerkelijke dossiers

Verhoging van het minimumpensioen in december 2016 in de vorm van een eenmalige premie en vanaf januari 2017 in het maandelijks pensioenbedrag opgenomen – Gebrekkige communicatie – Ongegrustheid bij gepensioneerden – Oplossing door aangepaste communicatie

Dossiers 29537 – 29548 – 29566 en andere

De feiten

Op 20 januari 2017 ontvangt de Ombudsman het verzoek van de zoon van mevrouw Florent. Hij merkt op dat een verhoging van het bruto bedrag van het pensioen van zijn moeder met 8 euro geleid heeft tot een netto vermindering van maar liefst 87,73 euro. Hij wenst dat dit onrecht ongedaan gemaakt wordt.

Bij de pensioendienst kan hij met zijn verhaal niet terecht. Na dagen proberen om deze dienst telefonisch te bereiken, geeft hij het op. Niemand neemt de telefoon aan, zelfs niet na een half uur in wacht gestaan te hebben.

De heer Francis blijft er iets kalmer bij. Hij beklaagt zich erover dat zijn netto pensioen dat in december 1.232,20 euro bedroeg in januari nog maar 1.180,83 euro bedraagt. Hij heeft vastgesteld dat de premie minimumpensioen is weggefallen en vraagt of dit wel correct is.

De heer Gabriels is meer dan 30 jaar zelfstandige geweest en heeft al die jaren zijn hoge bijdragen betaald. Hij beklaagt zich over de “aalmoes” die hij nu maar terugkrijgt. Hij vat het plan op om samen met een paar andere zelfstandigen naar de Arbeidsrechtbank te stappen nu dat zijn minimumpensioen is afgeschaft.

Ook de andere dossiers die over dit onderwerp werden ingediend, tonen ons dezelfde vragen en frustraties van de betrokken gepensioneerden.

De Ombudsman ging op onderzoek.

Bedenkingen

De wet van 6 juli 2016¹⁵ voert vanaf 2016 een verhoging van de minimumpensioenen voor een volledige loopbaan als werknemer, zelfstandige of gemengde loopbaan werknemer – zelfstandige in.

Het pensioen wordt berekend op basis van de jaren waarvoor lonen zijn ingeschreven in de individuele pensioenrekening en voor de jaren waarvoor als zelfstandige bijdragen zijn betaald in hoofdsom en toebehoren. Wanneer het aldus bekomen pensioenbedrag lager ligt dan het bedrag van het minimumpensioen dan gaan de pensioendiensten (FPD sector werknemers en RSVZ) na of een minimumpensioen kan toegekend worden.

Om een minimumpensioen te kunnen genieten moet betrokkene in eerste instantie een loopbaan kunnen bewijzen van minstens 30 jaar als werknemer, zelfstandige of gemengde loopbaan werknemer – zelfstandige. Het bedrag van het minimumpensioen dat wordt toegekend wordt dan geproratiseerd volgens de in aanmerking genomen loopbaan als werknemer en zelfstandige. Zo bekomt een persoon die 15 jaar als werknemer en 15 jaar als zelfstandige werkte een minimumpensioen van 30/45 van het bedrag dat wordt toegekend na een volledige loopbaan van 45 jaar.

De verhoging bedraagt 0,7 % van de minimumpensioenen toegekend voor een volledige loopbaan

15 Wet van 6 juli 2016 tot toekenning van een premie aan sommige begunstigten van een minimumpensioen en tot verhoging van sommige minimumpensioenen, in het werknemers- en zelfstandigenstelsel, B.S. 28 juli 2016

(45 effectief gewerkte jaren of daarmee gelijkgestelde perioden) in het stelsel van de werknemers en van de zelfstandigen.

Wij lezen in het Verslag namens de Commissie voor de sociale zaken van 23 juni 2016 bij het wetsontwerp tot toekenning van een premie aan sommige begunstigen van een minimumpensioen en tot verhoging van sommige minimumpensioenen in het werknemers- en zelfstandigenstelsel¹⁶ dat de Minister van Pensioenen toelicht: “Het ligt in de bedoeling recht te doen aan de inspanningen van de burgers die een volledige beroepsloopbaan kunnen aantonen, maar die niettemin onvoldoende pensioenrechten hebben kunnen opbouwen, waardoor ze onder het stelsel van het minimumpensioen vallen.”

De verhoging in het jaar 2016 wordt uitbetaald in december 2016 onder de vorm van een eenmalige premie van 0,7 % van het jaarbedrag van het pensioen. Vanaf 2017 wordt de verhoging van 0,7 % van het maandbedrag van het pensioen op maandelijks basis uitbetaald.

Over deze bijzondere wijze waarop het de verhoging in 2016 wordt uitbetaald lezen wij in het voornoemde verslag de volgende toelichting van de Minister van Pensioenen: “Aangezien de computersystemen van de Federale pensioendienst (FPD) en van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) moeten worden aangepast met het oog op de toekenning van de verhoging, zal de verhoging in 2016 worden betaald in de vorm van een inhaalpremie in de maand december. Vanaf 2017 wordt de verhoging uitbetaald als een maandelijks verhoging met 0,7 % van het pensioenbedrag.”

In december 2016 stuurde de FPD, die de pensioenen van de werknemers en zelfstandigen uitbetaalt aan alle betrokken gepensioneerden een betaal fiche met

twee kolommen. De betrokkenen merken in de eerste kolom de bruto netto berekening van het pensioen van de maand november 2016 en in de tweede kolom dezelfde afrekening voor de maand december 2016.

In de brief die de heer Francis op 5 december 2016 heeft ontvangen wordt het volgende vermeld:

Geachte heer,

Uw pensioenrechten zijn herberekend. (Rustpensioen Werknemer, Rustpensioen Zelfstandige, Maandelijks WelvaartsBonus).

De wetgever heeft met ingang van 1 januari 2017 een wijziging voorzien van de bedragen van bepaalde gewaarborgde minimumpensioenen in het werknemersstelsel en in het zelfstandigenstelsel.

Bovendien is het nettobedrag waarop u recht hebt, herberekend op grond van:

- de nieuwe barema's voor de bedrijfsvoorheffing.

In de tabel hieronder vindt u de berekening van het bedrag dat u verschuldigd is vanaf januari 2017.

	Maandbedrag van december 2016 in euro	Maandbedrag van januari 2017 in euro
Rustpensioen Werknemer	493,46	496,92
Rustpensioen Zelfstandige	675,26	679,99
Premie Minimumpensioen Werknemer	41,10	0,00
Premie Minimumpensioen Zelfstandigen	23,65	0,00
Maandelijks WelvaartsBonus	3,92	3,92
Totaal brutobedrag	1 237,39	1 180,83
Belastbaar bedrag	1 172,64	1 180,83
Bedrijfsvoorheffing	* - 5,19	- 0,00
Nettobedrag	1 232,20	1 180,83
Aan u te betalen	1 232,20	1 180,83

Wij stellen vast dat deze communicatie inhoudelijk correct is. Bovenaan de brief wordt vermeld dat het pensioenbedrag in december 2016 verhoogd werd met een eenmalige premie. In de bruto netto berekening wordt deze premie duidelijk afzonderlijk vermeld.

Dit is overigens de normale communicatie van de FPD aan de gepensioneerden wanneer er zich een wijziging voordoet in het uit te betalen bedrag.

In januari 2017 wordt de verhoging van het minimum van 0,7 % van het maandbedrag geïntegreerd in het bruto maandbedrag. Op dat ogenblik verstuurt de FPD een nieuwe afrekening aan de betrokkenen.

¹⁶ De Kamer, 3de zitting van de 54ste Zittingsperiode, Doc 54 – 1890, p. 3

De heer Francis ontvangt op 12 januari 2017 volgende bericht:

op die manier krijgen zij een duidelijk inzicht in de wijzigingen in hun pensioensituatie.

Geachte heer,

Uw pensioenrechten zijn herberekend (Maandelijkse WelvaartsBonus, Rustpensioen Zelfstandige, Rustpensioen Werknemer).

U voldoet aan de voorwaarden voor de eenmalige premie van december 2016, die wordt toegekend aan bepaalde begunstigden van een gewaarborgd minimumpensioen in het werknemersstelsel en in het zelfstandigenstelsel.”

De tabel die de vergelijking maakt tussen het bedrag van november 2016 en dat van december 2016 is de volgende:

	Maandbedrag van november 2016 in euro	Maandbedrag van december 2016 in euro
Rustpensioen Werknemer	493,46	493,46
Rustpensioen Zelfstandige	675,26	675,26
Premie Minimumpensioen Werknemer	0,00	41,10
Premie Minimumpensioen Zelfstandigen	0,00	23,65
Maandelijkse WelvaartsBonus	3,92	3,92
Totaal brutobedrag	1 172,64	1 237,39
Belastbaar bedrag	1 172,64	1 172,64*
Bedrijfsvoorheffing	- 5,19	- 5,19
Nettobedrag	1 167,45	1 232,20
Aan u te betalen	1 167,45	1 232,20

*De eenmalige premie werd niet bij de belastbare inkomsten geteld voor het bepalen van de bedrijfsvoorheffing.

De Ombudsman is de mening toegedaan dat dit niet de bedoeling kan en mag zijn. Een goede communicatie begint bij duidelijkheid en bij de inschatting van wat de communicatie bij de betrokkenen oproept. Het is duidelijk dat er geen toetsing is geweest aan het doelpubliek waarvoor de communicatie bestemd is.

Conclusie 1

De Ombudsman nam na ontvangst van de eerste verzoeken meteen contact op met de FPD. Hij wees hem op de gebrekkige communicatie en vroeg hem om de opportuniteit na te gaan om via de beschikbare informatiekanalen de gepensioneerden duidelijker in te lichten zodat de ongerustheid (ja zelfs frustratie) kan wegge-

nomen worden. Hij vroeg ook aan de FPD om in de toekomst bij zijn communicatie rekening te houden met bijzondere omstandigheden (zoals deze waarbij een jaarpremie in het pensioenbedrag van een bepaalde maand wordt opgenomen) en niet zoals hier is gebeurd de standaardbrief aan de betrokkenen over te maken.

In afwachting van een reactie van de FPD publiceerde de Ombudsman Pensioenen op zijn site in de nieuwsrubriek een bericht waarin gesteld werd dat de Ombudsman verschillende klachten ontvangen had van gepensioneerden met een minimumpensioen voor een volledige loopbaan die dachten dat hun minimumpensioen verminderd was vanaf januari 2017.

In deze communicatie werd toelichting gegeven bij het feit dat de wetgeving vanaf januari 2017 niet voorzag in de vermindering van het pensioenbedrag voor deze categorie van gepensioneerden doch net in een vermeerdering.

Er werd verder toelichting gegeven bij het feit dat in

Door het feit dat dit bericht spreekt van een wijziging in de bedragen van bepaalde minimumpensioenen leidde de heer Francis, en samen met hem vele andere, af dat zijn minimumpensioen verminderd was. De premies zijn immers volgens hem volledig verdwenen uit de berekening.

Wij begrijpen de misvatting van vele gepensioneerden. Voor de gepensioneerden is de berekening en alle wijzigingen in de pensioenbedragen vaak moeilijk te begrijpen. Zij lezen dan ook niet altijd de volledige tekst van het bericht. Wat telt is het netto bedrag dat op hun rekening zal gestort worden.

Bovendien is het duidelijk dat in dit geval iets niet goed liep in de communicatie. Nergens wordt er verwezen naar de beslissing van de Regering, noch naar wat in een eerdere brief vermeld stond, namelijk dat er in december 2016 een eenmalige premie werd toegekend. Om de brief van begin januari goed te begrijpen is het noodzakelijk dat de gepensioneerden ook de brief van begin december 2016 erbij halen. Enkel

december 2016 de uitbetaling van de 0,7% verhoging voor het jaar 2016 in de vorm van een eenmalige premie was uitbetaald en dat vanaf januari 2017 de verhoging van 0,7 % in het maandelijks pensioenbedrag werd opgenomen (en dus maandelijks uitbetaald werd). Doel van deze communicatie was -zoals trouwens tevens uitdrukkelijk vermeld in de boodschap- om de burgers gerust te stellen dat hun pensioen niet verminderd doch net vermeerderd was.

Deze communicatie werd door de pers (onder andere Gazet van Antwerpen) overgenomen.

De FPD stelde zelf een groot aantal vragen om informatie en verzoeken om aanpassing van het pensioen vast. Hij ervaaarde bijgevolg zelf de gevolgen die de brief van begin januari 2017 bij de gepensioneerden heeft teweeg gebracht.

De FPD gaf overigens toe dat de communicatie “inderdaad (nog veel) beter kan”.

Begin februari 2017 werd aan de betrokken gepensioneerden, en dit zijn er volgens de cijfers van de FPD zo’n 300.000, een brief gestuurd met meer uitleg over de eenmalige premie en de omzetting naar een maandbedrag en met een overzicht van de betalingen van november 2016, december 2016 en januari 2017.

De heer Francis ontving volgende brief. (zie kader)

Uit deze nieuwe communicatie blijkt duidelijk dat het maandelijks netto pensioenbedrag verhoogde met 8,19 euro per maand (de verhoging volgt hier ook uit een herziening van de bedrijfsvoorheffing van 5,19 euro).

Verduidelijkingen omtrent de verhoging van het minimumpensioen

Geachte heer,

Recent ontving u een brief van de Federale Pensioendienst met betrekking tot de evolutie van uw pensioenbedrag. Verschillende reacties die deze brief heeft teweeggebracht, tonen aan dat de communicatie hieromtrent onvoldoende duidelijk was. Wilt u ons hiervoor verontschuldigen.

Gelieve hieronder verduidelijking te vinden met betrekking tot de evolutie van het bedrag van uw minimumpensioen.

Op voordracht van de Minister van Pensioenen heeft de Regering besloten een verhoging van 0,7% van het bedrag van het minimumpensioen voor een volledige loopbaan toe te kennen onder de vorm van een “sociale bonus” en dit vanaf 1 januari 2016.*

De uitvoering van deze maatregel gebeurde in twee stappen:

- Om de verhoging van het pensioen nog voor het volledige jaar 2016 te kunnen toekennen, werd beslist deze uit te betalen in december 2016 onder de vorm van een éénmalige premie.
- Vanaf 1 januari 2017 wordt de verhoging van het pensioen niet meer jaarlijks uitbetaald maar geïntegreerd in het maandbedrag van het pensioen.

Er heeft dus geen verlaging plaatsgevonden van uw minimumpensioen in januari 2017 maar integendeel een verhoging in vergelijking met het basisbedrag dat in december 2016 werd ontvangen (voormelde éénmalige premie van 2016 niet inbegrepen).

Op keerzijde vindt u een overzicht van de betalingen voor de periode november 2016 tot januari 2017.

*Wet van 6 juli 2016 tot toekenning van een premie aan sommige begunstigen van een minimumpensioen en tot verhoging van sommige minimumpensioenen, in het werknemers- en zelfstandigenstelsel

	Maandbedrag van november 2016	Maandbedrag van december 2016	Maandbedrag van januari 2017
Rustpensioen Werknemer	493,46	493,46	496,92
Rustpensioen Zelfstandige	675,26	675,26	679,99
Premie Minimumpensioen Werknemer	0,00	41,10	0,00
Premie Minimumpensioen Zelfstandigen	0,00	23,65	0,00
Maandelijks WelvaartsBonus	3,92	3,92	3,92
Totaal brutobedrag	1 172,64	1 237,39	1 180,83
Belastbaar bedrag	1 172,64	1 172,64	1 180,83
Bedrijfsvoorheffing	- 5,19	- 5,19	- 0,00
Nettobedrag	1 167,45	1 232,20	1 180,83
Aan u te betalen	1 167,45	1 232,20	1 180,83

Ook de andere gepensioneerden die zich tot ons wendden kregen dezelfde verklarende brief begin februari 2017 toegestuurd. Ook zij namen nadien geen contact meer op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Wij ontvingen hieromtrent ook geen verdere klachten meer. De gepensioneerden waren gerust gesteld.

Bovendien heeft de FPD zijn verontschuldigen aangeboden. Dit draagt bij tot het herstel van het vertrouwen van de burger in de dienstverlening van de FPD. De Ombudsman looft deze spontane verontschuldigen.



Patrick Raes - pensioenskundige

Conclusie 2

Het belang van een correcte en duidelijke communicatie kan niet genoeg onderstreept worden. Deze dossiers tonen dit nogmaals aan. Een gebrek aan duidelijkheid kan heel wat negativiteit en onrust teweegbrengen bij de betrokkenen, zeker wanneer het gaat om een kwetsbare groep zoals de gepensioneerden die moeten rondkomen met een minimumpensioen.

Ook in vorige jaarverslagen en in het bijzonder in ons Jaarverslag 2013, p. 63 en volgende hebben wij al meermaals gewezen op het belang van een goede en transparante communicatie. Wij blijven er bij de pensioendiensten op aandringen om in alle gevallen een aangepaste informatie aan de gepensioneerden aan te bieden. Hierbij dienen zij gebruik te maken van de kanalen die zij ter beschikking hebben. In elk specifiek geval afzonderlijk moet een afweging gemaakt worden van welke vorm of welke vormen van communicatie het meest geschikt is / zijn om de gepensioneerden in te lichten. Soms is een gelijktijdig gebruik van de website, facebook, twitter,aangewezen. In andere gevallen is dit niet voldoende en is een meer gerichte actie nodig via Mypension of brief of mail.

Een belangrijke vorm van communicatie is het telefonisch onthaal van de gepensioneerden. Wij hebben gemerkt dat dit telefonisch onthaal niet altijd zo vlot verloopt. Vaak zijn er op het gratis nummer 1765 lange wachtrijen of worden mensen uiteindelijk na lang wachten niet bediend. Meer en meer worden wij geconfronteerd met gepensioneerden die ons meedelen dat zij, wanneer zij uiteindelijk iemand aan de lijn krij-

gen op een onvriendelijke manier behandeld worden. Wij hebben hieraan een afzonderlijke bespreking in dit Jaarverslag gewijd: zie onder Transversaal, "Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765".

Conclusie 3

Ook de Minister van Pensioenen, de heer Daniel Bacquellaine werd in de Kamer geconfronteerd met de gebrekkige communicatie over deze Regeringsmaatregel. De Minister antwoordde dat ook hij meende dat de communicatie beter kon en dat hij vroeg om een aanpassing ervan. Ook hij heeft er bij de FPD op aangedrongen "er in de toekomst over te waken dat elke aanpassing goed wordt uitgelegd, zodat dergelijke problemen zich niet meer voordoen"¹⁷.

¹⁷ Kamer, 4de zitting van de 54ste zittingsperiode, Commissie voor de sociale zaken, CRABV 54 COM 616, 14 maart 2017: samengevoegde vragen van de heer Servais Verherstraeten over "de communicatie van de Federale Pensioendienst" en Jan Sporen over de "inhaalpremie" : pagina 1-2

Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast

Dossier 30305

De feiten

De heer Dierick woont reeds 5 jaar wettelijk samen met zijn partner, die géén eigen inkomsten heeft. Hij zelf heeft een pensioen als werknemer én een pensioen uitbetaald door HR-Rail.

Op 25 september 2012 schreef betrokkene een brief naar de FPD waarin hij melding maakte dat volgens hem voor zowel de berekening van de bedrijfsvoorheffing als de solidariteitsbijdrage er geen rekening mee gehouden werd dat hij bijna een jaar wettelijk samenwoonde met een partner die zelf geen inkomsten heeft.

Op basis van deze brief vond een aanpassing van de betaling plaats.

In de maand juni 2017 was er een indexatie, maar in plaats van de verwachte verhoging van zijn pensioen krijgt hij nu ineens van de FPD sector werknemers 131,37 euro terwijl zijn maandbedrag voor de maand april 2017 nog 152,91 euro was. Deze vermindering van het netto bedrag van het pensioen is het gevolg van een verhoging van de ingehouden bedrijfsvoorheffing.

In feite was deze verhoging reeds toegepast vanaf mei 2017 maar door het samen betalen van het maandbedrag van het pensioen met het vakantiegeld had de heer Dierick dit niet opgemerkt.

Mijnheer Dierick legt klacht neer bij de eerstelijnsklachtendienst van de FPD.

De eerstelijnsklachtendienst deelt hem op 16 juni 2017 schriftelijk mee dat het een correcte vermindering betreft van zijn netto uit te betalen bedrag. Bovendien wordt hem meegedeeld dat de bedrijfsvoorheffing de afgelopen jaren steeds ten onrechte werd afgehouden op basis van de schaal 'gezinslast' in plaats van de schaal 'alleenstaande'.

De eerstelijnsklachtendienst vermeldt in zijn antwoord aan de heer Dierick dat hij naar de Ombudsdienst Pensioenen kan stappen ingeval hij zich met het antwoord van de FPD niet kon akkoord verklaren.

Op 27 juni 2017 legt de heer Dierick klacht neer bij de Ombudsdienst Pensioenen. Hij begrijpt er niets meer

van. Hij woont al meer dan 5 jaar wettelijk samen en nu opeens wordt hij beschouwd als een alleenstaande.

Bedenkingen

Uit de brief van de eerstelijnsklachtendienst van de FPD blijkt dat de samenwonende partner niet als ten laste wordt beschouwd, terwijl dit eerder in zijn dossier ten onrechte gebeurde.

Na onderzoek komt de Ombudsdienst Pensioenen wat de bedrijfsinhouding betreft tot de tegenovergestelde conclusie.

De rechtsleer¹⁸ leert ons dat de personenbelasting aan het begin van de 21ste eeuw hervormd werd.

De expliciete bedoeling was om de voorheen bestaande verschillen tussen de diverse samenlevingsvormen tot een minimum te herleiden. Zo blijkt uit de parlementaire voorbereiding van de Wet 10 augustus 2001 houdende hervorming van de personenbelasting dat een van de krachtlijnen van de toenmalige hervorming erin bestond de "neutraliteit ten opzichte van de samenlevingsvorm" na te streven.

Op het vlak van de inkomstenbelastingen worden gehuwden en wettelijk samenwonenden sinds het aanslagjaar 2005 met elkaar gelijkgesteld (art. 2, § 1, 2° WIB 1992): "1.2 (...) De wettelijk samenwonenden worden gelijkgesteld met gehuwden, en een wettelijk samenwonende wordt gelijkgesteld met een echtgenoot."

Dit betekent dat de fiscale bepalingen die gelden voor gehuwden, ook van toepassing zijn op wettelijk samenwonenden¹⁹, zelfs indien die bepalingen dit niet telkenmale uitdrukkelijk voorzien. Met de notie 'echtgenoot', wordt dus, naargelang van het geval, de gehuwde of de wettelijk samenwonende bedoeld.

Een rechtstreeks gevolg daarvan is dat de bedrijfsvoorheffing op het pensioenbedrag van de wettelijke samenwonende gepensioneerde wiens samenwonende partner over geen eigen inkomsten beschikt

¹⁸ Parl. St. Kamer 2000-01, DOC 50-1270/001, 7 en 68; ibid., 1270/006, 7; Parl. St. Senaat 2000-01, nr. 2-832/3, 3; zie voor de rechtsleer ter zake, o.m. R. ROSOIX, "La réforme de l'impôt des personnes physiques. Entrée en vigueur progressive de la loi du 10 août 2001 portant réforme de l'impôt des personnes physiques. Un élément à maîtriser", *RGF* 2001, 369-393; L. VANDENBERGHE, "De hervorming van de personenbelasting", *RW* 2001-02, 1301-1314; F. VANISTENDAEL, "De belastinghervorming gewikt en gewogen", *AFT* 2001, speciaal nummer, 62-67; J.-P. BOURS en N. CHAUVIN, "La loi du 10 août 2001 portant réforme de l'impôt des personnes physiques", *JT* 2002, 177-189; W. DEFOOR, "De hervorming van de personenbelasting – Beknopte analyse van een fiscaal meerjarenplan", *TFR* 2002, nr. 223, 551-565

¹⁹ De wettelijke samenwoning wordt geregeld door artikel 1476 van het Burgerlijk Wetboek.

berekend moet worden volgens de schaal ‘met gezinslast’ (Schaal II).

Het lijkt ons niet logisch dat in het betaaldossier van de heer Dierick waarin de afhouding van de bedrijfsvoorheffing correct was, plots bij de betaling van zijn werknemerspensioen voor de maand mei 2017 de bedrijfsvoorheffing op zijn pensioen blijkbaar zonder enige gegronde reden veranderd werd van Schaal II “met gezinslast” naar schaal I “alleenstaande”. Met andere woorden er werd in het verleden wel rekening gehouden met de wettelijke samenwoning voor wat betreft de inhouding van de bedrijfsvoorheffing.

Wij stellen ons de vraag of de het automatisch terugzetten van de fiscale toestand naar de situatie waarbij de partner als niet meer ten laste van de heer Dierick wordt beschouwd, het gevolg is van de uitbetaling van het vakantiegeld in de maand mei 2017.

In dit kader is het van belang te weten dat de FPD het percentage van de bedrijfsvoorheffing bepaalt ingeval er nog andere wettelijke pensioenen uitbetaald worden door een andere pensioendienst. Het grootste gedeelte van het wettelijk pensioen van de heer Dierick wordt uitbetaald door HR-Rail. De “nieuwe” door de FPD stelsel werknemers vastgestelde fiscale toestand zal doorgegeven worden aan HR-Rail. Onze klager zal zich dus ook daar aan een vermindering van zijn netto-bedrag mogen verwachten.

Wij vroegen aan de heer Dierick in het kader van ons onderzoek een attest waaruit blijkt dat hij nog steeds wettelijk samenwoont. Betrokkene heeft ons dit attest overgemaakt.

Wij stellen na ontvangst van het attest vast dat er in de signaletiek²⁰ die wordt gebruikt door de FPD en die gekoppeld is aan het Rijksregister geen wettelijke samenwoning te zien is, terwijl het in het Rijksregister (wat blijkt uit het attest verstrekt door de gemeente) wel zeer duidelijk vermeld wordt dat er samenwoning is. Dat lijkt ons een indicatie dat er in de “Signaletiek” afdeling “gezinssamenstelling” van Theseos, de computerapplicatie van de FPD, geen ruimte voorzien is voor de wettelijk samenwonende.

Dit zou de reden kunnen zijn waarom het betaalprogramma van de FPD automatisch de gezinslast voor wat betreft de wettelijke afhoudingen, verwerpt.

²⁰ Met signaletiek wordt hier bedoeld de historiek van de gegevens (de zogenaamde signaletische gegevens) die betrekking hebben op de gepensioneerde zoals adres, burgerlijke stand, samenwonenden, ...

In het geval van de heer Dierick, maar ook in andere gelijkaardige gevallen van wettelijke samenwoning kan dit zorgen voor incorrecte berekeningen van de bedrijfsvoorheffing op het pensioen.

De Ombudsdienst stuurde zijn bedenkingen over dit betaaldossier en over de problematiek in het algemeen naar de FPD.

Concreet vroegen wij:

- Of de FPD dit individueel dossier kon nakijken en of hij het nodige kon doen om de toestand van betrokkene recht te zetten. En/of in voorkomend geval de teveel ingehouden bijdrage kon terugbetaald worden.
- Of de FPD in het algemeen ook de oorzaak (wettelijke samenwoning in de signaletiek) van het probleem kon nakijken en/of er in de toekomst een oplossing zou voorzien worden.

Conclusie 1

De FPD antwoordde ons dat hij de solidariteitsbijdrage en de bedrijfsvoorheffing op het pensioen had berekend zonder rekening te houden met de wettelijke samenwoning.

De ten onrechte ingehouden bedrijfsvoorheffing voor de maanden mei 2017 en juni 2017 op het werknemerspensioen en vakantiegeld, zijnde 76,39 euro werd terugbetaald alsook de ingehouden solidariteitsbijdrage (74,06 euro).

De bedrijfsvoorheffing wordt op de betalingen (werknemerspensioen) vanaf de maand juli 2017 terug op juiste basis ingehouden.

Omdat HR-Rail ingeval van cumulatie van verschillende wettelijke pensioenen de correcte percentages van de wettelijke inhoudingen van de SOL²¹, de ZIV²² en de bedrijfsvoorheffing²³ niet zelf vaststelt, heeft de FPD HR-Rail gecontacteerd en de correcte in te houden percentages van de wettelijke inhoudingen meege-deeld.

Als gevolg hiervan werd de inhouding van de solida-

²¹ Artikel 68 ter van de wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen

²² Het beheer van de wettelijke inhouding van 3,55 % (ZIV-inhouding) wordt verricht door de Federale Pensioendienst voor rekening van het RIZIV.

²³ Artikel 4N3 van het KB 14 december 1995 tot wijziging van het KB/WIB 92, op het stuk van de bedrijfsvoorheffing

riteitsbijdrage op het pensioen betaald door HR-Rail stopgezet en de - volgens de FPD - teveel ingehouden SOL ten bedrage van 450,48 euro (bruto) werd aan betrokkene terugbetaald samen met het pensioen van de maand september 2017.

De bedrijfsvoorheffing die op het pensioen van HR-Rail afgehouden werd, was correct. Hier diende dus geen terugbetaling te gebeuren. De reden hiervan is dat de FPD in de maand juli 2017 de verkeerde percentages, die hijzelf toepaste vanaf 1 mei 2017, nog niet doorgegeven had aan HR-Rail.

Conclusie 2

Het probleem stelt zich vooral doordat de FPD zich gefocust heeft op de pensioenwetgeving die bijna²⁴ nooit rekening houdt met de wettelijke samenwoning²⁵.

Namelijk, als het enkel gaat om wettelijke samenwoning (niet gevolgd door een huwelijk) voorziet de wetgeving in het stelsel der werknemers²⁶ niet in de toekenning van afgeleide pensioenrechten, zoals bijvoorbeeld een gezinspensioen als werknemer, een overlevingspensioen of een overbruggingsuitkering. Dit terwijl er op fiscaal vlak wel degelijk rekening moet gehouden worden met de wettelijke samenwoning.

De Federale Pensioendienst sector werknemers²⁷, die bij samenloop van wettelijke pensioenen, instaat voor de bepaling van de percentages van de bedrijfsvoorheffing, maakt dus voor de bedrijfsvoorheffing niet automatisch het onderscheid tussen een alleenstaande pensioen en een alleenstaande pensioen mét gezinslast (ten gevolge van een wettelijke samenwoning).

Het automatisch maken van dit onderscheid zou er kunnen komen door in eerste instantie de wettelijke samenwoning, zoals die ingeschreven is in het Rijksregister, op te nemen in de signaletische gegevens (zie hoger) van de FPD én deze dan achteraf ook effectief te linken aan de betaling van het pensioen.

24 Er bestaan een paar uitzonderingen waarbij wel rekening gehouden wordt met de wettelijke samenwoning: b.v. minstens één jaar gehuwd geweest zijn met de werknemer op het ogenblik van het overlijden. Die voorwaarde is ook vervuld als het huwelijk onmiddellijk werd voorafgegaan door een periode van wettelijke samenwoning en de som van de aansluitende periodes (periode van wettelijke samenwoning + periode van het huwelijk) minstens 12 maanden (één jaar) is.

25 Waarbij de fiscale wetgeving uit het oog verloren werd.

26 En uiteraard ook in de andere wettelijke stelsels

27 Bij de FPD sector ambtenaren doet men dit wel. Bij de toekenning van het overheidspensioen wordt immers geen onderscheid gemaakt tussen een gezinspensioen en een pensioen alleenstaande.

Voor wat betreft onze algemene vraag naar een structurele oplossing van dit probleem werd ons bevestigd dat de FPD bezig is met de ontwikkeling van het project “wettelijke samenwoning”. De bedoeling ervan is het invoeren in zijn betaalprogramma van de melding inzake wettelijke samenwoning.

De eerste stap, zijnde de integratie van de gegevens van wettelijke samenwoning van de KSZ²⁸ in de “signaletiek” van de FPD, zou op vrij korte termijn plaatsvinden. Wij volgen dit nauwlettend op.

Concreet betekent dit dat de FPD werkt aan het probleem, maar dat het momenteel nog niet opgelost is.

Verder is het mogelijk - wat niet impliceert dat dit steeds het geval is - dat de wettelijk samenwonende naar aanleiding van een wijziging van het bedrag van het werknemerspensioen (bijvoorbeeld een indexatie) opnieuw geconfronteerd wordt met foutieve afhoudingen op zijn pensioen.

Kortom – weliswaar wat veralgemeend gesteld - kan elke wettelijk samenwonende waarvan de partner inkomsten heeft die minder bedragen dan 550 euro bruto per maand best de FPD ondervragen of de bedrijfsvoorheffing wel correct is toegepast.²⁹ Verder doen deze wettelijk samenwonenden bij elke wijziging van het pensioenbedrag best navraag bij de FPD of de bedrijfsvoorheffing nog correct is. Dit is momenteel voor deze wettelijk samenwonenden de enige mogelijkheid tot het bekomen van de garantie dat de bedrijfsvoorheffing correct wordt ingehouden.

Conclusie 3

Wij stelden na afsluiting van het dossier van de heer Dierick ook vast dat de regelgeving voor wat betreft de solidariteitsbijdrage en de Ziekte- en invaliditeitsverzekeringsbijdrage niet gelijk loopt met de fiscale regelgeving voor wat betreft het rekening houden met de wettelijke samenwoning.

Een fiscale gezinslast is niet altijd gelijk aan de gezinslast (om de drempel te bepalen) voor de solidariteitsbijdrage (SOL) en de ziekte- en invaliditeitsverzekeringsbijdrage (ZIV).

De definitie van gezinslast voor de solidariteitsbijdrage staat verwoord in artikel 68, § 1, e) van de

28 Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid

29 Het bedrag van 550 euro (in 2018: 562,50 euro) is het maximale bedrag dat kan aanleiding geven tot een vermindering van de in te houden bedrijfsvoorheffing.

Wet 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen: “(...) Als begunstigde met gezinslast wordt beschouwd, naar gelang van het geval

1° de gehuwde begunstigde die samenwoont met zijn echtgenoot, op voorwaarde dat deze laatste geen beroepsinkomsten heeft die de vermindering of de schorsing van een in het pensioenstelsel van de werknemers [of van de zelfstandigen] toegekend rustpensioen zouden tot gevolg hebben, noch een sociaal voordeel geniet toegekend krachtens een Belgische of buitenlandse wetgeving of een als zodanig geldend voordeel toegekend krachtens een regeling die van toepassing is op het personeel van een instelling van internationaal publiek recht;

2° de gehuwde begunstigde die samenwoont met zijn echtgenoot van wie het pensioenbedrag werd vermindert, hetzij met toepassing van artikel 10, § 4 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, hetzij met toepassing van artikel 3, § 8, van 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 [hetzij met toepassing van artikel 5, § 8, van het koninklijk besluit van 23 december 1996 tot uitvoering van de artikelen 15, 16 en 17 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenen];

3° de gehuwde begunstigde die gescheiden leeft van zijn echtgenoot, de ongehuwde begunstigde, de uit de echt gescheiden begunstigde of de langstlevende echtgenoot, op voorwaarde dat hij uitsluitend samenwoont met één of meer kinderen waarvan ten minste één recht geeft op kinderbijslag;

Iedere andere begunstigde wordt beschouwd als alleenstaande begunstigde;”

Artikel 4 van het KB 8 december 2013³⁰ definieert de gezinslast op exact dezelfde manier als hierboven, behalve dat de laatste zin hier niet vermeld wordt.

De term gezinslast wordt dus voor wat betreft de sociale inhoudingen, met name de ZIV en de SOL niet op dezelfde manier gedefinieerd als in de fiscaliteit. Voor deze sociale inhoudingen geldt nog steeds het principe dat er om effectief ingedeeld te worden in het vak “gezinslast” een huwelijk dient te zijn (of indien dit niet het geval is, dat er kinderlast is).

De Ombudsdienst Pensioenen is enkel bevoegd om

30 KB tot uitvoering van artikelen 4 en 13 van de Wet 13 maart 2013 tot hervorming van de inhouding van 3,55 % ten gunste van de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en de solidariteitsbijdrage verricht op de pensioenen

na te kijken of er al dan niet een solidariteitsbijdrage en een Ziekte- en invaliditeitsbijdrage mag afgehouden worden op het wettelijk pensioen. Het behoort daarentegen aan de politiek om de wetgeving op de sociale inhoudingen al dan niet gelijk te schakelen met de fiscale regelgeving met betrekking tot de gezinslast en aldus al dan niet aan te passen aan de moderne samenlevingsvormen.

Reeds in het Jaarverslag 2006 op pagina 175-176 maakten wij de volgende bedenking: “De pensioenreglementering is vandaag de dag nog steeds gestoeld op de klassieke samenlevingsvormen binnen de maatschappij, zoals deze gezien werd tot de laatste decennia van de 20ste eeuw. ‘Gehuwd of anders niets’ zou een motto kunnen zijn van nogal wat toepasselijke bepalingen in de rust- en overlevingspensioenen. Kan deze redenering nog opgaan nu de maatschappij snelle en onomkeerbare veranderingen ondergaat?”

In dit kader citeren wij tevens bijlage 3.4 met als titel “De modernisering van de gezinsdimensie van wettelijke pensioenen” bij het rapport “Een sterk en betrouwbaar sociaal contract- voorstellen van de Commissie Pensioenhervorming 2020-2040 voor een structurele hervorming van de pensioenstelsels” gepubliceerd in juni 2014: “De actuele pensioenstelsels vertrekken van deels achterhaalde gezinsconcepten en normatieve uitgangspunten. Daardoor zijn er heel wat ongerijmdheden in de werking van de systemen van afgeleide rechten³¹.” Wij citeren verder: “De formules van gezins-, overlevings- en echtscheidingspensioenen zijn vandaag aan herziening toe vanwege de belangrijke socio-demografische veranderingen die zich de voorbije 40 jaren hebben voltrokken: de veralgemening van het tweekostwinnerschap, de toename van het aantal echtscheidingen en de groei van het niet-huwelijkse maar duurzame samenlevingsverband. In het tweekostwinnerstijdvak wordt de levensstandaard niet langer bepaald door de kostwinner maar door de arbeidsinkomens van beide partners; *in toenemende mate vallen samenlevingsverbanden niet meer samen met de huwelijkse staat*; samenlevingsverbanden vertonen bovendien een groeiende mate van vluchtigheid en instabiliteit.”

Bijgevolg stellen wij ook de vraag of deze problematiek van de afgeleide pensioenrechten ook niet kan doorgetrokken worden naar de sociale inhoudingen

31 bijlage 3.4 “De modernisering van de gezinsdimensie van wettelijke pensioenen” bij “Een sterk en betrouwbaar sociaal contract- voorstellen van de Commissie Pensioenhervorming 2020-2040 voor een structurele hervorming van de pensioenstelsels”

op de pensioenen en bijgevolg stellen wij ons de vraag of vandaag de definitie van “personen met gezinslast” in de wetgeving inzake de inhouding van de ZIV en de SOL wel nog aangepast is aan de huidige samenlevingsvormen.

Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) – Bewijs dat betrokkene een IGO geniet - Driemaandelijke elektronische doorzending naar energieleveranciers (gas of elektriciteit) om het specifieke sociaal tarief te verkrijgen – Voor andere vrijstellingen of verminderingen, automatische verzending van een papieren attest aan het begin van elk kalenderjaar vanaf het jaar volgend op dat waarin het recht op de IGO ontstaat – Voor het jaar waarin het recht op de IGO ontstaat, verzending uitsluitend op uitdrukkelijk verzoek – Voorlopige verbetering voorgesteld door automatisch verzenden van attest in het jaar waarin het recht op IGO ontstaat

Dossier 30340

De feiten

Begin juli 2017 ontving Mevrouw Leurquin een beslissing van de FPD waarin haar vanaf 1 augustus 2017 een IGO (Inkomensgarantie voor ouderen) wordt toegekend. Haar dochter belt de volgende dag naar de pensioendienst om te informeren naar het attest “vermindering gas en elektriciteit” voor de begunstigden van deze uitkering.

Hoewel in de beslissing op dit punt niets wordt vermeld, weet mevrouw Leurquin dat er een sociaal tarief voor de levering van gas en elektriciteit bestaat aangezien haar overleden echtgenoot gedurende zijn leven hiervan genoot.

De FPD antwoordde aan mevrouw Leurquin dat zij in augustus 2017, de maand vanaf dewelke de IGO verschuldigd is, een “papieren” attest zal ontvangen. Het is echter niet mogelijk om het automatische attest vóór begin 2018 te verzenden.

Bedenkingen

Wij ontdekken in de reactie op de dochter van de gepensioneerde verwarring tussen twee categorieën van sociale voordelen (sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas enerzijds en de andere verminderingen en vrijstellingen anderzijds) die verband houden met het genot van de IGO.

Deze korting wordt automatisch toegekend via het project “geharmoniseerde sociale statuten”, een om-

vangrijk project dat door de Regering aan de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) werd toevertrouwd en als doelstelling heeft dat de betrokkenen een aantal sociale voordelen kunnen genieten zonder dat er administratieve formaliteiten moeten vervuld worden.

Kortom de Regering heeft de KSZ ermee belast aan de instanties die aanvullende rechten toekennen een beveiligde, snelle en betrouwbare raadpleging aan te bieden van de gegevens die nodig zijn voor een correcte vaststelling van deze rechten.

Naast de raadpleging van de authentieke bronnen die prioritair blijft, heeft de KSZ dus een zogenaamde buffergegevensbank aangelegd waarin trimestriële informatie die vaak wordt gebruikt als basis voor de toekenning van de afgeleide rechten op een geactualiseerde manier tijdelijk wordt bijgehouden.

De database is sinds medio 2016 in productie en wordt gebruikt voor :

- de automatische toepassing van het sociaal tarief voor de levering van aardgas en elektriciteit aan bepaalde categorieën van klanten (FOD Economie): het zogenaamde SOCTAR-project van de FOD Economie in samenwerking met de energieleveranciers.
- de verwerking van de aanvullende rechten in de drinkwatersector in Vlaanderen (AquaFlanders, VMM)
- de verwerking van voordelen op gemeentelijke niveau.

Andere use cases zijn in voorbereiding.

Het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas:

Wat betreft de automatische toepassing van het sociaal tarief voor de levering van aardgas en elektriciteit wordt volgens de website van de FOD Economie de informatie dat betrokkene behoort tot een categorie die recht geeft op een sociaal tarief elektriciteit of aardgas echter niet meteen overgemaakt aan de energieleveranciers. De energieleveranciers worden elke 3 maanden geïnformeerd over de begunstigden van het sociaal tarief. Deze mededeling van de FOD Economie omvat:

- de lijst van klanten op wie het sociaal tarief van toepassing is;
- voor welke aansluitpunten (elektriciteit en aardgas);
- voor welke periode.

De FPD bevestigde ons in dit verband dat er een elektronische gegevensuitwisseling met de FOD Eco-

nomie bestaat. De gegevens waaronder ook de ingangsdatum van de IGO worden rond de 10de van de eerste maand van elk kwartaal aan de FOD Economie bezorgd.

Verder staat er op de site van de FOD Economie te lezen dat het recht op het sociaal tarief altijd ingaat op de eerste dag van het kwartaal waarin het besluit is genomen door de bevoegde instantie (bv. pensioendienst). De beslissingsdatum is meestal ongeveer de datum waarop de begunstigde daadwerkelijk de eerste betaling van zijn uitkering ontvangt.

De mogelijke startdata zijn dus 1 januari, 1 april, 1 juli of 1 oktober en de einddatum is altijd 31 december van het lopende jaar³².

Indien de begunstigde het volgende jaar nog steeds een tegemoetkoming ontvangt, wordt het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas automatisch verlengd.

Andere verminderingen en vrijstellingen die kunnen worden toegekend:

Gepensioneerden die een IGO genieten, kunnen ook verschillende andere voordelen (bijv. preferentiële telefoontarieven, vrijstelling van regionale of gemeentelijke belastingen, De Lijn, ...) genieten.

Voor de attesten waarvan de verwerking niet via de KSZ gebeurt (b.v. De Lijn), wordt in principe vanuit de

FPD in de maand februari automatisch een jaarlijks attest verstuurd naar diegenen die op 1 januari van het jaar een IGO genieten. Dit attest is geldig voor het lopende jaar en vermeldt niet de ingangsdatum van de IGO.

Personen aan wie de IGO na januari van een bepaald jaar wordt toegekend, ontvangen voor dat jaar niet automatisch een papieren attest voor de andere verminderingen en vrijstellingen. Een papieren attest wordt dan alleen op aanvraag verzonden. Dit attest kan rechtstreeks worden gebruikt voor andere instanties die verminderingen of vrijstellingen verlenen.³³ In dit document wordt de effectieve ingangsdatum van de IGO vermeld.

Conclusie

Bij het onderzoek van deze problematiek vroeg de Ombudsman zich af waarom dit document niet automatisch kon worden opgesteld door de FPD, wanneer de IGO wordt toegekend. We hebben de administratie hierover dan ook ondervraagd en stelden voor om bij de beslissing een attest te voegen dit in afwachting dat het project van de KSZ met de bufferinformatie op punt staat.

Wij volgen het dossier op en komen er zo nodig later op terug.

32 In 2012 deed de Federale ombudsman een officiële aanbeveling (OA 12/06) met betrekking tot de certificaten afgegeven door het Directoraat-generaal Personen met een handicap en de relevante bevoegdheden van het Directoraat-generaal Energie van de FOD Economie, met het verzoek om de inhoud van de certificaten aan te passen en de inhoud van de door de FOD Economie aan de energieleveranciers toegezonden gegevens te verduidelijken om ervoor te zorgen dat het sociaal tarief wordt toegekend vanaf de datum waarop de beslissing in werking treedt, en niet vanaf de eerste dag van het kwartaal waarin de beslissing is genomen. <http://www.federalombudsman.be/fr/content/ro-1206>; merk wel op dat op de attesten IGO die de FPD verstuurt aan de FOD Economie de ingangsdatum vermeld staat.

33 Noteer ook dat er door bepaalde organisaties (sociale woningen, ...) ook verminderingen of vrijstellingen worden toegekend indien het totaal bedrag aan inkomsten van betrokkene een bepaalde drempel niet overschrijdt. Hiervoor heeft men dus voor een gepensioneerde van de pensioendienst een attest nodig met melding van het uitbetaalde maandelijkse pensioenbedrag. Voor de vermindering of vrijstelling gaat het dus niet over het feit of men al dan niet een IGO geniet maar wel. Dit attest moet betrokkene jaarlijks zelf aanvragen.



Henk Barremaecker - pensioendeskundige

Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) en verblijf in het buitenland – Voorziene verblijf van minder dan 30 dagen – “Uitzonderlijke omstandigheden” die de onvrijwillige verlenging verantwoorden – Rechtspraak: Inroepen van “overmacht”

Dossier 29049

De feiten

Mevrouw Thiméon geniet een IGO van 390,53 euro per maand. Zij licht de FPD in april 2016 erover in dat zij plande om van 20 mei 2016 tot 20 juni 2016 naar Spanje te gaan. De duur van dit oorspronkelijk voorziene verblijf in het buitenland is bijgevolg 32 dagen.

De FPD licht haar op 26 april 2016 erover in dat dit verblijf de maximale verblijfsduur in het buitenland voor een persoon die een IGO geniet overschrijdt (29 dagen). Haar IGO zal in juni 2016 niet betaald worden. De wetgeving voorziet immers dat de IGO niet betaald wordt vanaf de maand waarin de gepensioneerde in een bepaald kalenderjaar meer dan 29 dagen in het buitenland verblijft.

Mevrouw Thiméon wijzigt haar plannen en vertrekt 6 dagen later op 26 mei 2016. Hierdoor blijft zij binnen de door de wet voorziene maximale termijn van 29 dagen en hoopt op die manier ook in juni haar IGO te ontvangen.

Echter, op 20 juni 2016 kan zij niet terugkeren naar België gelet op haar slechte gezondheidstoestand. Mevrouw Thiméon verblijft bij vrienden in Spanje tot 16 juli 2016.

Het gevolg is dat de FPD de IGO voor de maand juni en de maand juli niet uitbetaalt.

Mevrouw Thiméon was er echter van overtuigd dat haar langere verblijf in het buitenland het gevolg was van uitzonderlijke omstandigheden buiten haar wil. Zij vraagt bijgevolg aan de FPD een uitzondering op de regels met betrekking tot het verblijf in het buitenland.

De FPD beslist op 2 september 2016 niet in te gaan op haar verzoek en bevestigt dat de IGO voor de maanden juni en juli 2016 niet betaalbaar is.

Bedenkingen

De Ombudsman onderzocht dit dossier vanuit twee invalshoeken. Moest enerzijds de FPD geen rekening houden met de oorspronkelijke bedoeling van betrok-

kene om de toegelaten duur van 29 dagen te respecteren maar hierin niet slaagde door omstandigheden buiten haar wil? Anderzijds, bestaat er rechtspraak die inzicht geeft in de omstandigheden die een langer verblijf in het buitenland wettigen.

De Ombudsman vroeg aan betrokkene naar beschikbare informatie over de medische omstandigheden die haar niet toelieten om op de voorziene datum naar België terug te keren.

Naast het medisch attest van de Spaanse arts die haar onderzocht tijdens haar verblijf in Spanje bezorgde mevrouw Thiméon ons een attest van de medische opvolging door haar huisarts. Dit attest bevestigt het medisch advies van de Spaanse arts en dus de onmogelijkheid om terug naar België te komen om medische redenen.

De regelgeving 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 dagen per kalenderjaar;

2° het verblijf in het buitenland gedurende dertig al dan niet opeenvolgende dagen 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 dagen per kalenderjaar of langer, voor zover uitzonderlijke omstandigheden dit verblijf wettigen en op voorwaarde dat het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Pensioenen hiertoe de toelating heeft verleend.”

Men vindt hier bijgevolg geen nadere omschrijving van wat onder “uitzonderlijke omstandigheden” moet worden verstaan.

In recente rechtspraak van de hoven en rechtbanken vindt de Ombudsman evenwel een andere piste die tot een positieve oplossing in het dossier van mevrouw Thiméon kan leiden.

Deze rechtspraak (meer bepaald een arrest van het Arbeidshof van Brussel van 19 november 2011) stelt dat de gepensioneerde die een IGO geniet beroep kan doen op “overmacht” in geval van onvrijwillige verlenging van zijn verblijf in het buitenland.

Zoals gedefinieerd door het Hof van Cassatie in zijn arrest van 22 februari 2010 is er “overmacht” wanneer een gebeurtenis zich voordoet buiten de wil van de persoon die deze niet kon voorzien of vermijden.

Dit arrest stelt overigens dat het begrip overmacht restrictiever is en verschilt van “uitzonderlijke omstandigheden”. Dit betekent dan ook dat wanneer overmacht vastgesteld wordt er zeker sprake is van “uitzonderlijke omstandigheden” gelet op het feit dat dit laatste een ruimere betekenis heeft.

In dit dossier kunnen wij stellen dat mevrouw Thiméon zich verplicht zag om haar verblijf in het buitenland te verlengen ingevolge een dwingend medisch advies. Het dossier bevat het medisch attest dat overigens bevestigd werd door haar huisarts.

Het arrest gaat verder. Het stelt dat het Hof zich niet moet buigen over het voornemen en de planning van de reis, dit wil zeggen de intenties van de partijen gaan onderzoeken. Met andere woorden wanneer een geldig medisch attest wordt voorgelegd is er zelfs geen reden om na te gaan wat de oorspronkelijke bedoelingen van betrokkene waren (omdat de plannen werden vrijdeld).

In elk geval had betrokkene hier de oorspronkelijke bedoeling dat haar verblijf niet langer dan 29 dagen zou duren omdat zij vrijwillig haar vertrek had uitgesteld precies om de grens van 29 dagen te respecteren.

Conclusie

Het dossier werd met deze nieuwe argumenten opnieuw voorgelegd aan het Beheerscomité van de FPD. Op 16 januari 2017 heeft het Beheerscomité beslist om de IGO voor de ganse periode toch uit te betalen (juni en juli 2016). Op 23 januari 2017 ontving mevrouw Thiméon een bedrag van 797,18 euro.

Dit dossier kan als precedent dienen voor andere dossiers. Wanneer een gepensioneerde die een IGO geniet zich verplicht ziet om zijn verblijf in het buitenland onvrijwillig te verlengen en deze verlenging gesteund is op een medische beslissing (zelfs zonder hospitalisatie maar met een medisch attest) dan kan hij bij de FPD overmacht inroepen om zijn IGO niet te

verliezen voor de duur van het overschrijden van de toegelaten 29 dagen zoals voorzien in de wettelijke bepalingen.

Overmacht is er zodra een gebeurtenis zich voordoet buiten de wil van betrokkene die hij niet kon voorzien of vermijden.

Van tafel en bed gescheiden – Recht op het gezinspensioen na “verzoening” van de echtgenoten – Toekenning vanaf 2017 wordt gemakkelijker ingevolge nieuwe instructies van de FOD Binnenlandse Zaken aan de gemeenten

Dossier 30632 (en 24526)

De feiten

De heer en mevrouw Forton genoten sinds november 2012 een gezinspensioen in de regeling voor werknemers.

In augustus 2017 splitst de FPD plots dit gezinspensioen in twee gelijke delen en betaalt aan elk van de echtgenoten een deel uit. Als reden geeft de FPD op dat uit het Rijksregister blijkt dat het koppel sedert 1987 van tafel en bed gescheiden is. Er is inderdaad een vonnis van scheiding van tafel en bed uitgesproken, daarboven hadden de echtgenoten zich destijds ook ingeschreven op een verschillend adres.

De echtgenoten waren hierover zeer verbaasd. Na hun verzoening, die reeds dateert vanaf 1995 is geen sprake meer van een scheiding van tafel en bed. Dit wordt bevestigd door het feit dat zij sedert 4 mei 1995 op hetzelfde adres wonen.

Ondanks het aandringen van het koppel bij de FPD om opnieuw het gezinspensioen uit te betalen aan de man blijft de FPD dit weigeren. Hij vraagt om een vonnis van de rechtbank voor te leggen waaruit blijkt dat de scheiding een einde heeft genomen.

Bedenkingen

Reeds in 2013 heeft de Ombudsman een gelijkaardige klacht onderzocht (dossier 24526)³⁴. Ook in dat dossier weigerde de FPD om het pensioen uit te betalen op basis van het gezinsbedrag na een verzoening die volgde op een scheiding van tafel en bed waarbij ook beide echtgenoten zich hadden ingeschreven op een verschillend adres. De FPD stelde ook toen dat een verzoening niet volstaat en dat het Rijksregister nog steeds de scheiding van tafel en bed vermeldde.

Destijds riep de Ombudsman de hulp in van zijn collega, de federale Ombudsman met de vraag welke stappen er dienden gezet te worden om de inschrijving “scheiding van tafel en bed” uit het rijksregister te weren.

De FOD Binnenlandse zaken antwoordde het volgende.

De scheiding van tafel en bed houdt geen wijziging in van de burgerlijke staat van de betrokken personen (zij blijven immers gehuwd), maar het is een bevestiging van een feitelijke toestand (deze informatie is conform de Onderrichtingen voor het bijhouden van de informatiegegevens in het Rijksregister <http://www.ibz.rn.fgov.be/nl/rijksregister/reglementering/onderrichtingen/>).

Zo wordt in het Rijksregister naast de staat van gehuwde de vermelding van gemaakt van de referenties (datum, rechtscollege) van het vonnis of arrest waarbij de scheiding van tafel en bed uitgesproken is; de datum waarop het vonnis of arrest definitief is, alsook de plaats en datum van overschrijving van het vonnis of arrest in de registers van de burgerlijke stand.

Bijgevolg wijzigt het feit dat de echtgenoten zich later opnieuw verzoenen evenmin de burgerlijke staat, maar gaat het over een bevestiging van een feitelijke toestand, met name het feit ze terug willen samenleven.

34 In die klacht lezen wij: “Omdat de administratie weigert zelfs maar mijn recht op een gezinspensioen te onderzoeken omdat mijn man en ik tot augustus 2013 van tafel en bed gescheiden hebben geleefd. Dit ondanks het feit dat mijn man zijn inkomensvervangende tegemoetkoming verliest omwille van mijn pensioen (voorlopig als alleenstaand) en omdat we OPNIEUW SAMENLEVEN”. Het antwoord van de FPD aan betrokkene luidde: “Ook al woont u samen met uw man, volgens het rijksregister bent u van tafel en bed gescheiden en dus kan u geen gezinspensioen ontvangen.” En verder: “U bent gescheiden van tafel en bed en u moet dit via de rechtbank regulariseren.” Betrokkene meldde nog dat bij navraag op de rechtbank van eerste aanleg werd gezegd dat de rechtbank daarvoor niet dient en dat het bewijs van samenwonen op hetzelfde adres automatisch een einde stelt aan de scheiding van tafel en bed.

De verzoening maakte een einde aan een scheiding van tafel en bed, zonder dat hiervoor verdere voorwaarden zijn voorzien.

Ofschoon dit niet verplicht is voorgeschreven, blijkt dat in de praktijk het einde van een scheiding van tafel en bed soms wordt vastgesteld in een proces-verbaal van verzoening in het kader van de bijzondere procedure tot verzoening in burgerlijke zaken, soms wordt dit vastgesteld bij notariële akte en in uitzonderlijke gevallen in een akte van bekendheid.

In de gevallen dat de betrokken personen over geen proces-verbaal van verzoening, notariële akte of akte van bekendheid beschikken waaruit de verzoening blijkt, kan van het einde van de scheiding van tafel en bed pas melding worden gemaakt in het Rijksregister indien uit een verslag van de wijkagent blijkt dat de betrokken personen opnieuw hun hoofdverblijfplaats hebben op hetzelfde adres (en dus niet op basis van een loutere verklaring van betrokkenen dat zij zich verzoend hebben).

De scheiding van tafel en bed is dus een gerechtelijke procedure die de wederzijdse rechten en plichten van echtgenoten beperkt, zonder het huwelijk te ontbinden. De wetgever heeft deze gerechtelijke procedure ingesteld omdat sommige paren om praktische, persoonlijke of religieuze redenen niet willen scheiden. In de praktijk is deze procedure, die het midden houdt tussen de feitelijke scheiding en de echtscheiding, echter zeldzaam geworden.

Het Burgerlijk Wetboek regelt de scheiding van tafel en bed in de artikelen 308 tot en met 311 quater. De scheiding van tafel en bed is geregeld in de artikelen 1305 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek. Een verzoek om scheiding van tafel en bed wordt op dezelfde wijze behandeld en beoordeeld als een verzoek om echtscheiding.

Een van de gevolgen van de scheiding van tafel en bed is dat beide echtgenoten niet meer gehouden zijn tot de plicht tot samenwonen. Zij hebben de keuze om op hetzelfde adres samen te blijven of op verschillende adressen te verblijven. In het laatste geval betekent het opnieuw samenleven (op hetzelfde adres) van de echtgenoten automatisch een einde van de scheiding van tafel en bed, zonder dat er enige formele voorwaarde wordt gesteld.

Er was derhalve in casu buiten het opnieuw samenwonen geen proces-verbaal van verzoening, notariële

akte of akte van bekendheid vereist om de verzoening van de echtgenoten te bewijzen.³⁵

Op basis van deze informatie heeft de Ombudsman Pensioenen, via tussenkomst van de Ombudsvrouw van de stad Antwerpen, getracht de gemeentelijke overheid de gegevens betreffende de scheiding van tafel en bed te laten wissen. Helaas bleek dit technisch onmogelijk. Deze piste werd dan ook verlaten.

Uiteindelijk werd een praktische oplossing gevonden die verre van volmaakt is. De echtgenoot die geen recht had op het pensioen werd verzocht om een pensioen als feitelijk gescheiden echtgenoot³⁶ aan te vragen. Op die manier zou het pensioen kunnen worden verhoogd tot het gezinsbedrag, dat aan elke echtgenoot voor de helft betaald wordt.

Het probleem is echter niet inhoudelijk opgelost. Het bleef nog steeds onmogelijk voor het gemeentebestuur om het einde van een scheiding van tafel en bed in het Rijksregister te laten opnemen.

Aangezien in 2017 eenzelfde klacht opnieuw aan ons is voorgelegd, zijn wij nagegaan of er sinds 2013 nieuwe elementen zijn.

Uit onderzoek bleek dat een recente nieuwe onderrichting van de FOD Binnenlandse zaken³⁷ duidelijk maakt op welke manier gemeenten informatie over een verzoening na een scheiding kunnen registreren. Er wordt bevestigd dat hiervoor geen nieuw vonnis nodig is. Een dergelijke verzoening houdt geen akte van de burgerlijke stand in.

Om gemeenten in staat te stellen de verzoening na een scheiding van tafel en bed te registreren werd een nieuwe code die het einde van de scheiding aangeeft, toegevoegd in de programma's die worden gebruikt voor de bijwerking van het Rijksregister. Deze mogelijkheid is op 3 januari 2017 in werking getreden.

³⁵ Dit betekent dat als het gescheiden paar nooit aparte adressen heeft gehad, verzoening binnen het koppel des te moeilijker te bewijzen is. Deze moeten beschikken over een "verzoeningsvonnis" (voor de Rechtbank van Eerste Aanleg), een notariële akte of zelfs een akte van bekendheid.

³⁶ Het KB 21 december 1967 tot vaststelling van het algemeen reglement betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers bepaalt in artikel 74, § 2 dat de van tafel en bed gescheiden of de feitelijk gescheiden echtgenoot de uitbetaling van een gedeelte van het rustpensioen van zijn echtgenoot kan verkrijgen. In het pensioenstelsel voor zelfstandigen bestaat een identieke bepaling.

³⁷ FOD binnenlandse Zaken – 9 december 2016 – Onderrichting voor het bijhouden van de informatiegegevens in het Rijksregister van de natuurlijke personen – Burgerlijke staat – IT 120: Verzoening na scheiding van tafel en bed – Suppressie – Weergave in het dossier http://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/nl/rr/instructies/notas-2016/it120_verzoening_na_scheiding.pdf

In de praktijk blijft de informatie over de scheiding van tafel en bed als zodanig behouden in de burgerlijke stand, maar de datum waarop deze werd beëindigd wordt tussen haakjes vermeld.

In het geval van de heer en mevrouw Forton heeft een door de gemeente waar zij woonachtig zijn afgegeven verklaring van burgerlijke staat bevestigd dat laatstgenoemde de ad hoc vermelding heeft laten opnemen in de informatie over de burgerlijke staat van de echtgenoten.

Conclusie

Als gevolg van deze bevindingen heeft de Ombudsdienst Pensioenen de FPD gevraagd om alle pensioenbeslissingen die als "van tafel en bed gescheiden echtgenoten" zijn genomen te vernietigen en het gezinspensioen opnieuw te laten uitbetalen aan de man, zoals tot juli 2017 het geval was.

De FPD heeft ermee ingestemd het gezinspensioen opnieuw betaalbaar te stellen op basis van de elementen die wij hebben verstrekt. De identificatiegegevens betreffende de burgerlijke stand zijn ook aangepast in de gegevens van de pensioendienst

Vertraging in de betaling – Fout begaan door de pensioenadministratie – Betaling van intresten conform artikel 20 van het Handvest of betaling van een schadevergoeding

Dossiers 29612 - 30313

De feiten

De heer Sieuw ontvangt op 4 december 2015 de beslissing van de Federale Pensioendienst dat hij zijn rustpensioen als werknemer kan nemen vanaf 1 december 2016.

In de loop van de maand december 2015 meldt hij dat hij zijn betaling wenst op een welbepaald rekeningnummer. Doch begin september 2016 geeft hij schriftelijk aan de FPD een ander rekeningnummer door.

Zijn pensioen wordt voor de maand december 2016 en januari 2017 niet op de door hem gewenste rekening betaald, maar wel op de oude rekening die inmiddels afgesloten is.

De heer Sieuw begrijpt er niets van. De betaling van

zijn pensioen dringt zich op. De nieuwjaarsperiode en de gebruikelijke maandlasten maken dat hij op zijn rekening in het rood moet gaan. Op 17, 28 en 30 januari 2017 herhaalt hij zijn vraag om betaling op de nieuwe rekening. En op 6 februari 2017, tenslotte, neemt hij ten einde raad contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

Mevrouw Vanessche woont in Zuid-Afrika. Haar pensioen wordt jaarlijks eind december uitbetaald.

Op de talrijke vragen die zij toestuurt aan de FPD via e-mail, krijgt ze geen behoorlijk antwoord.

Een half jaar later, namelijk op 30 juni 2017 klaagt zij ten einde raad bij de Ombudsdienst Pensioenen dat zij de betaling van haar pensioen, ondanks herhaald aandringen, nog steeds niet ontvangen heeft.

Bedenkingen

Wij hebben de betaaldossiers van de heer Sieuw en van mevrouw Vanessche grondig nagekeken.

De aanvraag van de heer Sieuw om betaling op het gewenste rekeningnummer werd, behoorlijk ingevuld en ondertekend, op 7 september 2016 door zijn bankkantoor opgestuurd, ontvangen door de Federale Pensioendienst en in zijn digitaal dossier ingebracht op 9 september 2016.

Aan deze aanvraag werd evenwel ten onrechte geen verder gevolg gegeven. Daardoor werd zijn pensioen voor december 2016, maar ook voor de maand januari 2017 op de oude afgesloten rekening uitbetaald.

Op 17 januari laat de heer Sieuw via het contactformulier op Mypension weten dat hij dit betalingsprobleem graag zo spoedig mogelijk zou opgelost zien. Als bijlage stuurt hij andermaal een afschrift van de originele aanvraag om te betalen op de correcte rekening.

Hij krijgt een geautomatiseerd antwoord van de FPD, waarin hem gemeld wordt dat zijn aanvraag doorge-

BETAALWIJZE
overschrijvingen@sfpd.fgov.be

Federale Pensioendienst - Zuidertoren - 1060 Brussel

Gratis telefoonnummer: 1765
Code van 4 cijfers:
Fax: 02 529 23 15

Website: www.sfpd.fgov.be
Uw dossier op: www.mypension.be

Dossiernummer

Datum
24/01/2017

Geachte heer,

Ik heb uw aanvraag tot betaling van uw pensioen op het rekeningnummer ontvangen.

Op mijn verzoek zal uw financiële instelling nu het vereiste nazicht uitvoeren.

Wees echter niet ongerust. In afwachting, wordt uw pensioen verder betaald zoals voorheen.

Hoogachtend,


Sarah Scaillet
Administrateur-generaal

stuurd wordt naar de hoofdzetel van de bankinstelling en dat zijn pensioen verder zal betaald worden zoals voorheen.

Uiteraard kunnen wij ons indenken dat de heer Sieuw hier niet echt gelukkig mee is. Deze brief geeft hem geen antwoord op zijn bijkomende vragen.

Wat is er gebeurd met de pensioenbetalingen van de maand december 2016 en januari 2017? Als het verder betaald wordt zoals voorheen, wat zal er dan gebeuren met de betaling van het pensioen voor februari 2017? Wanneer mag hij de betaling van zijn achterstallig pensioen ontvangen?

Na het neerleggen van de klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen op 6 februari 2017 nemen wij, omwille van het dringende karakter, dezelfde dag nog telefonisch en schriftelijk contact op met de FPD.

We weten immers uit ervaring dat een teruggekeerde betaling van een pensioen in de praktijk gemiddeld ten vroegste pas een maand later zal betaald worden en uiteraard in dit dossier pas ten vroegste na de effectieve invoering van het nieuwe rekeningnummer.

Wij vragen om de uitbetaling van de teruggekeerde betalingen (december én januari) bij voorrang op de nieuwe rekening te storten en wij vragen ook om bij-

komend aan betrokkene een verklarend antwoord toe te sturen.

Omdat wij in dit dossier toch een ernstige nalatigheid vaststelden, vragen wij ook aan de FPD om na te kijken of de heer Sieuw in aanmerking kan komen voor de betaling van verwijlintersten.

In het dossier van mevrouw Vanessche stelden wij vast dat zij de jaarlijkse betaling in december niet ontvangen had. Bij navraag via e-mail ontving zij daarover een aantal uiteenlopende antwoorden.

Reeds op 2 februari 2017 had zij aan de FPD laten weten dat er problemen waren met de betaling. De terugbetaling van het pensioenbedrag (op de rekening van de FPD) werd ondertussen gevraagd aan de tussenpersoon van de Federale Pensioendienst, namelijk BNP Paribas Fortis.

De betaling van het jaarlijks pensioenbedrag keerde terug op 21 maart 2017, doch op 30 juni 2017 had mevrouw nog steeds de betaling niet ontvangen.

Wij vroegen aan de FPD om na te kijken waarom het zo lang duurde om de jaarlijkse teruggekeerde betaling opnieuw uit te betalen.

Wij vroegen bijkomend om na te kijken of er op de laattijdige betaling wettelijke intresten zouden kunnen betaald worden.

Conclusie 1

In het betaaldossier van de heer Sieuw doet de FPD onmiddellijk het nodige.

Voor de maand januari 2017 was de teruggekeerde betaling nog niet boekhoudkundig verwerkt, doch er wordt een fictieve verwerkingsopdracht³⁸ aangeemaakt en op die basis kan het pensioen van januari 2017 samen betaald worden met het achterstallige pensioenbedrag voor de maand december 2016.

De Federale Pensioendienst stuurt op 8 februari 2017 naar de heer Sieuw een brief waarin hij meedeelt zich te verontschuldigen voor de nadelige gevolgen van het niet tijdig inbrengen van het op 9 september 2016 ontvangen rekeningnummer.

De bedragen voor de maanden december en januari

³⁸ In het kader van het principe van "qui paie mal, paie deux fois"; *Jaarverslag 2008*, p.95

werden effectief op 14 februari 2017 op zijn rekening overgeschreven.

Op 28 februari 2017 werd de heer Sieuw er bovendien over ingelicht dat de FPD hem een bedrag van 24,78 euro inzake verwijlintersten toegekend heeft. In de loop van de maand maart 2017 werden deze interesten op zijn rekening overgeschreven.

In het dossier van mevrouw Vanessche antwoordde de FPD ons dat er inderdaad een probleem geweest was.

De teruggekeerde bedragen worden sinds februari 2017 geïnformatiseerd³⁹ verwerkt. Door een technisch probleem in dit project werd de teruggekeerde jaarlijkse pensioenbetaling van mevrouw Vanessche opnieuw als een jaarlijkse betaling ingegeven en derhalve was de betaling pas voorzien in december 2017.

Dit probleem werd opgelost zodat een nieuwe betalingsopdracht kon gegeven worden op 26 juni 2017. Mevrouw Vanessche ontving uiteindelijk de betaling op haar rekening op 6 juli 2017.

De juridische dienst van de FPD heeft haar er vervolgens op 7 augustus 2017 over ingelicht dat haar een bedrag van 50,88 euro zou betaald worden als intresten.

In deze brief heeft de FPD zich bijkomend verontschuldigd voor de vertraging van de betaling.

Conclusie 2

De Ombudsman heeft reeds meermaals in vorige Jaarverslagen⁴⁰ de laattijdige betaling, de onderbreking in de betaling en de intresten van rechtswege besproken.

In zo goed als alle besprekingen gaat het effectief over de toekenning van verwijlintersten in het kader van het Handvest van de sociaal verzekerde en de laattijdige betaling als gevolg van laattijdige pensioenbeslissingen. Het "Handvest" verwijst immers steeds naar beslissingen voor wat betreft de toekenning van verwijlintersten.

Om vast te stellen of er volgens het "Handvest" ver-

³⁹ Met informatisering van de teruggekeerde betalingen wordt hier bedoeld de verwerking op boekhoudkundig niveau.

⁴⁰ *Jaarverslag 1999*, p. 103; *Jaarverslag 2001*, p. 79; *Jaarverslag 2003*, p. 92; *Jaarverslag 2005*, p.66; *Jaarverslag 2009*, p.73

wijlintresten moeten betaald worden, dienen in het dossier van de heer Sieuw volgende artikels samen gelezen te worden:

“Art. 12. Onverminderd de in specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen vastgestelde kortere termijnen en onverminderd de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, worden de prestaties uitgekeerd uiterlijk binnen vier maanden na de kennisgeving van de beslissing tot toekenning en ten vroegste vanaf de dag waarop de uitbetalingsvoorwaarden vervuld zijn. (...)”

“Art. 20. Onverminderd gunstiger wettelijke of reglementaire bepalingen en de bepalingen van de wet van 25 juli 1994 tot wijziging van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten met het oog op een snellere afwerking van de dossiers, brengen de prestaties, enkel voor de rechthebbenden-sociaal verzekerden, van rechtswege interest op vanaf hun opeisbaarheid en ten vroegste vanaf de datum voortvloeiend uit artikel 12. Indien de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan een instelling van sociale zekerheid is de interest evenwel verschuldigd vanaf het verstrijken van de in artikel 10 bedoelde termijn en ten vroegste vanaf de datum waarop de prestatie ingaat. (...)”

De eerste betaling van het pensioen van de heer Sieuw, als gevolg van de pensioenbeslissing van 4 december 2016, liep vertraging op als gevolg van een betaling op een foutief rekeningnummer waardoor er de facto een te late (correcte) betaling plaats vond. Voor een te late betaling volgend op een beslissing voorziet het Handvest in intresten. De beslissing was tijdig genomen, de betalingsvoorwaarden waren vervuld vanaf 1 december 2016, doch de betaling gebeurde te laat. Het Handvest voorziet hier “van rechtswege intrest vanaf hun opeisbaarheid”.

In het betaaldossier van mevrouw Vanessche moeten we toch eerder spreken van een schadevergoeding in plaats van het betalen van intresten vermits het Handvest van de Sociaal Verzekerde niet in de betaling van intresten voorziet voor dergelijk geval. In dit dossier gaat het immers om een onderbreking in de betaling in plaats van een te late betaling volgend op een beslissing.

De uitbetaling van de vergoeding gebeurde hier omdat de FPD erkende een fout gemaakt te hebben.

Om de grootte van de schadevergoeding te bepalen inspireerde de FPD zich op artikel 43 van de programwet van 8 juni 2008 die bepaalt dat de intresten in sociale zaken 7% bedragen. Tevens bood de FPD zijn excuses aan. Het zich verontschuldigen voor een gemaakte fout en het betalen van een schadevergoeding is volgens de Ombudsdienst Pensioenen een goede werkwijze om het geschade vertrouwen in de pensioenadministratie te herstellen.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft de problematiek van de schadevergoeding reeds eerder uitvoerig besproken in zijn Jaarverslag 2012, p. 106-110.

Wij loven de houding van de FPD die naar aanleiding van onze bemiddeling overgegaan is tot de toekenning van een schadevergoeding bij de vaststelling van een fout in de opvolging van de betaling van een pensioen. Dit betekent dat de pensioendiensten steeds meer doordrongen zijn van het belang van een correcte opvolging en betaling van het pensioen.

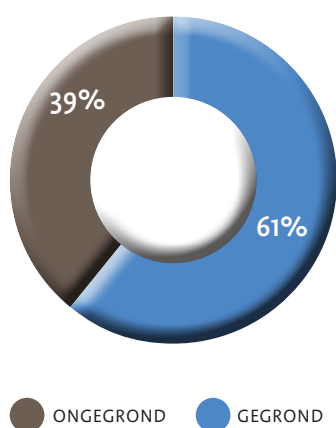
Het toekennen van een schadevergoeding draagt bij tot een versterking van het vertrouwen van de burger in zijn pensioendienst. De burger krijgt zo het besef dat het voor de pensioendienst belangrijk is dat het pensioen correct en tijdig wordt uitbetaald. Hij stelt vast dat wanneer het dan toch fout loopt de pensioendienst alles in het werk stelt om de situatie recht te trekken en de schade poogt zo klein mogelijk te houden, ja zelfs met de toekenning van een schadevergoeding.

FPD betalingsdienst - ambtenarenpensioenen

De FPD heeft als kernopdrachten de toekenning van de werknemers- en ambtenarenpensioenen en de betaling van de werknemers, zelfstandigen- en ambtenarenpensioenen.

Deze afdeling is gewijd aan de betaling van de ambtenarenpensioenen.

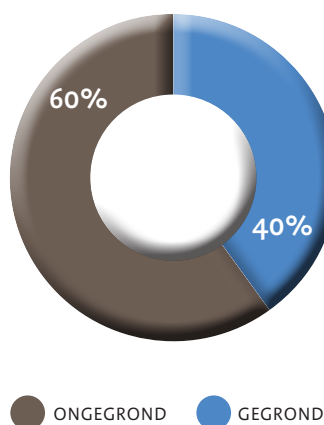
Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ)

Deze pensioendienst kent het pensioenrecht toe aan gewezen zelfstandigen. Zoals hoger vermeld verzekert de FPD de betaling van deze toegekende pensioenrechten van de zelfstandigen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Opmerkelijke dossiers

Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij weigering van het vervroegd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke “vergetelheden”

Dossier 29906

De feiten

Mevrouw Dantine werd 60 jaar in september 2015. Haar oudere echtgenoot is al enkele jaren met pensioen. Zij is van plan om op 1 april 2016 te stoppen met werken als zelfstandige en vraagt op die datum een vervroegd pensioen aan.

Zij kan echter slechts een loopbaan van in totaal 32 jaar (8 jaar als werknemer en 24 jaar als zelfstandige) bewijzen. Dit is onvoldoende om met vervroegd pensioen te kunnen gaan. Ze zal moeten wachten tot ze 65 jaar oud is om haar pensioen te kunnen bekomen.

Zij ontvangt dan ook van de pensioendiensten een weigerende beslissing (op 18 januari 2016 deze van de FPD en op 5 april 2016 deze van het RSVZ).

Mevrouw Dantine begrijpt dit niet zo goed, ondanks de uitleg die zij van de pensioendiensten heeft gekregen. Zij vraagt de ombudsman om dit te verduidelijken.

Bedenkingen

Het dossier van mevrouw Dantine wordt nauwkeurig onderzocht. Ons onderzoek leidt helaas tot dezelfde conclusies als deze van de pensioendiensten: haar loopbaan is te kort om haar in staat te stellen in het jaar van haar 60ste verjaardag met pensioen te gaan. De genomen beslissingen zijn correct en voldoen aan de wetgeving met betrekking tot het vervroegd pensioen.

De aandacht van de ombudsman gaat echter ook uit naar de situatie van de echtgenoot van mevrouw Dantine. Deze laatste ontvangt een gemengd pensioen als werknemer en zelfstandige. De hem betaalde bedragen stemmen overeen met de bedragen als alleenstaande. Moeten deze pensioenen niet herzien worden en gebracht worden op het gezinsbedrag daar zijn vrouw haar activiteiten stopzet?

Het RSVZ wordt op dit punt ondervraagd en na onderzoek blijkt dat inderdaad het gezinsbedrag aan de echtgenoot kan worden toegekend gelet op de verklaring van beëindiging van de activiteit (gepland voor 1 april 2016) die mevrouw Dantine in de loop van december 2015 heeft ingediend.

Blijkbaar is de bevoegde dienst vergeten het dossier van de echtgenoot te onderzoeken. Het RSVZ beschouwt dit als een eenmalige fout. Niettemin is het Instituut van mening dat dergelijke problemen in de toekomst nog zouden kunnen voorkomen. Daarom deelt het ons mee dat het, om eventuele toekomstige fouten te vermijden, een aanvullende controle van de administratieve procedure in dergelijke dossier zal overwegen.

Conclusie 1

De pensioendiensten nemen vrij snel een beslissing over het aan de echtgenoot toe te kennen gezinspensioen. Op 12 april 2017 neemt het RSVZ een beslissing en op 25 april 2017 neemt de FPD een nieuwe beslissing.

De FPD betaalt de achterstallen als zelfstandige ten bedrage van 532,96 euro in april 2017 uit, in mei wordt een achterstallig bedrag van 2.669,89 euro als werknemer uitbetaald.

Het echtpaar ontvangt ook intresten in toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde.

Vanaf mei 2017 bedraagt het gezinspensioen (exclusief vakantiegeld) 1.162,72 euro, een stijging van meer dan 230 euro per maand.

Conclusie 2

Gelukkig zijn dit soort fouten relatief zeldzaam: in de meeste gevallen waarvan de Ombudsman op de hoogte is (zie bijvoorbeeld dossier 30445 in 2016), is het niet of te laat toekennen van het gezinsbedrag niet te wijten aan een administratieve vergissing, maar aan een ontbrekende of te late verklaring van beëindiging van een beroepsactiviteit.

De positieve reactie van het RSVZ, die niet voorbijgaat aan het potentiële risico van herhaling van een loutere “vergetelheid”, moet echter worden toegejuicht. Het RSVZ overweegt derhalve in de toekomst versterkte controlemaatregelen in te voeren om dit foutenrisico zoveel mogelijk te beperken.

Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten

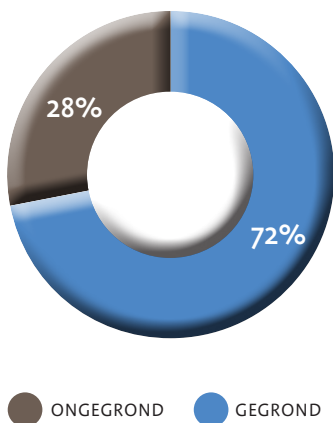
Dossier 28760

Zie FPD toekenningdienst- werknemerspensioenen

RSZ

Vanaf 1 januari 2017 heeft de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) de opdrachten overgenomen tot berekening en uitbetaling van de pensioenen van de overzeese sociale zekerheid.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Opmerkelijke dossiers

Pensioenen die onder het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid vallen - Behandeling van de dossiers sinds begin 2017 ernstig verstoord - Door het management van de RSZ uitgevoerde acties om vertragingen te beperken en het vertrouwen van zijn leden te herstellen

Dossiers 30296 – 29555 – 30247 – 30297 – 29688 – 30454 – 29847 – 30389 – 31020 – 30883 – 30831 – 30494 – 30585 – 30335 – 30574 – 30481 – 30728 en andere

De feiten

Mevrouw Torcelli ontvangt sinds haar 65ste, dus op 1 februari 2017, een rustpensioen als werknemer (persoonlijk en uit de echt gescheiden) van de FPD.

Aangezien haar ex-echtgenoot ook twee jaar lang bijdroeg aan het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid, diende zij op 13 maart 2017 een aanvraag in voor een pensioen van uit de echt gescheiden echtgenoot bij de RSZ (die in januari 2017 fuseerde met het voormalige DIBISS).

Zij verwacht deze betaling binnen een redelijke ter-

mijn te ontvangen, maar ondanks verschillende mondelinge contacten met de RSZ heeft zij na 3 maanden nog geen beslissing ontvangen, laat staan enig pensioenbedrag voor de tewerkstelling van haar ex gedurende zijn periode van aansluiting bij het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid.

De informatie die zij van de betrokken dienst krijgt, is reden tot bezorgdheid: men raadt haar aan nog een beetje geduld te oefenen, aangezien technische problemen in combinatie met een gebrek aan personeel tot vertragingen bij de behandeling van de aanvragen hebben geleid.

Mevrouw Torcelli gaat ermee akkoord te wachten, maar eind juni (dus reeds 5 maanden na de ingangsdatum) is er niets veranderd. Ze wil meer weten en neemt contact op met de Ombudsman.

De RSZ wordt gevraagd naar de status van haar dossier en bevestigt dat een gebrek aan personeel een negatief effect had op de verwerking van pensioendossiers van gescheiden echtgenoten.

Eind juli 2017 bevestigt de RSZ dat het dossier nu volledig is en in behandeling is. Medio augustus 2017 krijgen we echter te horen dat het tekort aan personeel nog steeds een negatieve invloed heeft op de afwerkingstermijn. Bijgevolg kunnen de beslissing en de betaling van het voordeel pas medio september plaatsvinden.

Deze belofte zal echter niet worden nagekomen en de pensioenbeslissing wordt uiteindelijk op 6 november 2017 ter kennis gebracht, waarbij het recht van mevrouw Torcelli wordt vastgesteld op 57,57 euro per maand met ingang van 1 februari 2017.

Andere klachten bereiken de Ombudsdienst, vooral in de eerste 6 maanden van 2017.⁴¹

Een bloemlezing van de overige klachten:

De heer Renmans contacteert de Ombudsdienst op 24 januari 2017. Hij is sinds 1 januari 2017 met pensioen, maar heeft hier nog steeds geen nieuws over ontvangen.

⁴¹ Aangezien de Ombudsdienst Pensioenen een tweedelijns klachtendienst is, worden we pas in een later stadium geconfronteerd met een problematiek, niettegenstaande dat de problematiek waarvan sprake zich reeds voordeed vanaf 1 januari 2017.

Hij meldt ons dat “DIBISS⁴² op geen enkele mail antwoordt” en dat “niemand er de telefoon opneemt”. Ten einde raad is hij zelf ter plaatse geweest, waar hij vernomen heeft dat “alle dossiers vast zitten en dat mijn pensioen ten vroegste in maart zal uitbetaald worden.”

Bovendien heeft hij geen attest voor de mutualiteit ontvangen, waardoor hij niet meer bij een ziekteverzekering aangesloten is. Gezien de problemen met zijn dossier maakt hij zich eveneens zorgen over het pensioen van zijn vrouw, dat op 17 juli 2017 ingaat. Ook zij ontvangt geen informatie meer. Na veelvuldig aandringen door de Ombudsdienst worden beide dossiers gedeblokkeerd op 10 maart 2017. Maar ook de Ombudsman werd tot die datum in de wacht gezet: bij gebrek aan verificateurs door turn-over en ziekte was het dossier van de heer Renmans blijven liggen.

Op 20 december 2017 worden we door mevrouw Loose gecontacteerd. Zij is niet te spreken over het feit dat het weduwepensioen van haar moeder niet wordt betaald: “Het is schandalig dat een weduwe tot nu al 9 maanden moet wachten tot de verwerking en berekening van haar pensioen. Hoe kan zo iemand overleven⁴³ als zij niet krijgt waar ze recht op heeft. Gaan jullie haar huur en maandelijkse lasten betalen. Het is mensonwaardig zoals jullie weduwen behandelen. Ze hebben al geen verdriet genoeg bij het overlijden van de echtgenoot, dat ze nog extra zorgen moeten hebben over hoe ze maand moeten rondkomen zonder volledig pensioen.”

Ze klaagt eveneens het moeilijke contact met de RSZ aan: de dienst is niet bereikbaar via telefoon of mail. De Ombudsdienst Pensioenen vraagt na ontvangst van deze klacht meteen aan de RSZ om het dossier onmiddellijk te behandelen. Mevrouw Loose ontvangt op 22 december de pensioenbeslissing van de RSZ; op 4 januari 2018 wordt het pensioen dat op 1 april 2017 had moeten ingaan uiteindelijk betaald.

Mevrouw Pavarotti contacteert ons op 19 november 2017 in verband met het pensioen van haar man. Hij is net 65 jaar geworden en is dus pensioengerechtigd.

42 In deze tekst worden de termen RSZ, DIBISS en DOSZ door elkaar gebruikt. Op 1 januari 2015 smolt de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ) samen met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO) tot de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS). Op 1 januari 2017 werden bepaalde bevoegdheden en medewerkers van DIBISS overgenomen door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ).

43 Betrokkene ontvangt op dat moment enkel een overlevingspensioen ten laste van de overheid ten bedrage van ongeveer 700 euro per maand.

Aangezien mevrouw altijd huisvrouw is geweest, zijn ze beiden volledig aangewezen op het pensioen van meneer. Het “overzees pensioen” maakt hier deel van uit, aangezien meneer een aantal jaren in Congo heeft gewerkt.

De uitbetaling van dit pensioen stelt echter problemen en dit ondanks de vele telefoontjes van mevrouw Pavarotti. Zij krijgt telkens het volgende antwoord: “de papieren met betrekking tot het pensioen van uw man liggen klaar ter ondertekening. Alleen is de persoon die de papieren moet ondertekenen (...) er bijna nooit o.m. in gevolg van opeenvolgende periodes van ziekteverlof met als gevolg dat er zich een indrukwekkend aantal dossiers ter ondertekening op haar bureau heeft opgestapeld. Bij haar afwezigheid is er niemand die haar vervangt.”

Bovendien wordt haar verteld dat er “momenteel een nijpend tekort aan personeel heerst binnen hun dienst”. Hoewel mevrouw Pavarotti enig begrip voor het personeelstekort kan opbrengen, neemt dit niet weg dat ze het pensioen van haar man dringend nodig hebben. Bovendien kan het overige pensioen niet worden uitbetaald bij gebrek aan de gegevens over het “overzees” pensioen. Mevrouw Pavarotti en haar man zijn bijgevolg aangewezen op een voorlopig pensioen als werknemer, wat natuurlijk heel wat minder bedraagt dan waar ze recht op menen te hebben. Mevrouw Pavarotti vraagt de Ombudsdienst Pensioenen het pensioendossier zo snel mogelijk te deblokken.

Mevrouw Delange dient klacht in bij de Ombudsdienst op 6 november 2017. Zij meent sinds 1 oktober 2017 recht te hebben op een rustpensioen, maar heeft nog steeds niets ontvangen, ook al heeft ze in juni alle nodige documenten aan de bevoegde dienst bezorgd.

Ze heeft hierop een ontvangstbevestiging gekregen, maar verder ontvangt ze geen nieuws meer. Mevrouw Delange is niet te spreken over het feit dat ze zo lang op haar pensioen moet wachten en over de bereikbaarheid van de dienst: “Ik probeer al sinds ongeveer 6 weken iemand te bereiken op de vermelde telefoonnummers maar steeds wordt ik onmiddellijk doorverbonden met het contactcentrum van de RSZ die reeds tweemaal een dossier⁴⁴ aangemaakt heeft (...): deze dossiers worden telkenmale afgesloten met de mededeling dat de dienst voor overzeese sociale zekerheid op een andere manier werkt! Het kan toch niet dat er daar niemand is op die dienst die aanwezig is?

44 D.i. een call.

En dit gedurende 6 weken?” Mevrouw Delange vraagt de Ombudsdienst hierover zo snel mogelijk met haar contact op te nemen.

Op 14 juli 2017 ontvangt de Ombudsdienst Pensioenen een klacht van mevrouw Tuynen. Mevrouw Tuynen klaagt over het feit dat 7 maanden na het overlijden van haar echtgenoot, die zes jaar overzees had gewerkt, ze nog steeds geen pensioen heeft ontvangen. Ze heeft nochtans alle formulieren op tijd verzonden om het pensioen te kunnen krijgen. “Na herhaaldelijk telefonisch contact,” zo meldt haar zoon ons, “proberen wij dit pensioen op haar bank te krijgen. Steeds worden wij van het kastje naar de muur gezonden, steeds zijn andere afdelingen verantwoordelijk voor dit dossier, niemand weet iets of belooft ons van alles maar we zien geen vooruitgang. Het laatste nieuws is dat alle papieren⁴⁵ in Hasselt⁴⁶ zijn maar zij hebben weer niets ontvangen. Moedeloos worden wij hiervan. Daarom hopen wij via deze weg een doorbraak te krijgen.”

Uit het onderzoek van de Ombudsdienst bleek dat het privépensioen tijdig uitbetaald werd door de FPD sector werknemers. De betaling van het buitenlands pensioen, beheerd door de RSZ, liet echter op zich wachten. Na tussenkomst van de Ombudsdienst werd het pensioendossier bij de RSZ afgewerkt en doorgegeven aan de FPD.

De HR-manager van commercieel bedrijf dient, voorzien van de nodige volmachten, bij de Ombudsdienst Pensioenen een klacht in op 17 maart 2017 aangezien zij door verschillende gepensioneerde werknemers gecontacteerd wordt met de vraag waarom hun pensioen niet in orde komt. De heer Labello, bijvoorbeeld, ging op pensioen op 1 oktober 2016, maar heeft nog altijd geen betaling ontvangen, “ondanks talloze telefoontjes en een officiële klacht langs de voorziene weg (die tot op heden geen opvolging kreeg)”. De HR-manager voegt nog toe: “onze ex-werknemer zit door zijn spaargeld heen en vraagt nu aan ons financiële tegemoetkoming... Dit kan toch werkelijk niet, wij vragen u dan ook met aandrang om deze zaak uit te klaren.”

De heer Bolle dient op 12 augustus 2017 klacht in aangezien ook hij de betaling van zijn pensioen maar niet ontvangt. Hij meldt ons dat hij alle gevraagde informatie reeds overgemaakt heeft in maart 2017 en dat de eerste betaling normaal gezien had moeten gebeu-

ren in juni 2017. Na telefonisch en schriftelijk contact met de RSZ, staat hij nog geen stap verder. Het enige dat hij te horen krijgt is “uw dossier ligt op de stapel”.

Mevrouw Brufen stuurt op 5 juli 2017 een klacht in betreffende de betaling van haar overzees pensioen. Ze heeft haar pensioenaanvraag in januari 2017 gedaan en de betaling was voorzien voor 30 juni 2017. Ze heeft echter niets ontvangen. De dienst contacteren, lukt niet: “Het is gewoon onmogelijk telefonisch contact te hebben, de lijnen zijn constant bezet. Op mijn mails die ik aan verschillende adressen gestuurd heb krijg ik gewoon geen antwoord.”

Mevrouw Blazoen meldt ons op 6 september 2017 dat zij haar pensioenaanvraag bij de FPD en de ex-DOSZ tijdig heeft ingediend. Van de FPD ontvangt ze de betaling van haar pensioen, maar het deel van het pensioen dat ze van de ex-DOSZ moet krijgen, komt maar niet in orde. Ondertussen is ze afhankelijk van het OCMW dat haar pensioen met voorschotten bijpast tot aan het leefloon. Ze meldt ons: “De DOSZ daarentegen liet tot op heden zelfs niet weten of en hoeveel pensioen ik als ex-echtgenote (...) te goed heb. De ambtenaren daar negeren de oproepen van de medewerkers van OCMW & en mijn mutualiteit beantwoorden geen mails, zijn telefonisch quasi onbereikbaar, beweren dat bepaalde stukken van het dossiers niet ontvangen zijn, schijnen geen toegang tot de kruispuntbank te hebben...”. Haar ex-man heeft vorig jaar dezelfde problemen gehad, wat ertoe leidt dat mevrouw zich afvraagt “Wat is daar -structureel?- aan de hand?”. Door tussenkomst van de Ombudsdienst werd haar pensioen, samen met de achterstallen, uiteindelijk uitbetaald.

De heer Tolstoi mailt ons zijn klacht door op 9 augustus 2017. Hij heeft zijn pensioen aangevraagd bij de FPD, maar wist niet dat hij een afzonderlijke pensioenaanvraag moest indienen voor zijn pensioen bij de RSZ dienst Overzeese sociale zekerheid. Hij heeft dit dan later gedaan. Doch wanneer hij de RSZ wil contacteren naar aanleiding van de ontvangst van een pensioenaanvraag, lukt dit hem maar niet: “Ik heb verschillende pogingen ondernomen om telefonisch contact met hen op te nemen, ik heb ook twee e-mails naar hen gestuurd die onbeantwoord bleven”. Omdat de FPD inlichtingen van de RSZ nodig heeft voor zijn pensioenberekening, ontvangt meneer Tolstoi in geen van beide stelsels een pensioen. Hij is hier allerminst tevreden over en stelt dan ook op 9 augustus 2017: “Sinds 1 augustus ben ik gepensioneerd, maar tot op heden kan de FPD mijn pensioen niet berekenen we-

⁴⁵ Papieren van de RSZ sector overzeese sociale zekerheid

⁴⁶ Hier wordt bedoeld in het kantoor Hasselt van de FPD sector werknemers, zodat deze het werknemerspensioen zou kunnen berekenen.

gens gebrek aan informatie van de RSZ. Ik vind het niet normaal dat ik nu mijn pensioenbedrag nog niet kan kennen; hierdoor kom ik in de problemen met het uitvoeren van mijn onroerend goed project in het buitenland”.

Mevrouw Yskens tot slot meldt ons op 10 oktober 2017 dat ze nu, 5 maanden na het overlijden van haar man, nog steeds geen overlevingspensioen heeft. Ze heeft nochtans hiervoor het nodige gedaan. In haar klacht meldt ze: “Contact opnemen met de RSZ lukt niet: ik krijg geen antwoord op mijn mail en op mijn een aange tekende brief van 4 juli 2017. Hen telefonisch contacteren lukt ook niet.” Dankzij de tussenkomst van de Ombudsdienst Pensioenen ontvangt ze uiteindelijk haar pensioen, samen met de achterstallen.

Bedenkingen

Naast verschillende schriftelijke bemiddelingsvoorstellen en ondervraging van de stand van zaken hebben de Ombudsmannen Pensioenen ook twee keer deze problematiek besproken met het management van de RSZ.

Het management van de RSZ, dat zich terdege bewust is van de delicate situatie en de groeiende ontevredenheid van zijn leden⁴⁷, gaf aan de Ombudsdienst Pensioenen een omstandige uitleg over alle problemen waarmee zijn diensten te kampen hebben en de reeds genomen en geplande maatregelen om deze op te lossen.

Een eerste oorzaak van de chaotische situatie begin 2017 is de overgang van papieren naar digitale dossiers. In de loop van 2016 heeft DIBISS meer dan 18 miljoen papieren documenten gescand. Deze operatie was ten tijde van de fusie met de RSZ nog niet voltooid: ze duurde eigenlijk tot februari 2017.

Verder bleek dat eens deze operatie was afgerond dat het juiste opgeslagen document terugvinden niet zo eenvoudig was. Het indexereren⁴⁸ van de documenten was niet op een duidelijke en gebruiksvriendelijke manier gebeurd.

Overigens gaven de programma's voor het raadplegen en controleren van elektronische dossiers geen volledige voldoening (ontoereikende prestaties, in-

stabiliteit van het nieuwe systeem, enz.) en technische acties moesten op dit niveau (met behulp van SMALS⁴⁹) worden uitgevoerd.

De tweede oorzaak van de verstoringen was de fusie van de RSZ en DIBISS op 1 januari 2017. De opstartfase in de eerste drie weken van januari 2017 leidde tot onverwachte praktische problemen (onder andere problemen met de algemene mailboxen), waardoor de bestaande achterstand toenam.

Het derde probleem houdt verband met het feit dat de tarieven die gelden binnen het systeem van de overzeese sociale zekerheid werden opgetrokken⁵⁰. De oorspronkelijke aanpassing van de tarieven was voorzien op 1 februari 2017.

De invoering van de nieuwe schalen stuitte op technische moeilijkheden, waardoor de geplande datum van inwerkingtreding moest worden uitgesteld van 1 februari 2017 naar 1 april 2017⁵¹.

Tot slot, maar niet het minst belangrijk, is er het probleem van de personeelstekorten. De pensioenactuariële dienst, die al lang structureel onderbezet is, is onder druk gezet door alle bovengenoemde problemen en legitieme reacties van het publiek.

Hoe reageerde de RSZ op al deze gelijktijdige uitdagingen?

Om het hoofd te bieden aan wat duidelijk een “crisis” kan worden genoemd, heeft het management van de RSZ een crisisaanpak uitgewerkt.

49 Smals is een gemeenschappelijke ICT-organisatie van Belgische overheidsdiensten in de sociale zekerheid.

50 Het koninklijk besluit gebruikt voortaan uniseks sterftetafels om in overeenstemming te zijn met de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie betreffende het beginsel van gelijke behandeling van mannen en vrouwen op het gebied van de sociale zekerheid.

In navolging van de aanbevelingen van het Rekenhof anticipeert dit koninklijk besluit ook op een grondige hervorming van de overzeese sociale zekerheid teneinde het financieel evenwicht ervan te garanderen. De tarieven en schalen die het Pensioenfonds toepast, worden daarom gewijzigd om te komen tot een meer marktconforme rentevoet. Voortaan wordt in plaats van 3,75% een rentevoet van 2% toegepast. De uniseks sterftetafels en de rentevoet van 2% zullen echter niet van toepassing zijn op de bijdragen die bestemd zijn voor de maanden voor de wijziging maar enkel op bijdragen met betrekking tot de maand april 2017 en later.

Deze wijzigingen houden in dat de bijdrage die werknemers momenteel betalen minder pensioen opbrengt op de leeftijd van 65 jaar dan ze zouden ontvangen hebben op basis van de tarieven en schalen die van toepassing waren voor 1 april 2017.

51 KB 15 maart 2017 tot wijziging van het KB 15 september 1965 met betrekking tot de inning van de bijdragen in de regeling voor de overzeese sociale zekerheid en het KB 15 december 1970 tot vaststelling van de door het Pensioenfonds van de Dienst voor de overzeese sociale zekerheid toe te passen tarieven en schalen dat gepubliceerd werd in het Belgisch Staatsblad 22 maart 2017

47 Niet alleen via de Ombudsman Pensioenen, doch ook rechtstreeks ontvangt de RSZ heel wat klachten over deze problematiek.

48 Het indexereren van documenten is het toekennen van kenmerken aan documenten die de inhoud weergeven.

Een werkgroep, onder rechtstreekse aansturing door de Administrateur-generaal van de RSZ, werd opgericht en was samengesteld uit verschillende internen (de verantwoordelijke van de directie organisatie en ontwikkelingen, ICT dienst, dienst overzeese sociale zekerheid) en externen (informatici van de vzw Smals⁵², een externe consultant).

Deze werkgroep begon in april 2017 met een opsomming van alle technische en inhoudelijke problemen. Vervolgens vertaalde de werkgroep elk probleem in acties op korte, middellange en lange termijn. Hierbij werd de nodige aandacht besteed aan de betrokkenheid van het personeel door onder andere sterk in te zetten op projectcommunicatie en het inzetten op dienstvergaderingen.

De meest urgente actie was de werving van contractueel personeel ter ondersteuning van de taken van de pensioenafdeling. Via de Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling Actiris werden 8 jongeren met een startbaanovereenkomst aangeworven.

Deze medewerkers werden bij voorrang ingezet om de achterstand in het indexeren van documenten weg te werken. Voor de reguliere verwerking (vorderingen, betalingen, correspondentie) hebben extra contractuele personeelsleden de teams versterkt.

De crisisgroep heeft ook nagedacht over hoe de processen voor het aanvragen en verwerken van pensioendossiers geoptimaliseerd kunnen worden. Er zijn andere maatregelen genomen om computerprogramma's te stabiliseren en te verbeteren.

Een andere kortetermijnactie die op voorstel van de Ombudsdienst Pensioenen werd gerealiseerd was het doorschakelen van de telefoongesprekken naar een "front office" pool zodat de ambtenaren zich konden concentreren op de behandeling van dossiers en dat telefoons bij afwezigheid en ziekte van een ambtenaar niet onbeantwoord blijven.

Wat de communicatie betreft, heeft de RSZ positief gereageerd op het voorstel van de Ombudsman om een bericht te plaatsen op de website "www.international.socialsecurity.be" om de leden te informeren en zo mogelijk hun angsten weg te nemen.

Vanaf juli 2017 werd op deze site een banner geplaatst met de volgende informatie:

"De behandeling van dossiers verloopt momenteel min-

der vlot door een combinatie van aanpassingen aan de wetgeving en de ingebruikname van een nieuw informaticasysteem. We stellen alles in het werk om de problemen zo snel mogelijk op te lossen."

In januari 2018 is deze tekst nog steeds zichtbaar op de website.

Om te vermijden dat e-mails onbeantwoord blijven – vooral tijdens periodes van ziekte of afwezigheid van medewerkers- (zoals blijkt uit de hoger geciteerde klachten) mogen geen individuele mailboxen meer gebruikt worden bij het behandelen van dossiers. Dossiergebonden mails worden voortaan ontvangen en beantwoord vanuit generieke mailboxen.

In de verschillende contacten met de Ombudsman heeft het management van de RSZ zich bereid verklaard om zo snel mogelijk terug te keren naar een "normale" situatie, d. w. z. een snelle en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de verzekerden garanderen.

Conclusie

Het chronische tekort aan personeel voor de uitvoering van de taken in verband met het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid is nog steeds een netelige kwestie voor het management van de RSZ en de aanwerving van contractuele personeelsleden vult de leemten niet op: in het statutair kader van de dienst gingen in de loop van 2017 opnieuw "voltijdse equivalenten" verloren. Het zal een jaar of twee duren voordat de RSZ er definitief bovenop raakt.

Wat de klanten betreft, zijn (zullen) er al acties op korte (quick wins) en middellange termijn uitgevoerd (worden):

- De ontvangst van de klanten verbeteren door een betere ondersteuning van de Front Office (voor telefoongesprekken) en de fysieke ontvangst van bezoekers ("Joseph II -site");
- Een ontvangstbevestiging per e-mail of per brief aan de leden sturen.

Verdere acties op langere termijn zijn gepland tegen eind 2019:

- Een applicatie ontwikkelen op het portaal waarmee de leden hun bestand online kunnen raadplegen (een equivalent van "MyPension");
- De website gebruiksvriendelijker maken.

De Ombudsman prijst de inspanningen van het management en het personeel van de organisatie om een veelzijdige crisis zo goed mogelijk te beheersen. Het

⁵² Smals is een gemeenschappelijke ICT-organisatie van Belgische overheidsdiensten in de sociale zekerheid.

management van de RSZ gaf aan dat men verwacht dat eind van het jaar 2018 de situatie terug genormaliseerd zou zijn.

Desalniettemin zullen we de ontwikkelingen nauwlettend blijven opvolgen, met name op de volgende punten.

Vraag over de toekenning van intresten:

De Ombudsman hoopt dat de RSZ ingaat op zijn vraag om bij een betaling na de ingangsdatum de spontane toekenning van deze interessen te overwegen, aangezien hij van mening is dat dit een goede manier is om het vertrouwen tussen gepensioneerden en de pensioendienst te herstellen. Het toont ook de bereidheid van een moderne administratie om het publiek te dienen. De geleden verliezen zijn niet alleen financieel (late betaling van het pensioen) maar ook emotioneel (angst ervaren door de gepensioneerde in afwachting van de afronding van zijn dossier).

Daarenboven dient opgemerkt te worden dat wanneer men het Handvest van de Sociaal Verzekerde toepast op de administratieve praktijk⁵³ van de RSZ waarbij de pensioenaanvraag ten vroegste drie maanden voor de ingangsdatum mag ingediend worden, dit geen voldoening voor betrokkene betekent. Er kunnen dan pas ten vroegste intresten toegekend worden vanaf 4 maanden na de aanvraag⁵⁴. Hierdoor zou er ten vroegste een intrest kunnen betaald worden vanaf de tweede maand van het pensioen en is enige compensatie voor de laattijdig uitbetaalde eerste maand nooit mogelijk⁵⁵. In dit kader verwijzen wij de lezer tevens naar de bespreking inzake de Toekenning van intresten uit hoofde van het Handvest van de sociaal verzekerde in dit jaarverslag, deel FPD betaling werknemerspensioenen.

⁵³ Deze praktijk wordt ingegeven door het feit dat men om actuariële redenen het pensioenbedrag pas kan berekenen rond de ingangsdatum.

⁵⁴ Artikel 10 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde stelt dat de instelling van de Sociale Zekerheid binnen de vier maanden na de ontvangst van het verzoek of na het feit dat aanleiding geeft tot het ambtshalve onderzoek beslist. Artikel 12 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde stelt dat de prestaties worden uitgekeerd uiterlijk 4 maanden na de kennisgeving van de beslissing en ten vroegste vanaf de datum waarop de uitbetalingsvoorwaarden vervuld zijn. Artikel 20 van het Handvest van de Sociaal Verzekerde op zijn beurt stelt dat voor sociale prestaties "van rechtswege" intresten verschuldigd zijn vanaf hun opeisbaarheid en ten vroegste vanaf de datum voortvloeiend uit artikel 12. Indien de beslissing tot toekenning genomen werd met een vertraging die te wijten is aan (een instelling) van sociale zekerheid is de interest evenwel verschuldigd vanaf het verstrijken van de in artikel 10 bedoelde termijn.

⁵⁵ Indien voor de toekenning van intresten het Handvest van de Sociaal Verzekerde strikt toegepast wordt, kan de vraag gesteld worden of administratieve praktijk van de RSZ om de pensioenaanvraag ten vroegste 3 maanden voor de ingangsdatum te ontvangen nog wel gerechtvaardigd is.

Crisiscommunicatie:

Andere kwesties zijn nog steeds niet helemaal opgelost: hoe kunnen we in een dergelijke crisissituatie transparantere communicatie tot stand brengen?

De Ombudsman is van mening dat de gepensioneerde beter op de hoogte moet worden gehouden van de ontwikkelingen in het oplossingsproces van deze crisis. Bovendien is het aanbieden van excuses essentieel.

Zo is de gepensioneerde er meer van overtuigd dat er rekening wordt gehouden met zijn probleem en dat alles in het werk wordt gesteld om een oplossing te vinden. Zie voor een vergelijking de bedenkingen van JV 2014 (betalingsproblemen bij de CDVU) en JV 2015 (toekenningsproblemen bij het RSVZ).

Wanneer zich een probleem voordoet dat een aanzienlijk aantal gepensioneerden treft, denken we bijvoorbeeld dat het mogelijk is om hen per e-mail of sms te informeren (als deze contactgegevens bekend zijn).

Er kan ook gebruik worden gemaakt van algemene communicatiemiddelen: bijvoorbeeld via een bericht op de website. Op voorstel van de Ombudsman heeft de RSZ een bericht in een banner op internet gezet.

We kunnen ook denken aan meer moderne media zoals Facebook en Twitter. Zie ter illustratie wat de Nederlandse "SVB"-dienst deed toen de implementatie van een nieuwe wetgeving acute problemen veroorzaakte (berichten op Facebook, Twitter en het versturen van informatieve brieven per post,...).

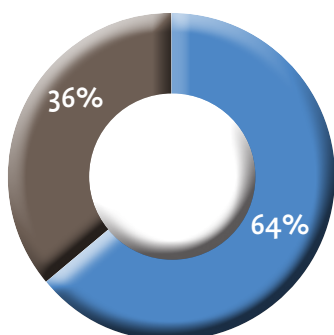


Claude Kalbusch - pensioendeskundige

ETHIAS

Ethias berekent en betaalt ambtenaren-pensioenen.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



ONGEGROND GEGROND

Opmerkelijke dossiers

Wijziging netto pensioenbedrag – Actieve informatieverstrekking ontoereikend – Aanpassing

Dossier 29604

De feiten

Mevrouw Defranne is weduwe en zij is in het genot van een overlevingspensioen in het overheidsstelsel dat uitbetaald wordt door Ethias. Ze heeft bijkomend nog een klein overlevingspensioentje werknemer en vanaf maart 2016 wordt er haar bijkomend door de FPD een rustpensioen werknemer, toegekend op basis van haar persoonlijke loopbaan, uitbetaald.

Vanaf december 2016 wordt opeens haar overheidspensioen met ongeveer 52 euro per maand vermindert. Zij stuurt ons deze klacht:

Bedenkingen

De vermindering van het netto pensioenbedrag bij Ethias was inderdaad een rechtstreeks gevolg van de verhoging van de inhouding van de bedrijfsvoorheffing op het pensioen van mevrouw Defranne.

Als er verschillende pensioenen of renten betaald worden door verschillende instellingen, moet de bedrijfsvoorheffing berekend worden op basis van het totaalbedrag van deze voordelen. Dit ligt voor de hand, op twee pensioenen van bijvoorbeeld 1500 euro en 300 euro moeten er uiteindelijk evenveel afhoudingen zijn als op één pensioen van 1800 euro.

Zoals de naam het aangeeft is de bedrijfsvoorheffing een voorschot op de belasting die uiteindelijk zal verschuldigd zijn. Bij de berekening van de belastingen die effectief moeten betaald worden, wordt er uiteraard ook met beide pensioenen rekening gehouden. De voorheffing moet dus een zo nauwkeurig mogelijke weergave zijn van de definitieve belasting, om zo in de mate van het mogelijke bijkomende betalingen of terugbetalingen te vermijden.

In principe wordt het percentage van de in te houden bedrijfsvoorheffing bepaald door FPD. De FPD deelde ons mee dat hij aan Ethias (en ook aan andere instel-

Pensioen stad Antwerpen pool 2 - Stamnr.: [REDACTED].

Hallo,

Vermits ik door de pensioendienst (Ethias) onvoldoende geïnformeerd werd aangaande een verandering van mijn pensioen wend ik mij tot u.

Ik ben weduwe en ontving tot november 2016 1.387,47 euro van Ethias.

Er was nog een klein bedrag van de Zuidertoren.

Op 14 februari 2016 had ik zelf de pensioen leeftijd bereikt. Het pensioen van de Zuidertoren werd opgetrokken tot ongeveer 150,00 euro waarvan een 30,00 euro van mijn overleden echtgenoot.

Op 1 december 2016 verminderde mijn Ethias pensioen met een goede 52,00 euro. De bedrijfsvoorheffing was gestegen.

Kan u mij meer uitleg geven omtrent die vermindering?
En is dat wel juist?

Graag een antwoord aub.

Groetjes,

1/2

Ethias
Mechelsesteenweg 271
2018 Antwerpen

Uw voorn.: [REDACTED]
Uw naam: [REDACTED]
Uw adres: [REDACTED]
Uw telefoon: [REDACTED]
Uw e-mail: [REDACTED]

Mevrouw [REDACTED]

Nieuwe afrekening van uw pensioen op 1 december 2016

PENSIOEN STAD ANTWERPEN POOL 2 - STAMN

Nieuwe afrekening (Nieuw: afrekening)	
Bruto getaxeerd maandbedrag (basis 100 X index 1.6406)	1.623,83
Bijdrage RIZIV (2)	- 57,65
Relatief maandbedrag	1.566,18
Bedrijfsvoorheffing (15,2 % (2))	178,71
Netto maandbedrag	1.387,47

(1) Dit bedrag zal op uw bankrekening worden toegevoerd.
(2) De werkzame personen met een eventuele aanspraak op een eventuele andere pensioen indien deze instellingen om door de bevoegde instantie aangegeven worden.

Ethias NV - rue des Capucins 34 - 4000 LIEGE - www.ethias.be - info@ethias.be
Verzekeringsonderneming gereguleerd onder het nr. 0106 (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979)
RIZIV Luch RIZIV BE-9904-084-01 - Rekening Belfius Bank - 0072 0010 0078 4416 - BIC: CROCCO33XXX

2/2

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Niet getaxeerd maandbedrag: [REDACTED] jaarlijks: 11.877,84

Bevestiging van uw wettelijke aanspraak

Gedachtewerk: (niet het eventuele voortvloeiende bedrag, maar het bedrag van de bijdrage voor de pensioen) ten laste van de werkzame personen met een eventuele aanspraak op een eventuele andere pensioen indien deze instellingen om door de bevoegde instantie aangegeven worden.

Mogen wij er u aan herinneren dat u ons onmiddellijk dient in kennis te stellen van elke wijziging die zich zou voordoen inzake uw burgerlijke staat, een verlies van kindertoeslag, een adreswijziging of de betalingswijze van uw pensioen.

Bovendien dient u elk financieel voordeel voortvloeiend van een Belgische of buitenlandse wetgeving inzake sociale zekerheid welk u nog niet zou hebben aangegeven onmiddellijk mee te delen.

Wij wensen uw aandacht erop te vestigen dat u vanaf heten geen afzonderlijke afrekening meer zal ontvangen bij een wijziging van uw pensioenbedrag, tenzij het netto bedrag van deze aanpassing een verhoging of een verlaging van maximum €2,5 bedraagt ten opzichte van het vorige maandbedrag van uw pensioen. Indien u toch nog een afzonderlijke afrekening wenst te ontvangen van een dergelijke wijziging, kan u deze via onze diensten op eenvoudig verzoek verkrijgen.

Toepassing van het nieuwe percentage voor de bedrijfsvoorheffing meegedeeld door de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid.
(Nr. 4 van bijlage III van het K.B. tot uitvoering van het wetboek op de inkomstenbelastingen)

AANDACHT, NIEUW ADRES PENSIOENDIENST:
Mechelsesteenweg 271 2018 Antwerpen

Ethias NV - rue des Capucins 34 - 4000 LIEGE - www.ethias.be - info@ethias.be
Verzekeringsonderneming gereguleerd onder het nr. 0106 (KB van 4 en 13 juli 1979, BS van 14 juli 1979)
RIZIV Luch RIZIV BE-9904-084-01 - Rekening Belfius Bank - 0072 0010 0078 4416 - BIC: CROCCO33XXX

lingen die wettelijke pensioenen betalen) trimestrieel het percentage doorgeeft van het in te houden percentage solidariteitsbijdrage⁵⁶ en bedrijfsvoorheffing. Deze gegevens werden digitaal via een automatische gegevensstroom doorgegeven op 1 december 2016 en later ook nog op 13 februari en 3 mei 2017.

Op 1 december 2016 heeft de fiscale dienst van de FPD aan Ethias digitaal opdracht gegeven om het taxatie percentage van de bedrijfsvoorheffing op het pensioen van mevrouw Defranne op te trekken van 11,4 % naar 15,2%. Er moest immers voor het bruto-belastbaar pensioenbedrag ook rekening gehouden worden met de verhoging van het klein gedeelte pensioen dat de FPD uitbetaalt.

Ethias heeft deze vraag uitgevoerd en betrokkene in kennis gesteld van het detail van het pensioenbedrag met een nieuwe afrekening. Ethias stuurde ons tevens een afschrift van de nieuwe afrekening van het pensioen op 1 december 2016.

Deze afrekening is geautomatiseerd, maar toch wel goed opgemaakt. Er wordt duidelijk aangegeven wat het detail van het pensioenbedrag is, waar en bij wie men hiervoor terecht kan, hoe het pensioen betaald

⁵⁶ Het pensioen van betrokkene is niet van die grootte dat er een solidariteitsbijdrage moet op afgehouden worden. Vandaar dat wij verder enkel de aanpassing van de bedrijfsvoorheffing bespreken.

wordt, wat te doen bij wijzigingen van de fiscale- en/of de gezinstoestand, ...

Doch er kan inderdaad opgemerkt worden dat de reden van de verhoging van de afhoudingen ter zake niet zo duidelijk wordt aangegeven. Er wordt enkel aangegeven dat het percentage van de bedrijfsvoorheffing aangepast werd (zie onderaan de mededeling op de 2de pagina) als gevolg van een mededeling door de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid⁵⁷.

Overigens gelet op de tijd die verlopen was tussen het feit dat een aanpassing van de bedrijfsvoorheffing verantwoordde (de toekenning van een nieuw pensioen in maart 2016) en de eigenlijke aanpassing ervan (december 2016) is het begrijpelijk dat betrokkene niet meteen de link tussen beide kon leggen.

Ethias liet ons ook weten dat in het algemeen de gepensioneerden na ontvangst van deze geautomatiseerde afrekeningen contact opnemen om de echte reden van de wijziging van het netto pensioenbedrag te kennen.

⁵⁷ Dit behoort te zijn: "via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid": de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) vormt immers het knooppunt waarlangs informatie kan uitgewisseld worden tussen de verschillende diensten binnen de sociale sector. De KSZ beheert zelf geen data. De beheerder van de informatie blijft steeds bron van deze gegevens.

Toen wij betrokkene in de loop van het onderzoek, in kennis stelden van de oorzaak van de verhoging van de bedrijfsvoorheffing, bedankte betrokkene de Ombudsdienst Pensioenen omdat het haar nu duidelijk was.

Dit stemt tot nadenken. Een betere communicatie ter zake kan onbegrip en misverstand verhelpen.

Conclusie

Wij zijn van mening dat Ethias hier proactiever kon optreden door gedetailleerder aan te geven wat de oorzaak is van de verhoging van de afhoudingen op het pensioen.

De Ombudsmannen hebben hiervoor verder bemiddeld bij Ethias en gesuggereerd om de reden van een dergelijke grondige aanpassing van het pensioenbedrag uitdrukkelijk te vermelden op de afrekening zodat hierover voldoende duidelijkheid zou zijn voor de betrokken gepensioneerde.

Een dergelijke werkwijze leek ons immers een win-win situatie te zijn. Beide partijen hebben hier ongetwijfeld voordeel bij. Gemotiveerde informatie zal de onzekerheid bij de meeste gepensioneerden wegnemen met als direct gevolg dat er minder informatievragen zullen gericht worden aan de administratie.

Ethias ging in op onze suggestie en deelde ons op 26 juni 2017 mee dat een aanpassing van de brieven in die zin momenteel is opgenomen in een ruimer project zodat dit in de (nabije) toekomst zou worden gerealiseerd.



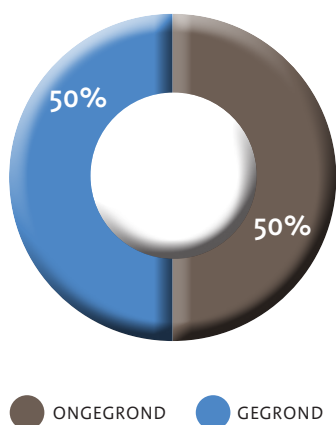
Patrick Uyttersprot - pensioendeskundige

HR-RAIL

De FPD is bevoegd voor de toekenning, de betaling en het beheer van de rust- en overlevingspensioenen van de statutaire personeelsleden van de Belgische Spoorwegen. HR-Rail voert als mandataris van de FPD de betaling ervan uit. Het mandaat is beperkt tot de uitvoering van de pensioenbetaling op basis van betalingsinstructies van de FPD en tot de fiscale en parafiscale inhoudingen en verklaringen.

De toekenning en de betaling van de begrafenisvergoeding maken geen deel uit van de bevoegdheids-overdracht en blijven een bevoegdheid van HR-Rail.

Eindresultaat in de afgesloten dossiers



Opmerkelijke dossiers

Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast

Dossier 30305

Zie FPD betalingsdienst – werknemerspensioenen

Transversale analyses

Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765

We stelden gedurende het jaar 2017 een gevoelige stijging van het aantal klachten over de pensioenlijn 1765 in de ruime zin van het woord vast. Meerdere dagen contacteerden verschillende (toekomstig) gepensioneerden de Ombudsdienst Pensioenen telefonisch met klachten over de bereikbaarheid van de pensioenlijn, zowel vanuit buiten- als binnenland. De klachten gaan van de blokkering van de pensioenlijn over lange wachttijden en het afbreken van het gesprek tot onzorgvuldige dienstverlening.

Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 vanuit het buitenland

Dossiers 29967, 30407, 30201, 30197, 30244, ...

De feiten

De Ombudsdienst ontving klachten van gepensioneerden die in het buitenland wonen en bij wie de 1765-lijn geblokkeerd is omdat het wordt geacht een internationaal servicenummer te zijn en zij hier volgens hun abonnement geen toegang toe hebben. Dit in tegenstelling tot geografische internationale nummers, waar ze probleemloos naar kunnen bellen. Daarnaast klaagden de buitenlandse gepensioneerden over de lange wachttijden.

Op 2 maart 2017 bereikte ons een klacht van mevrouw De Sutter die de pensioenlijn gecontacteerd had vanuit Nederland. Mevrouw De Sutter had tijdens haar oproep lange tijd in de wacht gestaan. Haar operator Ziggo factureerde haar daarop een telefonische oproep van 30 minuten aan 1 euro per minuut vermits het om een “internationaal servicenummer” ging. Haar factuur bedroeg uiteindelijk iets meer dan 30 euro. Mevrouw De Sutter legde klacht neer bij de Ombudsdienst Pensioenen aangezien een internationaal gesprek naar een geografisch Belgisch nummer (bijvoorbeeld een 02-nummer) haar slechts 11 cent per minuut kostte. Zij vond de factuur van Ziggo extreem (en disproportioneel hoog) en vroeg de FPD of zij de kosten niet ten laste wou nemen.

De heer Van Melkebeke legde bij ons klacht neer nadat bleek dat zijn pogingen om de pensioenlijn vanuit Australië te contacteren weinig opbrachten en duur

bleken te zijn. Hij werd bij iedere poging in de wacht gezet en kreeg dan de automatische boodschap te horen dat de wachttijd zeer groot was. Omdat hij uit financiële overwegingen niet lang aan de lijn kon blijven wachten en ook niet via andere kanalen bij de pensioendienst resultaat verkreeg, stuurde hij op 19 juli 2017 een e-mail naar de Ombudsdienst.

Mevrouw Hemelrijck contacteerde de Ombudsdienst op 2 juni 2017. Ze had geprobeerd de pensioenlijn vanuit Spanje te bellen omdat ze problemen had met het lezen en openen van documenten in Mypension. Telkens ze aan de lijn hing, werd ze in de wacht gezet met de boodschap “er zijn veel wachtenden voor u” of “de wachttijden zijn zeer lang”.

De heer Boen probeerde de pensioenlijn eveneens vanuit Spanje te bereiken. Hij was in augustus 2016 naar Spanje verhuisd, maar ontving sinds januari 2017 geen pensioen meer. Hij vermoedde dat er een probleem was met zijn levensbewijs. Hij besloot hiervoor naar de pensioenlijn te bellen, maar moest vaststellen dat zijn oproep geblokkeerd werd. Hij diende daarop klacht in bij de Ombudsdienst. In de daarop volgende briefwisseling vermeldde de heer Boen dat hij ondertussen al 50 euro had gespendeerd in een poging de pensioendienst telefonisch te bereiken.

Ook de heer Backaert probeerde de pensioendienst vanuit Spanje te bellen. Hij wou weten wat de stand van zijn dossier was en wanneer zijn pensioen zou worden uitbetaald. Maar ook hij slaagde er niet in de dienst telefonisch te bereiken. Meneer Backaert diende daarom in juni 2017 klacht in bij de Ombudsdienst.

Bedenkingen

De Federale Pensioendienst hanteert momenteel het servicenummer +32 78 15 1765 voor telefonische oproepen vanuit het buitenland. Zulke nummers worden doorgaans gebruikt door helpdesks. De beller betaalt dan via de telefoonrekening de gewone belkosten en een extra bedrag voor de aanbieder van de betreffende dienst. De kosten om naar dit zogenoemde “niet-geografische” nummer te bellen, kunnen hoger zijn dan de kosten van een gewone oproep naar een zogenoemd “geografisch” vast nummer of naar een mobiel nummer.

Aangezien de problematiek zich gedeeltelijk situeert op het vlak van telecommunicatie, namen wij contact op met onze Belgische collega-Ombudsman bevoegd voor Telecommunicatie. Hij heeft ons gemeld dat volgens het Belgisch Instituut voor postdiensten

en telecommunicatie (BIPT) er geen juridisch beletsel bestaat voor buitenlandse operatoren om servicenummers extra te taxeren. Volgens de Belgische Ombudsdienst Telecommunicatie stuit het blokkeren van internationale servicenummers, wanneer dit in het contract vermeld wordt, juridisch niet op bezwaren. De buitenlandse telefoonoperator is met andere woorden vrij om gelijkaardige nummers zwaarder te taxeren of zelfs te blokkeren.

In dit licht willen wij toch de vergelijking maken met de commerciële helpdesks. In een arrest van het Hof van Justitie (zaak Comtech GmbH) van 2 maart 2017⁵⁸ wordt bepaald dat gesprekken naar een commerciële klantenservice niet duurder mogen zijn dan gesprekken naar een gewoon nummer.

We kunnen het arrest als volgt samenvatten: onder het begrip “basistarief”, als bedoeld in artikel 21 van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG en richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, wordt begrepen dat de kosten van een oproep over het product dat de consument gekocht heeft naar een door een handelaar opgestelde servicelijn niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch of mobiel nummer. Voor zover deze limiet in acht wordt genomen, is het irrelevant of de betrokken handelaar winst haalt uit deze servicelijn.⁵⁹

Conclusie

Ook al geeft het arrest de rechtspraak betreffende commerciële helpdesks weer, toch vinden wij dat eveneens mag verwacht worden dat de kosten van een oproep naar een callcenter van een overheidsinstantie niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch nummer. Bovendien zijn wij van mening dat dit uniek aanspreekpunt steeds bereikbaar moet zijn, ook vanuit het buitenland.

Onafgezien van wie aan de oorzaak van het probleem ligt, stellen wij voor om een oplossing te bieden voor de hoge kosten en blokkeringen door over te schakelen naar een “geografisch nummer”, bijvoorbeeld +32 2 Zo’n verandering zou, ons inziens, geen groot-

⁵⁸ Zie <https://bit.ly/2GIgo8t>

⁵⁹ Zie <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

schalige communicatie vergen indien de overgang geleidelijk aan gebeurt. Bijvoorbeeld door bij de invoering van een geografisch nummer niet onmiddellijk het servicenummer te schrappen. De communicatie over het nieuwe nummer kan dan ook geleidelijk aan aangepast worden.

Zo dit niet mogelijk zou zijn om gegronde reden, lijkt ons dat de FPD op zijn minst het voorstel van mevrouw De Sutter⁶⁰ zou kunnen toepassen. Haar voorstel bestaat erin van bij het begin van het telefoongesprek melding te maken van het feit dat het een internationaal servicenummer betreft dat extra betalend kan zijn en dat het daarenboven mogelijk is dat het tarief hoger ligt dan het tarief voor een gewoon internationaal gesprek.

Wij hebben voor deze problematiek uitgebreid overleg gepleegd met de FPD. De FPD is bereid om samen met zijn provider na te gaan hoe een omschakeling van het 078-nummer naar een geografisch nummer het beste kan verlopen. Ze merken echter op dat deze omschakeling de nodige kosten met zich zal meebrengen. Het 078-nummer zal immers nog geruime tijd operationeel moeten blijven terwijl het geografisch nummer wordt geïmplementeerd om de opvolging binnen de workflow te kunnen blijven verzekeren en de statistieken te kunnen blijven maken. De FPD stelt dat in dit geval een kosten-baten analyse moet uitgevoerd worden.

Een andere oplossing die de FPD voorstelt is om de telefonische oproepen uit het buitenland prioritair te behandelen, m.a.w. voorrang te geven op de wachtlijst, aangezien deze oproepen betalend zijn. Dit zou echter pas mogelijk zijn bij de installatie van de nieuwe software in 2019.

Wat de kostprijs van de oproepen betreft, merkt de FPD op dat zij geen inkomsten ontvangen uit het deel van de extra kosten die aangerekend worden door de operatoren in het buitenland. Integendeel, de FPD betaalt een kleine kost aan provider Proximus voor het gebruik van hun platform en de daarbij horende faciliteiten. Volgens de FPD rekent Proximus, van zijn kant, geen bijkomende kosten aan. Het probleem zou daarom liggen bij de buitenlandse operatoren. Volgens de FPD is er binnen Europa geen strikte reglementering voor dergelijke servicenummers. Dit zet sommige buitenlandse operatoren er blijkbaar toe

aan om een hogere kostprijs voor een oproep naar een dergelijk nummer vanuit het buitenland aan te rekenen.

Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 afdeling FPD in het algemeen

Dossiers 30453, 30187, 29939, 29615, 29550, 30682, 30456, 30590, 30616, 30324, ...

De feiten

De bereikbaarheid van de 1765-lijn stelde in 2017 ook problemen in het binnenland. De gepensioneerden kloegen bij ons over de “lange” wachttijden van de pensioenlijn. Ze waren vooral geërgerd als ze én in de wacht gezet werden én na 20 minuten aan de lijn gewacht te hebben moesten vaststellen dat de verbinding verbroken werd. Bovendien lezen we ook meermaals in onze klachten dat de medewerkers van de FPD die de telefonische oproepen beantwoorden gehaast zijn om het gesprek snel af te handelen. De gepensioneerden kloegen over bijvoorbeeld medewerkers die geënerveerde opmerkingen maakten als ze niet snel hun rijksregisternummer vonden of die hen niet lieten uitspreken.

Voor vele klagers volstaat het als de medewerkers van de Ombudsdienst Pensioenen hun verhaal aanhoren, hen serieus nemen, hen de kans gunnen stoom af te blazen, ... Dit zijn de personen die nadien geen schriftelijke klacht meer indienen. Maar niet iedereen legt zich bij de problemen met de pensioenlijn neer. Wij stellen immers een stijging van de schriftelijke klachten over de bereikbaarheid van de telefoonlijn vast. Van de ontvankelijk door de Ombudsdienst Pensioenen afgesloten dossiers die betrekking hadden op de FPD in 2017 ging bijna 6% over het telefonisch onthaal⁶¹.

Mijnheer Podevijn is een van de gepensioneerden die over deze problematiek bij ons klacht indiende. Hij wou weten waarom hij minder pensioen had ontvangen en belde daarom twee maal naar de pensioenlijn. Hij heeft niemand aan de lijn gekregen. Gedurende telkens 20 minuten luisterde hij naar het bandje dat muziek en de boodschap dat de wachttijd lang was afspeelde. Daarna werd de verbinding verbroken.

⁶⁰ Mevrouw De Sutter heeft uiteindelijk dankzij de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen als commerciële geste 30 euro teruggekregen van haar provider. De FPD is niet ingegaan op haar vraag om terugbetaling van de gemaakte kosten.

⁶¹ Merk op de Ombudsdienst Pensioenen in 2017 geen klachten ontving over de telefonische bereikbaarheid van het nummer 1765 wanneer het ging om zelfstandigenpensioenen (beheerd door het RSVZ).

Mevrouw Van Bever had een gelijkaardige ervaring toen ze vragen had over haar papieren uittreksels en hiervoor naar de pensioenlijn belde. Ze is verschillende keren 20 minuten aan de lijn gebleven om dan de automatische boodschap te horen te krijgen later nog eens terug te bellen. Aangezien haar vraag begon te dringen en ze via andere kanalen ook geen antwoord kreeg, diende ze klacht in bij de Ombudsdienst.

Ook mijnheer Steen stuurde een klacht in over het telefonisch onthaal. Hij klaagde over het feit dat hij herhaaldelijk gedurende een week het telefoonnummer vermeld op de correspondentie van de FPD had gebeld, maar dat hij telkens het bandje te horen kreeg dat melding maakte van de lange wachttijden. Hij mailde naar de Ombudsdienst met de vraag of het bandje nog wel eens werd afgelegd ...

Mijnheer Verstappen stuurde een klacht in nadat hij meermaals de pensioenlijn gebeld had. Hij meldde ons dat hij minutenlang het bandje met de boodschap “wij zijn allen in gesprek” en “de wachttijd is momenteel heel groot” te horen kreeg. Hij is telkens 23 minuten aan de lijn gebleven.

Mevrouw Degrave belde in januari naar de pensioenlijn met een vraag over de raming van haar pensioen. Hier kwam er wel een medewerkster aan de lijn, maar deze gedroeg zich volgens mevrouw Degrave zeer onbeleefd en onvriendelijk. Mevrouw Degrave vond dat ze als “dom” of “seniel” behandeld werd en besloot daarop klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.

Mijnheer Vanderweeën diende dan weer klacht in over het onthaal in zijn gewestelijk kantoor. In de maand september had hij telefonisch een afspraak gemaakt om langs te komen in het kantoor van Hasselt. Daar werd hij zeer onbeleefd ontvangen aan het onthaal. Het bleek dat zijn afspraak niet was doorgegeven, waardoor hij zelfs de kans niet heeft gekregen om een aantal vragen te stellen over zijn pensioendossier.

Mevrouw Marckx was eveneens ontevreden over het telefonisch onthaal. Toen ze de pensioenlijn opbelde met een vraag over haar gemengde loopbaan, kreeg ze naar eigen zeggen te horen dat ze hiervoor te laat contact nam, dat er niets meer van in huis zou komen en dat de persoon die ze aan de lijn had geen tijd had om haar te antwoorden, want die had ander werk te doen.

Mevrouw De Beer werd na een oproep naar de pensioenlijn doorverbonden met een medewerker die

haar voortdurend onderbrak. Telkens als ze haar vraag probeerde te stellen, sneed de medewerker haar de pas af door de vraag voor haar aan te vullen. De vragen die de medewerker suggereerde, waren echter niet de vragen die ze wou stellen. Mevrouw De Beer gaf dit telkens aan en vroeg haar te laten uitspreken, waarop de medewerker volgens haar steeds kregeliger reageerde. Als ze zei teleurgesteld te zijn in de manier waarop het gesprek verliep, antwoordde de medewerker dat hij dit ook was. Uiteindelijk vroeg ze of er een ombudsdienst bestond waar ze terecht kon, waarop de medewerker de verbinding verbrak.

Mevrouw Saeys werd door de RVA doorverwezen naar de pensioendienst. Daar kreeg ze een onbeleefde medewerker aan de lijn, die in eerste instantie meldde dat ze zelf de informatie moest opvragen bij de RVA. Als ze opmerkte dat ze net door deze dienst was doorverwezen, antwoordde de medewerker volgens haar dat dat wel kon zijn, maar dat ze “eerst haar vragen moest ontleden zodat ze snapte naar welke dienst ze zich moest wenden, want dat ze er duidelijk niks van snapte”, waarop hij de verbinding verbrak. Gechoqueerd diende Mevrouw Saeys klacht in bij de Ombudsdienst.

Mijnheer Houtman diende klacht in bij de Ombudsdienst nadat hij met de pensioendienst had gebeld om te vragen hoe hij zijn legerdienst kon laten regulariseren. Hij meldde ons dat hij een onbeleefde medewerker aan de lijn kreeg die zichzelf niet voorstelde en niet wou luisteren naar zijn vraag. Bovendien kreeg hij opmerkingen zoals “van ons zal u geen pensioen ontvangen” te horen. Mijnheer Houtman vond dit “een totaal ongeoorloofde manier van werken”, zeker aangezien de burger “de klant van de pensioendienst” is.

Bedenkingen

Vooreerst benadrukken wij onze appreciatie voor het bestaan van de pensioenlijn als unieke toegangspoort en het feit dat dit nummer voor telefoonoproepen vanuit België gratis is. Daarnaast communiceert de FPD goed over de werking van deze lijn. Zo vermeldt de FPD de piekmomenten bij het telefonisch onthaal op de site, geeft ze de raad het rijksregisternummer bij de hand te houden, meldt ze via de sociale media wanneer de pensioenlijn uitzonderlijk gesloten is, enz.

Bovendien heeft de FPD reeds een aantal interne maatregelen getroffen om de bereikbaarheid van de 1765-lijn te verbeteren. Zo maakt de FPD in de massacommunicatie die ze verstuurt melding van het nummer van het regionale kantoor dat het pensioen-

dossier behandeld heeft zodat de telefoons hierover afgeleid worden naar de regionale bureaus. Daarnaast leidt de FPD telefoons af naar een mini-callcenter voor vragen over fiscale afhoudingen op het pensioen en wordt er extra personeel dat normaal de schriftelijke briefwisseling behandelt ingezet op de pensioenlijn.

Conclusie

Niettemin constateren wij dat we momenteel nog steeds regelmatig klachten over de bereikbaarheid van de pensioenlijn ontvangen. Dit probleem is eveneens gekend bij de klachtendienst van de FPD. De FPD ziet hiervoor een drietal oorzaken: de aandacht voor de pensioenmaterie in de media, het beschikbaar stellen van Mypension en de manier waarop de 1765-lijn gebruikt wordt door de gepensioneerden.

De FPD wijst erop dat de pensioenmaterie al geruime tijd een “hot item” is in het beleid en bijgevolg ook in de pers. Dit leidt ertoe dat steeds meer mensen de pensioendienst met vragen contacteren: “De opeenvolgende veranderingen of aangekondigde veranderingen roepen bij vele burgers (jong en oud) vragen op. De spreidstand tussen wat aangekondigd wordt, wat door de burger gepercipieerd wordt als zijnde in voege en de werkelijke ingangsdatum van de nieuwe maatregel wordt steeds groter.” Omgekeerd stelt de FPD dat als de media-aandacht voor de pensioenen zou afnemen, de druk op de 1765-lijn eveneens zou afnemen. Het aantal oproepen staat dus in direct verband met de mate van aandacht die de pensioenherformingen in de pers krijgen.

Daarnaast leidt het bestaan van Mypension.be ook tot een toevloed aan telefonische oproepen. De burger, ongeacht zijn leeftijd, kan zijn gegevens in Mypension nagaan, wat leidt tot telefoontjes voor bijkomende inlichtingen of om foute gegevens in de loopbaan te melden. Hoe meer gegevens de burger te zien krijgt, hoe meer vragen hij zich kan stellen of hoe meer opmerkingen hij kan formuleren. De FPD is dus eigenlijk het slachtoffer van zijn eigen succes.

Deze oorzaken doen volgens de FPD niet enkel de werkdruk voor de operatoren van de contact centers stijgen, maar ook voor de andere afdelingen van de FPD zoals bijvoorbeeld de briefwisseling en het fysieke onthaal. Dit leidt ertoe dat deze andere afdelingen niet meer kunnen bijspringen om de telefonische oproepen te beantwoorden, wat op zijn beurt voor langere wachttijden op de 1765-lijn zorgt.

Daarenboven trekt de FPD er onze aandacht op dat,

aangezien oproepen naar de 1765-lijn gratis zijn, de burger hier anders mee omgaat dan met een betalend nummer. Aangezien hij niet voor zijn oproep hoeft te betalen, laat de burger de lijn openliggen totdat de oproep wordt aangenomen of belt hij meermaals terug voor verdere inlichtingen over hetzelfde probleem. Als hij een operator te spreken krijgt, neemt hij zijn tijd om zijn verhaal te doen en zijn vragen te stellen, wat de wachttijd voor de andere bellers dan weer doet toenemen.

De volgende cijfers en analyse werden ons door de FPD overgemaakt om de toenemende druk op het telefonisch onthaal te illustreren⁶²:

Het Nederlandstalig Contactcenter departement toekenning:

2017: aantal inkomende oproepen	79.676,
beantwoord	47.726
2016: aantal inkomende oproepen	76.358,
beantwoord	57.164
2015: aantal inkomende oproepen	40.698,
beantwoord	38.255
2014: aantal inkomende oproepen	42.070,
beantwoord	36.892

Uit deze cijfers concludeert de FPD dat “het aantal binnenkomende oproepen voor rechten/ramingen sinds 2016 zeer sterk gestegen is, bijna verdubbeld. Ook het aantal beantwoorde oproepen is sterk gestegen: van ongeveer 37.000 naar 57.000 in 2016 en geschat 48.000 voor 2017.

Het aantal medewerkers die ingeschakeld kunnen worden is onvoldoende (en pensioneringen en ziekte zijn direct voelbaar), de werkdruk is exponentieel gestegen. De bezettingsgraad van de dienst ramingen is minder dan 60% terwijl de stocks geweldig gestegen zijn zodat ook hier geen ruimte is om een handje toe te steken bij de telefonie.”

Het Franstalig contactcenter toekenning:

2017: aantal inkomende oproepen	94.651,
beantwoord	75.644
2016: aantal inkomende oproepen	92.044,
beantwoord	77.527
2015: aantal inkomende oproepen	57.462,
beantwoord	50.359

⁶² Belangrijk: bij de inkomende oproepen zitten ook de personen die hebben afgehaakt en die later een tweede of derde keer teruggebeld hebben en dan wel iemand aan de lijn gekregen hebben.

Uit deze cijfers besluit de FPD dat “ook hier het aantal binnenkomende oproepen bijna verdubbeld is. De medewerkers plooiën zich dubbel om zo veel mogelijk telefoons te beantwoorden maar iedere wijziging in de personeelsbezetting (pensionering, ziekte, dienstverandering) heeft onmiddellijke impact op de afgehandelde telefoons. Het contactcenter helpt ook bij de bezoekersonthaal in de Zuidertoren. De stijgende toeloop daar heeft dan ook weer een negatieve impact op de afhandeling telefonie.”

Het contactcenter van het departement betalingen:

De dienst 1765 (burgers die geen keuze kunnen maken en bij de pool terecht komen):

2017: 339.060 inkomende calls,
beantwoorde calls 220.892

2016: 312.076 inkomende calls,
beantwoorde calls 217.072

De call centers:

2017: 469.843 inkomende calls,
beantwoorde calls 237.211

2016: 456.459 inkomende calls,
beantwoorde calls 247.759

Ook voor deze afdelingen geldt dezelfde problematiek. Daaraan voegt de FPD nog toe dat “bepaalde evenementen (bv aanpassingen, nieuwe fiscale barema’s, vakantiegeld, een probleem bij bepaalde betalingen)” bij de betalingen “direct een enorme massa aan telefoons oplevert die onmogelijk onmiddellijk gemanaged kan worden. Sommige perioden is er een enorme vraag naar duplicata van fiscale attesten, of allerhande inkomensattesten.”

Tot slot merkt de FPD op dat “de inkomende briefwisseling ook een stijging heeft gekend van ongeveer 35 %. Dit maakt dat de medewerkers die de correspondentie doen, niet meer kunnen inspringen bij de telefonie.”

Om de klachten over de pensioenlijn op te kunnen lossen, heeft de Ombudsdienst Pensioenen de FPD gewezen op een aantal *good practices* die door hen zouden kunnen geïmplementeerd worden. Wij hebben ons hiervoor geïnspireerd op enkele belangrijke *good practices* die we terugvinden in het Charter voor klantvriendelijkheid⁶³:

⁶³ http://economie.fgov.be/nl/binaries/charter_klantvriendelijkheid_2012022_tcm325-156986.pdf

- Binnen 2,5 minuten een fysiek persoon aan de lijn krijgen. Indien dit niet mogelijk is, gratis teruggebeld worden;

Deze *good practice* is volgens de FPD niet haalbaar daar de FPD niet over genoeg personeel beschikt om dit te organiseren. Volgens hen verwacht de burger teruggebeld te worden binnen een termijn die voor hen niet realistisch is.

- De onthaalboodschap aanpassen wanneer er iets speciaal gebeurt is;

De FPD meldt ons in 2019, bij de vervanging van de huidige software, op deze suggestie te willen ingaan. Het zal dan ook gemakkelijker worden om de automatische boodschappen aan te passen, waardoor de beller bij zijn oproep meteen een boodschap te horen zou kunnen krijgen dat een bepaald probleem gekend is bij de FPD en wat er aan gedaan kan worden. Zo hoeft de beller niet te wachten tot iemand de hoorn opneemt. Ook voor de medewerkers zou het systeem beter hanteerbaar worden: ze zouden zich dan flexibeler kunnen inloggen volgens hun skills en in functie van het aantal inkomende oproepen.

We hebben eveneens de tip gegeven de beller op de hoogte te houden van de wachttijd. Hiervoor hebben we ons gebaseerd op de studie van de Nederlandse Ombudsman, genaamd “Toets een 1, toets een 2, toets een 3: wat kan ik voor u doen?”⁶⁴. Ook op dit voorstel van de Ombudsdienst Pensioenen wil de FPD ingaan vanaf de vervanging van de huidige software in 2019. De FPD stelt dat het dan mogelijk zal zijn een automatische boodschap af te laten spelen die de beller op de hoogte brengt van de resterende wachttijd en dat het dan tevens mogelijk is om de beller automatisch door schakelen naar een minder bezette wachtlijn.

Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening stelde de Ombudsdienst Pensioenen dat de FPD ook inspiratie kan vinden bij een andere federale overheidsdienst, de RSZ. De klachtenmanager van de RSZ heeft een actieplan voorgesteld op basis van de ontvangen klachten bij de eerstelijnsklachtendienst. Eén van de acties bestaat erin de telefoongesprekken van het contactcenter op te nemen. De opgenomen gesprekken zullen gebruikt worden als algemeen coaching- en begeleidingsinstrument voor de medewerkers en voor het analyseren van klachten. De FPD reageert hierop met de melding dat ze inzetten op een kwalitatieve dienstverlening: de medewerkers van het telefo-

⁶⁴ https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2010-010_1.pdf

nische onthaal krijgen opleidingen over de pensioenmaterie en het telefonische onthaal. Tevens worden er ook opfrissingscursussen gegeven.

Tevens is de FPD zelf ook oplossingsgericht aan de slag gegaan. Zo hebben ze vastgesteld dat het grootste deel van de telefonische oproepen 's ochtends gepleegd worden. De FPD zal daarom de openingsuren aanpassen om de druk tijdens deze periode te verlichten. De telefoonlijnen zullen voortaan vroeger geopend worden: om 8u30 in plaats van 9 uur. Daarnaast heeft de FPD vastgesteld dat het kleinste aantal oproepen binnen komen tussen 16 en 17 uur. Dit openingsuur zal bijgevolg verminderd worden naar minstens 1 dag per week.

Andere pistes die onderzocht worden zijn het introduceren van een chatbot, het versturen van een sms bij de betaling van de assignaties en het beter inzetten van sociale media om informatie te verspreiden. Voorts zoekt de FPD naar manieren om de burger ertoe aan te zetten bepaalde piekmomenten te vermijden, zich eerst online te informeren en alle documenten plus het rijksregisternummer bij te hand te hebben op het moment van de oproep.

Tot slot vroeg de Ombudsdienst Pensioenen of de huidige personeelsbezetting wel voldoende was. De FPD reageerde vooreerst door te stellen dat ze trachten zoveel mogelijk oproepen te vermijden door de leesbaarheid van de documenten te vergroten. Wat de personeelsbezetting betreft werden volgende cijfers meegedeeld:

De centrale contactcenters en de pool 1765 hebben een gemiddelde personeelsbezetting van ongeveer 75% (sommige momenten daalt de bezetting sterk door afwezigheden wegens ziekte).

Het aantal medewerkers bestond uit:

148,3 personen in 2015,

152,03 personen in 2016 en

148,7 personen in 2017.

Hier zijn de medewerkers van de minicallcenters in de productiediensten en gewestelijke kantoren niet bijgerekend.

De FPD meldde tevens dat ze trachten de bezettingsgraad van de contactcenters te verhogen. Hiervoor, zo gaat de FPD verder, moet er echter rekening gehouden worden met de budgettaire mogelijkheden en de andere prioriteiten.

De Ombudsdienst Pensioenen roept dan ook de FPD op een goed telefonisch onthaal waarbij de wachttij-

den voor de burger redelijk blijven als topprioriteit te blijven zien en roept bijgevolg de Pensioenminister op hiervoor de nodige budgettaire middelen ter beschikking te stellen van de FPD.



Nadine Henon - pensioendeskundige

De pensioenregeling voor de achtergebleven echtgeno(o)t(e) bij de afwezigheid van de pensioengerechtigde

Voorwoord

Net als in de twee vorige jaren⁶⁵ ⁶⁶ werd een pensioentem uitgebreid onder begeleiding van de Ombudsman Pensioenen onderzocht door een masterstudente Rechten. In het kader van het project PrakSiS bij de KU Leuven, zijnde een alternatieve masterproefinvulling met stages, onderzocht Ine Van Damme tijdens het tweede semester van het academiejaar 2016-2017 de pensioenregeling voor de achtergebleven echtgenote bij afwezigheid van de pensioengerechtigde.

Wij geven deze studie hieronder in verkorte versie weer. Hier en daar werd de tekst aangepast.

We vertrekken vanuit door de Ombudsdienst Pensioenen behandelde klachten.

Behandelde klachten

In 2011 werd de Ombudsdienst Pensioenen een eerste keer geconfronteerd met de problematiek van een afwezige gepensioneerde. De klacht kwam van een echtgenote wiens man afwezig was. Het gezinspensioen in het werknemersstelsel van haar verdwenen man (de dame had zelf geen eigen beroepsinkomsten waardoor de man oorspronkelijk een gezinspensioen genoot) werd maar voor de helft uitbetaald vanaf het moment dat de dame twijfels uitte over het al dan niet nog in leven zijn van haar man. In het pensioenjargon spreekt men van een gezinspensioen gedeeld door twee. Dat is ook de procedure die men toepast bij een feitelijke scheiding.

Anderzijds kreeg zij pas een overlevingspensioen wanneer de beslissing van verklaring van afwezigheid, een gerechtelijke beslissing die pas uitgesproken kan worden na verloop van meerdere jaren na de verdwijning, werd overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand.

De rechtszoekende vroeg zich af of het zomaar kon dat slechts de helft van het gezinspensioen van haar afwezige echtgenoot aan haar uitbetaald werd. Toen zij aan de pensioendienst nadere toelichting vroeg

⁶⁵ Ellen Devloo, De betaling van het pensioen in het buitenland door de PDOS (nu FPD sector ambtenaren), JV 2015, p. 62 (herwerkte tekst)

⁶⁶ Mariet Defrancq, Interacties tussen het pensioen en het uitoefenen van een beroepsactiviteit – Wat met de opbouw van pensioenrechten? Een gerechtvaardigd verschil in behandeling gelet op de verschillende pensioenstelsels of een effectieve discriminatie?, JV 2016, p. 69 (herwerkte tekst)

over de precieze juridische basis van pensioenregeling in het geval van afwezigheid van een pensioengerechtigde bleken er onduidelijkheden te bestaan over deze juridische basis.

In 2017 werd de Ombudsdienst Pensioenen voor een tweede maal geconfronteerd met de problematiek van de pensioenregeling in het geval van afwezigheid (Dossier 29830).

De heer Daems, een depressieve en suïcidale man was sinds 18 december 1973 verdwenen. De betaling van zijn pensioen werd vanaf het moment dat de FPD sector ambtenaren op de hoogte werd gesteld van zijn afwezigheid geschorst.

Ook in dit dossier kwam het pijnlijk naar voren dat er onduidelijkheden bestaan met betrekking tot de pensioenregeling in het geval van afwezigheid.

De centrale vraag die in dit dossier naar boven kwam was vanaf wanneer er een recht op overlevingspensioen ontstaat in het geval van een gerechtelijke verklaring van overlijden. In dit dossier stelde mevrouw Van Gerven, de langstlevende echtgenote van de heer Daems, zich de vraag waarom zij slechts een overlevingspensioen verkreeg sinds 2009 en niet sinds het verkrijgen van haar eigen pensioen dat inging op 1 juni 1994 (zijnde het moment vanaf de stopzetting van een niet-toegelaten activiteit na de officiële vaststelling van het overlijden).

Zijn echtgenote, mevrouw Van Gerven, had zowel telefonisch als tijdens een zitdag te Aalst contact opgenomen met de FPD sector ambtenaren teneinde te weten te komen waarom zij vanaf haar pensionering op 1 juni 1994 geen overlevingspensioen kreeg uit hoofde van de tewerkstelling van haar afwezige man⁶⁷. Noch telefonisch, noch tijdens de zitdag heeft men haar een afdoend gemotiveerd antwoord gegeven.

Bijgevolg schakelde mevrouw Van Gerven een advocaat in om een gemotiveerd antwoord te bekomen. Vermits ook deze geen antwoord ontving nam betrokkene contact op met de Ombudsdienst Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen drong op 21 april 2017 bij de FPD sector ambtenaren aan op een omstandige motivering betreffende de ingangsdatum van het overlevingspensioen. Na een wachttijd van bijna 5

⁶⁷ Merk op dat vanaf dat ogenblik mevrouw Van Gerven geen beroepsactiviteit meer uitoefende die bij een eventuele toekenning van een overlevingspensioen de betaalbaarstelling ervan zou verhinderen.

maanden ontving de Ombudsdienst Pensioenen op 14 september 2017 een zeer omstandige motivering.

Alvorens het antwoord van de FPD weer te geven, geven wij nog het volgend feitenrelaas mee.

Bij een vonnis van de Rechtbank van Eerste Aanleg van 4 juni 1981 werd de verklaring van afwezigheid van de heer Daems uitgesproken. De toenmalige pensioenwetgeving vervat in het koninklijk besluit nr. 254 van 12 maart 1936 bevatte geen bepaling die de verklaring van afwezigheid gelijkstelde met een overlijden waardoor mevrouw Van Gerven geen aanspraak kon maken op een overlevingspensioen ten laste van de overheid. Haar verzoek om een overlevingspensioen te bekomen werd om deze reden afgewezen. Het is slechts met ingang van 1 mei 1984 dat bij artikel 3, § 1, tweede lid, van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen dat de verklaring van afwezigheid gelijkgesteld wordt met een overlijden.

Bij vonnis van 11 juni 2009 verklaarde de Rechtbank van eerste aanleg van Dendermonde het overlijden van de afwezige echtgenoot van mevrouw Van Gerven overeenkomstig artikel 126 van het Burgerlijk Wetboek.

Op 29 juli 2009, zijnde de maand na het vonnis van verklaring van overlijden, diende mevrouw Van Gerven gelet op het feit dat zij nu over een vonnis beschikte waarbij haar man overleden was verklaard een pensioenaanvraag in teneinde een overlevingspensioen te bekomen. Mevrouw Van Gerven had gehoopt een overlevingspensioen te bekomen met terugwerkende kracht. Doch zij ontving van de FPD sector ambtenaren slechts vanaf 1 juli 2009, zijnde de eerste dag van maand volgend op het feit dat aanleiding geeft tot de opening van het recht (het vonnis van 11 juni 2009).

Terugkomend op de motivering van de FPD sector ambtenaren. Deze gaf het volgende antwoord:

“Bij een vonnis van de Rechtbank van Eerste Aanleg van 11 juni 2009 sprak de rechtbank de verklaring van overlijden uit. De gerechtelijke beslissing tot verklaring van overlijden heeft overeenkomstig artikel 133, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek uitwerking op de datum van overlijden die in het beschikkend gedeelte van dit vonnis werd vastgesteld, in casu 18 december 1973.

Dit impliceert echter niet dat het overlevingspensioen met terugwerkende kracht tot 18 december 1973 uit-

betaald had moeten worden en dat de FPD, binnen de grenzen bepaald door artikel 100, 3° van de op 17 juli 1991 gecoördineerde wetten, tot achterstallen is verplicht ten voordele van mevrouw Van Gerven.

Gezien de heer Daems immers krachtens de gerechtelijke verklaring van overlijden geacht moet worden overleden te zijn op 18 december 1973, moet het recht van mevrouw Van Gerven op een overlevingspensioen vastgesteld worden overeenkomstig het voormelde koninklijk besluit nr. 254 van 12 maart 1936. Overeenkomstig artikel 23, eerste lid van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen is deze wet immers enkel van toepassing op overlijdens vanaf 1 mei 1984.

Overeenkomstig artikel 17 van het koninklijk besluit nr. 254 gaat het overlevingspensioen in op de eerste dag van de maand volgend op “de gebeurtenis die het recht doet ontstaan”. Deze gebeurtenis is niet het overlijden zelf van de heer Daems doch wel het vonnis van 11 juni 2009 tot verklaring van zijn overlijden. Zonder dit vonnis zou immers het recht op overlevingspensioen in hoofde van mevrouw Van Gerven niet kunnen ontstaan. Hieruit volgt dat het overlevingspensioen van mevrouw Van Gerven pas kon ingaan is op 1 juli 2009.”

Deze motivering betreft inderdaad een juridisch correcte interpretatie van de wetgeving. Deze werd door de Ombudsdienst Pensioenen dan ook verstrekt aan mevrouw Van Gerven.

Merk wel op dat vanaf 1 mei 1984 artikel 3, § 1, tweede lid van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering van de pensioenregelingen van toepassing is.

Dit artikel stelt: “Het overlevingspensioen gaat in op de eerste dag van de maand volgend op die waarin de echtgenoot overleden is. Indien de toekenning van het pensioen overeenkomstig artikel 21, § 2⁶⁸ afhankelijk is van het indienen van een aanvraag en indien die aanvraag niet bij de Administratie der Pensioenen is toegekomen tijdens het jaar volgend op de overlijdensdatum of op de geboortedatum van het in artikel 2, § 1, bedoelde postuum kind, gaat het overlevingspensioen evenwel in op de eerste dag van de maand volgend op die tijdens welke de aanvraag

68 Artikel 21 § 1, eerste alinea van de wet van 15 mei 1984 stelt dat de langstlevende echtgenoot niet verplicht is een aanvraag om een overlevingspensioen in te dienen als de overleden echtgenoot reeds gerechtigd was op een rustpensioen dat werd beheerd door de Administratie der Pensioenen. Overeenkomstig artikel 21 § 2 is in de overige gevallen een pensioenaanvraag vereist.

bij de Administratie der Pensioenen is toegekomen.”

Wanneer het overlevingspensioen ambtshalve wordt toegekend is de terugwerkende kracht tot de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden bij een vermiste dus voortaan wel mogelijk. Indien er echter een pensioenaanvraag moet ingediend worden, kan de datum van de indiening van de pensioenaanvraag er toe leiden dat het overlevingspensioen bij een vermiste niet wordt toegekend vanaf de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden.

Volledigheidshalve dienen wij hier op te merken dat algemeen geldt dat in het geval de overledene nog geen rustpensioen genoot dat beheerd werd door de FPD het overlevingspensioen enkel wordt toegekend na het indienen van een aanvraag. Ook in deze gevallen is de datum van de aanvraag bepalend voor de ingangsdatum van het overlevingspensioen.

Nochtans lijkt het feit dat voor het geval van een vermiste persoon het overlevingspensioen enkel wordt toegekend na het indienen van een aanvraag niet zo evident vermits hier eerst de ganse procedure van de gerechtelijke verklaring van overlijden moet doorlopen worden. Voordien kan een aanvraag tot het bekomen van een overlevingspensioen niet ingediend worden.

Doch stelt bij de procedure van de gerechtelijke verklaring van overlijden de rechtbank het overlijden van een vermiste gerechtelijk vast wanneer zij van mening is dat het overlijden van de persoon bewezen is.⁶⁹ De overlijdensdatum kan zowel de dag van de verdwijning zelf zijn als een later tijdstip.⁷⁰ De gevolgen van een gerechtelijke verklaring van overlijden zouden dus kunnen beginnen te lopen op de dag die werd vastgesteld door de rechtbank ware het niet dat er nog een pensioenaanvraag moet ingediend worden.

Herwerkte studie

In een parlementaire vraag van 2010 lezen we dat uit de databank van de Cel Vermiste Personen blijkt dat er in totaal tussen 2007-2010 638 bejaarden zijn verdwenen, waarvan uiteindelijk 504 levend werden teruggevonden. Acht bejaarden waren op datum van 19 oktober 2010 nog steeds vermist.⁷¹

69 Art. 131 BW; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54

70 F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54

71 Vr. en Antw. Senaat 2010-2011, 20 januari 2011, Vr. nr. 5-179 (DE PADT)

Uit een persbericht van 2017 blijkt dat de Cel Vermiste Personen op 21 jaar tijd in totaal 25.600 dossiers heeft behandeld, waarvan er momenteel nog steeds 805 niet opgelost zijn.⁷²

Zoals hierboven beschreven werd de Ombudsdienst Pensioenen in twee recente dossiers geconfronteerd met de problematiek die verband houdt met pensioengerechtigden die afwezig waren.

Dit onderzoek gaat eerst in op de regeling van afwezigheid in het Burgerlijk Wetboek. Het beschrijft daarna het huidige wettelijke kader voor de achtergebleven echtgenoot van vermiste gepensioneerden in de stelsels van de werknemers, ambtenaren en zelfstandigen. Daarna wordt de problematiek van de pensioenregeling in het geval van afwezigheid dieper besproken. Vervolgens worden de huidige administratieve praktijken toegelicht en wordt de vraag gesteld of, en hoe, er eventueel in de noden van de achterblijvende partners wordt voorzien. In een volgend onderdeel wordt er rechtsvergelijkend onderzocht hoe Frankrijk omgaat met de problematiek van afwezigheid. Tot slot wordt er een algemene conclusie verwoord.

Afwezigheid en gerechtelijke verklaring van overlijden

Begrippen: verschil tussen een afwezige en een vermiste

Een afwezige kan worden omschreven als iemand waarvan het onzeker is of hij nog leeft of daarentegen al overleden is.⁷³ Een vermiste of verdwenen persoon daarentegen is iemand waarvan het hoogstwaarschijnlijk zeker is dat hij is overleden, gezien de omstandigheden waarin de persoon verdween, maar wiens lichaam niet kon worden teruggevonden of niet kon worden geïdentificeerd.⁷⁴ Voorbeelden hiervan zijn slachtoffers van een brand, natuurramp of terroristische aanslag, indien kan bewezen worden dat de

72 S. CARDOEN, artikel DeRedactie 3 mei 2017, <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/binnenland/1.2968223>

73 C. DE WULF, *Notarieel vermogensrecht en familiaal vermogensrecht: het opstellen van notariële akten*, Mechelen, Kluwer, 2011, 3; H. DE PAGE en J.-P. MASSON, *Traité élémentaire de droit civil belge*, II, *Les Personnes*, Vol. 1, Brussel, Bruylant, 1990, 349, nr. 363; Y.-H. LELEU, *Droit des personnes et des familles*, Brussel, Larcier, 2016, 51; K. VERSTRAETE, “De hervorming van de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden” in X, *Rechtskroniek voor het Notariaat*, deel 12, Brugge, die Keure, 2008, 5

74 R. DEKKERS en A. WYLLEMAN, *Handboek Burgerlijk Recht*, Antwerpen, Intersentia, 2009, 57; Y.-H. LELEU, *Droit des personnes et des familles*, Brussel, Larcier, 2016, 49-50; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 53; A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Précis de droit de la famille*, 2e editie, Brussel, Bruylant, 2009, 92-93; K. VERSTRAETE, “De hervorming van de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden” in X, *Rechtskroniek voor het Notariaat*, deel 12, Brugge, die Keure, 2008, 5

persoon aanwezig was op die plaats en dat moment.⁷⁵

Afwezigheid

Geschiedenis

Zoals eerder vermeld, kan er ook onzekerheid bestaan over het feit of iemand al dan niet nog in leven is. Voor deze situaties heeft de wetgever de regeling van de afwezigheid uitgewerkt.⁷⁶

De oude regeling over afwezigheid in het Burgerlijk Wetboek had vooral aandacht voor de afwezige en de bescherming van zijn patrimoniale belangen.⁷⁷ Door de uitgebreide bescherming ontstond er vaak een lange situatie van onzekerheid voor de nabestaanden en belanghebbenden.⁷⁸ Dit oude systeem bestond uit een drie stappen systeem (voorlopige beheersmaatregelen, de verklaring van afwezigheid na 4 of 10 jaar met een voorlopige inbezitstelling van de goederen en de definitieve inbezitstelling 30 jaar na de voorlopige inbezitstelling), maar op geen enkel punt werd het overlijden van de afwezige officieel vastgesteld, wat onder andere praktische problemen opleverde voor de pensioenen.⁷⁹

In deze vroegere regeling werd de afwezige nooit geacht overleden te zijn, ongeacht de periode van de afwezigheid.⁸⁰ Het eerste voorstel tot wijziging van de oorspronkelijke regeling dateert van 1923, maar ook daarna volgden verschillende pogingen tot wetswijziging. En dit terwijl onder andere in Italië, Nederland, Zwitserland en Duitsland na een bepaalde tijd een soort van verklaring kan worden uitgesproken die gelijkstaat met een overlijden.⁸¹

Een wetsvoorstel drong zich uiteindelijk op door de tsunami-ramp in Zuidoost-Azië in 2004. Onder de vele slachtoffers bevonden zich immers ook een aantal Belgen, die vermist bleven omdat vele lichamen

niet konden worden geïdentificeerd of teruggevonden. De wetten van 9 en 10 mei 2007 zorgden voor een volledige hervorming van het wetgevend kader voor afwezigheid.⁸²

De regeling bevat nu twee fasen in plaats van drie fasen: in de eerste fase wordt het vermoeden van afwezigheid uitgesproken door de rechtbank en nadien kan in de tweede fase de rechtbank de verklaring van afwezigheid uitspreken. Deze fase wordt door professor Swennen ook wel de fase van het “alsof-overlijden” genoemd.⁸³

Vermoeden van afwezigheid

De persoon ten aanzien van wie een vermoeden van afwezigheid werd uitsproken, wordt geacht nog steeds in leven te zijn.⁸⁴ Anders gezegd, de persoonlijkheidsrechten worden niet beïnvloed door het vermoeden van afwezigheid. Zo blijft het huwelijk, het huwelijksvermogensstelsel en ook de wettelijke samenwoning bestaan.

De periode van vermoeden van afwezigheid was onder het oude recht niet meer dan een feitelijke situatie.⁸⁵ Door de wetswijziging van 2007 kan echter de rechtbank van eerste aanleg het vermoeden van afwezigheid uitspreken op grond van artikel 112 BW. De volledige regeling met betrekking tot het vermoeden van afwezigheid is uitgewerkt in artikel 112-117 BW.

Om een vermoeden van afwezigheid te kunnen uitspreken, moet een persoon reeds drie maanden niet meer verschenen zijn in zijn woon- of verblijfplaats en moet men gedurende minstens drie maanden niets meer van nieuws hebben ontvangen waardoor er onzekerheid ontstaat over het leven of de dood van

75 C. DE WULF, *Notarieel vermogensrecht en familiaal vermogensrecht: het opstellen van notariële akten*, Mechelen, Kluwer, 2011, 3; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54.

76 F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 55.

77 K. SWERTS, “Afwezigheid en vermisten”, TPR 2009, afl. 2, (830) 830; A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Précis de droit de la famille*, 2e editie, Brussel, Bruylant, 2009, 70.

78 C. AERTS, “Afwezigheid en gerechtelijke verklaring van overlijden. Commentaar op de Wetten van 9 en 10 mei 2007”, T. Fam. 2008, afl. 4, (65) 65.

79 F. SWENNEN, *Personenrecht in kort bestek*, Antwerpen, Intersentia, 2005, 16.

80 V. GUFFENS, “De juridische situatie van de achterblijvende echtgenoot van en afwezige persoon: bondige schets van de problematiek”, E. J. 2005, afl. 5, (103) 106.

81 V. GUFFENS, “De juridische situatie van de achterblijvende echtgenoot van en afwezige persoon: bondige schets van de problematiek”, E. J. 2005, afl. 5, (103) 106.

82 Wet 9 mei 2007 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van afwezigheid, BS 21 juni 2007; wet 10 mei 2007 tot wijziging van sommige bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden, BS 21 juni 2007; R. DEKERS en A. WYLLEMAN, *Handboek Burgerlijk Recht*, Antwerpen, Intersentia, 2009, 51; C. AERTS, “Afwezigheid en gerechtelijke verklaring van overlijden. Commentaar op de Wetten van 9 en 10 mei 2007”, T. Fam. 2008, afl. 4, (65) 66; K. VERSTRAETE, “De hervorming van de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden” in X. Rechtskroniek voor het Notariaat, deel 12, Brugge, die Keure, 2008, 7.

83 F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 56.

84 C. AERTS, “Afwezigheid en gerechtelijke verklaring van overlijden. Commentaar op de Wetten van 9 en 10 mei 2007”, T. Fam. 2008, afl. 4, (65) 68; C. DE WULF, *Notarieel vermogensrecht en familiaal vermogensrecht: het opstellen van notariële akten*, Mechelen, Kluwer, 2011, 11; Y.-H. LELEU, *Droit des personnes et des familles*, Brussel, Larcier, 2016, 52; S. STEVENS, *De opsporing en het databaseer van vermiste personen*, onuitg. Masterproef Rechten Ugent, 2009, http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/391/582/RUG01-001391582_2010_0001_AC.pdf, 14; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 11.

85 K. VERSTRAETE, “De hervorming van de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden” in X. Rechtskroniek voor het Notariaat, deel 12, Brugge, die Keure, 2008, 8.

de persoon. Het is dus onvoldoende dat men simpelweg niet meer verschijnt maar er moet daarentegen een onzekerheid bestaan over het al dan niet in leven zijn van de afwezige.⁸⁶ Indien aan deze voorwaarden voldaan is, dan wordt het vermoeden van afwezigheid ingesteld en moet in de behartiging van de belangen van de afwezige worden voorzien.

Het vermoeden van afwezigheid kan op verschillende manieren een einde nemen. Eerst en vooral bestaat de mogelijkheid dat de vermoedelijke afwezige terugkeert of dat men nieuws van hem ontvangt, waardoor de onzekerheid over het in leven zijn van de afwezige wegvalt. Vervolgens bestaat de mogelijkheid dat een gerechtelijke verklaring van overlijden wordt uitgesproken. Ten slotte kan het vermoeden van afwezigheid ook eindigen door een verklaring van afwezigheid.

Verklaring van afwezigheid

Een rechtbank kan een verklaring van afwezigheid uitspreken ofwel wanneer er vijf jaar verstreken zijn sinds het vonnis waarin het vermoeden van afwezigheid werd vastgesteld, ofwel zeven jaar sinds men voor het laatst nieuws heeft ontvangen van de afwezige.⁸⁷ De procedure van verklaring van afwezigheid is een alternatief indien de procedure bij overlijden of de procedure van gerechtelijke verklaring van overlijden niet mogelijk is.⁸⁸

Artikel 121 §2 BW bepaalt dat de beslissing van de rechtbank houdende de verklaring van afwezigheid geldt als een akte van de burgerlijke stand en dus als een akte van overlijden geldt.⁸⁹ Indien de afwezige terugkeert of het bewijs van zijn bestaan geleverd wordt, kan de akte van afwezigheid in dat geval worden verbeterd door een vordering tot verbetering van de akte van de burgerlijke stand. Het huwelijk van de teruggekeerde afwezige blijft echter ontbonden.⁹⁰

86 A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Précis de droit de la famille*, 2e editie, Brussel, Bruylant, 2009, 71

87 Artikel 118 §1 BW

88 F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 58

89 Artikel 121 § 2 BW

90 Artikel 124, derde lid BW

Gerechtelijke verklaring van overlijden

Voor de wijziging door de wet van 9 mei 2007 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden was er geen specifieke regeling uitgewerkt voor vermisten (personen waarvan men met zekerheid weet dat ze overleden zijn maar waarbij het niet mogelijk is om hun overlijden vast te stellen omdat het lichaam niet kon teruggevonden worden of niet kon geïdentificeerd worden: we denken hierbij aan slachtoffers van terreurdaden en bomexplosies, slachtoffers van vliegtuigongelukken en oorlogsslachtoffers).

In 2005 trok destijds Margriet Hermans de aandacht op het feit dat er een lange wachttijd bestaat om een verklaring van afwezigheid te bekomen en bijgevolg een overlevingspensioen te krijgen. In een parlementaire vraag verwees Hermans in dit opzicht naar het Nederlandse stelsel waar in bepaalde omstandigheden een vermoedelijk verklaren van overlijden kan worden uitgesproken na één jaar, bijvoorbeeld voor een regeling van slachtoffers van grote (natuur)rampen.⁹¹

Hermans wijst erop dat de Nederlandse wetgever zich bewust is van de moeilijkheden die ontstaan door de lange wachttijd om een verklaring van afwezigheid te bekomen en hieraan tracht tegemoet te komen door de nabestaanden in bepaalde gevallen de mogelijkheid te bieden om reeds één jaar na de verdwijning een verklaring uit te spreken, indien er bijvoorbeeld financiële problemen dreigen te ontstaan door de afwezigheid. Hermans is dan ook van mening dat er een soortgelijke bepaling moet bestaan in het Belgische recht voor bepaalde gevallen.

Teneinde dit te kaderen geven wij toelichting bij de Nederlandse wetgeving.

Het Nederlandse recht maakt het onderscheid tussen afwezigheid en vermissing. Afwezigheid is de situatie waarin iemand zijn woonplaats verlaten heeft.⁹² Vermissing heeft daarentegen betrekking op de situatie waarin er onzekerheid bestaat over het bestaan van een persoon. Dit gaat verder dan het gewoon verlaten van de verblijfplaats want er moeten verdergaande omstandigheden zijn, bijvoorbeeld dat er intussen een abnormale tijd verstreken is of er een abnormaal ongeval heeft plaatsge-

91 Vr. en Antw. Senaat, Vr. nr. 3-1908, 3 januari 2005 (M. HERMANS)

92 Artikel 1:409 Nederlands BW

vonden.⁹³ Indien een persoon als afwezig kan worden beschouwd, wordt er een bewindvoerder aangesteld indien er niet voldoende orde in het bestuur van de goederen is gesteld door de afwezige en het noodzakelijk wordt geacht om de afwezige te vertegenwoordigen.

De regeling omtrent vermissing bestaat enerzijds uit een artikel met betrekking tot het opkomen van een erfdeel of een legaat aan de vermiste en anderzijds uit het rechtsvermoeden van overlijden.⁹⁴ Artikel 1:412 lid 1 Nederlands BW bepaalt dat indien aan de vermiste een erfdeel of legaat zou toekomen, waarop anderen gerechtigd zouden zijn moest de vermiste niet meer in leven zijn, deze personen geen bewijs van overlijden moeten voorleggen, maar door machtiging van de rechtbank hun recht als erfgenaam of legataris kunnen uitoefenen.

In 2002 werd bij artikel 1:412 een nieuw vierde lid toegevoegd waardoor de verzekeraar de levensverzekeringsuitkeringen bevrijdend kan betalen aan de opvolgende begunstigten. Dit zorgt ervoor dat de achtergeblevenen niet per se de verklaring van rechtsvermoeden van overlijden moeten aanvragen.

Artikel 1:413 Nederlands BW bepaalt dat een rechtsvermoeden van overlijden kan worden uitgesproken op verzoek van belanghebbende of het OM indien het bestaan van een persoon onzeker is geworden. Dergelijk verzoek kan worden ingesteld vijf jaar na het vertrek van de vermiste of vijf jaar nadat de nabestaanden voor het laatst nieuws hebben ontvangen van de vermiste. Deze termijn kan echter in bepaalde gevallen worden verkort tot één jaar, namelijk wanneer de persoon tijdens die periode vermist is en de dood van de persoon gezien de omstandigheden waarschijnlijk is.

In het vonnis waarin een rechtsvermoeden van overlijden wordt uitgesproken, wordt een dag vermeld waarin de vermiste wordt geacht overleden te zijn. Dit is meestal de dag na de laatste dag waarop hij in leven was. Nadien stelt de ambtenaar van de burgerlijke stand een overlijdensakte op. De vermiste wordt geacht overleden te zijn op de in de akte vermelde overlijdensdatum.⁹⁵

Deze procedure was echter gebrekkig wanneer het situaties betrof waarin er geen lijk werd teruggevonden maar het overlijden van de persoon desalniettemin zeker

was.⁹⁶ Na het grote vliegtuigongeluk in Tenerife in 1977, volgde er een wetswijziging om juist dit soort gevallen te regelen.

Bovendien zorgt dit artikel ervoor dat Nederland in overeenkomst handelt met de Overeenkomst inzake het vaststellen van overlijden in bepaalde gevallen, gesloten op 14 september 1966 te Athene.⁹⁷ Artikel 1:426 lid 1 BW bepaalt dat indien het lichaam van een vermiste persoon niet wordt teruggevonden maar zijn overlijden toch zeker is, de rechtbank een verklaring van overlijden kan uitspreken. De beslissing moet de dag van overlijden bepalen. Deze beslissing wordt dan ingeschreven in het overlijdensregister en geldt op die manier als een overlijdensakte. De rechtsgevolgen van een overlijden treden in dit geval in op de overlijdensdatum die in het vonnis wordt bepaald.⁹⁸

Keren we terug naar de Belgische reglementering op dit vlak.

Sinds de invoering bij de wet van 9 mei 2007 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden kan in het geval van een vermiste persoon een gerechtelijke verklaring van overlijden worden gevorderd, wanneer er geen akte van overlijden is, de persoon in levensbedreigende omstandigheden is verdwenen, er geen (identificeerbaar) lijk teruggevonden is en het overlijden, gezien de omstandigheden, als zeker kan worden beschouwd.^{99 100} Dit kan de snellere toekenning van een overlevingspensioen tot gevolg hebben. Wij komen hier later op terug.

Verder wees Siegfried Bracke in 2004 in een parlementaire vraag op het feit dat de pensioendiensten in het geval van verdwijning de uitbetaling van een rustpensioen stopzetten.¹⁰¹ Vervolgens wees hij op

96 J. KAMPERS, *Inleiding tot de burgerlijke stand*, 15e druk, Alphen aan den Rijn, Kluwer, 2010, 299

97 J. KAMPERS, *Inleiding tot de burgerlijke stand*, 15e druk, Alphen aan den Rijn, Kluwer, 2010, 299; M.J.C. KOENS en A.P.M.J. VONKEN, *Personen- en familierecht: tekst & commentaar*, 7e druk, Deventer, Kluwer, 2012, 717

98 J. KAMPERS, *Inleiding tot de burgerlijke stand*, 15e druk, Alphen aan den Rijn, Kluwer, 2010, 300

99 Artikel 126 BW; R. DEKKERS en A. WYLLEMAN, *Handboek Burgerlijk Recht*, Antwerpen, Intersentia, 2009, 57; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54; A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Précis de droit de la famille*, 2e editie, Brussel, Bruylant, 2009, 94; A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Traité de droit civil belge: Tome I, Les personnes*, Volume 1, Brussel, Bruylant, 2015, 123

100 De wetten van 9 en 10 mei 2007, die zorgen voor een volledige hervorming van het wetgevend kader voor afwezigen, drongen zich immers op door de tsunami-ramp in Zuidoost-Azië in 2004.

101 *Hand. Kamer* 2013-14, 24 februari 2014, Q RVA 53, nr. 149, 154 e.v.

93 J. DE BOER, MR. C. Asser's *Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht – Personen- en familierecht*, zeventiende druk, Deventer, Kluwer, 2006, 971; S.F.M. WORTMANN en J. VAN DUIJVENDIJK-BRAND, *Personen- en familierecht*, tiende druk, Deventer, Kluwer, 2009, 267

94 Artikel 1:412 en 1:413 Nederlands BW

95 Artikel 1:417 Nederlands BW

de problematiek dat de achtergebleven echtgenote minstens 5 jaar moet wachten op een vonnis van verklaring van afwezigheid, maar dat er in het kader van de tsunami-ramp van 2004 er een uitzonderlijke regeling voorzien was waarin er voorschotten op het overlevingspensioen werden uitbetaald vooraleer een verklaring van afwezigheid was uitgesproken.

Bracke stelde de vraag of deze regeling intussen een veralgemeende praktijk is of enkel werd toegepast voor de nabestaanden van de slachtoffers van de tsunami-ramp. Daarnaast stelde hij ook de vraag of er nog steeds voorschotten worden betaald in het geval van verdwijning en of er redenen zijn om de wetgeving aan te passen, zodanig dat de periode tussen de stopzetting van het rustpensioen en de aanvang van het overlevingspensioen korter wordt.

De Minister van Pensioenen gaf hierop uitgebreid antwoord. Hierbij focuste de Minister zich gelet op het feit dat in de vraagstelling gesproken werd over vermisten en over de Tsunamiramp op vermiste gepensioneerden.

De Minister wijst in eerste instantie op artikel 16 §1 van KB nr. 50 en op het feit dat de afwezige werknemer wordt geacht overleden te zijn op datum van het in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak van verklaring van afwezigheid. Daarnaast wijst de Minister op artikel 20 §2 van het KB van 21 december 1967. Dit artikel voorziet de mogelijkheid voor de FPD sector werknemers om voorschotten uit te betalen in het geval wanneer uit onderzoek naar de rechten van de werknemer blijkt dat het onmogelijk is om op dat moment reeds een definitieve beslissing te nemen, zowel op gerechtelijk als op administratief vlak.¹⁰²

De toenmalige Minister van Pensioenen had in het kader van de tsunami-ramp van 2004 een aantal uitzonderlijke en dringende maatregelen genomen ten voordele van de echtgenoten van de vermiste slachtoffers wiens overlijden niet kon worden vastgesteld.

Daarbij werd een onderscheid gemaakt tussen twee hypothesen. In de situatie waarin de vermiste persoon een werknemer was, maar nog geen titularis is van een pensioen, dan kunnen aan de achterblijvende echtgenote voorschotten op het overlevingspensioen worden uitbetaald op grond van artikel 20 §2 KB van 21 december 1967, tot op het moment dat het

overlijden definitief is vastgesteld. Op grond van een aantal “soepele criteria” en op grond van de bijzondere omstandigheden, kan dus in deze gevallen een terugvorderbaar voorschot op het overlevingspensioen worden betaald.

Indien de vermiste werknemer daarentegen reeds titularis was van een rustpensioen, dan zal dit rustpensioen aan de achterblijvende echtgenote worden uitbetaald tot op het moment dat de definitieve rechten van de echtgenote worden vastgesteld. In deze hypothese wordt de achtergebleven echtgenote fictief als voorlopig bewindvoerder beschouwd. In dit geval wordt gekeken naar de omstandigheden of, en onder welke voorwaarden, het rustpensioen verder kan worden uitbetaald. In deze hypothese worden de gevallen individueel onderzocht op grond van de feitelijke indicaties om te beoordelen of er voldoende zekerheid bestaat dat er een vermoeden van overlijden is.¹⁰³

In het tweede gedeelte van zijn parlementair antwoord, duidt de Minister de praktijk van de FPD sector ambtenaren die bevestigd wordt door een interne nota. Hier moet opnieuw een onderscheid worden gemaakt tussen een ambtenaar die reeds een pensioen geniet en een vermiste ambtenaar die nog in dienst is.

De eerste situatie, namelijk die waarin de vermiste ambtenaar reeds gerechtigd is op een rustpensioen, wordt geregeld in een administratieve nota van 8 januari 2002. Deze nota bepaalt dat de rechter de achtergebleven echtgenote kan machtigen om, op grond van artikel 220 §3 BW, een deel van het rustpensioen te ontvangen ten behoeve van de gezamenlijke huishouding, gedurende de volledige periode gedekt door de verklaring van afwezigheid. Het bedrag dat de achtergebleven echtgenoot op grond van deze regeling ontvangt, mag echter niet hoger zijn dan wat men zou ontvangen hebben indien de echtgenoot een overlevingspensioen zou ontvangen.

Ter nuancerings moet aan deze hypothese toegevoegd worden dat indien de achtergebleven echtgenote reeds onderhoudsgeld ontving of andere betalingen ontving op grond van artikel 221 BW, de achtergebleven echtgenote geen machtiging van de rechter nodig heeft. Deze procedure wordt vandaag nog steeds toegepast door de administratie.

¹⁰² Art. 20 §2 KB 21 december 1967; *Hand. Kamer* 2013-14, 24 februari 2014, Q RVA 53, nr. 149, 155; W. VAN EECKHOUTTE, *Sociaal Compendium '16-'17: Socialezekerheidsrecht met fiscale notities* – Band 2, Mechelen, Wolters Kluwer, 2016, 1969

¹⁰³ *Hand. Kamer* 2013-14, 24 februari 2014, Q RVA 53, nr. 149, 156, e.v.

Of de achtergebleven echtgenoot enige vorm van betaling ontvangt tussen het moment waarop de ambtenaar verdwijnt en het moment waarop het recht op overlevingspensioen ontstaat, hangt volledig af van de werkgever. De werkgever beslist immers vanaf welke datum de uitbetaling van het loon van de ambtenaar wordt stopgezet en of de achtergebleven echtgenote financieel kan worden ondersteund, eventueel door de sociale dienst van de werkgever.

Op het moment van deze parlementaire vraag hadden zich nog geen toepassingsgevallen voorgedaan binnen de overheidssector.

Ten slotte repliceert de toenmalige Minister van Pensioenen nog op de vraag van Siegfried Bracke met betrekking tot de uitspraak van een eerdere Minister van Pensioenen over het toekennen van voorschotten op overlevingspensioenen voor vermisten vooraleer een definitieve verklaring van afwezigheid bestaat, in het kader van de tsunami-ramp dat de toenmalige Minister heeft gesteld dat de Regering een wetsontwerp had ingediend waarin de rechtbanken van eerste aanleg een vonnis kunnen uitspreken die dezelfde waarde krijgt als een overlijdensakte, waardoor er een snellere financiële en administratieve afhandeling mogelijk is. Dit wetsontwerp heeft intussen geleid tot de wetswijziging van 2007.

In dit antwoord stelde de voormalige Minister van Pensioenen tevens dat vanaf de overschrijving in de registers van de burgerlijke stand van het beschikbare gedeelte van de beslissing van de rechtbank van eerste aanleg houdende de verklaring van afwezigheid het eventuele recht op een overlevingspensioen van de overheidssector kan worden onderzocht.

Toevoegend aan dit antwoord kunnen wij nog stellen dat in de wetgeving te vinden is dat voor een vermiste de gerechtelijke verklaring van overlijden uitwerking heeft vanaf de datum van overlijden die de rechtbank heeft bepaald. De rechtbank stelt het overlijden van een vermiste gerechtelijk vast wanneer zij van mening is dat het overlijden van de persoon bewezen is.¹⁰⁴ De overlijdensdatum kan zowel de dag van de verdwijning zelf zijn als een later tijdstip.¹⁰⁵

De gevolgen van een gerechtelijke verklaring van overlijden beginnen dus te lopen op de dag die werd

vastgesteld door de rechtbank.

Zo zullen het huwelijk of de wettelijke samenwoning ontbonden worden, valt zijn eigen erfenis open en kan de overleden verklaarde persoon niet meer opkomen in een erfenis die openvalt na die datum.¹⁰⁶ Zo blijkt ook uit een administratieve beslissing van 17 januari 2008 dat het de datum is die in het vonnis van verklaring van overlijden wordt vermeld en niet de datum waarop het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan, die in acht moet worden genomen om het actief vast te stellen van een persoon.¹⁰⁷

Op pensioenvlak heeft dit tot gevolg dat wanneer het overlevingspensioen ambtshalve wordt vastgesteld het pensioen met terugwerkende kracht tot de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden bij een vermiste mogelijk is. Indien er echter een pensioenaanvraag moet ingediend worden, kan de datum van de indiening van de pensioenaanvraag er toe leiden dat het overlevingspensioen bij een vermiste niet kan worden toegekend vanaf de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden.

Ter vergelijking delen we nog mee dat in art. 3.3.1.0.5 Vlaamse Codex Fiscaliteit wordt bepaald dat de termijn voor aangifte voor nalatenschap in het geval van een gerechtelijke verklaring van overlijden, slechts een aanvang neemt op het moment dat het vonnis houdende de gerechtelijke verklaring van overlijden in kracht van gewijsde is gegaan.¹⁰⁸ Artikel 40, tweede alinea van de Waalse Code van successierechten bepaalt eveneens dat “in geval van een gerechtelijke verklaring van overlijden de termijn (voor een successierechtanaangifte) begint te lopen vanaf het moment dat het vonnis houdende de gerechtelijke verklaring in kracht van gewijsde is gegaan. De wetgever heeft ook een regeling getroffen indien

¹⁰⁶ C. AERTS, “Art. 133 BW” in H. CASMAN, J.M. PAUWELS, P. SENAËVE en A. HEYVAERT (eds.), *Personen- en familierecht. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, I. Burgerlijk Wetboek: A. Personen”, Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen, afl. 69, 2012, (137), 138-139; A. MAYEUR, “Absence- déclaration judiciaire de décès – date à prendre en considération pour établir et évaluer l’actif – délai de déclaration et de paiement”, *Droits de succession 2007-2008*, afl. 11, (7) 7-8

¹⁰⁷ C. AERTS, “Art. 133 BW” in H. CASMAN, J.M. PAUWELS, P. SENAËVE en A. HEYVAERT (eds.), *Personen- en familierecht. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, I. Burgerlijk Wetboek: A. Personen”, Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen, afl. 69, 2012, (137), 139; P. DELNOY, “Décès et absence”, *Rev.Dr.Ulg.* 2008, afl. 2, (129), 145

¹⁰⁸ C. AERTS, “Art. 133 BW” in H. CASMAN, J.M. PAUWELS, P. SENAËVE en A. HEYVAERT (eds.), *Personen- en familierecht. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, I. Burgerlijk Wetboek: A. Personen”, Antwerpen, Kluwer Rechtswetenschappen, afl. 69, 2012, (137), 139; P. DELNOY, “Décès et absence”, *Rev.Dr.Ulg.* 2008, afl. 2, (129), 145

¹⁰⁴ Art. 131 BW; F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54

¹⁰⁵ F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54

de verdwenen persoon zou terugkeren.¹⁰⁹ Artikel 133, derde lid BW voorziet immers dat de akte van de gerechtelijke beslissing tot overlijden kan worden verbeterd indien het bewezen is dat de overleden verklaarde persoon nog in leven is. Artikel 134 BW maakt in het geval van terugkeer de artikelen 123 en 124 BW van toepassing. Daaruit volgt onder meer dat bij de terugkeer, door de verbetering van het vonnis, de teruggekeerde persoon zijn goederen en de goederen die hij tijdens zijn afwezigheid had moeten verkrijgen, terugkrijgt, maar zijn huwelijk en het huwelijksvermogensstelsel daarentegen ontbonden blijven.¹¹⁰

Gezins- en overlevingspensioenen bij afwezigheid van de pensioengerechtigde

Recht op overlevingspensioen na verklaring van afwezigheid

Artikel 2 van de wet van 5 mei 2014 wijzigt artikel 16, § 1 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 waardoor op ondubbelzinnige wijze de ingangsdatum van het overlevingspensioen voor een afwezige wordt vastgesteld. Dit artikel bepaalt immers dat *“de afwezige echtgenoot wordt geacht overleden te zijn op de datum van overschrijving in de registers van de burgerlijke stand van de in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing houdende verklaring van afwezigheid”*.¹¹¹

Ook met betrekking tot de aanvangsdatum van een overgangsuitkering in het geval van afwezigheid bepaalt artikel 21 KB nr. 50 dat de datum van overschrijving van de uitspraak van gerechtelijke verklaring van afwezigheid, de datum is waarop een afwezige wordt geacht overleden te zijn.

Hiermee wordt een einde gesteld aan een discussie die zich in de rechtspraak en rechtsleer stelde, met name de discussie vanaf welke datum een overlevingspensioen verschuldigd is in het geval van afwezigheid. Het vroegere artikel 16, § 1, van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 luidde: *“De afwezige echtgenoot wordt geacht overleden te zijn op de datum van de in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak van verklaring van afwezigheid”*.

Indien artikel 16 van KB nr. 50 een vermoeden van

overlijden zou inhouden, dan zou dat volgens Westrade¹¹² betekenen dat deze bepaling het vermoeden van afwezigheid gelijkschakelt met een bewijs van overlijden. Dit zou volgens Westrade dan weer betekenen dat de verklaring van afwezigheid het bewijs levert van een voorafgaand feit dat teruggaat tot de datum van verdwijning.

De tegenovergestelde visie zou, volgens Westrade, zijn om het vonnis van verklaring van afwezigheid als een fictief bewijs van overlijden te beschouwen. De afwezigheid brengt in deze hypothese slechts gevolgen te weeg vanaf het moment van het vonnis van afwezigheid. In zijn arrest van 28 november 1994¹¹³ kiest het Hof van Cassatie voor deze tweede optie. Het Hof van Cassatie stelde immers: *“Overwegende dat de wetgever, door laatstgenoemde bepaling, heeft gewild dat de echtgenoot, voor de pensioenregeling, wordt beschouwd als overleden op de datum van het vonnis van verklaring van afwezigheid, nu de aanvraag van overlevingspensioen in regel moet worden ingediend binnen de twaalf maanden na die verklaring; dat de wetgever in artikel 122, alinea 1, van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering van de pensioenregelingen, bij de vaststelling van het toepassingsgebied van dat artikel, ook de datum van het overlijden van de vrouw en de datum van de verklaring van haar afwezigheid overeenkomstig artikel 115 van het Burgerlijk Wetboek, heeft gelijkgesteld.”*

Het Arbeidshof van Luik oordeelde eerder in een arrest in 1990¹¹⁴ eveneens dat het overlevingspensioen verschuldigd is vanaf de eerste dag van de maand waarin de verklaring van afwezigheid is uitgesproken door de rechtbank. Het Arbeidshof van Luik oordeelde dat de rechter in eerste aanleg verkeerdelijk ten onrechte had beslist dat het vonnis van de rechtbank houdende de verklaring van afwezigheid een vermoeden van overlijden bevestigde. Dit overlijden had volgens de rechter van eerste aanleg plaats op het moment van zijn verdwijning en het effect van het vonnis zou terugwerken tot op het moment van de verdwijning. Het Arbeidshof wijst er vervolgens op dat een overlevingspensioen nooit kan worden toegekend vooraleer er een bewijs van overlijden is. Het Arbeidshof wijst er daarom ten slotte op dat de wetgever omwille van

¹⁰⁹ F. SWENNEN, *Het personen- en familierecht*, Antwerpen, Intersentia, 2012, 54

¹¹⁰ Artikel 124 BW; A.-C. VAN GYSEL (ed.), *Traité de droit civil belge: Tome I, Les personnes*, Volume 1, Brussel, Bruylant, 2015, 132

¹¹¹ Artikel 2 van de wet van 5 mei 2014 tot wijziging van het rustpensioen en het overlevingspensioen en tot invoering van de overgangsuitkering in de pensioenregeling voor werknemers en houdende geleidelijke opheffing van de verschillen in behandeling die berusten op het onderscheid tussen werklieden en bedienden inzake aanvullende pensioenen

¹¹² M. WESTRADE, “Pension de survie et déclaration d’absence selon l’article 16, paragraphe premier, de l’arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967: présomption ou fiction?” (noot onder Cass. 28 november 1994), *JLMB* 1995, (1477) 1477

¹¹³ Cass. 28 november 1994, *RW* 1995-96, afl. 7, 226

¹¹⁴ Arbeidshof Luik, 21 mei 1990, *JTT* 1991, 232, noot GOSSERIES; M. WESTRADE, “Pension de survie et déclaration d’absence selon l’article 16, paragraphe premier, de l’arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967: présomption ou fiction?” (noot onder Cass. 28 november 1994), *JLMB* 1995, (1477) 1477

voorgaande redenering artikel 16, §1 in fine van KB nr. 50 heeft ingevoerd, in afwijking van het systeem in het BW.

In zijn noot onder het arrest van het Arbeidshof van Luik merkt Gosseries op dat binnen het wetgevend kader voor afwezigheid in het BW, de verklaring van afwezigheid niet als een bewijs van overlijden kan worden beschouwd.¹¹⁵ De verklaring van afwezigheid is immers omkeerbaar in het geval van terugkeer van de afwezige. Bij ontstentenis van artikel 16 van KB nr. 50 zou volgens Gosseries het recht op overlevingspensioen nooit ontstaan omdat het overlijden van de gepensioneerde die het recht op een overlevingspensioen zou openen nooit zou plaatsvinden. Pas door het vonnis houdende verklaring van afwezigheid ontstaat immers het bewijs van overlijden.

Pensioenregelingen

Werknemers

Op het moment dat de gerechtigde van een rustpensioen overlijdt, kan de langstlevende echtgenoot onder bepaalde voorwaarden een overlevingspensioen verkrijgen op grond van de activiteit van de overleden echtgenoot.

Artikel 1, 2° van KB nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers bepaalt dat de gerechtigden van een overlevingspensioen de weduwen zijn van werknemers die recht hebben op een rustpensioen. Daaruit volgt dat de feitelijke partner van een overleden werknemer geen recht heeft op een overlevingspensioen.¹¹⁶ Aan het verkrijgen van een overlevingspensioen zijn een aantal voorwaarden verbonden.

Ten eerste bepaalt artikel 17 KB nr. 50 dat de langstlevende echtgenoot slechts het recht op een overlevingspensioen verkrijgt, indien hij minstens één jaar met de overleden werknemer gehuwd was of wanneer de onafgebroken en gezamenlijke duur van de wettelijke samenwoning en het huwelijk minstens één jaar bedraagt. In bepaalde gevallen moet niet aan de vereiste van één jaar huwelijk voldaan worden, bijvoorbeeld onder andere in het geval er een kind is geboren uit het huwelijk of wanneer het overlijden het gevolg zou zijn van een na het huwelijk voorgekomen ongeval. Artikel 19 KB 50 bepaalt daarnaast dat het overlevings-

pensioen wordt geschorst indien de echtgenoot hertrouwt en dit voor zolang het huwelijk duurt. Feitelijk samenwonen met een nieuwe partner verandert echter niets aan het gerechtigd zijn op een overlevingspensioen.

Ten derde bepaalt artikel 16, tweede lid KB nr. 50 de leeftijdsvoorwaarde om gerechtigd te zijn op een overlevingspensioen. Een gerechtigde moet een minimumleeftijd bereikt hebben om recht te hebben op een overlevingspensioen.¹¹⁷

De wet van 5 mei 2014 voerde een overgangsuitkering in voor de overlevende echtgenoot die nog niet de vereiste minimumleeftijd voor een overlevingspensioen heeft bereikt.¹¹⁸ De gerechtigden verkrijgen deze overgangsuitkering gedurende één jaar, indien men geen kinderen ten laste heeft of twee jaar, indien men wel kinderen ten laste heeft.

Ten slotte bepaalt artikel 64 KB 21 december 1967 dat de weduwe(naar) zijn beroepsactiviteiten moet stopzetten (of beperken) indien hij wil genieten van een overlevingspensioen.

Met betrekking tot het recht op een overlevingspensioen in geval van afwezigheid, is er een wettelijke bepaling voorzien.¹¹⁹ Artikel 16 KB 50 bepaalt immers wanneer het recht op een overlevingspensioen ingaat. Dit is op de eerste dag van de maand waarin de echtgenoot is overleden, indien hij bij zijn overlijden nog geen pensioen genoot en op de eerste dag van maand volgend op het overlijden indien de echtgenoot wel reeds een pensioen genoot op het moment van zijn overlijden. Artikel 16 bepaalt verder letterlijk dat *“de verklaring van afwezigheid overeenkomstig de bepalingen van het burgerlijk wetboek geldt als bewijs van overlijden”*.

In 2014 voegde de wetgever aan dit artikel toe dat: *“de afwezige echtgenoot wordt geacht overleden te zijn op de datum van overschrijving in de registers van de burgerlijke stand van de in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing houdende verklaring van afwezig-*

117 In 2017 is deze minimumleeftijd 46 jaar, tegen 2025 wordt dit 50 jaar en in 2030 55 jaar

118 Grondwettelijk Hof 2017 – 135 vernietigt artikel 9,10 en 21 van de wet van 10 augustus 2015 in zoverre zij de leeftijd voor het toekennen van een overlevingspensioen optrekken naar 55 jaar voor de personen die niet actief zijn op de arbeidsmarkt of daar slechts gedeeltelijk actief zijn en de personen die zich, wegens hun leeftijd, in een bijzonder kwetsbare situatie op de arbeidsmarkt bevinden of ten aanzien van de personen wier arbeidsongeschiktheid is erkend.

119 Hand. Kamer 2013-14, 24 februari 2014, QRVA 53, nr. 149, 155

115 P. GOSSERIES, noot onder Arbeidshof Luik 21 mei 1990, JTT 1991, (232) 234

116 Y. STEVENS, “Boek I – Deel IX: Pensioenen” in J. PUT en V. VERDEYEN, *Praktijkboek sociale zekerheid 2015 voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2015, 731

heid”.¹²⁰

Met betrekking tot de aanvangsdatum van een overgangsuitkering in het geval van afwezigheid, bepaalt artikel 21 KB nr. 50 eveneens dat de datum van overschrijving van de uitspraak van gerechtelijke verklaring van afwezigheid, de datum is waarop een afwezige wordt geacht overleden te zijn.

Zelfstandigen

In het zelfstandigenstelsel kan een weduwe of weduwnaar ook een overlevingspensioen krijgen, mits de zelfstandige overleden is of afwezig werd verklaard is na 31 december 1983.¹²¹ De voorwaarden en de berekeningswijze van het overlevingspensioen in het stelsel van zelfstandigen komen overeen met de voorwaarden en de berekeningswijze van het overlevingspensioen van werknemers. In het zelfstandigenstelsel is er tevens een overgangsuitkering ingevoerd.

Specifiek met betrekking tot het overlevingspensioen in het geval van afwezigheid bepaalt artikel 4, §2 van KB nr. 72 dat de verklaring van afwezigheid geldt als bewijs van overlijden en dat de afwezige echtgenoot als overleden wordt beschouwd op datum van overschrijving van het vonnis houdende de verklaring van afwezigheid in de registers van de burgerlijke stand.

Een gelijkkluidende bepaling voor de aanvangsdatum wordt bepaald in artikel 8, § 1, in fine KB nr. 72.

Overheidspersoneel

Artikel 6 van de wet 15 mei 1984 houdende maatregelen tot de harmonisering in de pensioenregelingen bepaalt dat naast de weduwe(naar) ook de gescheiden echtgenoot recht op een overlevingspensioen heeft op voorwaarde dat deze geen nieuw huwelijk is aangegaan voor het overlijden van zijn/haar ex-echtgenoot. Daarnaast zijn in het ambtenarenstelsel ook wezen rechthebbenden op een overlevingspensioen tot hun achttiende, of zo lang ze recht openen op kinderbijslag.

De voorwaarden voor het overlevingspensioen zijn gelijklopend met de voorwaarden in het werknemersstelsel, namelijk de leeftijd, de duur van het huwelijk, het feit dat de weduwe(naar) niet hertrouwd is en de

stopzetting van de arbeid.

Met betrekking tot afwezigheid stelt de wet van 15 mei 1984 artikel 3 §1 in fine:

“De verklaring van afwezigheid overeenkomstig de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek geldt als bewijs van het overlijden”.

Recht op een pensioen tijdens de periode van vermoeden van afwezigheid

Gosseries merkte in zijn noot onder het hoger geciteerde arrest van het Arbeidshof te Luik van 21 mei 1990 reeds op dat de achterblijvende echtgenoot (destijds) vier jaar moest wachten sinds de verdwijning, als de verdwenen persoon geen bewindvoerder had aangesteld, of (destijds) tien jaar, indien de verdwenen persoon wel een bewindvoerder had aangesteld. Gedurende deze periode heeft de partner van de verdwenen gepensioneerde geen enkel recht op een rustpensioen. De partner van de vermiste gepensioneerde moet dus jaren wachten om het recht op een overlevingspensioen te openen en verliest volgens Gosseries op die manier jarenlang enige dekking via de verplichte sociale zekerheid.

Gezien deze lange wachttijd stelde Gosseries zich reeds vroeger de vraag of de wetgever niet had kunnen ingrijpen door een regeling te voorzien tijdens deze jaren, in afwijking van het burgerlijk recht. Hij noemt het gebrek aan wetgevend optreden op dit vlak zelfs tegenstrijdig met artikel 22 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel 9 van het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten en artikel 12 van het Europees Sociaal Handvest (recht voor eenieder op sociale zekerheid).¹²²

Volgens Kohl kan vanaf het moment dat een vermoeden van afwezigheid bestaat, de achtergebleven echtgenote door de familierechtbank gemachtigd worden om een deel van het rustpensioen te ontvangen op grond van artikel 220 § 3 BW.¹²³ Dit bedrag mag niet meer bedragen dan het bedrag dat de echtgenote zou ontvangen hebben indien zij gerechtigd zou zijn op een overlevingspensioen na het overlijden van haar echtgenoot.

In de parlementaire voorbereidingen van het wets-

¹²⁰ Artikel 2 van de wet van 5 mei 2014 tot wijziging van het rustpensioen en het overlevingspensioen en tot invoering van de overgangsuitkering in de pensioenregeling voor werknemers en houdende geleidelijke opheffing van de verschillen in behandeling die berusten op het onderscheid tussen werklieden en bedienden inzake aanvullende pensioenen, BS 9 mei 2014

¹²¹ Artikel 4, § 3 KB 72; Y. STEVENS, “Boek II – Deel VI: Pensioenen” in J. PUT en V. VERDEYEN, *Praktijkboek sociale zekerheid 2015 voor de onderneming en de sociale adviseur*, Mechelen, Kluwer, 2015, 891

¹²² P. GOSSERIES, noot onder Arbeidshof Luik 21 mei 1990, *JTT* 1991, (232) 233, 5

¹²³ A. KOHL, “L’absence”, *Rép. Not., Tome I, Les personnes, livre I* 2012, Larcier, Brussel, 108

voorstel tot wijziging van de wetsbepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden werden reeds vragen gesteld over het pensioen van de afwezige persoon en dat van zijn nabestaanden.¹²⁴

Zo wees Alfons Borginon toen op artikel 16 KB nr. 50 en op het feit dat nabestaanden lange tijd moeten wachten vooraleer het recht op een overlevingspensioen ontstaat. Dit zou volgens Borginon in de praktijk omzeild worden door een tijdlang een “rustpensioen *sui generis*” uit te betalen, maar deze oplossing is ontoereikend.

Alfons Borginon wijst er dan ook op dat er nieuwe reglementering zou moeten komen met een duidelijk onderscheid tussen een eerste periode, waarin de achterblijvende echtgenote recht heeft op een deel van het rustpensioen en een tweede periode, waarin de nabestaanden het recht krijgt op een overlevingspensioen. De vraag werd gesteld hoe de pensioenreglementering in dit kader in elkaar zit en of er een verandering komt.

De vertegenwoordiger van de minister wijst in zijn antwoord in eerste instantie op de verschillende wetsartikelen met betrekking tot de datum van het overlevingspensioen in het geval van een verklaring van vermoeden van afwezigheid. Indien de afwezige reeds een rustpensioen ontving, dan kan een maatregel worden toegepast waardoor er een inkomen gewaarborgd is voor de achtergebleven echtgenoot. Op grond van artikel 220 §3 BW kan de achtergebleven echtgenoot zich immers door de familierechtbank laten machtigen om een deel van het rustpensioen te ontvangen, om dit aan te wenden voor de gezamenlijke huishouding.¹²⁵ Dit bedrag mag niet hoger zijn dan wat men zou ontvangen hebben indien men een overlevingspensioen zou krijgen wanneer de echtgenoot effectief overleden zou zijn. Op die manier ontvangt de achtergebleven echtgenoot geen onverschuldigde betalingen.

Op het moment dat er dan een verklaring van afwezigheid wordt uitgesproken, ontstaat het recht op een overlevingspensioen. In het geval de vermiste persoon nog werkte, dan ontstaat er geen recht op

¹²⁴ Verslag van wetsvoorstel tot wijziging van de wetsbepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden, *Parl. St.* Kamer 2005-06, Doc. 51 0614/008, 15

¹²⁵ Verslag van wetsvoorstel tot wijziging van de wetsbepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden, *Parl. St.* Kamer 2005-06, Doc. 51 0614/008, 16

een overlevingspensioen voor het vonnis van verklaring van afwezigheid.¹²⁶

Administratieve praktijken

In het kader van dit onderzoek werden de FPD en het RSVZ gecontacteerd met de vraag hoe er in de praktijk wordt omgegaan met de situatie waarin een pensioengerechtigde afwezig is.

Werknemers

In zijn antwoord liet de FPD sector werknemers ten eerste weten dat er niets wettelijk voorzien is met betrekking tot het vermoeden van afwezigheid. Ten tweede stelde de administratie dat de FPD zich met betrekking tot het vermoeden van afwezigheid beroept op artikel 7 van het KB van 13 augustus 2011¹²⁷ om tijdens de periode waarin een vermoeden van afwezigheid werd uitgesproken, de betaling van de helft van het gezinspensioen aan de afwezige stop te zetten indien aan de administratie geen levensbewijs wordt teruggestuurd.

Artikel 7, eerste paragraaf luidt als volgt:

“De Rijksdienst verstuurt, ten minste één maal per jaar, aan de gerechtigde aan wie hij één of meer uitkeringen betaalt een vraag tot afgifte van een levensbewijs waarvan hij het model bepaalt”.

Paragraaf 2 geeft de FPD het recht om de betaling van de uitkeringen te schorsen indien de verplichting tot aflevering van levensbewijs niet wordt nageleefd.

In 2011 verweet de Europese Commissie aan België dat de betalingsmodaliteiten aan hun pensioengerechtigden die in een andere lidstaat verblijven, nodeloos ingewikkeld waren, wat in strijd is met het recht op vrij verkeer en het recht om een pensioen in een andere lidstaat te ontvangen.¹²⁸

Het grote probleem was dat België weigerde om Belgische pensioenen van gerechtigden in 19 andere lidstaten op een bankrekening te storten. In antwoord hierop kwam er een nieuw KB van 13 augustus 2011.

¹²⁶ Verslag van wetsvoorstel tot wijziging van de wetsbepalingen betreffende de afwezigheid en de gerechtelijke verklaring van overlijden, *Parl. St.* Kamer 2005-06, Doc. 51 0614/008, 17

¹²⁷ KB van 13 augustus 2011 betreffende de betaling van de door de Rijksdienst voor Pensioenen betaalde uitkeringen, BS 24 augustus 2011

¹²⁸ Persbericht Europese Commissie, “Vrij verkeer van werknemers: Commissie vraagt België pensioenen rechtstreeks te storten op bankrekeningen in het land waar de pensioengerechtigden wonen”, 6 april 2011, IP/11/419, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-419_nl.htm?locale=en

Dit KB bepaalt nu uitdrukkelijk de betalingsmodaliteiten voor gerechtigden met een hoofdverblijfplaats in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (hierna: E.E.R.) en voor gerechtigden die een hoofdverblijfplaats hebben op het grondgebied van een niet-lidstaat van de E.E.R.

Hoofdstuk 3 van het KB bevat bepalingen die gemeenschappelijk zijn aan alle voorgaande bepalingen met betrekking tot de betalingsmodaliteiten. Het is in dat hoofdstuk met gemeenschappelijke bepalingen dat artikel 7 met betrekking tot de levenswijzen terug te vinden is.

Ons inziens valt het moeilijk in te zien waarom dit artikel wordt ingeroepen door de FPD ter rechtvaardiging van het schorsen van een (gezins)pensioen in het geval van afwezigheid. De bepaling is immers specifiek ingesteld voor gevallen waarin de pensioengerechtigden zich in het buitenland bevinden, maar heeft verder niks te maken met het geval waarin de pensioengerechtigde afwezig zou zijn. Bovendien moet er op gewezen worden dat een afwezige ten aanzien van wie de rechtbank een vermoeden van afwezigheid heeft uitgesproken, moet worden beschouwd als nog steeds in leven zijnde.

We stellen ons dan ook de vraag of de administratieve praktijk die door de FPD wordt gehanteerd op het vlak van rustpensioenen- en die ons inziens een gerechtvaardigde doelstelling heeft: met name onterechte betalingen te vermijden gelet op de onzekerheid betreffende het in leven zijn van de afwezige persoon wel voldoende wettelijk onderbouwd is. Artikel 7 van het KB van 13 augustus 2011 is ons inziens eerder bedoeld voor een andere aangelegenheid dan de situatie van afwezige gepensioneerden.

De FPD vermeldde daarnaast in haar antwoord dat de achtergebleven echtgenoot van een afwezige werknemer de helft van het gezinspensioen, of zijn/haar eigen pensioen krijgt.

Met betrekking tot de uitbetaling van de pensioenen nadat er een verklaring van afwezigheid is uitgesproken door de rechtbank, verwijst de FPD allereerst naar het feit dat een verklaring van afwezigheid dezelfde gevolgen heeft als een overlijden vanaf de datum dat de beslissing is overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand. Dit vonnis geldt als bewijs van overlijden voor de pensioenwetgeving volgens de FPD.

De achterblijvende echtgenote kan een aanvraag in-

dienen om een overlevingspensioen te krijgen, die moet ingediend worden binnen de twaalf maanden na het vonnis van verklaring van afwezigheid. Deze aanvraag heeft dan uitwerking op de eerste dag van de maand volgend op het vonnis of de eerste dag van de maand van het vonnis, afhankelijk van de vraag of de afwezige een rustpensioen genoot. De administratieve praktijk lijkt op dit punt ons inziens dan ook verder volledig te stroken met de huidige wetsbepalingen van artikel 16, § 1 KB nr. 50.

Zelfstandigen

In haar antwoord verwees het RSVZ ten eerste naar artikel 4 § 2 en artikel 8 § 1, lid 3 van KB nr. 72. Deze artikelen werden hierboven reeds aangehaald. Het RSVZ wijst reeds zelf in haar antwoord op de problemen die ontstaan doordat een langstlevende echtgenoot jaren moet wachten op een vonnis van verklaring van afwezigheid en dus vooraleer men aanspraak kan maken op een overlevingspensioen.

Het RSVZ onderscheidt vervolgens drie situaties. Indien de afwezige een rustpensioen genoot dat berekend werd op basis van een percentage voor een alleenstaande, dan wordt de uitbetaling geschorst zodra de administratie kennis heeft genomen van de situatie van afwezigheid. Indien de afwezige persoon rechthebbende was op een gezinspensioen, dan verwijst het RSVZ naar de praktijk van de FPD sector werknemers. De helft van het gezinspensioen wordt uitbetaald waardoor geen onverschuldigde betalingen worden uitgekeerd indien de afwezige echtgenoot zou terugkeren. Het RSVZ stelt dat zij hierbij een voorlopige maatregel neemt hoewel er pas jaren later een definitieve beslissing kan worden genomen.

Indien de vermiste persoon toch nog zou opduiken, dan zal aan de teruggekeerde afwezige retroactief zijn/haar helft van het gezinspensioen worden uitbetaald. Indien de afwezige niet terugkeert en er wordt een vonnis van verklaring van afwezigheid uitgesproken, dan opent dit vonnis vanaf de overschrijving in de registers van de burgerlijke stand het recht op een overlevingspensioen voor de achtergebleven echtgenote. Voor dit alles verwijst het RSVZ naar de praktijk van de FPD sector werknemers.

In een laatste hypothese, namelijk die waarin de echtgenoot van de afwezige zelf recht had op een gezinspensioen, wordt voorgaande redenering eveneens gevolgd.

Wat de vermiste persoon betreft, stelt het RSVZ dat

wanneer via een gerechtelijke beslissing een verklaring van overlijden (artikel 126 e.v. B.W.) zou worden afgeleverd die de datum van overlijden vaststelt volgens artikel 131 van het B.W. (dit is een vaststelling van de datum van het overlijden rekening houdend met de vermoedens voortvloeiend uit de omstandigheden van de zaak; zo niet wordt de datum vastgesteld op de dag van de verdwijning) het overlevingspensioen in principe vastgesteld wordt op basis van de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden.

Wel stelt het RSVZ dat bij de toekenning van een overlevingspensioen, wanneer de vermiste persoon nog geen rustpensioen genoot op het moment van zijn verdwijning, de ingangsdatum van het overlevingspensioen als zelfstandige nooit verder terug in de tijd kan gaan dan de datum waarop er een aanvraag tot overlevingspensioen werd ingediend.

In beginsel gaat het overlevingspensioen immers overeenkomstig artikel 5 § 1 van het KB nr. 72 in de eerste dag van de maand die volgt op die waarin de aanvraag werd ingediend. Op deze algemene bepaling bestaan uitzonderingen die het mogelijk maken het overlevingspensioen toe te kennen, hetzij de eerste dag van de maand die volgt op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden hetzij de eerste dag van de maand waarin de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden valt.

Indien de aanvraag wordt ingediend binnen 12 maanden na de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden gaat het overlevingspensioen in de eerste dag van de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden. Het overlevingspensioen kan echter ingaan de eerste van de maand waarin de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden ligt indien de vermiste voor die maand geen aanspraak kon maken op de betaling van een rustpensioen toegekend in een andere Belgische regeling dan die van de zelfstandigen, in een analoge buitenlandse regeling of in een regeling die toepasselijk is op het personeel van een internationale publiekrechtelijke instelling.

Als er een reden is om het recht op het overlevingspensioen van ambtswege te onderzoeken, omdat de vermiste een rustpensioen als zelfstandige genoot of omdat er over de aanvraag die hij daartoe had ingediend, op het ogenblik van de datum, zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden, nog geen definitieve beslissing genomen was, gaat het overlevingspensioen in de eerste van de maand volgend

op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden.

Het overlevingspensioen kan echter ingaan de eerste dag van de maand van de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden wanneer het onderzoek van ambtswege van het recht op het overlevingspensioen gebaseerd is op de afwezigheid van een beslissing over de door de vermiste ingediende aanvraag om rustpensioen, en dat rustpensioen niet toegekend is of niet betaalbaar gesteld (bijvoorbeeld, omdat de vermiste echtgenoot op het ogenblik van de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden een "niet-toegelaten beroepsactiviteit voortzette, terwijl de langstlevende echtgenoot geen activiteit uitoefende).

Daarenboven is vereist dat de vermiste geen aanspraak kon maken op de betaling van een rustpensioen toegekend in een andere Belgische regeling dan die van de zelfstandigen, in een analoge buitenlandse regeling of in een regeling die van toepassing is op het personeel van een internationale publiekrechtelijke instelling.

Indien een ambtshalve onderzoek volgt uit het ambtshalve onderzoek van het rustpensioen op de pensioenleeftijd, kan het overlevingspensioen evenwel niet ingaan vóór de eerste dag van de maand volgend op die waarin de pensioenleeftijd is bereikt.

Overheidspersoneel

Ten eerste wijst de FPD sector ambtenaren in zijn antwoord op de artikelen 112 en 220, §3 BW. De FPD onderscheidt twee situaties, namelijk die waarin de vermoedelijk afwezige reeds gerechtigd is op een ambtenarenpensioen en de situatie waarin de ambtenaar die vermoedelijk afwezig is, nog in dienst is.

In het eerste geval, namelijk die waarin de vermiste geachte ambtenaar reeds zelf pensioengerechtigd was, wijst de FDP op artikel 220, §3 BW op grond waarvan de achtergebleven echtgenoot zich kan laten machtigen om een deel van het rustpensioen, ten behoeve van de gezamenlijke huishouding te ontvangen. Vervolgens verwijst de FPD zelf terug naar de parlementaire voorbereiding bij het wetsvoorstel tot wijziging van het BW, waarin wordt gesteld dat dat bedrag niet hoger mag zijn dan wat men zou ontvangen hebben indien de verdwenen echtgenoot effectief was overleden. Dit om te vermijden dat er onverschuldigde betalingen zouden plaatsvinden.

De FPD sector ambtenaren wijst er ten slotte ook nog

op dat de achtergebleven echtgenote geen machtiging van de rechter moet verkrijgen, indien er op grond van artikel 221 BW of omwille van onderhoudsgeld, reeds afhoudingen van het rustpensioen gebeurden en bovendien de FPD niet op de hoogte werd gebracht van een stopzetting van deze beslissing.

Ten tweede wijst de FPD sector ambtenaren op de verklaring van afwezigheid, zoals geregeld in artikel 118 BW en artikel 121 BW. Daarnaast verwijst de FPD ook nog naar artikel 3, §1, tweede lid van de wet van 15 mei 1984 dat bepaalt dat het recht op overlevingspensioen ingaat vanaf de maand volgend op het overlijden en dat de verklaring van afwezigheid overeenkomstig de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek geldt als bewijs van het overlijden.

Met betrekking tot het overlevingspensioen in het geval dat de afwezige echtgenoot nog werkte, kan het recht op een overlevingspensioen eveneens pas onderzocht worden vanaf het moment dat de verklaring van afwezigheid is overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand, net zoals het feit dat het recht op het overlevingspensioen ten vroegste kan ingaan op de eerste van de maand volgend op de overschrijving.

In de situatie waarin de afwezige ambtenaar nog werkte en dus zelf nog niet gerechtigd was op een pensioen, is het tot op het moment van de verklaring van afwezigheid, de werkgever van de verdwenen ambtenaar die beslist of de achtergebleven partner enige financiële ondersteuning kan verkrijgen van de werkgever, eventueel via de sociale dienst. Daarnaast beslist de werkgever ook of de wedde van de ambtenaar al dan niet verder wordt uitbetaald.

Ten slotte stelt de FPD nog het volgende met betrekking tot de wettelijk of feitelijk samenwonende partner. Zij kunnen op grond van 220, §3 BW geen machtiging ontvangen van de familierechtbank om een deel van het rustpensioen te ontvangen. Bovendien hebben zij ook geen recht op een overlevingspensioen.

Tussenconclusie

Bij dit alles kunnen een aantal opmerkingen geformuleerd worden. Ten eerste is het duidelijk dat met betrekking tot afwezigheid van een gepensioneerde verschillende maatregelen worden toegepast naar gelang het pensioenstelsel (werknemer en zelfstandige enerzijds en ambtenaar anderzijds). Zo krijgt de echtgenoot van een afwezige werknemer die een gezinspensioen genoot automatisch de betaling van

de helft van het gezinspensioen, maar moet de echtgenoot van een afwezige ambtenaar zich altijd eerst nog laten machtigen door de familierechtbank om enige betaling te kunnen ontvangen. Dit is echter te verklaren door het feit dat er in het stelsel der werknemers en zelfstandigen de notie “gezinspensioen” bestaat, wat niet het geval is in het overheidsstelsel.

Bovendien krijgt in de situatie waarin de afwezige reeds zelf gerechtigd was op een pensioen, bij de werknemers de achtergebleven echtgenoot- ons basierend op het antwoord van de voormalige pensioenminister- voorschotten op het overlevingspensioen, terwijl dat bij de ambtenaren deze zich tot de rechter moeten wenden om een deel van het rustpensioen van de afwezige te krijgen zich basierend op artikel 220 §3 BW, zijnde de uitbetaling te krijgen van een bedrag voor de kosten van de huishouding.

Hoewel de pensioenadministraties wel degelijk trachten tegemoet te komen aan de noden van de achterblijvende partner tijdens de lange periode van het vermoeden van afwezigheid, kan er niet anders dan worden vastgesteld dat de huidige administratieve praktijken verschillende vragen opwerpen. Er blijft onduidelijkheid heersen waarop de achtergebleven echtgenoot nu precies recht heeft en op welke grondslag.

Al het bovenstaande komt de rechtszekerheid niet ten goede. Er bestaan verschillen tussen het ambtenaren- en het werknemersstelsel. De wildgroei aan administratieve maatregelen schept onvoldoende duidelijkheid waarop, en op grond waarvan, men uiteindelijk gerechtigd is.

Naast het gebrek aan duidelijkheid en rechtszekerheid, rijst ook de vraag wat de precieze aanspraken zouden zijn van een echtgenoot wiens partner eerst een aantal jaren als werknemer en nadien als ambtenaar heeft gewerkt. Betaalt de FPD dan op grond van artikel 20, § 2 KB 21 december 1967 uit voor het pensioen in het werknemersstelsel maar vraagt hij nog wel een machtiging van de familierechtbank voor het pensioen in het ambtenarenstelsel?

Het antwoord hierop is niet vanzelfsprekend. Bovendien kan er ook nog op gewezen worden dat momenteel een bepaalde administratieve praktijk wordt toegepast maar wat als de administratie later haar praktijk wijzigt en deze eventueel meer nadelig is voor de achtergebleven partners van afwezige personen. Kortom, er zijn heel wat verschillende administratieve maatregelen, die op verschillende gronden trachten

tegemoet te komen aan de noden van de achtergebleven echtgenoot.

Rechtsvergelijking met Frankrijk

Guffens verwees in haar kritiek op de vroegere Belgische regeling omtrent afwezigen naar het Franse recht, waar in 1977 al een wetswijziging had plaatsgevonden omdat het oude systeem geacht werd onaanangepast te zijn aan de noden van een moderne economie.¹²⁹ Guffens wees erop dat de Franse wetgever in 1977 met betrekking tot de situatie van afwezigheid twee periodes heeft ingevoerd, namelijk een vermoeden en een verklaring van afwezigheid, waarbij een persoon wordt geacht overleden te zijn na de verklaring van afwezigheid.

De oorspronkelijk regeling in de Code Civil was bijzonder omslachtig en ingewikkeld.¹³⁰ Dit leidde uiteindelijk in Frankrijk tot een wetswijziging door de wet nr. 77-1477 van 18 december 1977. Deze wet introduceerde het onderscheid tussen afwezigheid en vermissing. De wet verkortte ook de termijnen in vergelijking met deze voorzien in de Code Civil en beschouwde het vonnis houdende verklaring van afwezigheid als een akte van overlijden.

Eerst en vooral kent het Franse recht ook het begrip “afwezigen”. Een afwezige is iemand waarvan het onzeker is dat hij of zij nog in leven is. Het grote achterliggende idee bij het opstellen van het wetgevend kader rond afwezigen is dat de Franse wetgever er vanuit ging dat de afwezige nooit als overleden kan worden beschouwd. De Code Civil ging er immers vanuit dat de afwezige altijd nog kan terugkeren en dat hij op dat moment terug in het bezit van zijn goederen wordt gesteld. Deze situatie kan uiteraard niet oneindig aanslepen en daarom trachtte de wet van 28 december 1977 een evenwicht te vinden door twee periodes in te stellen.

Een eerste periode is de periode van het vermoeden van afwezigheid. Tijdens deze periode wordt de afwezige geacht in leven te zijn. Op grond van artikel 112 van de Code Civil kan een vermoeden van afwezigheid worden uitgesproken wanneer een persoon niet meer in zijn gewone verblijfplaats verschijnt of er

geen nieuws van hem meer is.

Deze periode van vermoeden van afwezigheid kan op drie verschillende manieren een einde nemen. Eerst en vooral kan de vermoede afwezige terugkeren. In dat geval beëindigt de rechter op het verzoek van de teruggekeerde het vermoeden van afwezigheid en wordt de teruggekeerde terug in het bezit van zijn goederen gesteld. Ten tweede kan er ook een bewijs van overlijden van de afwezige komen. Ten slotte kan er na een periode van tien jaar een vonnis met verklaring van afwezigheid worden uitgesproken.

Deze verklaring van afwezigheid is de zogenaamde tweede periode. De verklaring van afwezigheid kan worden uitgesproken tien jaar na het vermoeden van afwezigheid of twintig jaar nadat men voor het laatst nieuws ontvangen heeft van de afwezige indien er geen vermoeden van afwezigheid is uitgesproken.¹³¹ De verklaring van afwezigheid die reeds overgeschreven is, is tegenstelbaar aan derden en brengt dezelfde gevolgen teweeg als een akte van overlijden.¹³² Tijdens deze tweede periode wordt de afwezige dus geacht overleden te zijn.

Naast deze systematiek voor afwezigen, kent het Franse recht eveneens een aparte regeling voor “vermisten”. Vermisten zijn personen die verdwenen zijn in omstandigheden van die aard dat zij het leven van een persoon bedreigen en waardoor het zeker is dat de persoon overleden is, maar er nooit een lichaam is teruggevonden.¹³³

In dit geval veronderstelt de wetgever dat de persoon overleden is en daarom kan in die gevallen een verklarend vonnis van overlijden worden uitgesproken. De bevoegde rechtbank is de rechtbank van eerste aanleg in Parijs¹³⁴ die een vonnis van verklaring van afwezigheid kan uitspreken dat in de plaats komt van een akte van overlijden.¹³⁵

Doch in Frankrijk doorkruist het sociaal recht het burgerlijk recht op het vlak van de regeling omtrent afwezigheid, doordat het sociaal recht immers veel meer rekening houdt met de feitelijke situatie van afwezigheid.

Er wordt immers afgeweken van het idee dat een af-

129 V. GUFFENS, “De juridische situatie van de achterblijvende echtgenoot van een afwezige persoon: bondige schets van de problematiek”, E.J. 2005, afl. 5, (103) 106

130 B. A. BATTEUR, *Droit des personnes, de la famille et des incapacités*, 3e editie, Parijs Cedex, L.G.D.J., 2007, 16; Y. BUFFELAN-LANORE en V. LARRIBAU-TERNEYRE, *Droit civil: introduction, biens, personnes, famille*, 17e editie, Paris Cedex, Editions Dalloz, 2011, 282; TEYSIE, *Droit civil: les personnes*, 8e editie, Parijs, Editions du Juris-Classeur, 2003, 109

131 Artikel 122 Code Civil

132 Artikel 128 Code Civil

133 Artikel 88, al. 1 Code Civil

134 Artikel 89, al. 2 Code Civil

135 Artikel 91 Code Civil; Y. BUFFELAN-LANORE en V. LARRIBAU-TERNEYRE, *Droit civil: introduction, biens, personnes, famille*, 17e editie, Paris Cedex, Editions Dalloz, 2011, 285

wezige wordt geacht in leven te zijn tot op het moment van de verklaring van afwezigheid door de invoering van artikel L. 353-2 Code de la Sécurité Sociale (hierna: CSS). Als we kijken naar het sociaal recht, dan zien we dat de Franse wetgever bepaalt dat het overlijden of de verdwijning sedert één jaar van de sociaal verzekerde echtgenoot die zelf recht had op een ouderdomspensioen, het recht opent voor de overlevende echtgenote op een soort van overlevingspensioen of weduwenpensioen (*"pension de réversion"*) indien zij zelf over onvoldoende inkomsten beschikt.

Artikel L. 353-2 CSS bepaalt dat wanneer een gerechtigde op een pensioen verdwijnt uit zijn gewone verblijfplaats en hij sedert één jaar sinds zijn verdwijning de achterstallige uitkeringen van dit pensioen niet heeft opgeëist, de echtgenote, op voorlopige basis, de uitkeringen kan verkrijgen die haar zouden toekomen indien de verdwenen gerechtigde was overleden. Deze voorlopige uitkeringen worden definitief op het moment dat het overlijden van de afwezige echtgenoot officieel wordt vastgesteld of wanneer het vonnis houdende verklaring van afwezigheid in kracht van gewijsde is gegaan.

Daarnaast dient opgemerkt te worden dat het Franse Hof van Cassatie reeds in 1988 besliste dat de vertegenwoordiger van de afwezige hoe dan ook de achterstallige gelden van het ouderdomspensioen moet blijven ontvangen tot op het moment van de verklaring van afwezigheid.¹³⁶

In deze zaak ging het om een afwezige persoon waarover reeds een vermoeden van afwezigheid was uitgesproken. De CRAM¹³⁷ had echter de uitbetaling van het pensioen stopgezet, op grond van het argument dat de gepensioneerde niet meer in zijn gewone verblijfplaats verscheen en dat het verder niet veel uitmaakte of er al dan niet een vermoeden van afwezigheid was uitgesproken.

Het Hof van Cassatie volgde echter de mening van het Hof van Beroep en veroordeelde de CRAM tot het uitbetalen van de achterstallige gelden. De afwezige persoon moet immers worden beschouwd als in le-

ven zijnde en aan de persoon aangesteld om hem te vertegenwoordigen moeten de pensioenuitkeringen blijven uitbetaald worden.

In deze context moet er ook gewezen worden op een omzendbrief van 4 juni 2002 van de CNAV.¹³⁸ In de circulaire wordt vermeld dat in het geval de administratie kennis heeft van een situatie van afwezigheid de uitkeringen geschorst worden. In het geval er een vermoeden van afwezigheid is uitgesproken, verwijst de circulaire naar de ministeriële omzendbrief die stelt dat op grond van de cassatierechtspraak, de aange-stelde persoon als vertegenwoordiger van de afwezige de uitkeringen moet blijven ontvangen tot op datum van het vonnis van verklaring van afwezigheid.

Vervolgens wijst de circulaire op de voorlopige uitbetaling van het weduwenpensioen, zoals vervat in artikel L. 353-2 en R. 353-8 CSS. Indien de echtgenote, of de vertegenwoordiger indien dit niet de echtgenote zou zijn, de uitkering van het rustpensioen van de afwezige heeft aangevraagd, en de echtgenote vervolgens de voorlopige uitkering van haar weduwenpensioen aanvraagt, dan wordt de aanvraag tot voorlopige uitbetaling van het weduwenpensioen afgewezen.

Dit standpunt wordt door de administratie gesteund op de tekst van artikel L. 353-2 CSS en het feit dat er wordt uitgegaan van de fictie dat de afwezige toch aanwezig is en dat de vertegenwoordiger een deel van de uitkering moet bestemmen voor het gemeenschappelijk huishouden, net zoals de pensioengerechtigde wettelijk verplicht is te doen. Daarnaast haalt de administratie ook het argument aan dat de eenheid van het pensioen zich verzet tegen het feit dat eenzelfde gerechtigde zowel een rustpensioen als overlevingspensioen zou ontvangen.

Indien de vertegenwoordiger de verschuldigde pensioenuitkeringen niet heeft opgeëist, kan de echtgenote recht krijgen op een voorlopige betaling van het weduwenpensioen, mits zij aan alle andere voorwaarden voldoet. De aanvangsdatum van deze voorlopige uitbetaling wordt bepaald in artikel R. 353-7 CSS.

Ten slotte behandelt de circulaire ook de verschillende situaties waarin het vermoeden van afwezigheid een einde neemt. Indien de afwezige terug verschijnt, moet hij een verklaring van het einde van het

¹³⁶ Cass. Soc. 9 februari 1998, n. 96 – 17 574 96 – 17821,

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007040740>; Circulaire CNAV n° 2002/34 du 4 juin 2002 effets de l'absence sur le paiement des arrérages de la pension en cas d'absence constatée par un jugement de présomption d'absence, para. 12,

http://www.legislation.cnnav.fr/Pages/texte.aspx?Nom=CR_CN_200234_04062002; B. GAURIAU, "Absence de l'assuré bénéficiaire d'une pension de retraite. Liquidation provisoire des droits à pension de réversion. Effets du jugement de présomption d'absence" (noot onder Cass. 31 mei 2005), *Droit Social* 2005, afl. 9/10, (942) 942

¹³⁷ Caisse Régionale d'Assurance Maladie

¹³⁸ CNAV, Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse, Circulaire CNAV n° 2002/34 du 4 juin 2002 effets de l'absence sur le paiement des arrérages de la pension en cas d'absence constatée par un jugement de présomption d'absence, http://www.legislation.cnnav.fr/Pages/texte.aspx?Nom=CR_CN_200234_04062002

vermoeden aan de administratie afgeven, indien hij zijn geschorste uitkeringen wil ontvangen. Indien de betalingen geschorst waren om een voorlopig overlevingspensioen uit te betalen aan de achtergebleven echtgenote, dan wordt het recht op dit overlevingspensioen stopgezet en moeten de verschuldigde uitkeringen door de echtgenote teruggestort worden aan de administratie.

Indien er een overlijdensakte komt nog voor er een verklaring van afwezigheid werd uitgesproken, dan worden de gewone regels over teveel betaalde uitkeringen toegepast.

De laatste mogelijkheid is dat er een verklaring van afwezigheid komt, ten vroegste tien jaar na de uitspraak over het vermoeden van afwezigheid. Dit heeft dezelfde gevolgen als een gewoon overlijden. Deze verklaring van afwezigheid heeft gevolgen zelfs indien niemand een verzoekschrift heeft ingediend bij de administratie; het is de administratie zelf die op dit punt het initiatief moet nemen.

Ons inziens kunnen bepaalde onderdelen van het Franse recht een inspiratie zijn voor de Belgische wetgever.

Zo maakt het Franse recht het onderscheid tussen een periode van vermoeden van afwezigheid en een verklaring van afwezigheid. Echter het grote verschil met het Belgische recht is het feit dat de Franse wetgever in het Franse sociale recht een bepaling heeft opgenomen die afwijkt van de civiele regeling.

Artikel L. 353-2 CSS bepaalt immers dat wanneer een pensioengerechtigde reeds één jaar afwezig is, de achtergebleven echtgenoot onder bepaalde voorwaarden voorschotten op het overlevingspensioen kan krijgen. Zoals eerder gesteld, wijkt deze bepaling op die manier uitdrukkelijk af van het vermoeden van leven tijdens het vermoeden van afwezigheid zoals voorzien in de Code Civil.

Conclusie

Voor een vermiste persoon (dit is een persoon waarvan het hoogstwaarschijnlijk zeker is dat hij is overleden, gezien de omstandigheden waarin de persoon verdween, maar wiens lichaam niet kon worden teruggevonden of niet kon worden geïdentificeerd. Voorbeelden hiervan zijn slachtoffers van een brand, natuurramp of terroristische aanslag, indien kan be-

wezen worden dat de persoon aanwezig was op die plaats en dat moment) kan de rechtbank snel het overlijden gerechtelijk vaststellen.

Vanaf de maand van of de maand volgend op de vastgestelde overlijdensdatum kan de echtgenoot van de vermiste persoon een overlevingspensioen of overgangsuitkering krijgen indien deze aan de overige toekenningsvoorwaarden voldoet.

Maar het zijn de voorwaarden met betrekking tot de vaststelling van de ingangsdatum van het overlevingspensioen of de overgangsuitkering die, wanneer de vermiste persoon nog geen pensioen genoot op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden, vaak verhinderen dat het overlevingspensioen of de overgangsuitkering met terugwerkende kracht vanaf de maand van de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden (dit is een vaststelling van het datum van het overlijden rekening houdend met de vermoedens voortvloeiend uit de omstandigheden van de zaak; zo niet wordt de datum vastgesteld op de dag van de verdwijning) of de maand hierop volgend wordt toegekend. De pensioenwetgevingen in de verschillende stelsels voorzien immers dat het overlevingspensioen of de overgangsuitkering ingaan de maand volgend op de aanvraag indien de aanvraag niet is ingediend tijdens het jaar volgend op het overlijden¹³⁹.

Wanneer het overlevingspensioen of de overgangsuitkering ambtshalve worden vastgesteld is de terugwerkende kracht tot de maand van of de maand volgend op de datum zoals vastgesteld in de verklaring van overlijden wel mogelijk.

Wij roepen de wetgever op om na te denken of in de gevallen van vermissing terugwerkende kracht kan gegeven worden aan de aanvraag gelet op het feit dat betrokkene geen aanvraag kan indienen zolang er geen verklaring van overlijden door de rechtbank werd uitgesproken.

Tevens verwijzen wij in deze context naar de tekst in ons Jaarverslag 2015, pagina 84 waarin wij melding hebben gemaakt dat wat de ingangsdatum van het overlevingspensioen betreft er geen onderscheid gemaakt wordt tussen de ambtenaar die op de datum

¹³⁹ Artikel 3, § 1, tweede lid van de wet van 15 mei 1984 (overlevingspensioen ambtenaar), artikel 16 KB nr. 50 (overlevingspensioen werknemer) en artikel 5 KB nr. 72 (overlevingspensioen zelfstandige), artikel 5/3 van de wet van 15 mei 1984 (overgangsuitkering ambtenaar), artikel 21 KB nr. 50, (overgangsuitkering werknemer) artikel 8 KB nr. (overgangsuitkering zelfstandige)

van overlijden nog in dienst is als ambtenaar en diegene die reeds vroeger de openbare sector heeft verlaten en dus op het ogenblik van het overlijden geen ambtenaar meer is.

In de openbare sector gaat het overlevingspensioen altijd in op de eerste dag van de maand die volgt op het overlijden. Nochtans heeft de langstlevende echtgenoot van een overledene die op het ogenblik van zijn overlijden geen ambtenaar meer is geen recht op een wedde van de openbare sector.

Wanneer de overledene een lange loopbaan als ambtenaar heeft gehad en daarna slechts een zeer korte in de privé sector dan zal de langstlevende echtgenoot naast het loon voor de in de maand van overlijden gepresterde dagen slechts een zeer beperkt pensioenbedrag uit de privé sector ontvangen. Enkel bij een overlijden op het einde van de maand zal er een bijna volledig loon worden uitbetaald.

De ratio legis in acht genomen, stelt zich de vraag of het in een dergelijke situatie te verantwoorden is om het overlevingspensioen slechts te laten ingaan vanaf de maand volgend op het overlijden. Het lijkt ons van niet omdat op het ogenblik van het overlijden de ex-ambtenaar niet meer onderworpen is aan het statuut van ambtenaar. Hij geniet niet meer van de voordelen van het ambtenarenstatuut maar valt sinds zijn ontslag als ambtenaar onder het privé stelsel. Een behandeling op basis van het statuut waaronder de persoon valt op het ogenblik van zijn overlijden zou logischer zijn. Op basis van deze redenering zou het overlevingspensioen in de openbare sector in die situaties moeten kunnen ingaan op de 1ste dag van de maand van overlijden, zoals het geval is in de privé sector.

Bij een afwezige waarvoor geen verklaring van overlijden wordt uitgesproken door de rechtbank daarentegen is het pas vanaf de overschrijving van de in de registers van de burgerlijke stand van de in kracht gegane rechtelijke beslissing houdende de verklaring van afwezigheid dat de pensioenwetgeving (werknemers, zelfstandigen en ambtenaren) juridische zekerheid biedt aan de echtgenoot van de afwezige en bepaalt vanaf wanneer en onder welke voorwaarden deze recht heeft op een overlevingspensioen of overgangsuitkering.

De rechtbank kan de verklaring van afwezigheid evenwel slechts uitspreken ofwel wanneer er vijf jaar verstreken zijn sinds het vonnis waarin het vermoeden

van afwezigheid werd vastgesteld, ofwel zeven jaar sinds men voor het laatst nieuws heeft ontvangen van de afwezige. Wat een wel erg lange periode betreft.

Een groot pijnpunt is bijgevolg de juridische onzekerheid betreffende de exacte pensioenrechten van de achtergebleven echtgenoot tijdens de lange periode tussen het vermoeden en de verklaring van afwezigheid. Een juridische onzekerheid die bovenop het diepmenselijk leed komt waarmee de echtgenoot van de afwezige geconfronteerd wordt.

In bepaalde rechtsleer wordt dit gebrek aan wetgevend optreden op dit vlak zelfs tegenstrijdig geacht met artikel 22 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel 9 van het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten en artikel 12 van het Europees Sociaal Handvest (recht voor eenieder op sociale zekerheid).¹⁴⁰

Vermits voor de echtgenoot van de afwezige de pensioenwetgeving gedurende deze periode niets expliciet voorziet, vullen momenteel de pensioenadministraties deze leemte in door administratieve praktijken.

Vooreerst schorsen de pensioendiensten vanaf de melding van de afwezigheid tijdens de periode waarvoor het vermoeden van afwezigheid werd uitgesproken, de betaling van het pensioen van de afwezige. Zo krijgt de echtgenoot van een afwezige werknemer die een gezinspensioen genoot automatisch de betaling van de helft van het gezinspensioen, maar moet de echtgenoot van een afwezige ambtenaar zich altijd eerst nog laten machtigen door een vrederechter om enige betaling te kunnen ontvangen.

Dit is echter te verklaren door het feit dat er in het stelsel der werknemers en zelfstandigen de notie “gezinspensioen” bestaat, wat niet het geval is in het overheidsstelsel. De administratieve praktijk van de schorsing van het pensioen van de afwezige – die niet meer dan logisch is – is echter op geen, of toch minstens op een wankel juridisch grondslag (met name het verzenden van een levensbewijs), gestoeld.

Verder erkennen de pensioendiensten (die de pensioenen van de werknemers, ambtenaren als zelfstandigen toekennen en uitbetalen) dat de achtergebleven echtgenote bij de familierechtbank gedurende deze periode op grond van artikel 220 § 3 BW kan vragen

¹⁴⁰ P. GOSSERIES, noot onder Arbeidshof Luik 21 mei 1990, JTT 1991, (232) 233, 5

gemachtigd te worden om de uitbetaling te krijgen van een bedrag voor de kosten van de huishouding. Dit bedrag mag niet hoger zijn dan wat men zou ontvangen hebben indien de afwezige echtgenoot effectief was overleden.

Doch op het gebied van de toekenning van voorschotten bestaat geen eenduidige regeling in de drie stelsels. Zo kennen zowel de FPD sector werknemers als het RSVZ respectievelijk op basis van artikel 20 §2 van het KB van 21 december 1967 en artikel 135 bis van het KB van 22 december 1967 voorschotten op het overlevingspensioen toe.

De echtgenoot van een afwezige werknemer of zelfstandige kan dus zonder hiervoor naar de rechtbank te stappen om een rechterlijke machtiging te bekomen, reeds een voorschot op het overlevingspensioen krijgen. Dit is niet mogelijk voor een afwezige gepensioneerde ambtenaar.

Bovendien kan er ook nog op gewezen worden dat er momenteel bepaalde administratieve praktijken worden toegepast. Maar wat als de administratie later haar praktijk wijzigt en deze eventueel meer nadelig is voor de achtergebleven partners van afwezige personen?

Kortom kan er worden gesteld dat het voor deze rechtszoekende niet duidelijk is waarop hij precies recht heeft of zal hebben.

In onze bemiddeling duurde het maar liefst bijna 5 maanden vooral de FPD sector ambtenaren duidelijkheid verschaft over de ingangsdatum van een overlevingspensioen. De gecontacteerde ambtenaren konden de administratieve praktijken niet binnen een redelijke termijn toelichten.

Naar aanleiding van onze bemiddeling heeft de FPD sector ambtenaren beloofd haar instructies betreffende het pensioen van een afwezige en een vermiste en zijn echtgenoot enerzijds te updaten (situatie van een vermiste werd ook uitgewerkt) en anderzijds aan haar medewerkers opnieuw ter beschikking te stellen. Op deze wijze beschikken de ambtenaren van de FPD sectie ambtenaren over de informatie om tijdig en correct te kunnen antwoorden op de vragen van de echtgenoot van zowel een vermiste als een afwezige.

Alhoewel de huidige administratieve praktijken heel



Aagje Verbogen - directiesecretaresse

wat (praktische) problemen oplossen, stellen wij ons de vraag of gelet op de voorgaande elementen de wetgever niet beter duidelijk de pensioenregeling voor de afwezige en de vermiste evenals de pensioenregeling voor de achtergebleven echtgenote van een afwezig of vermiste (stopzetting betaling pensioen van de afwezige en vermiste, wanneer toekenning van voorschotten, wanneer toekenning van een overlevingspensioen of overgangsuitkering) wettelijk zou vastleggen.

In dit kader dient rekening gehouden te worden met de belangen van de omgeving van de afwezige en de vermiste. Hierbij dient vermeden te worden dat de echtgenoot van de afwezige gedurende een lange periode in een juridische onzekerheid verkeert betreffende het genot van een pensioen op basis van de tewerkstelling van de afwezige.

Wij verwijzen naar de wetgeving in Frankrijk: in de Franse pensioenwetgeving is een bepaling opgenomen om de leemte op pensioenvlak tijdens de lange periode tussen het vermoeden en de verklaring van afwezigheid op te vullen. Deze Franse pensioenbepaling stelt dat wanneer een pensioengerechtigde reeds één jaar afwezig is, de achtergebleven echtgenoot onder bepaalde voorwaarden voorschotten op het overlevingspensioen kan krijgen.

Een aanpassing van de pensioenwetgeving zou er te-

vens toe kunnen leiden, behalve waar de eigenheid van het pensioenstelsel dit rechtvaardigt¹⁴¹, dat in alle pensioenstelsel dezelfde regeling geldt.

¹⁴¹ Zoals reeds opgemerkt kent het stelsel der werknemers en zelfstandigen de notie "gezinspensioen", daar waar deze notie gelet op de eigenheid van het ambtenarenpensioen in dat stelsel niet bestaat. De notie "gezinspensioen" kan inderdaad een invloed hebben op het toekennen van voorschotten aan de echtgenoot van de afwezige of vermiste.

Klachten van algemene strekking en vragen om informatie

Er zijn eveneens verzoeken waarvoor wij ons onbevoegd moeten verklaren. Deze verwijzen of zenden wij waar mogelijk door naar de meest aangewezen instelling of dienst. Er zijn ook verzoeken waarvoor wij niet bevoegd zijn en die wij niet kunnen doorverwijzen of doorzenden.

Er bestaan vier categorieën van klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn:

- de klachten van algemene strekking die handelen over het pensioenbeleid zelf en de politieke keuzes die daarbij gemaakt zijn;
- de vragen om informatie;
- de klachten over buitenlandse pensioeninstellingen;
- de klachten waarvoor wij niet kunnen doorverwijzen of doorzenden.

Klachten van algemene strekking

Deze klachten handelen niet over de werking of de beslissingen van de pensioendiensten.

De verzoekers zijn het oneens met de bestaande pensioenregeling. Zij richten zich tot ons in de hoop dat wij zouden tussenkomen om de wetgeving te laten wijzigen.

Dikwijls is het louter ongenoegen over het pensioenbedrag het onderliggend motief. Soms wordt de wetgeving als onrechtvaardig of discriminerend aanvoeld.

Behandeling door het College

Alleen een wijziging in de wetgeving of de reglementering kan aan deze klachten tegemoet komen. Dit impliceert de politieke wil van de wetgever of de regering.

In de mate dat dergelijke klachten louter handelen over het pensioenbeleid en de politieke keuzes nemen wij ze niet in behandeling. Tussenkomen in het pensioenbeleid overschrijdt onze bevoegdheid 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 of uitvoerende macht, zijnde meestal de Minister van Pensioenen of de Minister van Middenstand bevoegd voor de zelfstandigenpensioenen. Wanneer wij verwijzen naar de Kamer delen wij de klager mee welke de geijkte procedures zijn om een verzoekschrift in te dienen.

De informatiebehoeften

Zeven op tien telefonische oproepen zijn vragen om inlichtingen over de wettelijke pensioenen of regelingen waarvan de mensen denken dat ze met de pensioenen te maken hebben. Hetzelfde geldt ook voor ongeveer één vijfde van de dossiers.

Het merendeel van de vragen om informatie handelt over de pensioenwetgeving en de toepassing ervan, de toekenningsvoorwaarden en de berekening van het pensioenbedrag, de betaling van het pensioen en de uitsplitsing ervan, de verrichte inhoudingen, de pensioenramingen en over de soms elkaar tegensprekende inlichtingen die verschillende bronnen verstrekken.

Behandeling door het College

Wij zijn niet bevoegd om informatie of juridische raad te geven. In het kader van onze algemene verwijzingsopdracht zenden wij deze vragen door naar de meest aangewezen dienst(en).

Mensen die telefonisch inlichtingen vragen, helpen wij met het telefoonnummer, het adres en steeds meer het e-mailadres en de website van de diensten die best geplaatst zijn om de gezochte inlichtingen te geven.

Soms helpen wij de vraag te herformuleren om de kans op een zo volledig en precies mogelijk antwoord te vergroten.

Het gebeurt ook, doorgaans bij hoogbejaarde of zieke gepensioneerden, dat de telefonische doorverwijzing problematisch is. In dat geval vragen wij hen naar een vertrouwenspersoon die de gewenste informatie kan inwinnen en contacteren deze dan ook. Zorg voor onmiddellijke dienstverlening in alle omstandigheden en met de best mogelijke begeleiding van de betrokkene is immers een element van de meerwaarde van de ombudswerking.

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.

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.

Andere verzoeken waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is

Deze verzoeken kunnen niet ondergebracht worden bij de klachten met een algemene strekking, noch bij de vragen om informatie.

De gepensioneerde heeft een reëel probleem en weet niet bij wie hij hiermee moet aankloppen.

Behandeling door het College

De Ombudsmannen gaan op zoek naar zo veel mogelijk informatie rond het gestelde probleem. Zij maken hiertoe gebruik van hun netwerkcontacten in de Belgische overheidsinstellingen en de internationale organisaties. Op die manier kunnen zij een luisterend oor bieden, basisinformatie verstrekken en meestal nuttige adressen doorgeven.



DEEL 3

Aanbevelingen en suggesties

De suggesties

De aanbevelingen

De Ombudsdienst Pensioenen kan twee soorten aanbevelingen doen.

Overeenkomstig artikel 16 van het oprichtingsbesluit kunnen wij aan de pensioendiensten elke aanbeveling richten die wij nuttig achten.

De officiële aanbevelingen

Met deze officiële aanbevelingen nodigen wij de pensioendienst uit om zijn beslissingen en/of werkwijzen te herzien wanneer wij vastgesteld hebben dat deze niet in overeenstemming zijn met de wetten en reglementen of met de principes van behoorlijk bestuur of nog wanneer wij de billijkheid inroepen.

Dit jaar heeft het College van de ombudsmannen geen officiële aanbevelingen aan de pensioendiensten gericht.

De algemene aanbevelingen

De algemene aanbevelingen worden gedaan in het Jaarverslag of in voorkomend geval in de tussentijdse verslagen op basis van artikel 17 van het oprichtingsbesluit. Zij worden bijgevolg gericht tot de wetgevende en de uitvoerende macht. Met deze aanbevelingen beogen wij in eerste instantie verbetering van de wetgeving en de reglementen en oplossingen voor vastgestelde disfuncties.

Dit jaar heeft het College van de ombudsmannen geen algemene aanbevelingen.

U vindt de volledige lijst van aanbevelingen uit onze Jaarverslagen 1999 tot en met 2016 en het gevolg dat eraan gegeven werd op onze website onder de rubriek “Publicaties” bij “Opvolging aanbevelingen”.

De suggesties

In de dagelijkse klachtenbehandeling stoten wij soms op praktijken bij de pensioendiensten die naar de algemene normen van goed bestuur kunnen verbeterd worden. Wij suggereren dan aan de pensioendienst om zijn praktijken aan te passen.

De meest relevante suggesties worden eveneens opgenomen in het Jaarverslag.

Ook wanneer wij in het kader van de dossierbehandeling vaststellen dat er op wetgevend vlak enig initiatief mogelijk zou zijn en wij niet overgaan tot een algemene aanbeveling opteren wij ervoor om in ons Jaarverslag een suggestie op te nemen.

Wij vermelden in dit deel de suggesties waaraan in 2017 gevolg gegeven is. Tevens wordt hierbij toelichting gegeven.

De suggesties die wij tijdens vorige jaren hebben gedaan en de opvolging hiervan vindt u op onze website onder de rubriek “Publicaties” bij “Opvolging suggesties”.

De suggesties

Sinds 2003 geven wij in het Jaarverslag de suggesties weer waarop de pensioendiensten positief gereageerd hebben. Zij hebben tot doel de administratieve procedures te verbeteren of aan te passen.

Ook de suggesties die aanleiding gaven tot een wetgevend initiatief worden in deze lijst vermeld.

Voor sommige suggesties vindt de lezer de context terug in de uitgebreide dossierbespreking in het Jaarverslag naar welk wij refereren. Andere suggesties zijn gedaan naar aanleiding van de klachtenbehandeling van dossiers die niet in een Jaarverslag ter sprake zijn gebracht maar die toch het vermelden waard zijn. Zij tonen hoe soms eenvoudige tussenkomsten de kwaliteit van de dienst(verlening) kunnen verbeteren.

De toekenningsdiensten van de FPD sector werknemers

FPD werknemers toekenning 1

In het geval van een arbeidsongevallenuitkering nam de FPD enkel de periode vanaf de consolidatie van de invaliditeit in aanmerking als gelijkgestelde periode voor de pensioenberekening.

Nochtans is de consolidatiedatum niet anders dan het eindpunt van de tijdelijke arbeidsongeschiktheid en het beginpunt van de blijvende ongeschiktheid waarbij verondersteld wordt dat de gezondheidstoestand wellicht niet verder zal evolueren en dat er geen verdere wijziging in de arbeidsongeschiktheid te verwachten is.

De pensioenwetgeving spreekt over een gelijkstelling van een periode tijdens dewelke een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid werd bekomen.

De FPD sector werknemers neemt nu alle jaren tijdens dewelke een arbeidsongeschiktheidsuitkering werd genoten in aanmerking voor de pensioenberekening. (JV 2016, p. 34)

FPD werknemers toekenning 2

Bij de berekening van de IGO moet bij een afstand van

een onroerend goed de verkoopwaarde van de goederen op het moment van de afstand in aanmerking genomen worden. Deze verkoopwaarde moet onder bepaalde voorwaarden evenwel verminderd worden met het bedrag van een wederbelegging. De vraag rees wat onder het bedrag van de wederbelegging moet worden verstaan.

De Ombudsdienst Pensioenen beschouwde naast de aankoopprijs ook de kosten die wettelijk verplicht zijn als bedrag van de wederbelegging. Deze zienswijze werd ook aangehouden door een arrest van het Arbeidshof te Antwerpen.

De FPD ging akkoord om zijn werkwijze te wijzigen en zijn instructies in die zin aan te passen dat voortaan de aankoopprijs en de hieraan wettelijk verbonden kosten als wederbelegging wordt beschouwd. (JV 2016, p. 43)

FPD werknemers toekenning 3

Wanneer een gepensioneerde opgenomen wordt in een OCMW rusthuis en de bestaansmiddelen onvoldoende zijn om de kosten te dekken wordt er een i-rekening geopend waarop betrokkene zijn pensioen laat storten. Het openen van een dergelijke rekening toont aan dat betrokkene onvoldoende bestaansmiddelen heeft. De FPD zal dan ook bij het onderzoek van de IGO geen rekeningnuttreksel van deze rekening meer vragen indien hij weet dat het pensioen op een i-rekening wordt gestort. (JV 2016, p. 47)

De betaaldiensten van de FPD sector ambtenaren

FPD werknemers betaling 1

De gerechtigde op een Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) moet zijn werkelijke verblijfplaats hebben in België. Wanneer er een verblijf in het buitenland is van meer dan 29 dagen, niet gewettigd door uitzonderlijke omstandigheden, dan is de Inkomensgarantie voor Ouderen niet betaalbaar voor de maanden vanaf de maand van overschrijding waarin de gerechtigde niet ononderbroken in België verblijft.

De Federale Pensioendienst controleert steekproefsgewijze. Elke maand worden verblijfsbewijzen opgevraagd voor een deel van de gerechtigden waarvoor de IGO wordt uitbetaald op rekening. Sinds 2014 werd de controle om de verblijfsfraude beter te kunnen

bestrijden bij KB van 7 februari 2014 verstrengd: de gecontroleerde moet zich persoonlijke aanbieden op het gemeentehuis van zijn hoofdverblijfplaats binnen een termijn van 21 dagen na de datum van verzending van het levensbewijs.

In deze nieuwe wettelijke bepalingen ingevoerd door het KB van 7 februari 2014 wordt van het verblijf in België ook een toekenningsvoorwaarde gemaakt. Voor personen die onafgebroken meer dan zes maanden in het buitenland verblijven vervalt het recht op de Inkomensgarantie voor Ouderen. Het recht op de Inkomensgarantie voor Ouderen kan in dat kader pas opnieuw onderzocht worden naar aanleiding van een nieuwe aanvraag.

Wij stelden echter vast dat de Federale Pensioendienst het opnieuw betaalbaar stellen van de Inkomensgarantie voor Ouderen na een nieuwe aanvraag koppelde aan het feit dat de Inkomensgarantie voor Ouderen gedurende een periode van zes maanden was geschorst.

In de wetgeving is er echter geen sprake van het feit dat een Inkomensgarantie voor Ouderen opnieuw moet worden aangevraagd nadat het gedurende een periode van zes maanden was geschorst doch enkel dat een nieuwe aanvraag noodzakelijk is indien er een onafgebroken verblijf in het buitenland was van meer dan zes maanden. Het onafgebroken verblijf in het buitenland van meer dan zes maanden wordt vastgesteld op basis van een afvoering van ambtswege of op basis van feiten. In het laatste geval kan betrokkene het tegenbewijs leveren dat hij werkelijk in België verbleef.

Op onze vraag heeft de Federale Pensioendienst dan ook zijn administratieve praktijk aangepast en in overeenstemming gebracht met de wettelijke bepalingen.

Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

RSVZ 1

In 2015 kende het RSVZ grote problemen bij de berekening van de pensioenen ingevolge de nieuwe pensioenwetgeving vooral door de ingebruikname van een nieuw informaticaprogramma dat niet aan de verwachtingen voldeed. Hierdoor werden veel pensioenen niet tijdig volledig uitbetaald.

In december 2015 bevestigde het RSVZ aan de Ombudsdienst Pensioenen dat de intresten volgens het Handvest van de sociaal verzekerde zullen toegekend worden indien het voorlopige bedrag lager is dan 90% van het definitieve bedrag (zonder dat het bedrag aan intresten een zeker minimumbedrag dient te bereiken). Doch deze intresten zullen enkel worden toegekend op vraag van betrokkene.

Het College meende dat in een dergelijk geval waarin meerdere duizenden dossiers niet tijdig kunnen afgewerkt worden door de moeilijkheden bij het aanpassen van de informaticaprogramma's het onderzoek naar de mogelijke toekenning van intresten beter ambtshalve zou gebeuren.

Overigens was er in de persmededeling van 13 augustus 2015 waarin het RSVZ de toekenning van intresten vermeldde geen sprake van de noodzaak om een aanvraag in te dienen om intresten te bekomen.

In augustus 2017 bevestigde het RSVZ ons dat er over gegaan werd tot een ambtshalve toekenning van intresten voor alle dossiers met ingangsdatum tussen 1 januari 2015 tot en met 30 juni 2016 waarin de voorlopige of definitieve beslissing te laat werd betekend. De 3.239 betrokkenen ontvangen een brief waarin hen de toekenning van deze intrest werd aangekondigd. Deze hele operatie werd in december 2017 beëindigd. (JV 2015, p. 79)

Ethias

Vanaf 1 april 2017 kan een ambtenaar wiens pensioen beheerd wordt door de FPD sector ambtenaren aan de Raad voor de uitbetaling van de voordelen vragen om af te zien van de terugvordering van onverschuldigde betalingen in bepaalde omstandigheden.

Voor een ambtenaar wiens pensioen betaald wordt door Ethias, voorziet de wetgeving deze mogelijkheid niet. Wij vroegen aan Ethias om na te gaan of er in een procedure kon voorzien worden waarbij het voor gepensioneerden mogelijk is om een verzoek in te dienen om afstand te doen van de terugvordering van onverschuldigd aan hen uitgekeerde pensioenbedragen.

Hoewel de wetgeving niet voorziet in deze mogelijkheid laat de toegepaste procedure wel toe om voldoende rekening te houden met de concrete sociale en financiële toestand van de betrokkenen.

De terugvordering gebeurt slechts voor zover dit mogelijk is op basis van het Handvest en conform de modaliteiten voorzien in dit Handvest. Er geldt een “vrijgesteld bedrag” waaronder er niet wordt overgegaan tot terugvordering. Dit is het geval wanneer het onverschuldigd uitbetaalde bedrag minder dan 75 EUR (te indexeren) bedraagt.

Daarnaast wordt aan de betrokken gepensioneerden ook steeds de mogelijkheid geboden om een voorstel tot afbetaling in schijven te formuleren. De gepensioneerde kan hierbij zelf de modaliteiten van de afbetaling voorstellen rekening houdend met zijn persoonlijke situatie. Dit voorstel zal in de meerderheid van de gevallen worden gevolgd.

Teneinde aan de suggestie van de Ombudsman tegemoet te komen heeft Ethias een bepaling opgenomen in de bijlage bij de brief die aan de betrokkenen wordt verstuurd bij terugvordering van een onverschuldigde betaling. Deze herneemt voortaan uitdrukkelijk de mogelijkheid voor de betrokkene om contact te nemen met de dossierbeheerder indien hij omwille van zijn sociale of financiële toestand niet in de mogelijkheid verkeert om het onverschuldigd ontvangen bedrag terug te betalen. De dossierbeheerder zal in voorkomend geval deze omstandigheden en het voorstel om af te zien van terugvordering voorleggen aan de verzekeringnemer (ex-werkgever). Het is immers de ex-werkgever die de uiteindelijke financiële last draagt indien het uitbetaalde bedrag niet wordt gerecupereerd en hier bijgevolg over beslist.

Transversaal

In het Jaarverslag 2008, p. 153 werd de aandacht gevestigd op het verschil in behandeling, ingeschreven in de wet, inzake de jaren onder leercontract. Naargelang het feit of de leerjongen nadien een zelfstandige activiteit aanvat dan wel werkt als werknemer, kan hij al dan niet de gelijkstelling van de periode onder leercontract bekomen.

Indien immers de periode onder leercontract wordt gevolgd door een tewerkstelling als werknemer is er geen gelijkstelling met een activiteit als werknemer voorzien. Evenmin bestaat de mogelijkheid de periode van leercontract door de betaling van regularisatiebijdragen gelijk te stellen met een periode van beroepsactiviteit.

Indien daarentegen een periode van leercontract wordt gevolgd door een tewerkstelling als zelfstandige dient er vastgesteld te worden dat volgens de vigerende wetgeving een leercontract, mits aanvraag tot gelijkstelling van deze periode met een beroepsactiviteit en mits betaling van de hiertoe vereiste bijdragen, kan gelijkgesteld worden indien betrokkene binnen de 180 dagen na het einde van het leercontract een activiteit als zelfstandige aangevat heeft. De periode van leercontract gelegen voor 1 januari van het jaar van de twintigste verjaardag van betrokkene kan niet gelijkgesteld worden.

Het maakt niet uit of dit een leercontract in het kader van de permanente opleiding van middenstand dan wel een industrieel leercontract betrof. Van een rechtstreeks verband tussen leercontract en de nadien uitgeoefende activiteit is er geen sprake. Er is enkel vereist dat het een door de Regering erkend en gecontroleerd leercontract betrof.

De wet van 2 oktober 2017 betreffende de harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperiodes voor de berekening van het pensioen brengt ook op het vlak van het leercontract een harmonisering tussen de pensioenstelsels.

Voor rustpensioenen die ten vroegste ingaan vanaf 1 december 2018 is het mogelijk om de perioden tijdens welke een leerovereenkomst loopt en die niet in aanmerking komen voor het berekenen van een pensioen in een van de Belgische of buitenlandse stelsels van sociale zekerheid te regulariseren. Elk jaar wordt geacht, behoudens tegenbewijs, een aanvang te nemen op 1 september van een jaar en te eindigen op 31 augustus van het volgend jaar.

Deze regularisatie is ten vroegste mogelijk vanaf het jaar van de 18de verjaardag en wordt beperkt tot maximaal 1 jaar.

In het stelsel van de zelfstandigen is het voor 1 december 2020 mogelijk om in het kader van overgangsmaatregelen nog beroep te doen op de eerder bestaande mogelijkheid tot regularisatie. De zelfstandige kan bijgevolg tijdens de overgangperiode nog een aanvraag indienen om de perioden van leercontract vanaf 1 januari van het jaar van de 20ste verjaardag te regulariseren op voorwaarde dat hij een zelfstandige activiteit aangevat heeft binnen de 180 dagen na het einde van de periode van leercontract. (JV 2008, p. 153)

Mypension

Uitgebreidere toegang

“Mypension” schept de mogelijkheid informatie op maat van de gepensioneerde mogelijk te maken. Reeds in zijn Jaarverslag 2012 en 2013 sprak de Ombudsdienst Pensioenen zijn lof uit over de initiatieven die de RVP ondernam (JV 2013, p 66).

Een aantal (toekomstig) gepensioneerden kloegen bij de Ombudsdienst Pensioenen dat mypension enkel consulteerbaar was via PC doch dat niet via portable, tablet en smartphone.

Deze toegang is nu ook mogelijk gemaakt.

Bruto netto berekening

Reeds jaren ontvangen wij verzoeken van toekomstig gepensioneerden die naast het bruto geraamde pensioenbedrag ook het netto bedrag wensen te bekomen.

Het College stelde in 2008 vast dat er geen enkele gratis tool ter beschikking was op de websites van de pensioendiensten die toeliet om een precieze simulatie te maken van het bruto naar het nettobedrag van het pensioen of pensioenen. Het is een normale verwachting van de gepensioneerde om het exacte netto pensioenbedrag te kennen dat hem zal betaald worden.

Enkel Ethias gaf aan de toekomstig gepensioneerde een netto berekening die enkel rekening houdt met de bij Ethias gekende voordelen.

Rekening houdende met de technische evolutie van het begin van de 21ste eeuw deed het College toen het voorstel om alles in het werk te stellen om zo snel mogelijk een dergelijke simulator ter beschikking te stellen van de (toekomstig) gepensioneerden of om elk eventueel obstakel dat dit zou verhinderen weg te werken.

Vandaag stellen wij vast dat sedert de mogelijkheid gecreëerd werd in november 2017 om online een raming van het pensioenbedrag te maken van de pensioenen die beheerd worden door de FPD en het RSVZ betrokkene een netto pensioenbedrag online kan bekomen. Bij de berekening van dit netto bedrag wordt rekening gehouden met de wettelijke pensioenen die de FPD en het RSVZ beheren (en waarvan de gegevens beschikbaar zijn op mypension).

Een koppeling aan en een automatische integratie van de extra-legale pensioenen en uitbetaalde kapitalen uit de databank tweede pensioenpijler maakt een zo exact en realistisch mogelijke raming van het bruto en het netto totale pensioenbedrag mogelijk (JV 2008, p. 172).

Perioden van zogenaamde “kinderlast”

In de regeling voor werknemers is het mogelijk om inzake de loopbaanvoorwaarde de loopbaan aan te vullen met maximaal 36 maanden tijdens dewelke betrokkene geen activiteit als werknemer had (en ook geen gelijkstelling kan laten gelden door bv. werkloosheidsuitkeringen of andere) en tijdens dewelke betrokkene kinderbijslag heeft ontvangen voor een kind jonger dan 6 jaar. Deze periode van 36 maanden kan enkel aan de loopbaan worden toegevoegd voor zover betrokkene binnen de 5 jaar na de aanvang van de onderbreking terug een gewoonlijk en hoofdzakelijke tewerkstelling als werknemer bewijst gedurende tenminste 1 jaar (104 VTE).

Deze periode van 36 maanden komt niet voor op het loopbaanoverzicht. Personen die een dergelijke onderbreking hebben genoten missen derhalve een periode van maximaal 36 maanden in de loopbaan. De P datum van deze betrokkenen stemt dan ook niet overeen met de werkelijke datum waarop betrokkenen ten vroegste hun pensioen kunnen bekomen.

Op mypension is nu een tool voorzien waarbij in het geval van een onderbreking van de loopbaan gedurende een bepaalde periode betrokkene de eventuele kinderlast tijdens die periode kan aanduiden. De FPD gaat dan na of de loopbaan kan aangevuld worden met de periode “kinderlast” en herberekent desgevallend de P datum.



DEEL 4

Bijlage



De nuttige adressen

Nuttige adressen

Verwittiging

Het is altijd nuttig op de internetsites van de pensioendiensten te verifiëren of de hier gepubliceerde gegevens nog up-to-date zijn.

De pensioendiensten leveren immers grote inspanningen om het publiek zo vlug mogelijk via deze kanalen te informeren.

Minister van Pensioenen

Daniel Bacquelaine

- Egmont 1
Karmelietenstraat 15
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 501 38 55
- E-mail: info@bacquelaine.fed.be
- www.bacquelaine.belgium.be

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, Kmo's, Landbouw en Sociale Integratie

Denis Ducarme

- Guldenvlieslaan 87 bus 1
1060 Brussel
- Tel.: + 32 2 250 03 03
- E-mail: info@ducarme.fgov.be
- www.ducarme.belgium.be

Federale Adviesraad voor ouderen

- Administratief Centrum Kruidtuin
Finance Tower
T.a.v. Steven Boelens (N)
Kruidtuinlaan 50, bus 115
1000 Brussel
- Tel.: + 32 2 528 60 74
- www.adviesraadouderen.belgium.be
- E-mail: favo-ccfa@minsoc.fed.be

Uw pensioen on line aanvragen:

- www.pensioenaanvraag.be

Uw pensioendossier online consulteren

- www.mypension.be

Deze site, die constant in evolutie is, laat onder andere toe om de loopbaan te consulteren en de P datum in de verschillende stelsels. Verder kunnen werknemers en zelfstandigen er de briefwisseling met de FPD terugvinden en de betalingsgegevens van hun pensioen.

Federale pensioendienst

De RVP (pensioenen werknemers) en de PDOS (pensioenen ambtenaren) vormen vanaf 1 april 2016 de Federale Pensioendienst (FPD). Vanaf 1 januari 2017 nam deze dienst het beheer over van de pensioenen van HR-Rail.

- Zuidertoren
1060 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- www.sfpd.fgov.be

U kan deze dienst via de beveiligde site [mypension](http://mypension.onprvp.fgov.be/nl/about/paginas/contact_mail.aspx) contacteren of via het contactformulier www.onprvp.fgov.be/nl/about/paginas/contact_mail.aspx

Enkel voor gepensioneerd ambtenaren:

- Fax: +32 2 792 53 00
- E-mail: cc@pensioendienst.fgov.be
- Betalingen: ccpay@pensioendienst.fgov.be

Om een zitdag, gewestelijk kantoor of pensioenpunt in uw buurt te vinden, bel het gratis nummer 1765 of consulteer de website www.sfpd.fgov.be, rubriek Contact.

Internationale zitdagen:

De FPD houdt zitdagen in Frankrijk en Duitsland:
www.sfpd.fgov.be/NL/about/contact/paginas/ForeignContacts.aspx

De Duitse “Rentenversicherung”, de Franse “Carsat” en de Nederlandse SVB houden zitdagen in de kantoren van de FPD: sfpd.fgov.be/NL/about/paginas/contact_postcodes.aspx

Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen

- Willebroekkaai 35
1000 Brussel
- Gratis nummer (vanuit België)
Tel.: 1765
- Vanuit het buitenland
Tel.: +32 78 15 1765
- www.rsvz.fgov.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.fgov.be, rubriek Contact.

Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid

Vanaf 1 januari 2017 werd het beheer van de pensioenen van de overzeese sociale zekerheid overgenomen door de RSZ.

- Victor Hortaplein 11
1060 Brussel
- Tel.: +32 2 509 59 59
- E-mail: contact@rsz.fgov.be
- www.international.socialsecurity.be/social_security_overseas/nl
- Bezoekers (tussen 09.00 en 12.00 uur)
Jozef II-straat 47
1000 Brussel

HR-Rail - pensioendiensten (ex NMBS)

Uitsluitend nog voor de uitvoering van de betaling van de pensioenen (als mandataris van de FPD)

- Frankrijkstraat 85
1060 Brussel
- Tel.: + 32 2 526 35 62
- E-mail: h-hr343@hr-rail.be
- www.hr-rail.be

Ethias

(wettelijke pensioenen openbare sector – lokale overheden)

- Prins-Bisschopssingel 73
3500 Hasselt
- Tel.: + 32 11 28 20 81
- Fax: + 32 11 28 20 87
- E-mail: clients-collectiviteits-pub@ethias.be

Andere Institutionele Ombudsmannen

- www.ombudsman.be

Inhoudstafel

Voorwoord

DEEL 1

De Ombudsdienst Pensioenen

De ombudsfunctie: méér dan klachtenbehandeling

De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

- De visie 2019
- Informatie en communicatie
- Externe relaties met collega's Ombudsmannen
- Lidmaatschap van Ombudsmanorganisaties
- Samenwerking met de eerstelijns klachtendiensten van de pensioendiensten

De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

- De menselijke middelen
- De financiële middelen
- De materiële middelen

3	DEEL 2	
	Analyse van de dossiers	23
5	De cijfers van 2017	25
6	■ De verzoeken	25
	■ De klachten	26
	■ De klachtenbehandeling	28
11	Bespreking van de klachten	29
	De Federale Pensioendienst (FPD)	29
11	FPD toekenningsdienst werknemerspensioenen	29
13	■ Cumulatie ontslagvergoeding met pensioen – Gewijzigde wetgeving sinds 2015 – Terugvordering – Soepele opstelling van de FPD – Voordeligste berekening	29
17	■ Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten	32
18	■ Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij weigering van het vervroegd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke “vergetelheden”	34
19	FPD toekenningsdienst ambtenarenpensioenen	35
19	■ Overgangsmaatregelen inzake de vroegst mogelijke pensioendatum – Geen wettelijke basis voor uitsluiting uitgestelde pensioenen – FPD past zijn administratieve praktijk aan	35
21	■ Toekenning van intresten uit hoofde van het Handvest van de sociaal verzekerde - Toepassing van de wetgeving door de FPD sinds de fusie van april 2016 - De wettelijke termijnen worden niet langer opgeschort in geval van het ontbreken van historische loopbaangegevens in de overheidssector	38

■ Pensioenen onderwijzend personeel – Tijdelijk Andere Opdracht (TAO) – In aanmerking genomen wedde voor de vaststelling van het pensioen – Toepassing van de wetgeving door de FPD sector ambtenaren - Wijziging in de toepassing van de wetgeving – Wetswijziging noodzakelijk?	41	■ Van tafel en bed gescheiden – Recht op het gezinspensioen na “verzoening” van de echtgenoten – Toekenning vanaf 2017 wordt gemakkelijker ingevolge nieuwe instructies van de FOD Binnenlandse Zaken aan de gemeenten	60
■ Geen pensioenrechten als ambtenaar voor een opzegperiode – Oplossing door een overdracht van bijdragen naar de werknemersregeling	46	■ Vertraging in de betaling – Fout begaan door de pensioenadministratie – Betaling van intresten conform artikel 20 van het Handvest of betaling van een schadevergoeding	62
FPD betalingsdienst werknemerspensioenen	48	FPD betalingsdienst ambtenarenpensioenen	66
■ Verhoging van het minimumpensioen in december 2016 in de vorm van een eenmalige premie en vanaf januari 2017 in het maandelijks pensioenbedrag opgenomen – Gebrekkige communicatie – Ongerstheid bij gepensioneerden – Oplossing door aangepaste communicatie	48	Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ)	66
■ Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast	53	■ Gezinspensioen niet automatisch toegekend bij weigering van het vervroegd pensioen aan een echtgenoot die nog niet met pensioen kan gaan - Versterkte controles ter voorkoming van andere mogelijke “vergetelheden”	66
■ Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) – Bewijs dat betrokkene een IGO geniet - Driemaandelijks elektronische doorzending naar energieleveranciers (gas of elektriciteit) om het specifieke sociaal tarief te verkrijgen – Voor andere vrijstellingen of verminderingen, automatische verzending van een papieren attest aan het begin van elk kalenderjaar vanaf het jaar volgend op dat waarin het recht op de IGO ontstaat – Voor het jaar waarin het recht op de IGO ontstaat, verzending uitsluitend op uitdrukkelijk verzoek – Voorlopige verbetering voorgesteld door automatisch verzenden van attest in het jaar waarin het recht op IGO ontstaat	57	■ Grenscomplement niet ambtshalve onderzocht op 65 jaar – Fout van een niet bevoegde instelling van sociale zekerheid erkend door bevoegde instelling – Correctie met terugwerkende kracht – Toekenning van intresten	67
■ Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) en verblijf in het buitenland – Voorziene verblijf van minder dan 30 dagen – “Uitzonderlijke omstandigheden” die de onvrijwillige verlenging verantwoorden – Rechtspraak: Inroepen van “overmacht”	59	RSZ	68
		■ Pensioenen die onder het stelsel van de Overzeese Sociale Zekerheid vallen - Behandeling van de dossiers sinds begin 2017 ernstig verstoord - Door het management van de RSZ uitgevoerde acties om vertragingen te beperken en het vertrouwen van zijn leden te herstellen	68
		ETHIAS	74
		■ Wijziging netto pensioenbedrag – Actieve informatieverstrekking ontoereikend – Aanpassing	74

HR-RAIL	77	DEEL 3	
Wettelijke scheiding – Fiscale problematiek – Gezinslast niet automatisch toegepast	77	Aanbevelingen en suggesties	108
Transversale analyse	77	De suggesties	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765	77	De toekenningsdiensten van de FPD sector ambtenaren	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 vanuit het buitenland	77	De betaaldiensten van de FPD sector ambtenaren	109
■ Telefonische bereikbaarheid van de pensioenlijn 1765 afdeling FPD in het algemeen	79	Het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)	110
■ De pensioenregeling voor de achterge- bleven echtgeno(o)t(e) bij de afwezigheid van de pensioengerechtigde	84	Ethias	111
		Transversaal	111
Klachten van algemene strekking en vragen om informatie	105	Mypension	112
■ Klachten van algemene strekking	105	DEEL 4	
■ De informatiebehoeften	105	Bijlage	
■ Andere verzoeken waarvoor de Ombuds- dienst Pensioenen niet bevoegd is	106	Nuttige adressen	114