



HOOFDSTUK 5

Ombudsman als alternatieve wijze van geschillenbeslechting

Ombudsman als alternatieve wijze van geschillenbeslechting

In dit hoofdstuk bespreken we hoe door toedoen van de Ombudsman Pensioenen het RSVZ aan een gepensioneerde die schade had geleden waarbij het onbetwistbaar was dat het RSVZ hiervoor verantwoordelijk was door het te laat treffen van een beslissing inzake gelijkstelling van een studieperiode en waarbij de schade die bestond uit een misgelopen pensioenbedrag eerder gering en precies berekenbaar was, onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde aan de gepensioneerde.

Dit dossier evenals de dossiers in het vorige hoofdstuk waar de Ombudsman Pensioenen de FPD wees op nieuwe tendensen in de rechtspraak betreffende de al dan niet bestaanbaarheid van een in het buitenland geldig aangegaan bigaam huwelijk met de Belgische internationale openbare orde en anderzijds de al dan niet bestaanbaarheid van een in het buitenland gevoerde verstoting met de Belgische internationale openbare orde tonen aan dat de Ombudsman een belangrijke rol kan spelen als vorm van alternatieve wijze van geschillenbeslechting.

De laatste jaren zien we dat de politiek inzet op de bevordering van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting, zoals de bemiddeling; dit om de rechtbanken te ontlasten.

Wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen kan in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank een beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft zonder twijfel verschillende troeven: de kosteloosheid, het minder formele karakter en de kortere behandelingsduur in vergelijking met een gerechtelijke procedure zijn redenen om te kiezen voor een niet-contentieuze procedure. De expertise van de Ombudsdienst Pensioenen, die absoluut vereist is voor een materie met dergelijke complexiteit zoals de pensioenmaterie, versterkt deze troeven.

1. Schadevergoeding toegekend door RSVZ na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen: te late regularisatie van studieperiode door RSVZ met negatieve impact op pensioenbeslissing

Een overheid kan zich passief opstellen en het aan de burger overlaten om een rechtszaak aan te spannen wanneer wordt gemeend dat schade is geleden als gevolg van een foutief overheidsoptreden.

Aangezien het hier in de meeste gevallen slechts om geringe bedragen gaat beschouwt de gepensioneerde dit echter als een ongelijke strijd van de nietige burger tegen de machtige overheid.

De daarbij horende procedurekosten zorgen er meestal voor dat de burger er dan ook maar vanaf ziet. Vanuit het oogpunt van behoorlijk bestuur is echter in dergelijke zaken volgens de Ombudsman Pensioenen een meer proactieve opstelling geboden.

Een administratie behartigt de belangen van burgers, ook wanneer er bij hen mogelijk sprake is van schade als gevolg van het optreden van de administratie. Dit betekent dat de administratie steeds een afweging moet maken tussen het algemeen belang en het belang van de betrokken individuele burgers.

In het algemeen kan van een administratie worden verwacht dat zij het tot haar verantwoordelijkheid rekent om actief na te gaan of haar handelen schade voor individuele burgers met zich meebrengt, en indien er daarvan sprake is, uit eigen beweging tot een vorm van compensatie over te gaan.

In het jaarverslag 2012 bespraken wij een geval waarbij het RSVZ als eerste pensioenadministratie na bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen, gelet op het feit dat een burger schade had geleden waarbij het onbetwistbaar was dat het RSVZ hiervoor verantwoordelijk was, de schadevergoeding eerder gering (de procedurekosten lagen hoger dan de schadevergoeding) en precies berekenbaar was, onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde.

Ook in 2019 stelde het RSVZ zich weer klantvriendelijk op en kende een schadevergoeding toe ingevolge een bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsdienst Pensioenen toont hier opnieuw aan dat hij een alternatief kan zijn voor de rechtbank en derhalve kan bijdragen tot ontlasting van de werkdruk van de rechtbanken.

Wie het niet eens is met een beslissing omtrent zijn pensioen kan in de plaats van een beroep in te stellen bij de rechtbank een beroep doen op de Ombudsdienst Pensioenen om via bemiddeling rechtsherstel te krijgen.

Een voorbeeld:

DOSSIERS 32079

De feiten

De heer Debouw wordt 65 jaar in de loop van de maand september 2017. Hij heeft steeds een beroepsactiviteit als zelfstandige (architect) uitgeoefend.

Hij heeft voorafgaand aan zijn tewerkstelling als zelfstandige van 1972 tot 1978 in België gestudeerd. Een aantal jaren later volgde hij nog een postgraduaat in Polen, met name van 1980 tot 1986.

Het is hem niet direct duidelijk of hij voor de Poolse (studie)periode⁵⁵ een Pools pensioen zou kunnen ontvangen. Hij geeft dit ook als dusdanig aan op de aan hem gevraagde eerste inlichtingen.

Een kleine periode van tewerkstelling als werknemer maakt dat de Federale Pensioendienst optreedt

⁵⁵ Voor betrokkene is het niet duidelijk of de periode in Polen als periode van tewerkstelling of als studieperiode kan gekwalificeerd worden: hij beschikt immers ook over een document waarop hij vermeld staat als "employed"; een document dat hij aan het RSVZ overhandigd heeft.

als verbindingsorgaan bij de uitwisseling van de pensioengegevens met de Poolse pensioendienst. Er moet immers uitgeklaard worden dat betrokkene al dan niet in Polen pensioenrechten opent voor zijn studieperiode alvorens België deze kan gelijkstellen.

Het onderzoek van zijn pensioenrechten werd ambtshalve opgestart 15 maanden voor de wettelijke ingangsdatum⁵⁶ van zijn rustpensioen, namelijk in de loop van de maand juni 2016.

De verbindingsformulieren werden een eerste maal verstuurd naar het Poolse pensioenorgaan op 1 februari 2017. Deze moesten duidelijkheid brengen over de vraag of er in Polen een pensioen kon toegekend worden.

Op 16 maart 2017 ontvangt betrokkene en de FPD⁵⁷ van het Poolse pensioenorgaan⁵⁸ de beslissing dat er in Polen geen pensioenvorming is voor de periode van het postgraduaat (1980 tot 1986).

Op 31 maart 2017 vraagt de heer Debouw aan het RSVZ en tevens aan zijn sociaal verzekeringsfonds of het mogelijk is om regularisatiebijdragen te betalen voor de Belgische studieperiode alsook voor de Poolse studieperiode. Hij stuurt de Poolse pensioenbeslissing van 16 maart 2017 mee.

Op 4 mei 2017, tijdens het ambtshalve onderzoek van zijn pensioenrechten als zelfstandige, stelt het RSVZ hem ervan in kennis dat zijn Belgische studieperiode van 1 januari 1972 tot 30 september 1978 kan gelijkgesteld worden na betaling van de regularisatiebijdragen.

Het RSVZ nam voor de gevraagde regularisatie van de Poolse periode nog geen beslissing.

Ondertussen krijgt de heer Debouw de toelating om zijn Belgische studieperiode te regulariseren en betaalt hij deze tijdig (en tevens nog voor de ingangsdatum van zijn pensioen).

De beslissing van het RSVZ over de al dan niet gelijkstelling van de Poolse studieperiode laat lang op zich wachten.

Daarom heeft de pensioendienst van het RSVZ aan de heer Debouw op 9 mei 2017 een voorlopige pensioenbeslissing betekend waarbij een rustpensioen zelfstandige werd toegekend en betaald van 1.064,18 euro per maand vanaf 1 oktober 2017 (12.154,76 euro). Immers het onderzoek en de toekenning van zijn definitieve pensioenrechten zit geblokkeerd in afwachting van de beslissing over de al dan niet regularisatie van zijn Poolse studieperiode en het RSVZ wil vermijden dat betrokkene zonder inkomsten zou zitten.

Op 8 augustus 2017 betekent het RSVZ een "definitieve" pensioenbeslissing waarbij betrokkene met ingang van 1 oktober 2017 een pensioen wordt toegekend van 12.636,11 euro per jaar (index 141,59). Hierbij werd de geregulariseerde Belgische studieperiode in aanmerking genomen. Ondanks dat voor de studieperiode in Polen bij de dienst gelijkstelling van het RSVZ een aanvraag tot regularisatie lopende was, heeft de pensioendienst een definitieve pensioenbeslissing getroffen. De coördinatie tussen de pensioendienst van het RSVZ en de dienst gelijkstelling liep mank.

Op 24 oktober 2017 betekent het RSVZ tweede keer een definitieve pensioenbeslissing waarbij betrokkene met ingang van 1 oktober 2017 een pensioen wordt toegekend van 12.770,10 euro per jaar (index 141,59). Als motivering wordt gesteld dat deze beslissing genomen is ingevolge een beslissing van 4 oktober 2017 in een andere pensioenregeling. Wat de loopbaangegevens in een ander pensioenstelsel betreft is echter geen enkele wijziging.

De Ombudsdienst Pensioenen stelt vast dat het derde kwartaal van 2017, gedurende hetwelk betrokkene als zelfstandige gewerkt had, uit deze beslissing geweerd is. Verder stelde de Ombudsdienst vast dat de

⁵⁶ 65 jaar in september 2017

⁵⁷ Die in het kader van de Europese verordeningen ter zake optreedt als tussenpersoon voor het onderzoek naar een eventuele Poolse pensioenvorming.

⁵⁸ De Zus - Zakład Ubezpieczeń Społecznych

beslissing uit het andere stelsel niet gewijzigd was, doch dat het minimumpensioen verhoogd was. Kortom de motivering was volledig foutief⁵⁹.

Uiteindelijk, na veel heen en weer geschrijf, deelt het RSVZ dienst gelijkstelling hem op 19 februari 2018 mee dat de studieperiode in Polen kan geregulariseerd worden mits het betalen van bijdragen.

Het sociaalverzekeringsfonds wordt hiervan door het RSVZ in kennis gesteld en nodigt betrokkene op 13 april 2018 uit om de regularisatiebijdrage te betalen voor de Poolse studieperiode. Betrokkene betaalt deze regularisatiebijdragen.

De heer Debouw contacteert in augustus 2018 de Ombudsdienst Pensioenen met een uitvoerige beschrijving van het verloop van het toekenningsdossier.

Hij klaagt dat het dossier met betrekking tot de door hem aangevraagde regularisatie van studie jaren in Polen veel te lang heeft aangeslepen en dat hij hierdoor vreest uiteindelijk de toekenning van het pensioengedeelte (voor deze regularisatie) niet met terugwerkende kracht op de ingangsdatum van zijn pensioen te krijgen.

Immers tijdens een bezoek eind 2017 door de heer Debouw aan de pensioendienst van het RSVZ te Antwerpen werd volgens betrokkene het volgende gemeld: "Na betaling van de herberekening van de verschuldigde sociale bijdragen voor de studieperiode in Polen zal voor die periode en de hiermee verbonden verhoging van de pensioenuitkering met terugwerkende kracht toegepast worden aangezien de aanvraag dateert van ver voor de op pensioenstelling, met name 6 maanden voordien op 31 maart 2017."

Bij telefonische navraag door de heer Debouw in 2018 werd hem meegedeeld dat er geen sprake is van de door de medewerkster van het RSVZ bevestigde terugwerkende kracht tot het moment van de op pensioenstelling, met name tot 1 oktober 2017.

Bedenkingen

De regularisatie van de studieperiode viel nog onder de reglementering zoals deze van toepassing was voor de wet van 2 oktober 2017 inzake harmonisering van het in aanmerking nemen van studieperioden voor de berekening van het pensioen.

Wij merken evenwel op dat het RSVZ de pensioenbeslissing -gelet op het ontbreken van de beslissing over de al dan niet regularisatie van de studieperiode (in Polen)- nog niet genomen had op het ogenblik van zijn klacht.

Omdat de betaling van de regularisatie van de Poolse studieperiode al dateerde van 18 mei 2018 hebben wij aan de pensioendienst van het RSVZ in eerste instantie gevraagd om zo spoedig mogelijk een pensioenbeslissing te treffen.

Op 8 november 2018 betekende het RSVZ een nieuwe pensioenbeslissing waarbij met ingang vanaf 1 juni 2018 14.582,16 euro werd toegekend. Als gevolg van de opname van de geregulariseerde Poolse studieperiode werd zijn zelfstandige pensioen verhoogd, doch dit pas vanaf 1 juni 2018, namelijk de maand volgend op de effectieve betaling van de regularisatie.

Wij konden niets anders dan vaststellen dat de datum vanaf wanneer de studieperiode in de definitieve pensioenbeslissing werd opgenomen correct was. De vrees van de heer Debouw dat hij voor de regularisatie van de Poolse studieperiode niet met terugwerkende kracht tot op de ingangsdatum van zijn pensioen (1

⁵⁹ Op 20 december 2018 betekende het RSVZ een nieuwe definitieve beslissing waarbij met ingang van 1 oktober 2017 een pensioen werd toegekend van 12.850,93 euro en vanaf 1 juni 2018 14.582,16 euro waarbij ook rekening werd gehouden met het derde kwartaal van 2017. Meer precies bedoelde het RSVZ dat ook voor de periode van 1 oktober 2017 tot en met mei 2018 rekening gehouden werd met het derde kwartaal van 2017.

oktober 2017) pensioenrechten zou kunnen krijgen was terecht.

Artikel 154 van het KB van 22 december 1967 bepaalt immers dat het RSVZ van ambtswege een nieuwe pensioenbeslissing treft wanneer er een beslissing inzake gelijkstelling werd genomen. Deze nieuwe pensioenbeslissing heeft uitwerking op de eerste dag van de maand volgend op deze waarin de regularisatiebijdragen betaald zijn.

Conclusie

Ten eerste toont dit dossier aan dat een goede motivering van de pensioenbeslissingen noodzakelijk is om een gepensioneerde toe te laten zijn pensioensituatie te begrijpen. Vandaar ook de oproep aan het RSVZ hieraan de nodige aandacht te besteden.

Ten tweede blijkt uit dit dossier dat een goede samenwerking tussen de pensioendienst van het RSVZ en de dienst gelijkstelling van het RSVZ noodzakelijk is evenals het tijdig treffen van beslissingen inzake gelijkstelling van studieperiodes.

Indien de beslissing inzake gelijkstelling van de Poolse studieperiode binnen de wettelijke toegelaten termijn was getroffen zou de heer Debouw de regularisatiebijdragen betaald kunnen hebben voor de initiële ingangsdatum van zijn pensioen (1 oktober 2017).

De dienst gelijkstelling van het RSVZ heeft pas op 19 februari 2018 een beslissing getroffen waarin meegedeeld werd dat de studieperiode in Polen kan geregulariseerd worden mits het betalen van bijdragen.

Het neveneffect van de vertraging van het toekenningsdossier was dus dat de heer Debouw pas de regularisatiebijdragen betaald heeft in de loop van de maand mei 2018.

Dit had tot gevolg dat de toekenning van het gedeelte regularisatie van zijn Poolse studieperiode pas kon opgenomen worden in de pensioenbeslissing vanaf 1 juni 2018.

Het RSVZ heeft een fout begaan door de beslissing inzake gelijkstelling niet tijdig te treffen. Artikel 10 van het handvest van de sociaal verzekerde stelt immers dat beslissingen dienen genomen te worden binnen 4 maanden na de aanvraag.

Hierdoor heeft betrokkene schade geleden, met name dat hij het pensioenbedrag voor de geregulariseerde Poolse studieperiode is misgelopen van 1 oktober 2017 tot en met 31 mei 2018.

Tevens is er een oorzakelijk verband tussen de fout en de schade.

Het artikel 1382 van Burgerlijk Wetboek bepaalt dat bij een fout, waardoor schade geleden is en er een oorzakelijk verband tussen beide bestaat, men aanspraak kan maken op een schadevergoeding.

Daarenboven moet de schadevergoeding eerder gering zijn (de misgelopen verhoging van het pensioenbedrag over een periode van 8 maanden, met name van oktober 2017 tot en met mei 2018).

Bijgevolg hebben wij het RSVZ erom verzocht de mogelijkheid te onderzoeken om een schadevergoeding toe te kennen om alzo een rechtszaak te vermijden.

Het RSVZ ging op ons bemiddelingsvoorstel in. Het heeft ons op 21 december 2018 meegedeeld dat hij het bedrag berekend had dat de heer Debouw zou ontvangen hebben indien hij de Poolse studieperiode vóór de ingangsdatum van zijn rustpensioen had kunnen regulariseren.

Bijkomend stelde het RSVZ ons ervan in kennis dat aangezien de oorzaak van de vertraging niet bij de heer Debouw te zoeken was, hij een schadevergoeding toekent van 1.128,87 euro, zijnde de misgelopen verhoging

van het pensioenbedrag over een periode van 8 maanden (van oktober 2017 tot en met mei 2018).

Het RSVZ stelde zich nadat er een opeenstapeling van fouten was gemaakt (foutieve informatie tijdens bezoek aan de pensioendienst, foutieve motivering van pensioenbeslissing, te snel een definitieve pensioenbeslissing getroffen door een coördinatieprobleem tussen de pensioendienst en de dienst gelijkstelling, beslissingstermijn inzake gelijkstelling die veel te laat getroffen was) op deze manier klantvriendelijk op. Het is een belangrijke bijdrage voor het herstel van het vertrouwen van de heer Debouw in zijn administratie.