



Jaarverslag 2019

Verantw. Uitg.: Tony Van Der Steen en Jean Marie Hannedouche
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.

Drukwerk: Artoos

Inleiding met de hot topics

Ingevolge de globalisering komen meer mensen uit andere landen werken in België. Ook zien we een toename van het aantal Belgen dat eens ze op pensioen zijn verhuizen naar andere landen. In een eerste hoofdstuk staan we stil bij de problemen die mobiele (toekomstig) gepensioneerden die aanspraak kunnen maken op een Belgisch pensioen ondervinden.

Zo wordt er door de Ombudsman Pensioenen aan de wetgever op zowel nationaal als internationaal niveau aanbevolen om de wetgeving op een aantal punten aan deze veranderde maatschappelijke evolutie aan te passen. Momenteel ondervinden nog te veel (toekomstig) gepensioneerden die aanspraak maken op een Belgisch pensioen nadelen van hun mobiliteit.

Ten eerste wordt voor wie in het buitenland woont het rustpensioen niet ambtshalve onderzocht op de pensioenleeftijd. De pensioendienst beschikt immers niet over de adressen om deze toekomstig gepensioneerden te contacteren. Voor sommige wordt dit opgevangen door later, wanneer ze het pensioen aanvragen, dit pensioen met terugwerkende kracht toe te kennen (voor zij die op het moment van het indienen van een aanvraag woonachtig zijn in het buitenland) en voor andere niet (voor zij die op het moment van het indienen van een aanvraag woonachtig zijn in België). De Ombudsman stelt hier een discriminatie vast.

Ten tweede stelt de Ombudsman vast dat iemand met de niet-Belgische nationaliteit die in België als werknemer of zelfstandige gewerkt heeft en nu in het buitenland woont, ook al heeft hij sociale zekerheidsbijdragen betaald, indien er tussen België en het land waar hij woont geen wederkerigheidsakkoord is, zijn werknemers- of zelfstandigenpensioen niet ontvangt. Het vereiste van het bezit van de Belgische nationaliteit of een wederkerigheidsakkoord is volgens de Ombudsman discriminatoir.

Ten derde komt het sporadisch voor dat voor iemand die op jonge leeftijd in Nederland gewoond heeft en nadien in België gewerkt heeft het in zeer uitzonderlijke gevallen onmogelijk geworden is nog tijdig te bepalen wanneer hij vervroegd in België met pensioen kan gaan. Momenteel wordt hieraan een pragmatische oplossing gegeven. Niettemin roept de Ombudsman Pensioenen de wetgever op dit harmonisatieprobleem juridisch te analyseren. Tevens apprecieert hij de succesvolle gezamenlijke zitdagen met de buitenlandse pensioeninstellingen.

Anderen die op late leeftijd na een lange beroepsloopbaan in Nederland naar België verhuizen en tevens in België gaan werken kunnen in een situatie terecht komen waarbij zij, indien zij net voor de leeftijd van 65 jaar ontslagen worden, op vlak van sociale verzekering hun werkloosheidsuitkering verliezen en enkel een klein pensioen voor de tewerkstelling in België krijgen. Hun spaargeld opeten of beroep doen op bijstand is soms –indien ze in Nederland geen bedrijfspensioen hebben dat ze vervroegd met de daaraan gekoppelde financiële nadelen kunnen opnemen- de enige redding. Hier is een oplossing op wetgevend vlak noodzakelijk.

Verder is de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende pensioendiensten nog te vaak een werk van lange adem. Zeer laattijdig pas informatie kunnen bekomen over hun Belgisch pensioen is het lot dat nog te veel gepensioneerden beschoren is.

Afronden doen we dit hoofdstuk met een bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen die ertoe leidt dat een menselijke fout in de behandeling van de pensioenaanvraag voor iemand die zowel werknemer in België als in Amerika was, rechtgezet werd zodat Amerika over de nodige documenten beschikte om zijn pensioenaanvraag alsnog tijdig te kunnen onderzoeken.

In een tweede hoofdstuk staan we stil bij de burgerparticipatie die soms noodzakelijk is om een pensioen juist te kunnen berekenen en uit te betalen. In dit hoofdstuk geeft de Ombudsman Pensioenen een aantal aandachtspunten mee waarmee de pensioendiensten rekening dienen te houden om te voorkomen dat de burger ontmoedigd wordt en zijn participatie zou stopzetten. De Ombudsman Pensioenen roept eveneens de burger op te blijven participeren.

In een derde hoofdstuk komt de informatisering aan bod. Door de pensioendiensten wordt in het algemeen sterk ingezet op informatisering. Waar vroeger een pensioen manueel werd berekend door een ambtenaar zien we nu meer en meer dat de berekening en uitbetaling van de pensioenen geautomatiseerd worden. De eerste pensioenbeslissingen die zonder tussenkomst van een ambtenaar gemaakt worden, Automated Decision Making, in België is een feit. Dit biedt heel wat voordelen: vaak kunnen zo efficiëntiewinsten geboekt worden, is er het voordeel dat de computer nauwkeuriger is in het berekenen dan de mens en kunnen de ambtenaren die vroeger deze manuele berekeningen uitvoerden ingezet worden om tegemoet te komen aan het toegenomen aantal vragen van de burger. Anderzijds dient opgemerkt te worden dat het ontdekken van onvolmaaktheden in computerprogramma's een zeer ver doorgedreven kennis van de pensioenwetgeving en een inzicht in de logica en algoritmen van de berekeningsprogramma's vergt.

De Ombudsdienst Pensioenen heeft ingespeeld op deze nieuwe evolutie: de dienst heeft zich verder gespecialiseerd in het detecteren van fouten of onvolmaaktheden in de computerprogramma's. Vier bemiddelingsvoorbeelden worden geciteerd om dit aan te tonen. Het betrof telkens uitzonderingsgevallen die maar zeer sporadisch voorkomen. Maar ook deze personen hebben recht op de correcte berekening en betaling van hun pensioen wat ze ingevolge de bemiddeling door de Ombudsdienst Pensioenen bekwamen.

De eerste bemiddeling betrof de herziening van de samendrukking van de gelijkgestelde dagen indien er in het jaar waarin de gelijkstelling een aanvang neemt een voltijdse tewerkstelling is, daar waar in het daaraan voorafgaande jaar er een deeltijdse tewerkstelling was.

In de tweede bemiddeling ontdekte de Ombudsdienst Pensioenen de niet tijdige toepassing van de bedrijfsvoorheffingsschalen door de pensioendienst HR-Rail voor wie enkel een pensioen als vastbenoemd bij het spoor in combinatie met een aanvullend pensioen geniet.

De derde bemiddeling hield verband met de foutieve berekening uit hoofde van een persoonlijk rustpensioen werknemer voor iemand die tevens een overlevingspensioen met een pensioencomplement uit hoofde van een activiteit als hypotheekbewaarder geniet.

De vierde bemiddeling waarbij de Ombudsman Pensioenen de FPD op een fout in de berekening van het vakantiegeld van sommige ambtenaren wees, bracht aan het licht dat sommige ambtenaren bij de FPD deze fout zelf ook al ontdekt hadden, maar dat de communicatie ervan naar alle medewerkers niet had plaats gevonden zodat wanneer een gepensioneerd zijn beklag over dit probleem deed het door de frontoffice niet herkend werd.

Hoewel in het algemeen door de pensioendiensten sterk wordt ingezet op automatisering, ontdekte de Ombudsman dat bij gebrek aan juridische grondslag de huidige informatisering op het vlak van de aanvraagprocedure voor een vergoedingspensioen, zijnde een pensioen dat een militair die fysische en/of psychologische schade geleden heeft in het kader van de dienst vergoedt, nog te kort schiet. Bijgevolg beveelt de Ombudsman aan de wetgeving aan te passen zodat de aanvraagprocedure voor een vergoedingspensioen ook digitaal mogelijk wordt. De tijd van het aangetekend verzenden van de aanvraag vergezeld van voor eensluidend verklaarde bewijsstukken dient achter ons gelaten te worden.

Verder pleit de Ombudsman voor een automatische toepassing van de gewijzigde fiscale en sociale inhoudingen op een pensioen ingevolge het overlijden van de echtgenoot, zelfs bij gebrek aan melding door de gepensioneerde.

In het zevende deel van dit hoofdstuk wordt het project “unieke betaling” besproken dat ervoor zorgt dat elke gepensioneerde op eenzelfde datum alle pensioenen zal ontvangen die door de Federale Pensioendienst verschuldigd zijn. Deze succesvolle operatie heeft ertoe geleid dat heel wat ongerijmdheden en fouten opgespoord werden waardoor men nu in meer gevallen tot een correcte bedrijfsvoorheffing, ZIV-inhouding en solidariteitsbijdrage is gekomen. Wel wordt heel wat verantwoordelijkheid bij de gepensioneerde gelegd die immers gevraagd wordt de elementen die determinerend zijn voor de inhoudingen op zijn pensioen te controleren: indien deze vermoedt dat de inhoudingen niet correct zijn, dient hij een vragenlijst in te vullen. De Ombudsman Pensioenen raadt de gepensioneerden aan effectief de inhoudingen na te kijken en indien dit niet lukt de vragenlijst zeker in te vullen. Ook geeft de Ombudsman naar aanleiding van klachten die ontstaan zijn door de unieke betaling tips aan de FPD om zijn klachtenbehandeling nog te verbeteren. Tevens stelt hij vast dat voor personen met een gemengde loopbaan waarbij één pensioen wordt uitbetaald door de FPD en het andere pensioen door HR-Rail, Ethias of de RSZ (en die dus niet betrokken zijn in het project “unieke betaling”) de nieuwe bedrijfsvoorheffingsschalen op het pensioen dat door HR-Rail, Ethias of de RSZ wordt uitbetaald niet vanaf januari 2019 toegepast worden waardoor zij langer moeten wachten om van het voordeel van de nieuwe bedrijfsvoorheffingsschalen te kunnen genieten.

In het laatste deel roept de Ombudsman op tot verdere uitbreiding van de programmatie van mypension. Indien iemand in één stelsel een pensioen vervroegd opneemt, zou het handig zijn dat hij de vroegst mogelijke pensioendata in andere pensioenstelsels op mypension zou kunnen consulteren.

In een vierde hoofdstuk “Implementatie van nieuwe rechtspraak door toedoen van de Ombudsman Pensioenen” tonen we aan hoe de Ombudsman Pensioenen heeft bijgedragen tot de implementatie van nieuwe rechtspraak in de toepassing van de pensioenwetgeving. Het betrof enerzijds 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.

Door de FPD te wijzen op nieuwe tendensen in de rechtspraak bekwam de Ombudsman Pensioenen dat de FPD, in de dossiers waarvoor de Ombudsman Pensioenen klachten ontvangen had, het criterium van de schending van de openbare orde opnieuw onderzocht. Bij dit nieuwe onderzoek werd rekening gehouden met de intensiteit van de aanknopng van de situatie met de Belgische rechtsorde en met de ernst van het effect dat de toepassing van het buitenlands recht teweegbrengt. Dergelijke onderzoeken moeten natuurlijk geval per geval gevoerd worden en hierbij dient steeds rekening gehouden te worden met de omstandigheden van het concrete dossier. De juridische dienst van de FPD voerde telkens een grondig, zeer gedegen en gestoffeerd onderzoek wat leidde tot de wijziging van het voorheen door de FPD ingenomen standpunt.

Hiermee vervult de Ombudsman de rol van signaalgever van tendensen die zich voordoen in de rechtspraak.

In hoofdstuk vijf wordt stilgestaan bij de rol die de Ombudsman Pensioenen als alternatieve wijze van geschillenbeslechting kan vervullen. 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.

Als concreet voorbeeld wordt een dossier besproken dat aantoont 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 dat eerder gering en precies berekenbaar was, onmiddellijk zonder gerechtelijke procedure een schadevergoeding uitbetaalde aan de gepensioneerde.

In een zesde hoofdstuk wordt stilgestaan bij de strijd tegen de armoede. Dit is en blijft een punt waarop de Ombudsman Pensioenen de aandacht van de wetgever wil trekken. In dit kader werd in 2019 tevens tussen het netwerk van Belgische Ombudsmannen (POOL) en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en de POD Maatschappelijke integratie een samenwerkingsverband opgezet. Er werd in verschillende workshops gebrainstormd en van gedachten gewisseld over de rol die de Ombudsman kan spelen in de strijd tegen de armoede en de toegankelijkheid van de verschillende ombudsdiensten voor zij die in armoede leven. In dit hoofdstuk worden tevens vijf niet ingewilligde aanbevelingen of suggesties die kunnen bijdragen tot het indijken van armoede bij gepensioneerden nog eens onder de aandacht van de wetgever gebracht.

In het zevende hoofdstuk komen een aantal succesvolle bemiddelingen aan bod.

Zo wordt toelichting gegeven bij een bemiddeling die ertoe leidde dat de FPD het adagium “qui paie mal, paie deux fois” toepaste.

Een bemiddeling waarbij de Ombudsman Pensioenen een gepensioneerde helpt om de aan een gepensioneerde oorspronkelijk niet nagekomen doch gedane belofte om een onterechte terugvorderingsbeslissing van meer dan 3.000 euro teniet te doen toch uit te voeren wordt uitvoering toegelicht. Iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact had de slechte coördinatie tussen de verschillende diensten binnen de FPD in dit dossier kunnen voorkomen.

In een achtste hoofdstuk wordt het onderzoek naar de billijkheid van twee wetteksten besproken. In een eerste deel stelt de Ombudsman zich de vraag of het weduwnaarsherstelpensioen van de oorlog 1940-45 niet betaalbaar stellen aan niet-Belgen wiens Belgische partner zijn fysieke integriteit ingevolge een oorlogsfeit werd aangetast niet een inperking is van het recht op vrije partnerkeuze en inmenging in het privéleven.

In een tweede deel bespreekt de Ombudsman een klacht waarbij als gevolg van het genot van een klein kapitaal opgebouwd uit een aanvullend pensioen de inhouding van de Ziekte en Invaliditeits- (ZIV)-bijdrage op het wettelijk pensioen stijgt. Het totaalbedrag aan extra ZIV-inhouding ingevolge het genot van een klein kapitaal kan na een aantal jaren hoger zijn dan het kapitaal van het aanvullend pensioen. De Ombudsman Pensioenen oppert dan ook de vraag of het mogelijk is om na te gaan of de wetgeving zodanig kan aangepast worden dat het kapitaal (dat voor de berekening wordt omgezet in een fictieve rente) niet meer in aanmerking komt voor het vaststellen van de ZIV-bijdrage zodra de extra ZIV-inhoudingen een bedrag bereiken dat groter is dan het uitgekeerde kapitaal (= wanneer het kapitaal volledig opgesoupeerd is door extra ZIV-inhoudingen op het wettelijk pensioen).

Tevens merkt de Ombudsman op dat door in de omzettingcoëfficiënt voor de berekening van de fictieve rente rekening te houden met de huidige hogere gemiddelde levensverwachting en de huidige lagere rentevoet al heel wat soelaas aan deze problematiek kan geboden worden.

In een negende hoofdstuk tonen we de impact aan die de aanbevelingen en suggesties van de Ombudsman Pensioenen op wetgevend vlak hebben gehad in 2019. Vier voorbeelden van gewijzigde wetgeving worden toegelicht ingevolge het signaal dat door de Ombudsman aan de wetgevende macht werd gegeven.

Een tiende hoofdstuk is gewijd aan de statistische gegevens.

In een elfde hoofdstuk wordt stilgestaan bij hoe de Ombudsdienst Pensioenen omgaat met klachten over het pensioenbeleid, vragen om informatie, klachten over buitenlandse pensioeninstellingen en klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is.

In een twaalfde hoofdstuk staan we stil bij de werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen. Aan bod komen het personeelsbestand, de financiële middelen, de informatica, de huisvesting, het lidmaatschap van ombudsmanorganisaties, de samenwerking met de universitaire wereld, de publicatie van ombudsjurisprudentie, de permanente vorming en de bekendmaking van het jaarverslag en de samenwerking met collega's ombudsmannen.

In een laatste hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van een aantal nuttige adressen.

