



HOOFDSTUK 7

Succesvolle bemiddelingen

Succesvolle bemiddelingen

Dit hoofdstuk bevat een aantal succesvolle bemiddelingen. Wij wensen de lezer erop te wijzen dat in de andere thematische hoofdstukken ook een aantal succesvolle bemiddelingen uiteengezet worden.

1. Geen rekening gehouden met bewindvoering: qui paie mal, paie deux fois

DOSSIER 32010

De feiten

De Ombudsdienst Pensioenen ontving een zeer uitgebreid klachtenrelaas van een voorlopig bewindvoerder met betrekking tot de betaling van het pensioen van mevrouw Van Boxstael.

Samengevat komt de klacht erop neer dat de FPD het pensioen voor de maanden mei en juni 2018 rechtstreeks betaalde per assignatie aan mevrouw Van Boxstael zelf, niettegenstaande de bewindvoerder tijdig de FPD van zijn bewindvoering op de hoogte bracht.

Mevrouw Van Boxstael, beschermde persoon door bewindvoering, had evenwel alle pensioengelden verkwist waardoor de bewindvoering de nodige pensioengelden niet kon ontvangen. Omdat als gevolg hiervan de bewindvoerder gedurende twee maanden de huur niet kon betalen kwam de positie van mevrouw Van Boxstael ernstig in het gedrang, een procedure tot huurofdrijving behoorde tot de mogelijke gevolgen.

De bewindvoerder had hiervoor eerder de FPD aangeschreven en een dubbele betaling gevraagd van het pensioengeld voor de maanden mei en juni 2018 met verwijzing naar het adagium: "Qui paie mal, paie deux fois."

De FPD had hem evenwel op 26 juli 2018 geantwoord dat hij geen gevolg zou geven aan de vraag van de bewindvoerder, omdat er volgens de FPD ten opzichte van mevrouw Van Boxstael geen schuld meer was vermits de pensioengelden toch aan haar betaald waren.

De bewindvoerder vroeg uitdrukkelijk de bemiddeling van de Ombudsdienst Pensioenen voor de recuperatie van de pensioengelden. Hij gaf aan dat hij vooral wou vermijden om tot dagvaarding over te gaan.

Bedenkingen

Mevrouw Van Boxstael was reeds sedert september 2003 (bij vonnis) om medische redenen onder voorlopige bewindvoering geplaatst. Zij was in het genot van ziekte-uitkeringen.

Omdat mevrouw Van Boxstael 65 jaar wordt in de loop van de maand april 2018, start het RSVZ het ambtshalve pensioenonderzoek op in de loop van 2017. Zij heeft enkel een loopbaan als zelfstandige. De vraag om eerste inlichtingen nodig voor het onderzoek van het zelfstandige pensioen wordt aan mevrouw Van Boxstael zelf toegestuurd. Deze vult de documenten in en stuurt ze terug naar het RSVZ op 18 mei 2017.

Ook op 18 mei 2017 start de FPD het ambtshalve onderzoek naar de Inkomensgarantie voor ouderen op. De eerste inlichtingen nodig voor het onderzoek naar de IGO, namelijk een onderzoek naar de bestaansmiddelen (roerende en onroerende goederen) worden dezelfde dag gevraagd ook rechtstreeks aan het adres van mevrouw Van Boxstael. Zij vult de vragenlijst in en stuurt deze terug naar de FPD eind juni 2017.

De FPD vraagt op 4 juli 2017 bijkomende informatie over de roerende goederen en op 11 september 2017

herinnert hij deze vraag. Mevrouw Van Boxstael dropt uiteindelijk de vragenlijst naar de roerende goederen in de bus van de voorlopig bewindvoerder.

Deze laat op 11 oktober 2017 aan de FPD (toekenningsdiensten werknemer-gewestelijk kantoor) weten dat mevrouw Van Boxstael onder zijn bewindvoering staat en hij vraagt uitdrukkelijk aan de FPD om rekening te willen houden met zijn tussenkomst.

Hij stuurt tegelijkertijd ook een kopie van zijn jaarverslag mee en verder ook alle beschikkingen (vonnissen) ter zake. Hij vraagt bijkomend aan de FPD om hem concreet mee te delen wat hem verder nog te doen staat.

Op 17 oktober 2017 antwoordt de FPD aan de bewindvoerder dat hij alle inlichtingen met betrekking tot mevrouw Van Boxstael goed ontvangen heeft en dat hij alleen nog de beslissing van het zelfstandige pensioen (RSVZ) afwacht om een beslissing inzake de Inkomensgarantie voor ouderen te kunnen treffen.

Dossienummer	Datum
[REDACTED]	17/10/2017

Onderzoek IGO

Geachte heer,

Betreft : [REDACTED]
RR [REDACTED]

Geachte,

Bedankt voor de ontvangen inlichtingen van bovengenoemde.

Wij onderzoeken momenteel de inkomensgarantie voor ouderen voor mevrouw en hebben nu alle inlichtingen van haar in ons bezit.

We wachten wel nog op inlichtingen van het Rijksinstituut voor zelfstandigen.

Van zodra wij alle inlichtingen ontvangen hebben zullen we de kennisgeving naar u overmaken.

Met vriendelijke groeten;

Hoogachtend,

Voor de administrateur-generaal,

Het is vooral hier dat wij menen dat de FPD onzorgvuldig tewerk gegaan is. Namelijk noch het RSVZ⁶¹, noch de eigen betaaldienst⁶² worden in kennis gesteld van de bewindvoering over de goederen van mevrouw Van Boxstael. Wij stellen ons de vraag of dit een gebrek aan kennis is over de te volgen werkwijze als er een bewindvoering aan te pas komt of gewoon een onzorgvuldigheid?

Bovendien wordt de bewindvoerder in het ongewisse gelaten over wat hem verder te doen staat (zie ook lager). De toekenningsdienst van de FPD gaat, redenerend vanuit zijn takenpakket, doch zonder rekening te houden met de taken van de betalingsdienst, er vanuit dat de bewindvoerder enkel vraagt wat hem te doen staat en gaat ervan uit dat zijn vragen enkel het onderzoek van de Inkomensgarantie voor ouderen betreft. Het gegeven antwoord beantwoordt dan ook het schrijven van de bewindvoerder enkel vanuit deze invalshoek.

Gelet op dit antwoord verstrekt de bewindvoerder geen verdere inlichtingen.

Het onderzoek naar de rechten op het rustpensioen zelfstandige werd afgerond op 23 januari 2018. Mevrouw

⁶¹ Wij hebben deze info gevraagd aan het RSVZ en deze stelde ons ervan in kennis dat, wij citeren: "Het RSVZ werd door de Federale Pensioendienst niet in kennis gesteld van het vonnis dat hij ontving op 11 oktober 2017".

⁶² De betaaldienst van de FPD heeft een afdeling die deze zaken bijhoudt. Deze dienst noemt "tussenkomen partij" en staat in voor de opvolging van de dossiers bewindvoering, schuldbemiddeling, ...

Van Boxstael wordt vanaf 1 mei 2018 gerechtigd op een rustpensioen als zelfstandige ten bedrage van 1.220,86 euro per maand.

De beslissing wordt toegestuurd op het adres van mevrouw Van Boxstael zelf. De betalingsopdracht wordt door het RSVZ doorgestuurd aan de FPD-betaaldiensten op 23 januari 2018. De toekenning van de Inkomensgarantie voor ouderen wordt geweigerd en de beslissing wordt op 19 maart 2018 naar de bewindvoerder gestuurd.

Bij gebrek aan een rekeningnummer wordt de betaling van het zelfstandige pensioen door de FPD-betaaldiensten aangevat per assignatie en deze wordt aangeboden op het adres van mevrouw Van Boxstael.

De ziekte-uitkeringen werden stopgezet vanaf de maand van pensionering (mei 2018) en de bewindvoerder moet vaststellen dat er geen andere uitkering op zijn rekening gestort wordt. Hij neemt contact op met de mutualiteit en vervolgens met de FPD. Het wordt hem uiteindelijk duidelijk dat de pensioengelden al uitbetaald werden per assignatie aan zijn pupil zelf.

De FPD-betaaldienst doet het nodige om het pensioen vanaf de maand juli 2018 op de gevraagde rekening te betalen.

Op 16 juli 2018 legt de bewindvoerder een gemotiveerde klacht neer bij de eerstelijns klachtendienst van de FPD en hij vraagt uitdrukkelijk om, gelet op de nalatigheid van de FPD, de pensioengelden voor de maanden mei en juni 2018 vooralsnog een tweede keer uit te betalen. De klachtendienst geeft, na overleg met de juridische dienst, een negatief antwoord.

KLACHTEN		Federale Pensioendienst - Zuidertoren - 1060 Brussel
klachten@sfpd.fgov.be		Aan bewindvoerder
Gratis telefoonnummer: 1765 Druk dan 1-1-6210 (4-cijferige code)		
Website: www.sfpd.fgov.be Uw dossier op: www.mypension.be		
<hr/>		
Dossiernummer	Uw bericht van	Datum
<input type="text"/>	16/07/2018	26/07/2018
<hr/>		
Mevrouw <input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Gesachte heer,		
Op 11/10/2017 bracht u er ons van op de hoogte dat u was aangesteld als voorlopig bewindvoerder van mevrouw <input type="text"/> . Ingevolge uw vraag om op de hoogte gehouden te worden, werd er op 16/03/2018 een kopie van de pensioenbeslissing aan u overgemaakt.		
U deelde echter geen rekeningnummer mee waarop het pensioen kon gestort worden, daarom werd de betaling per assignatie aan mevrouw zelf aangevat.		
Na uw telefonische oproep van 21/06/2018 werd het nodige gedaan om uw aanstelling als bewindvoerder ook door te trekken naar de betalingen. Op dat ogenblik was het te laat om de betaling voor juni nog tegen te houden aangezien de automatische opdracht tot betaling reeds op 14/06/2018 in ons betaalsysteem was voorzien.		
Vanaf juli wordt het pensioen betaald op de rekening die werd opgegeven.		
We hebben contact opgenomen met onze juridische dienst betreffende uw eis tot herbetaling van het pensioen voor de maanden mei en juni 2018. Daar kan niet worden op ingegaan omdat die bedragen uiteindelijk wel gegaan zijn naar de persoon voor wie ze bedoeld waren, wij hebben dus geen schuld meer tegenover betrokkene.		
Indien u niet akkoord gaat met ons antwoord dan kan u zich richten tot het college van de ombudsmannen voor de Pensioenen. Deze dienst is bereikbaar op volgend adres 'WTC III, Simon Bolivarlaan 30 Bus 5, 1000 Brussel, Fax : 02 274 19 99', per email klacht@ombudsmanpensioenen.be of via de internet site www.ombudsmanpensioenen.be .		

Eerste bemiddeling

De Ombudsdienst Pensioenen is van mening dat de rechten van de onder bewindvoerder geplaatste niet gerespecteerd werden.

De aanstelling van een bewindvoerder op zich is een rechterlijke beslissing in verband met de onbekwaamheid van de betrokken persoon en dient met de nodige zorg behandeld te worden.

Deze problematiek kwam zelfs al eerder aan bod in de WAV-wet⁶³. In uitvoering⁶⁴ van deze Wet moet o.a. sedert 1 januari 2015 in het Rijksregister de vertegenwoordiger (of de persoon) die een meerderjarige bijstaat, worden vermeld.

Het lijkt ons duidelijk dat deze informatie als zeer belangrijk beschouwd wordt en vooral bedoeld is om de partijen die betrokken zijn bij een authentieke akte sneller op de hoogte te brengen van de juridische bekwaamheid van de betrokken personen, in casus de gepensioneerde die niet meer bekwaam geacht wordt zelf om te gaan met de betaling van zijn pensioen.

Daarnaast leggen wij in onze bemiddeling de nadruk op het feit dat de bewindvoerder tijdig de FPD verwittigde van zijn bewindvoering, doch dat de FPD nagelaten heeft om hem alle nodige informatie te verschaffen die volgens de FPD nodig was om het pensioen van de beschermde persoon op de werkrekening te betalen. Wij verwijzen hierbij naar de informatieplicht in het kader van de bepalingen van het "handvest van de sociaal verzekerde"⁶⁵.

Wij stellen bijkomend dat er een gebrek was aan coördinatie tussen de toekenningsdienst van de FPD en de betaaldienst. Immers bij ontvangst van een bewindvoering wordt het betaaldossier automatisch overgedragen aan de daartoe bevoegde afdeling "tussenkommende partij" (zie ook hoger) van de FPD betaaldienst. Het is dan verder de taak van deze afdeling om alle nodige inlichtingen met betrekking tot het betaaldossier verder op te vragen en op te volgen.

Wij vragen aan de FPD om het adagium: "qui paie mal, paie deux fois", ook al eerder gevraagd door de bewindvoerder, toe te passen en de betaling voor de maanden mei en juni 2018 een tweede keer uit te voeren op de werkrekening van de bewindvoerder.

De FPD herhaalt enkel wat de klachtendienst eerder op 26 juli 2019 aan de bewindvoerder antwoordde en bevestigt deze stelling.

Tweede bemiddeling

De Ombudsdienst Pensioenen heeft dit dossier mondeling besproken.

Tijdens de bespreking komt de automatische implementering van de gegevens met betrekking tot de bewindvoering en die beschikbaar in het Rijksregister ook aan bod.

De Ombudsman wijst er immers op dat de beslissing tot plaatsing onder bewind meegedeeld wordt aan de burgemeester. De gegevens worden opgenomen in het bevolkings- of vreemdelingenregister. Daarin is naast de beslissing over de onbekwaamheid van de meerderjarige, ook de naam, de voornaam en het adres van de bewindvoerder over de goederen of de persoon te vinden. De Ombudsman stelt zich dan ook de vraag of het niet opportuun zou zijn een aanvraag in te dienen om deze gegevens uit het rijksregister

⁶³ Wet Administratieve Vereenvoudiging van 2013

⁶⁴ Koninklijk besluit van 4 mei 2015 tot wijziging van het koninklijk besluit van 16 juli 1992 tot vaststelling van de informatie die opgenomen wordt in de bevolkingsregisters en in het vreemdelingenregister en het koninklijk besluit van 8 januari 2006 tot bepaling van de informatietypes, verbonden met de informatiegegevens bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister van de natuurlijke personen, teneinde het informatiegegeven betreffende de rechtsbekwaamheid aan te vullen.

⁶⁵ Art. 3. De instellingen van sociale zekerheid zijn verplicht aan de sociaal verzekerde die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken en uit eigen beweging de sociaal verzekerde alle bijkomende informatie te verschaffen die nodig is voor de behandeling van zijn verzoek of het behoud van zijn rechten, (...).

te mogen opvragen en de pensioenapplicatie aan te passen zodat deze gegevens rechtstreeks gecapteerd kunnen worden.

In dit kader dient opgemerkt te worden dat de bewindvoering ook bij uittreksel in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd wordt. Om na te gaan of iemand een bewindvoerder heeft volstaat het naar volgende site van het Belgisch Staatsblad. http://www.ejustice.just.fgov.be/doc/rech_n.htm te surfen. Vervolgens dient in de rubriek "woord(en) van de tekst" de naam van de persoon en het woord "bewindvoerder" ingevoerd te worden. Als men dan drukt op de knop "opzoeking" en vervolgens op "lijst" vindt men een lijst van alle beslissingen van de vrederechter over die persoon en de genomen maatregel tot gerechtelijk bescherming. De beslissingen zijn gerangschikt in chronologische volgorde. In de publicatie wordt ook vermeld wie de bewindvoerder is, evenals diens adres.

De FPD belooft tijdens de bespreking om deze problematiek verder te onderzoeken.

Op 20 december 2018 stuurt de FPD zijn analyse en standpunt met betrekking tot deze dossiers, wij citeren:

Voorlopige bewindvoerder" en "qui paie mal, paie deux fois":

Als algemeen principe zal de FPD dit dossier per dossier analyseren in functie van onderstaande (in afwachting van een gevestigde rechtspraak):

De FPD is enkel verplicht om een tweede betaling uit te voeren aan de bewindvoerder in het geval dat de FPD het pensioen aan de gerechtigde heeft uitbetaald nadat de bewindvoerder de FPD op de hoogte heeft gebracht van zijn aanstelling en de FPD de betaling had kunnen tegenhouden, maar dit niet gedaan heeft.

Immers, de bewindvoerder moet verplichtingen naleven in het kader van zijn opdracht zodanig dat de FPD in geen geval verantwoordelijk kan worden gesteld voor een betaling aan een persoon met een beschermd statuut.

Aldus:

- Bij aanvang van zijn opdracht moet de voorlopige bewindvoerder een inventaris opmaken van de lichamelijke en onlichamelijke roerende goederen, van de onroerende goederen, van de financiële tegoeden, van de schulden, ...[1]
- De bewindvoerder moet het sociaal statuut van de beschermde persoon controleren.
- « Hij neemt bij voorkeur schriftelijk contact op met de pensioeninstellingen, met de instellingen van sociale zekerheid,.....om hen van zijn tussenkomst op de hoogte te brengen. Hij vraagt om hem, in zijn hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordiger, de documenten in verband met de beschermde persoon over te maken en om elk bedrag waarop de beschermde persoon recht heeft te storten op de bankrekening die werd geopend uit naam van de persoon die hij zal vermelden.[2]. ».
- Na de aanvaarding van zijn opdracht moet de bewindvoerder binnen de maand een aanvangsverslag overmaken aan de vrederechter.
- De bewindvoerder moet de toepassing van de sociale wetgeving voor de beschermde persoon eisen. [3] Hij moet de sociale situatie van de beschermde persoon dus regelmatig opvolgen en zo spoedig mogelijk de nodige stappen ondernemen. [4]
- De bewindvoerder is verplicht zijn aansprakelijkheid te verzekeren door middel van een verzekeringspolis.

[1] Art. 488 bis C, §2 van het Burgerlijk Wetboek

2 Hubert de Stexhe « La mission et les devoirs de l'administrateur provisoire », a. Bulletin de prévention, juni 2014, nr. 24

3 Art. 488 bis, F, § 5 van het Burgerlijk Wetboek

4 Hubert de Stexhe « La mission et les devoirs de l'administrateur provisoire », i a. Bulletin de prévention, juin 2014, nr. 24, pagina 6

Zoals mondeling toegelicht op 20/11/2018, werkt de FPD aan het verkrijgen van een toegang tot de gegevens i.v.m. voorlopige bewindvoerder (via flux).

Na ontvangst van het algemene standpunt vragen wij aan de FPD om dit specifieke dossier nog eens te toetsen aan dit algemene standpunt. De Ombudsman zou niet weten welke tekortkoming de bewindvoerder kan verweten worden gelet op dit algemeen standpunt.

Opnieuw krijgen wij een afwijzend antwoord op onze vraag met de melding dat de FPD geen tweede betaling kan doen. De FPD stelt dat de bewindvoerder verzuimde om het rekeningnummer mee te delen. Dit terwijl de FPD nooit gevraagd heeft om het rekeningnummer door te geven.

Derde bemiddeling

De Ombudsdienst Pensioenen doet een laatste grondig nazicht van alle gegevens die de bewindvoerder aan de FPD overmaakte op 11 oktober 2017. Wij merken thans bijkomend op dat het zichtrekeningnummer wel degelijk vermeld staat in het jaarverslag dat de bewindvoerder meestuurde.

Wij sturen een laatste bemiddeling naar de FPD met de relevante feiten (en dito bijlagen) van het dossier nog eens chronologisch op een rij en wij concluderen dat niettegenstaande de FPD kennis had van de bewindvoering én van de correcte zichtrekening het zelfstandige pensioen zonder meer per assignatie aan betrokkene betaald werd. Als gevolg hiervan werden de gelden onverantwoord uitgegeven en is er een nadeel ten overstaan van betrokkene ontstaan, namelijk de schuldeiser werd hierdoor niet in staat gesteld om de vaste kosten (huisvesting, verwarming, ...) die mevrouw Van Boxstael heeft te betalen.

Wij vragen een laatste keer aan de FPD om de betalingen van het pensioen van mevrouw Van Boxstael op de rekening van de bewindvoerder te storten in het kader van het adagium "qui paie mal, paie deux fois". Dit alvorens over te gaan tot een officiële aanbeveling gelet op het feit dat de ombudsnorm "overeenstemming met de rechtsregels" hier geschonden werd vermits de FPD de rechtsfiguur van bewindvoering naast zich neerlegt.

Conclusie

De FPD antwoordt dat naar aanleiding van ons verzoek tot herziening van het reeds in dit dossier ingenomen standpunt, en op basis van de door ons aangereikte elementen en bijlagen, na (her-)analyse van alle (bijkomende) stukken, er zal worden overgegaan tot her-betaling van de maanden 2018/05 en 2018/06.

De FPD stelt verder:

"Het vermelden van een rekeningnummer in een jaarverslag in bijlage van een notificatie van optreden van voorlopige bewindvoerderschap is ook niet de juiste vorm van communicatie inzake rekeningnummer waarop er dient te worden gestort.

Tevens wens ik nog te wijzen op Art. 1239 van het Burgerlijke Wetboek: "De betaling moet gedaan worden aan de schuldeiser of aan iemand die volmacht van hem heeft, of die door de rechter of door de wet gemachtigd is om voor hem te ontvangen. De betaling gedaan aan iemand die geen macht heeft om voor de schuldeiser te ontvangen, is geldig, indien de schuldeiser de betaling bekrachtigt of indien hij er voordeel uit getrokken heeft." Men kan niet ontkennen dat mevrouw Van Boxstael tot 2x maal toe (mei en juni 2018) per assignatie haar pensioen heeft ontvangen, en dat de betrokken voorlopige bewindvoerder pas op 21/6/2018 (meer dan anderhalve maand na ingang pensioen) telefonisch contact heeft opgenomen met de FPD waarna de aanpassing heeft plaatsgevonden.

Graag benadruk ik het feit dat de FPD dit verder dossier per dossier zal analyseren alvorens een standpunt in te nemen.

Deze herziening van standpunt kan dan ook niet beschouwd worden als generiek voor andere dossiers."

De FPD heeft, het beheer van de overheids gelden als een goed huisvader indachtig, trachten te vermijden een tweede betaling te moeten verrichten.

Doch de essentie waar het hier over gaat is de bedoeling waarvoor de wetgever die rechtsfiguur van bewindvoering heeft ingesteld, met name om financiële en psychosociale hulp te verlenen aan iemand die geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief wegens zijn gezondheidstoestand niet in staat is zijn vermogen

te beheren. Hulp die gericht is op het verhelpen en voorkomen van schulden.

De schuldeiser heeft de betaling nooit bekrachtigd. Het verkwisten van geld door een onder bewindvoering geplaatste -die om dit net te vermijden onder bewindvoering geplaatst is- waardoor de betaling van de huur in het gedrang komt toch beschouwen als een "voordeel" is een zienswijze die de Ombudsdienst Pensioenen niet kan onderschrijven.

Ook het feit dat de reactietermijn van de bewindvoerder meer dan andere halve maand na de ingangsdatum van het pensioen was lijkt de Ombudsdienst Pensioenen niet meer dan logisch. Immers het pensioen wordt uitbetaald rond de 24ste. De anderhalve maand is dus in de praktijk een dikke drie weken na de betalingsdatum.

Uiteindelijk is de bemiddeling geslaagd en is hierdoor een gerechtelijke procedure vermeden.

2. Oorspronkelijk niet nagekomen doch gedane belofte om een onterechte terugvorderingsbeslissing van meer dan 3.000 euro teniet te doen wordt door bemiddeling van de Ombudsman nagekomen. Slechte coördinatie tussen de verschillende diensten binnen de FPD: behoefte aan iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact

DOSSIER 32669

De feiten

Mevrouw Vanloo stuurt op 16 januari 2019 een uitgebreid schriftelijke klacht naar de Ombudsdienst Pensioenen. Het is een opsomming van een aantal gebeurtenissen.

Ze geniet sinds 2014 na het overlijden van haar echtgenoot een overlevingspensioen werknemer. Zij werkt nog gedeeltelijk verder maar geeft wel aan dat zij de toegelaten grenzen van de beroepsinkomsten niet zal overschrijden.

Voor wat betreft de betaling van haar overlevingspensioen, in het bijzonder voor de fiscale en sociale inhoudingen, laat zij aan de FPD weten dat zij nog een kind ten laste heeft.

In de documenten die zij later ontvangt (fiscale fiche en detail van betalingen) staat steeds aangeduid dat het barema zonder gezinslast werd toegepast.

Vanaf november 2017 wenst zij haar rustpensioen in de openbare sector te ontvangen. Het bedrag van haar overlevingspensioen als werknemer wordt als gevolg van de geldende cumulatiebepalingen beperkt. Het overlevingspensioen werknemer werd evenwel nog een paar maanden teveel uitbetaald, doch het teveel uitbetaalde overlevingspensioen wordt na ontvangst van de terugvordering ineens terugbetaald door mevrouw Vanloo.

Een maand later, in de loop van februari 2018 krijgt betrokkene tot haar grote verbazing een bericht dat zij, als gevolg van de overschrijding van de toegelaten grenzen qua beroepsinkomsten voor het jaar 2016, verantwoordelijk is voor de terugbetaling van 3.159,31 euro.

Zij vermoedt dat er nog steeds geen rekening gehouden wordt met de kinderlast en neemt op 23 februari 2018 telefonisch contact op met de FPD toekenningsdienst werknemerspensioenen. Er werd haar telefonisch verder meegedeeld dat als gevolg van de kinderlast inzake werken naast pensioen zij zich aan het hogere grensbedrag ingevolge de kinderlast dient te houden (en derhalve niet aan het lager grensbedrag voor iemand die geen kind ten laste heeft). Bijgevolg zou de terugvordering teniet moeten gedaan worden en zou er geen schuld meer zijn.

Zoals telefonisch aangeraden stuurt zij vervolgens het attest kinderlast op aan de FPD.

Op 16 april 2018 krijgt ze een herberekening van haar maandelijkse pensioenbetaling ten gevolge van de in aanmerking genomen kinderlast, doch de voorziene inhouding van 10 % op het pensioen wordt in mei 2018 toch aangevat.

Mevrouw Vanloo neemt niet direct verdere stappen maar geeft de administratie de tijd om een en ander recht te zetten.

Uiteindelijk blijkt, na een telefonisch onderhoud met de FPD begin januari 2019, dat het attest kinderlast op een verkeerde dienst terechtgekomen is.

Bedenkingen

Het onderzoek van het dossier leidt tot een aantal vaststellingen.

Vanaf april 2014 heeft mevrouw Vanloo recht op een overlevingspensioen werknemer. Dit pensioen werd haar uitbetaald zonder rekening te houden met haar gezinslast voor wat betreft de wettelijke inhoudingen.

Mevrouw Vanloo geeft aan dat ze nog een beroepsactiviteit zal verder zetten, doch dat de inkomsten ervan beperkt zullen blijven.

Een controle van haar beroepsinkomsten wijst evenwel uit dat mevrouw Vanloo een bruto beroepsinkomen had van 21.562,25 euro, terwijl de toegelaten jaargrens (zonder kinderlast) 18.154 euro bedroeg voor het kalenderjaar 2016. Dit betekent dat het overlevingspensioen dient verminderd te worden met de procentuele overschrijding van de toegelaten jaargrens. Op 16 februari 2018 wordt zij aangetekend in kennis gesteld van het teveel ontvangen bedrag van 3.159,31 euro.

Zoals haar aangeraden werd in het telefonisch onderhoud van 23 februari 2018 stuurt zij het attest van kinderlast waaruit blijkt dat haar kind voor onbepaalde duur erkend is als een persoon met een handicap op. Zij doet dit met een brief waarin ze zich richt tot de correcte dienst en zij een rechtzetting van haar betalingsdossier vraagt. Wij merken op dat hetzelfde attest al aanwezig was in het betaaldossier van de overleden echtgenoot. Vandaar wellicht haar opmerking dat zij dit in 2014 reeds toegestuurd had.

Het toegestuurde attest komt via het sorteringscentrum enkel terecht bij de fiscale cel betalingen werknemerspensioenen. Op 28 februari 2018 stuurt de FPD haar een antwoord waarin gesteld wordt dat er nota genomen werd van de kinderlast en dat de bedrijfsvoorheffing zal aangepast worden. Bovendien stelt men dat de teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing voor het lopende jaar zal terugbetaald worden.

Dossiernummer

Datum

28/02/2018

Geachte

In antwoord op uw verzoek, delen wij u mee dat de Federale Pensioendienst kennis heeft genomen van uw correcte fiscale gezinssituatie, namelijk één gehandicapt kind ten laste.

De ten onrechte ingehouden bedrijfsvoorheffing voor de maanden januari en februari 2018, zijnde 65,06 euro, zal u binnenkort worden terugbetaald.

De ten onrechte ingehouden bedrijfsvoorheffing van vorige jaren werd verrekend via uw personenbelasting.

Vanaf de volgende betaling zal de bedrijfsvoorheffing worden berekend op basis van de meegedeelde gegevens.

Gelieve ons op de hoogte te brengen indien er zich nieuwe wijzigingen voordoen in de toekomst.

Hoogachtend,

Voor de administrateur-generaal,

De terugbetaling van de bedrijfsvoorheffing volgt snel (op 8 maart 2018). Doch de inhouding van de bedrijfsvoorheffing op het werknemerspensioen wijzigt niet vanaf maart 2018.

De belofte tijdens het telefoongesprek van 23 februari 2018 dat bij ontvangst van het attest inzake kinderlast de beslissing inzake terugvordering zal herzien worden wordt niet nagekomen. Bovendien worden de invorderingen op het pensioen opgestart vanaf de maand mei 2018.

Op 9 januari 2019 neemt betrokkene terug contact op met de FPD. Ze kreeg te horen dat er nog geen herzieningsbeslissing opgemaakt werd omdat het attest kinderlast niet tot bij de bevoegde dienst was geraakt.

Op 15 januari 2019 wordt er een herzieningsbeslissing genomen. Het overlevingspensioen werknemer wordt opnieuw volledig betaalbaar gesteld als gevolg van de verhoogde grens inzake beroepsinkomsten die van toepassing is. De beslissing ziet er als volgt uit:

Dossienummer	Datum
	15/01/2019
Herziening van uw pensioen	
Geachte mevrouw,	
Naar aanleiding van de beslissing waarbij de Federale Pensioendienst uw pensioen voor 2016 verminderde met 19 %, hebben wij een bewijs van kinderlast/invaliditeit goed ontvangen. Hieruit blijkt dat er bij de behandeling van uw dossier hiermee geen rekening werd gehouden.	
Daarom hebben wij uw pensioenrechten opnieuw onderzocht.	
Dat onderzoek geeft het volgende resultaat:	
Uw pensioen wordt terug volledig betaalbaar gesteld vanaf 01.01.2016. Deze beslissing vervangt de beslissing verstuurd op 16/02/2018.	

Wij laten aan mevrouw Vanloo weten dat de beslissing inzake terugvordering ingevolge onze bemiddeling teniet gedaan werd en dat wij het dossier nog even verder zullen opvolgen. De reeds ingehouden bedragen moeten immers terugbetaald worden.

Wij nemen contact met de FPD en vragen om, gelet op het feit dat het nodige attest kinderlast reeds bijna een jaar in het bezit van de FPD was, de ingehouden bedragen zo snel mogelijk terug te betalen. Wij vragen tevens om de bedrijfsvoorheffing na te kijken en de voor het lopende jaar teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing terug te betalen.

Als gevolg hiervan stuurt de FPD haar een gemotiveerd antwoord:

29/01/2019

rechtzetting: kind met handicap ten laste

Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van klacht bij de Ombudsdienst Pensioenen hebben wij uw dossier onderzocht. Wij willen als eerste onze oprechte excuses aanbieden voor het ongemak.

Sinds januari 2019 worden de pensioenen van de drie pensioenstelsels (ambtenaren, werknemers en zelfstandigen) gebundeld betaald op één betaaldatum met één unieke fiscale toestand. Bij de harmonisatie van de fiscale gegevens hebben wij voor 2019 onterecht de foutieve fiscale situatie van uw werknemerspensioen overgenomen. Voor uw ambtenarenpensioen was deze situatie in 2018 wel correct. Wij hebben de gegevens in onze databank aangepast. Wij houden er voortaan rekening mee dat u een kind met handicap ten laste heeft.

De te veel ingehouden bedrijfsvoorheffing voor januari en februari 2019 worden u weldra via een afzonderlijke betaling terugbetaald.

De te veel ingehouden bedrijfsvoorheffing op uw werknemerspensioen van vorig jaar wordt verrekend via de personenbelasting. Wij mogen namelijk geen bedrijfsvoorheffing terugbetalen voor voorgaande jaren.

Uw schuldvordering die teniet gedaan werd door een herziening op 15 januari 2019 zal wedra behandeld worden door onze collega's.

Indien u nog vragen heeft over deze brief kan u een mail sturen naar socfis@sfpd.fgov.be. U kan ons ook gratis bellen op het nummer 1765. Druk vervolgens op 1-1-7810.

De teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing voor de maanden januari en februari 2019 ten bedrage van 280 euro werd begin februari terug gestort op de rekening van mevrouw Vanloo. De fiscale situatie werd eindelijk rechtgezet vanaf de pensioenbetaling maart 2019.

Wij wachten nog even op de terugbetaling van de ingevorderde bedragen. Immers vanaf de maand mei 2018 werd er een inhouding van 10 % op het pensioen van betrokkene gedaan. Tot en met het pensioen voor de maand maart 2019 werd er een totaal bedrag van 956,80 euro ingehouden. Wij verwachten dus een terugbetaling van 956,80 euro.

Tot onze verbazing evenwel zien wij dat de FPD aan betrokkene een totaal bruto bedrag aan achterstallen uitbetaalt van 3.284,82 euro. Op dit saldo werd er nog een ZIV-bijdrage van 125,63 euro ingehouden én een bedrijfsvoorheffing van 379,05 euro.

Wij vragen aan de FPD om dit toch eens grondig op zijn juistheid na te kijken en nadien aan betrokkene mee te delen wat zij moet doen.

Het antwoord dat wij ontvangen verbaast ons nog meer. Wij citeren:

“Naar aanleiding van de beslissing waarbij de Federale Pensioendienst het pensioen van mevrouw voor 2016 verminderde met 19 %, hebben wij een bewijs van kinderlast/invaliditeit ontvangen waarmee geen rekening werd gehouden. Daarom hebben wij de pensioenrechten opnieuw onderzocht.

Met de kennisgeving van 15 januari '19 werd het pensioen terug volledig betaalbaar gesteld vanaf 1 januari 2016 (deze kennisgeving vervangt de beslissing verstuurd op 16 februari '18). Aan mevrouw wordt hierdoor een saldo van 2.780,14 euro uitbetaald. Dit werd op 20 februari '19 aan mevrouw meegedeeld.

Aan Mevrouw zal gevraagd worden om de resterende schuld in een keer aan te zuiveren. Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven zullen we van 1 mei '19 verder invorderen met 10 %.”

Deze werkwijze lijkt ons een onoverzichtelijke administratieve rompslomp te zijn voor betrokkene.

Concreet, de FPD betaalt aan mevrouw Vanloo achterstallen terwijl hij weet dat de uitbetaling van deze achterstallen automatisch tot gevolg heeft dat de FPD een gedeelte van deze achterstallen zal moeten

terugvorderen, of via een eenmalige terugstorting of naar rato van 10 %. Bovendien is, als gevolg van de inhoudingen van de bedrijfsvoorheffing, het saldo niet gelijk aan de originele schuld, wat het voor betrokkene zeker niet gemakkelijker zal maken om dit te begrijpen.

Wij stellen vast dat de oorspronkelijke terugvorderingsbeslissing als gevolg van de nieuwe terugvorderingsbeslissing onbestaande is. De terugvorderingsbeslissing van 15 januari 2019 vervangt én vernietigt immers de vorige terugvorderingsbeslissing.

Deze werkwijze leidt ons tot volgende bedenkingen en vragen.

- Heeft de FPD wel voldaan aan de voorwaarden en vormvereisten om een nieuwe terugvordering op te starten, gelet op het feit dat er voor de maand maart 2019 al 10 % werd ingehouden ter aanzuivering van de “nieuwe” schuld?
- Is dit een standaard werkwijze?
- Ware het niet eenvoudiger geweest om de terugvordering te annuleren en de ingehouden bedragen gewoon terug te storten aan betrokkene?

De FPD antwoordt ons: “Het saldo werd aan mevrouw Vanloo reeds overgemaakt. Het staat haar nu vrij om te kiezen om het direct volledig te laten aanzuiveren of als haar dat beter uitkomt om het maandelijks op de toekomstige prestaties te laten inhouden.”

De brief gericht aan mevrouw Vanloo van 25 februari 2019:

Dossiernummer	Datum
	25/02/2019

Herziening van de betekende schuld

Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van de beslissing waarbij de Federale Pensioendienst uw pensioen voor 2016 verminderde met 19 %, hebben wij een bewijs van kinderlast/invaliditeit ontvangen waarmee geen rekening werd gehouden. Daarom hebben wij uw pensioenrechten opnieuw onderzocht.

Met de kennisgeving van 15 januari 2019 werd het pensioen terug volledig betaalbaar gesteld vanaf 1 januari 2016 (deze kennisgeving vervangt de beslissing verstuurd op 16 februari 2018). Hierdoor werd er op 22 februari 2019 een saldo van 2780,14 EUR uitbetaald. Dit werd u op 20 februari 2019 meegedeeld.

Daar dit saldo automatisch is vertrokken is er geen rekening gehouden met de schuld aan u betekend op 16 februari 2018.

Rekening houdend met de reeds ingevorderde bedragen dient u ons een bedrag van 2202,51 EUR terug te storten. Mag ik u vragen dit bedrag, aan de hand van het bijgevoegde overschrijvingsformulier terug te storten op IBAN nr. BE97 6790 0050 9349 van de Federale Pensioendienst, Zuidertoren te 1080 Brussel onder vermelding van de referte: +++960/5729/97455+++Indien u niet terugstort zal de openstaande schuld ten bedrage van 2202,51 EUR verder worden ingevorderd aan 10% van uw maandbedragen en dit vanaf mei 2019.

Wij verduidelijken uiteindelijk nog bij de FPD dat wij van mening zijn dat dit een nieuwe terugvorderingsbeslissing betreft, dewelke de terugvorderingsbeslissing van 16 februari 2018 vervangt en vernietigt.

Toch vragen wij nog of deze werkwijze een alleenstaand geval is.

De FPD antwoordt ons dat hij vermoedt dat dit een alleenstaand geval betreft.

Conclusie

Het “butterfly effect” is een principe dat stelt dat kleine zaken binnen bepaalde gevoelige systemen grote gevolgen kunnen hebben.

Het attest kinderlast wordt niet correct behandeld aan de bron. En daarna vindt de wet van Murphy toepassing in het dossier van mevrouw Vanloo. "Anything that can go wrong, will go wrong".

Wat fout kon gaan, is fout gegaan. We zetten het nog eens op een rijtje.

- Het opgestuurd attest "kinderlast" wordt door het sortingscentrum enkel doorgestuurd naar de fiscale cel die belast is met de toepassing van de wetgeving op de bedrijfsvoorheffing, terwijl het in eerste instantie gericht was aan een medewerker van de dienst "controle" die instaat voor de opvolging van de toegelaten grensbedragen indien iemand tijdens zijn pensionering nog verder werkt.
- De teveel ingehouden bedrijfsvoorheffing van 65,06 euro wordt terugbetaald. Tevens wordt per brief beloofd dat de bedrijfsvoorheffing op het maandelijks pensioenbedrag zou verminderd worden ingevolge de kinderlast. Deze belofte wordt echter niet nagekomen: de bedrijfsvoorheffing werd voor de toekomst niet rechtgezet.
- Het attest, dat nochtans correct gericht werd aan de betrokken werknemer van de toekenningsdienst "controle" inzake werken naast pensioen, werd door de fiscale cel niet doorgestuurd met als gevolg dat de schuld niet tijdig tenietgedaan werd en dat de invorderingen ten onrechte opgestart werden.
- Bijna een jaar later komt het attest terecht waar het moet zijn. De terugvordering wordt vernietigd, doch in plaats van de ingehouden bedragen terug te storten wordt het totale bedrag aan schuld teruggestort.
- Bij de start van de unieke betaling (rustpensioen overheid en overlevingspensioen werknemer) vanaf 1 januari 2019 loopt de inhouding van de bedrijfsvoorheffing nog steeds verkeerd. Deze wordt maar rechtgezet na onze tussenkomst met een bijkomende terugbetaling van de bedrijfsvoorheffing van 280 euro tot gevolg.

Wat een verkeerd behandeld en/of niet doorgestuurd attest voor gevolgen kan hebben.

Dit dossier toont aan dat een goede coördinatie tussen de verschillende diensten binnen de FPD van uiterst groot belang is.

Tevens toont dit aan dat iemand verantwoordelijk maken voor het volledige klantencontact inclusief de afwerking van het dossier zijn nut had kunnen bewijzen. De belofte gedaan in het telefoongesprek van 23 februari 2018 met name de terugvorderingsbeslissing te vernietigen werd oorspronkelijk niet nageleefd. Ook de belofte de bedrijfsvoorheffing voor de toekomst aan te passen zoals verwoord in de brief van 28 februari 2018 werd oorspronkelijk niet nageleefd.

Tot slot zou het veel eenvoudiger zijn om, nadat de terugvorderingsbeslissing teniet gedaan werd, de ingehouden pensioenbedragen terug te betalen.