

# Suggestion : Développer un cadre juridique pour l'octroi d'un dédommagement par les Services de pension

*Dans ce chapitre, suite à l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le SFP a, immédiatement et sans aucune procédure judiciaire, octroyé un dédommagement à un pensionné qui avait subi un préjudice.*

*Les critères retenus pour procéder à la réparation du préjudice subi sont : une faute indiscutable de la part du service de pension (en l'occurrence, le délai de traitement trop long d'une demande de paiement d'une pension sur un compte bancaire étranger), un préjudice d'un montant plutôt faible (en l'occurrence, 106 euros de frais d'encaissement d'un chèque bancaire international), ainsi qu'un lien de causalité évident entre l'erreur et le préjudice. De ce fait, un recours judiciaire a été évité.*

*Plus généralement, le Médiateur pour les Pensions invite le législateur à élaborer un cadre juridique permettant de déterminer les cas dans lesquels un dédommagement peut être envisagé sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.*

### Frais occasionnés en cas de paiement de la pension par chèque - Traitement tardif de la demande de paiement sur compte bancaire - Dédommagement

#### DOSSIER 35304

#### Les faits

Mme Claessens vit aux Pays-Bas et demande sa pension auprès de la Sociale Verzekeringsbank aux Pays-Bas. Celle-ci transmet la demande au Service fédéral des Pensions le 8 juin 2020. Elle demande que sa pension prenne cours dès août 2020.

Dans le courant du mois d'août 2020, elle transmet au Service fédéral des Pensions une demande de virement de sa pension belge sur un compte bancaire néerlandais.

Au cours de l'instruction de sa pension, elle contacte le SFP par téléphone à plusieurs reprises. A chaque fois, le SFP la rassure en lui disant que tout est en ordre.

Elle reçoit le premier versement de sa pension (avec effet rétroactif) dans le courant du mois de décembre 2020.

Elle est très surprise de découvrir que ce paiement est effectué par chèque, alors qu'elle avait déjà demandé depuis longtemps que les paiements de sa pension belge soient effectués sur son compte.

En outre, des frais très élevés ont été facturés lors de l'encaissement du chèque émis par la banque J.P. Morgan.

Le 26 janvier 2021, elle demande par e-mail au Service fédéral des Pensions le remboursement de ces frais.

Le 18 février 2021, le SFP lui répond que le formulaire de paiement par virement bancaire, dûment rempli, n'a été réceptionné que le 15 décembre 2020 et qu'à cette date, l'ordre de paiement de la pension

avait déjà été émis. En outre, le SFP précise qu'il n'est pas responsable des frais d'encaissement liés au mode de paiement de la pension.

Mme Claessens trouve inouï que la faute lui soit imputée et se tourne vers le Médiateur pour les Pensions pour une enquête plus approfondie. Elle souligne également qu'elle espère récupérer les frais d'encaissement, faute de quoi elle entreprendra d'autres démarches pour réclamer la compensation de tous les dommages subis.

### Commentaires

Mme Claessens s'étonne principalement du fait que le paiement ait été effectué par chèque, alors qu'elle avait déjà introduit une demande de paiement sur compte bien auparavant.

Des frais élevés ont été facturés lors de l'encaissement du chèque de J.P. Morgan. Mme Claessens a clairement prouvé ces coûts au moyen d'une copie de l'extrait de compte concerné. C'est finalement un montant de 1.049,22 euros qui lui a été payé, alors que le montant net de pension s'élevait à 1.155,70 euros !

Lors de l'instruction de sa plainte, l'Ombudsman a également constaté que de nombreux appels téléphoniques étaient mentionnés dans son dossier de pension.

Les échanges lors de ces appels téléphoniques n'ont pas été enregistrés de sorte qu'il n'est pas possible d'en vérifier le contenu. Cependant, au vu du nombre d'appels, on peut sans risque conclure que les choses n'étaient, pour le moins, pas limpides pour elle.

En ce qui concerne le délai de traitement de la demande de pension, l'Ombudsman a constaté qu'il avait été respecté. Le SFP prévoit un délai de traitement de 4 mois pour l'attribution de la pension et un délai de 4 mois pour le paiement, soit 8 mois au total.

La demande de pension a été transmise par la Sociale Verzekeringsbank (SVB) au Service fédéral des pensions le 8 juin 2020. L'ordre de paiement a été donné au cours du mois de décembre 2020.

Au cours de l'enquête, il est apparu que la demande initiale d'effectuer le paiement par virement sur un compte bancaire néerlandais avait été envoyée par lettre au SFP et avait déjà été réceptionnée par le Service fédéral des pensions le 20 août 2020.

S'il apparaît que la demande n'était pas valable car la signature du titulaire de la pension était manquante, la notification de non-recevabilité de sa demande ne lui a été envoyée que le 14 décembre 2020 (soit après quasi quatre mois). Le délai de réponse de 45 jours, tel que prévu par la Charte de l'Assuré social<sup>1</sup>, était largement dépassé.

La conséquence malheureuse de cette situation est que le premier paiement de la pension (lire : les arriérés d'août à décembre 2020) a été effectué par chèque.

Elle s'est ainsi retrouvée confrontée à des frais de recouvrement très élevés : sur les arriérés de pension de 1.155,70 euros, 106,48 euros ont été déduits au titre des frais bancaires.

Après avoir réceptionné le 14 décembre 2020, le courriel du SFP (voir ci-dessus) l'informant de ce que la demande de paiement sur compte bancaire n'était pas valable et que les frais liés à ce paiement devaient être supportés par le pensionné<sup>2</sup>, Mme Claessens avait déjà renvoyé le formulaire signé dès le 15 décembre.

1 Art. 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la Charte » de l'assuré social :  
« Les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l'assuré social qui en fait la demande écrite, toute information utile concernant ses droits et obligations et de communiquer d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits, sans préjudice des dispositions de l'article 7. Le Roi détermine, après avis du Comité de gestion ou de l'organe d'avis compétent de l'institution concernée, ce qu'il y a lieu d'entendre par information utile, ainsi que les modalités d'application du présent article. L'information visée à l'alinéa 1er doit indiquer clairement les références du dossier traité et le service qui gère celui-ci. Elle doit être précise et complète afin de permettre à l'assuré social concerné d'exercer tous ses droits et obligations. Elle est gratuite et doit être fournie dans un délai de quarante-cinq jours. »

2 Conformément à l'article 4 de l'Arrêté royal du 13 août 2011 relatif au paiement des prestations liquidées par le Service fédéral des Pensions.

Il nous semble évident que si Mme Claessens avait été informée à temps de l'absence de signature sur le formulaire de demande, elle aurait également pu réagir à temps, de sorte que le SFP eût pu introduire le numéro de compte à temps ... également.

En résumé : les frais d'encaissement étaient directement liés au traitement tardif de la demande de virement bancaire du 20 août 2020 et auraient pu être évités si le SFP avait vérifié et traité la demande initiale de virement à temps.

### **Conclusion 1**

Le Service de médiation pour les Pensions a entamé une médiation avec le SFP en lui demandant explicitement de rembourser les frais d'encaissement de 106,48 € à Mme Claessens à titre de dédommagement. Il s'agissait également d'éviter une procédure judiciaire et les coûts qu'elle implique pour le SFP.

Cette solution aurait aussi l'avantage de démontrer une attitude favorable au client de la part du SFP et de tenter de rétablir la confiance de l'intéressée dans le service de pension.

Le Service fédéral des pensions a répondu positivement à notre proposition de médiation. Les frais d'encaissement de 106,48 € ont été remboursés et transférés sur le compte bancaire de l'intéressée.

L'attitude du SFP dans cette affaire témoigne d'un esprit de convivialité et de la reconnaissance de sa propre négligence dans le traitement de la première demande de paiement sur compte du 20 août 2020.

Pour le surplus, cela a permis d'éviter une procédure judiciaire coûteuse et énergivore.

Le Service de médiation pour les Pensions constate que lorsqu'un pensionné indique qu'il a subi un préjudice du fait du traitement, de l'absence de traitement ou du traitement tardif de son dossier par le service de pensions, ce dernier met généralement tout en œuvre pour trouver une solution qui évite d'encre aggraver le préjudice déjà subi.

Parfois, le service de pensions présente des excuses. Toutefois, lorsque le retraité demande un dédommagement pour le préjudice subi, le service de pensions répond souvent d'un point de vue juridique. On fait valoir qu'un dédommagement ne peut être versé sans base juridique. Le SFP va même plus loin en affirmant que les règles comptables sont strictes et que le service de pension doit prendre soin, en personne normalement prudente et diligente, des deniers publics dont la gestion lui est confiée.

Dans le même temps, le service de pension exprime sa crainte d'un traitement arbitraire et inégal entre les pensionnés.

Il redoute également la création d'un précédent et la promotion d'une culture de demande de dédommagement.

Ces arguments, qui découlent du souci de préserver l'intérêt général, sont justifiés. Le citoyen est donc systématiquement informé de la possibilité qu'il a de s'adresser aux tribunaux pour obtenir une indemnisation. En principe, le SFP n'accorde pas de dommages et intérêts à l'amiable. D'une manière générale, il attend une éventuelle décision de justice à son encontre.

Le Médiateur pour les Pensions note cependant une tendance : les services de pensions accordent malgré tout une compensation dans un plus grand nombre de cas de médiation après l'intervention du Médiateur pour les Pensions. Ceci indique une attitude de plus en plus positive de la part du service de pension concernant la reconnaissance spontanée de sa responsabilité lors de la survenance d'un préjudice et de sa réparation.

Cette approche rencontre les attentes du public qui souhaite que les services de pension répondent de manière appropriée à une demande d'indemnisation lorsqu'elle est justifiée.

Notre collègue, le Médiateur national néerlandais, a déjà analysé cela très finement dans son rapport, publié en 2009<sup>3</sup>. Il a conclu :

*« Au final, le citoyen attend des services publics qu'ils donnent une réponse à sa réclamation qui puisse être perçue comme équitable. Du point de vue du citoyen, les services publics sont les protecteurs des intérêts de tous, y compris des intérêts du citoyen qui dépose une réclamation pour dommages. »*

Il recommande donc aux services publics d'éviter autant que possible les procédures judiciaires en optant pour la médiation ou pour une approche individualisée axée sur la résolution du litige, par exemple en accordant une compensation même s'il n'existe pas de base juridique directe pour le faire.

L'Ombudsman partage totalement l'opinion de l'Ombudsman national néerlandais sur ce point.

Comme déjà mentionné dans le Rapport annuel 2012, pages 106 et suiv., le Médiateur pour les Pensions se demande s'il n'est pas nécessaire de mettre en place un cadre juridique permettant explicitement l'octroi d'une indemnité sans décision judiciaire. Ce cadre pourrait se traduire par des principes généraux à respecter lors de l'octroi d'une indemnisation, ou par des dispositions légales claires pour des cas spécifiques.

Enfin, l'Ombudsman souhaite ajouter que la réglementation en matière de pensions prévoit déjà une première situation dans laquelle le service de pensions doit procéder à un dédommagement prenant la forme d'un octroi de pension.

Ainsi, l'article 22 de la loi du 13 décembre 2012 portant diverses dispositions modificatives relatives aux pensions du secteur public dispose que : *« Lorsque une personne a été placée en disponibilité ou en congé préalable à la mise à la retraite par son employeur sur la base d'une décision du SFP dans laquelle la date est fixée à partir de laquelle cette personne réunira les conditions d'âge et de durée de services pour être mis à la retraite conformément à l'article 46 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions, la pension peut, en tout cas, prendre cours à partir de cette date. Si à l'expiration de la période de disponibilité ou de congé préalable à la mise à la retraite il apparaît que les conditions relatives à l'âge et à la durée des services ne sont pas remplies, les arrérages de pension sont supportés par le Trésor public jusqu'au moment où ces conditions sont remplies. Toutefois, si la décision visée à l'alinéa premier est basée sur des données inexactes ou incomplètes fournies par l'employeur, le SFP récupère ces arrérages de pension auprès de l'employeur. »*

La personne qui se trouverait dans la situation évoquée ci-dessus ne pourrait légalement pas obtenir de pension tant que les conditions d'obtention d'une pension anticipée ne sont pas remplies. Ce préjudice est compensé par le paiement d'une prestation valant pension à charge du trésor public. Il s'agit d'une sorte de dédommagement.

Le Médiateur pour les pensions invite donc le législateur à élaborer un cadre juridique permettant de déterminer dans quels cas une compensation peut être accordée sans que le pensionné doive passer par une procédure judiciaire coûteuse.

## **Conclusion 2**

Dans le cadre de sa mission, l'Ombudsman a également demandé au Service fédéral des Pensions si le retard de traitement (près de 4 mois) était dû à un oubli humain ou plutôt à un problème structurel.

Le SFP a répondu que pendant la période précise durant laquelle la demande de paiement sur compte bancaire de Mme Claessens a été réceptionnée (20 août 2020), il y avait un retard général dans le traitement des demandes.

Ce retard a entretemps été résorbé.

De plus, le SFP a mis en route un projet pour assurer un traitement plus efficace des numéros de compte étrangers. Un nouveau workflow « virements » a été créé dans lequel les nouveaux numéros de compte belges et étrangers peuvent être saisis.

<sup>3</sup> "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" - traduction : « Traitement consciencieux des réclamations pour dommages » (Rapport n° 009/135), Médiateur national néerlandais, juin 2009.

L'appel du médiateur a été entendu. Cet appel vise à mettre en place un système de suivi (track and trace)<sup>4</sup> permettant aux citoyens d'être également tenus informés du traitement de leur demande de transfert vers un nouveau numéro de compte courant. Désormais, le (futur) pensionné recevra deux courriers : un premier accusé de réception confirmant la bonne réception de la demande et le fait que le nouveau numéro de compte a bien été introduit dans les fichiers du SFP et un second courrier lorsque la demande soumise à la banque de virement sur un nouveau compte bancaire, après vérification de l'exactitude des données d'identité, est acceptée ou refusée.

Depuis le 1er janvier 2021, il n'est plus possible d'encaisser un chèque dans une banque néerlandaise. Celles-ci ont cessé d'encaisser les chèques car il s'agit d'un mode de paiement obsolète, susceptible de fraude et dont le traitement, comme le montre cette affaire, est coûteux. Etant donné qu'un chèque n'est plus considéré comme un moyen légal valable de paiement aux Pays-Bas, les banques ne sont dès lors pas/plus tenues d'encore offrir ce service. En conséquence, le SFP a également cessé d'émettre des chèques.

Cela permettra d'éviter de telles situations à l'avenir.

---

4 Voir Rapport annuel du Service de médiation Pensions 2019, p. 49.