

OMBUDSDIENST PENSIOENEN

Jaarverslag 2012



Persconferentie van 24 april 2013



Ombudsdienst
Pensioenen

Hoe ons contacteren?

Tony Van Der Steen

**Ombudsdienst Pensioenen
WTC III (nabij het Noordstation)
Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel**

Tel. 02/274.19.80

Fax 02/274.19.99

E-mail: klacht@ombudsmanpensioenen.be

Website: www.ombudsmanpensioenen.be

**Openingsuren:
alle werkdagen van 9u tot 17 u**

Ombudsman.be
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Een andere ombudsman nodig?

Surf naar www.ombudsman.be

De kanarie in de pensioenmijn vindt gehoor

Sinds de oprichting in 1999 van de Ombudsdienst voor de Pensioenen houdt de Ombudsman niet op met te wijzen op de nood aan nauwe samenwerking en vlotte uitwisseling van gegevens tussen de pensioendiensten. Ook voor een uniforme interpretatie van eenzelfde juridisch begrip in de verschillende pensioenstelsels en waar nodig de harmonisering van de pensioenwetgeving wordt er keer op keer aandacht gevraagd. Een derde aspect waarop telkens gehamerd wordt, is de nood van de (toekomstig) gepensioneerden aan geïntegreerde informatie via een uniek informatiepunt.

Tony Van Der steen verklaart: “De redenen voor deze niet aflatende oproepen liggen voor de hand. Steeds meer mensen hebben een gemengde loopbaan en hun aantal zal verder toenemen. Wij zijn tevreden dat onze noodsignalen gehoord worden in de beleids wereld. In de beleidsnota Pensioenen van de minister vinden wij heel wat antwoorden op de aanbevelingen en opmerkingen die wij gegeven hebben.”

Ook dit jaar port de Ombudsman opnieuw de beleidsmakers aan om de problemen van de mensen die te maken krijgen met meer dan 1 pensioenstelsel op te lossen.

“Wij bevelen aan om de regeling van de zelfstandigen aan te passen en in overeenstemming te brengen met die van de werknemers opdat een gepensioneerde die een gezinspensioen geniet terwijl zijn echtgenote een klein pensioen ontvangt als ambtenaar, het gezinspensioen met aftrek van het ambtenarenpensioen behoudt. Het totaal pensioenbedrag is dan voordeliger” zegt Tony Van Der Steen.

“Met een tweede aanbeveling vragen wij dat de wetgever de algemene reglementen van de werknemers en de zelfstandigen wijzigt zodat het pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot toegekend wordt vanaf het ogenblik dat aan alle voorwaarden voldaan is (de maand volgend op de datum van de overschrijving van de echtscheiding in de registers van de burgerlijke stand). De uitbreiding van de gevallen waarin het onderzoek ambtshalve moet gebeuren zou soelaas brengen” meent hij.

De bemiddeling van de Ombudsman heeft in 2012 een positief resultaat opgeleverd voor mensen die op jongere leeftijd hun echtgenoot, die ambtenaar was, verloren en verkozen om te werken in de plaats van het overlevingspensioen aan te vragen. Volgens de PDOS kon de aanvraag niet meer ingediend worden meer dan 10 jaar na het overlijden. Dankzij onze bemiddeling kunnen zij vanaf nu dit overlevingspensioen nog altijd aanvragen.

Dan zijn er nog klachten die schreeuwen om een wettelijke oplossing omdat mensen verkiezen om te werken in de plaats van het pensioen aan te vragen. Wij worden aangemoedigd om met zijn allen langer te werken. Maar wat te denken over de vreemde situatie van mensen die na hun 65ste verder werken en zonder inkomen gezet worden als zij ziek worden?

Tony Van Der steen: “Er is nog werk aan de winkel om de maatschappelijke trend van langer werken op een coherente manier om te zetten in de sociale zekerheid. Het

is toch niet rechtvaardig en billijk dat wie langer werkt daarvoor afgestraft wordt met inkomensverlies?”

Tenslotte vraagt Tony Van Der Steen dat er nagedacht wordt over de invoering van een vorm van schadevergoeding ingeval van een fout van een pensioendienst zonder dat hiervoor een procedureslag voor de rechtbank moet gevoerd worden.

De kanarie in de pensioenmijn vindt gehoor ...

Werken na je 65^{ste}. Pas op voor de adders onder het gras ... en ken je rechten!

Partner een klein ambtenarenpensioen: gezinspensioen nog mogelijk? Ja voor de werknemers. Neen voor de zelfstandigen.

Uw recht op overlevingspensioen is definitief verjaard. Kan dat?

Wettelijk gescheiden na pensionering? Heb je jouw recht op pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot laten onderzoeken?

De kanarie in de pensioenmijn vindt gehoor ...(JV 2012, p. 6 e.v.)

Sinds zijn oprichting in 1999 houdt de Ombudsdienst voor de Pensioenen niet op met het wijzen op de noodzaak van nauwe samenwerking en de vlotte uitwisseling van gegevens tussen de pensioendiensten. Ook voor de uniforme interpretatie van eenzelfde juridisch begrip in de verschillende pensioenstelsels en waar nodig de harmonisering van de pensioenwetgeving wordt er keer op keer aandacht gevraagd. Een derde aspect waarop telkens gehamerd wordt, is de noodzaak aan geïntegreerde informatie aan de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden via een uniek informatiepunt.

De reden voor deze niet aflatende oproepen ligt voor de hand. Steeds meer mensen hebben een gemengde loopbaan.

Wij zijn dan ook zeer verheugd dat deze signalen opgepikt worden door de beleidswereld en als inspiratiebron dienen. Nog nooit werden in zo'n korte tijd zoveel suggesties en aanbevelingen gerealiseerd of op de rails gezet.

Naast de pensioenpunten, gezamenlijk georganiseerd door de drie grote pensioendiensten (RVP, RSVZ, PDOS), waar de burger fysiek terecht kan, is er nu ook het gratis telefoonnummer 1765. In september 2012 werd deze pensioenlijn door de Ministers Van Quickenborne en Laruelle gelanceerd. De pensioendiensten hebben duidelijk geopteerd om via verschillende wegen toegankelijk te zijn voor de burger.

Met genoegen stellen wij vast dat in de Ministerraad goedgekeurde wetsontwerpen rekening gehouden wordt met de suggesties en de aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen. Een paar voorbeelden:

- De harmonisering van de drie pensioenstelsels voor werken naast het pensioen zodat de toepassing van deze wetgeving door de drie pensioendiensten er niet meer toe kan leiden dat ze voor eenzelfde persoon in dezelfde situatie een andere beslissing nemen. Een paar concrete voorbeelden: het dubbel vakantiegeld wordt in geen van de drie stelsels nog aangerekend als beroepsinkomen; achterstallen inzake loon en premies worden in geen van de drie stelsels meer in aanmerking genomen als beroepsinkomsten.
- De hervorming van de IGO: het begrip "samenwoonst" in de IGO-regeling wordt zo hervormd dat een IGO-gerechtigde die zijn ouders thuis opvangt zijn IGO niet meer verliest. Verder schept de hervorming van de IGO extra ruimte voor de RVP om de inhaaloperatie inzake het onderzoek van de IGO op 65 jaar versneld door te voeren.

In de beleidsnota 2013 van de Minister van Pensioenen en Minister van Middenstand, bevoegd voor de pensioenen voor zelfstandigen staan nog veel suggesties en aanbevelingen die hopelijk binnen afzienbare tijd gerealiseerd worden.

Wij lezen dat er met de verschillende opmerkingen en aanbevelingen van de Ombudsdienst Pensioenen over de samenwerking tussen de pensioendiensten zal rekening gehouden worden.

Een greep uit de items die wij verheugd zullen verwelkomen:

- de afstemming van de regelingen van het gewaarborgd minimumpensioen in de drie wettelijke pensioenstelsels;
- de valorisatie van de laatste beroepsmaanden in de berekening van het pensioen in de stelsels van de zelfstandigen en de werknemers;
- het verder ontwikkelen van de online interactie door de uitbouw van MyPension tot een gemeenschappelijk portaal van de drie pensioeninstellingen;
- in het kader van de geleidelijke afschaffing van de eenheid van loopbaan (als een persoon meer dan 45 jaren presteert, kunnen er maar voor 45 jaren pensioenrechten geopend worden), bij een gemengde loopbaan steeds voorrang geven aan de effectief meest voordelige loopbaanjaren.

Tenslotte hopen wij dat er nagedacht wordt over de invoering van een vorm van **schadevergoeding** ingeval van een fout van een pensioendienst zonder dat hiervoor een procedureslag voor de rechtbank moet gevoerd worden. (JV 2012, p. 106 e.v.)

Onze expertise zoals die tot uiting komt in de jaarverslagen wordt vaak gevolgd door de beleidsmakers en omgezet in wetteksten. Nog nooit was de morele autoriteit van de Ombudsdienst Pensioenen zo groot.

De klachten waarop dit onderdeel van het ombudswerk stoelt, zijn geschenken die ten goede komen aan vele (toekomstig) gepensioneerden.

Werken na je 65^{ste}. Pas op voor de adders onder het gras ... en ken je rechten! (JV 2012, p. 33 e.v.)

Mijnheer Piraux werkt verder na zijn 65^{ste}. De RVP betaalt het pensioen dus niet uit tot hij een nieuwe pensioenaanvraag indient. Een jaar later valt hij ziek.

De eerste maand van ziekte betaalt de werkgever het gewaarborgd maandloon uit. Tot zijn verbazing weigert de mutualiteit om een ziekte-uitkering voor de volgende maanden van ziekte te betalen omdat hij ouder dan 65 jaar is. Het duurt een goede drie maanden vooraleer de mutualiteit die beslissing bekend maakt. Dus pas vier maanden later vraagt mijnheer Piraux zijn pensioen aan.

En dan is het nog niet gedaan. De RVP beslist om het pensioen toe te kennen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand van aanvraag. Dit betekent dat hij 4 maanden geen inkomen heeft: geen loon, geen ziekte-uitkering en geen pensioen.

Mijnheer Piraux komt daarom om hulp vragen bij de Ombudsdienst.

Wij hebben in dit geval met gunstig resultaat kunnen bemiddelen. De RVP heeft toegestemd om het pensioen met terugwerkende kracht te betalen omdat hij niet verzaakt heeft aan het ambtshalve onderzoek van zijn pensioenrechten. Op het einde van de rit lijdt mijnheer Piraux dus geen inkomensverlies tijdens zijn ziekte.

Is het niet doenbaar om mechanismen in te bouwen in de pensioenwetgevingen die voorkomen dat mensen die werken na hun 65^{ste} bestraft worden met inkomensverlies in geval van ziekte door bijvoorbeeld altijd principes van terugwerkende kracht te hanteren wanneer de wettelijke pensioenleeftijd bereikt is en zij hun pensioen aanvragen?

Echter, wanneer iemand na zijn ziekte verder wenst te werken is hiermee nog geen oplossing geboden.

Nemen wij het voorbeeld van een vrouwelijke bediende van meer dan 65 jaar die langer werkt omdat zij een onvolledige loopbaan heeft en dus verder haar pensioen wil opbouwen. Zij wordt ziek op 1 februari 2013. Voor februari betaalt de werkgever het gewaarborgd maandloon uit. Vanaf maart ontvangt zij geen inkomen meer want in de ziekteverzekering bestaat er geen recht op ziekte-uitkering vanaf 65 jaar. Indien zij goed geïnformeerd is en tijdig het nodige gedaan heeft, ontvangt zij haar rustpensioen in maart. Stel dat onze bediende genezen is in april en terug aan de slag wil, dan bouwt zij geen pensioenrechten meer in 2013 vermits zij een pensioen genoten heeft in de loop van het jaar.

De ombudsman beveelt aan om maatregelen te treffen zodat voorkomen wordt dat mensen die na 65 jaar verder werken zonder vervangingsinkomen (pensioen of ziektevergoeding) gezet worden tijdens periodes van ziekte.

Partner met een klein ambtenarenpensioen: gezinspensioen nog mogelijk?

Ja voor de werknemers. Neen voor de zelfstandigen. (JV 2012, p. 85 e.v.)

Mijnheer Arthur ontvangt een gezinspensioen na een gemengde loopbaan als werknemer en zelfstandige. Enkele jaren later wordt aan zijn echtgenote een klein ambtenarenpensioen toegekend voor een paar jaar tewerkstelling in het onderwijs.

De RVP betaalt verder het gezinspensioen uit, weliswaar verminderd met het bedrag van het ambtenarenpensioen, zoals de wet voorschrijft. Het gezinspensioen verminderd met het ambtenarenpensioen is immers voordeliger dan het pensioen als alleenstaande en het ambtenarenpensioentje van de echtgenote samen.

Het pensioen als zelfstandige echter wordt anders berekend. Daar laat de wet niet dezelfde regeling toe. Het RSVZ is verplicht om het pensioen te berekenen als alleenstaande.

De wet laat evenmin toe om afstand te doen van het ambtenarenpensioen om een voordeliger pensioen in de privésector te krijgen.

Het is dus de wet die verhindert dat het gezin aanspraak kan maken op de betaling van het meest voordelige totaal pensioenbedrag, het gezinspensioen dus.

De ombudsman beveelt aan om de regeling van de zelfstandigen aan te passen en in overeenstemming te brengen met die van de werknemers. Op die manier kan de gepensioneerde die een gezinspensioen geniet terwijl zijn echtgenote een klein pensioen ontvangt als ambtenaar, het gezinspensioen behouden mits aftrek van het bedrag van het ambtenarenpensioen. Het totaal pensioenbedrag is dan voordeliger.

“Uw recht op overlevingspensioen is definitief verjaard.” Kan dat? (JV 2012, p. 79 e.v.)

Wij hebben meerdere klachten ontvangen van mensen die verbaasd, boos en teleurgesteld reageren op de boodschap dat hun recht op overlevingspensioen in de pensioenregeling van de openbare sector verjaard is.

Wat is gemeenschappelijk aan hun situatie?

Zij hebben allen op vrij jonge leeftijd (tussen 35 en 50 jaar) geopteerd om verder te blijven werken voor een inkomen dat boven de toegelaten inkomensgrens voor het recht op overlevingspensioen ligt bij het overlijden van hun echtgenoot.

Een lange tijd nadien, bijvoorbeeld omdat zij zelf gepensioneerd worden, beslissen zij om alsnog het overlevingspensioen aan te vragen. Bij de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) is de aanvraag aanvaard. Bij de Pensioendienst van de overheidssector (PDOS) vangen zij echter bot. “Uw recht op overlevingspensioen is verjaard na 10 jaar”, klinkt het daar.

Is dit verschil in de toekenning van pensioenrechten gerechtvaardigd?

Wij hebben de argumentatie van de PDOS getoetst aan de wetteksten, de rechtspraak, de rechtsleer. Daaruit leiden wij af dat het standpunt van de PDOS over de tienjarige verjaring van het pensioenrecht niet houdbaar is.

Meer nog, noch in het pensioenstelsel van de werknemers noch in dat van de zelfstandigen wordt dergelijke verjaringstermijn toegepast.

Uiteindelijk hebben wij de PDOS kunnen overtuigen om het geweer van schouder te veranderen. Vanaf nu zal voor de overlevingspensioenen de 10 jarige verjaring uit het Burgerlijk Wetboek niet meer toegepast worden en zullen de mensen die getroffen werden door een weigering de herziening van hun dossier kunnen aanvragen.

Wij zijn verheugd over dit positief resultaat. Dit is opnieuw een voorbeeld van de corrigerende rol van de Ombudsdienst in de pensioensector.

Wettelijk gescheiden na pensionering? Heb je jouw recht op pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot laten onderzoeken? (JV 2012, p. 38 e.v.)

Zowel mijnheer Verbist als zijn echtgenote genieten een pensioen als alleenstaande sinds 2005. Op 1 augustus 2009 is mijnheer Verbist in een echtscheidingsprocedure verwickeld. Zeven maand later, in februari 2010, wordt de echtscheiding uitgesproken en overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand.

Pas eind november 2011, bijna twee jaar na de echtscheiding, komt hij er achter dat hij misschien recht heeft op een pensioen als uit de echt gescheiden echtgenoot. Daarop dient hij in januari 2012 een pensioenaanvraag in. Vanaf de maand volgend op zijn aanvraag betaalt de RVP inderdaad een pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot uit.

Mijnheer Verbist komt bij ons aankloppen omdat hij twee jaren pensioen verloren is. De RVP heeft zijn rechten niet ambtshalve onderzocht op het ogenblik dat zij ontstonden. Hij is evenmin geïnformeerd over de manier waarop hij zijn rechten zou kunnen vrijwaren, klaagt hij.

Wij hebben deze klager niet kunnen helpen. De RVP heeft op geen enkele manier gezondigd tegen de wettelijke bepalingen, noch die in verband met het ambtshalve onderzoek, noch die betreffende de verplichtingen van actieve of passieve informatieverstrekking.

Maar wij zijn ervan overtuigd dat het mogelijk is om geen pensioenrechten te laten verloren gaan in dit soort gevallen.

Daarom richten wij ons tot de wetgever met de aanbeveling om de algemene reglementen van de werknemers en de zelfstandigen te wijzigen zodat in zoveel mogelijk gevallen gewaarborgd wordt dat het pensioen als uit de echtgescheiden echtgenoot toegekend wordt vanaf de maand volgend op de datum van de overschrijving van de echtscheiding in de registers van de burgerlijke stand. De uitbreiding van de gevallen waarin het onderzoek ambtshalve moet gebeuren zou soelaas brengen.

De suggesties

De Ombudsmannen Pensioenen kunnen aanbevelingen doen, hetzij algemene aanbevelingen aan de beleidsmakers (verbeteren van de pensioenwetten), hetzij directe aanbevelingen aan de pensioendiensten (verbeteren van hun functioneren).

Daarnaast doen wij ook suggesties aan de pensioendiensten in minder zwaarwichtige dossiers wanneer wij menen dat hun handelingen of hun beslissingen efficiënter en klantvriendelijker kunnen. Zeer vaak aanvaarden de pensioendiensten deze voorstellen. Ook voor hen geldt de regel dat een helicopterview een scherper beeld oplevert dan wanneer je alle dagen met je neus op de feiten zit.

Een voorbeeld illustreert dit. (JV 2012, p. 137, RVP betaling 9 en p. 59 e.v.)

Een man geniet een gezinspensioen als werknemer en zelfstandige. Zijn echtgenote heeft immers geen inkomsten. Wanneer de echtgenote de pensioenleeftijd bereikt ontvangt zij een eigen pensioen. Hierdoor moet het gezinspensioen als werknemer en zelfstandige van de man herleid worden naar een pensioen als alleenstaande. De gepensioneerden moeten het genot van andere pensioenen melden. Doen ze dit niet, dan vorderen de pensioendiensten de ten onrechte betaalde pensioenen voor 3 jaar terug.

Wij hebben de beide pensioendiensten erop gewezen dat elk Belgisch pensioen verschijnt in het pensioenkadaster. Zij kunnen dus zelf te weten komen dat de situatie gewijzigd is zonder tussenkomst van de betrokkenen en het pensioen aanpassen.

De RVP is akkoord met onze redenering en beslist dat voortaan bij het niet melden van een pensioen men maar 6 maanden het ten onrechte genoten pensioen terugvordert. Dit is immers een voldoende lange termijn om kennis te krijgen van de gegevens uit het pensioenkadaster en op basis hiervan het pensioendossier aan te passen.

Na enig aandringen aanvaardt het RSVZ om de terugvordering te beperken tot 6 maanden. Het zou onbillijk en onlogisch zijn dat er een verschillende terugvordering is naargelang het pensioenstelsel.

De verjaringstermijn is dus uniform op 6 maanden gebracht in deze gevallen.

Dit dossier toont nogmaals aan dat een coördinatie tussen de pensioendiensten noodzakelijk is om de pensioenrechten op een coherente manier vast te stellen in geval van gepensioneerden met een gemengde loopbaan.

De cijfers van 2012 (JV 2012, p. 29 e.v.)

In 2012 hebben 1.823 (toekomstig) gepensioneerden de weg naar de Ombudsdienst Pensioenen gevonden. Uit hun verzoeken hebben wij 1.160 klachten ontvankelijk verklaard. Iets meer dan de helft van deze klachten (52 %) bleek na een diepgaande analyse gegrond.

In geval van een gegronde klacht bemiddelen wij bij de pensioendiensten om het probleem op te lossen, zeer vaak met succes. In bijna 9 op 10 van de gegronde klachten heeft onze bemiddeling een positief resultaat voor de klager.

De 3 meest voorkomende klachten in 2012 gingen over:

- achterstand in de betaling van het pensioen;
- de correctheid van de pensioenbeslissing;
- de behandelingstermijn van de pensioendossiers.