*OMBUDSDIENST PENSIOENEN JAARVERSLAG 2020*

***2020: het jaar van de coronacrisis … en van veel flexibiliteit van de pensioendiensten!***

*Voor de verandering: een pluim voor de verschillende pensioendiensten voor het geleverde werk en voor hun flexibiliteit bij de aanpak van de problemen in verband met de coronacrisis*De Ombudsman Pensioenen, Tony Van Der Steen, heeft in 2020 maar een beperkt aantal klachten ontvangen die gelinkt zijn aan de coronacrisis. De verschillende pensioendiensten hebben immers blijk gegeven van een grote pro-activiteit om problemen te vermijden. De Ombudsman Pensioenen feliciteert de pensioendiensten hiervoor. Zo is het bijvoorbeeld tijdens de coronacrisis mogelijk telefonisch een pensioenaanvraag in te dienen zodat de gepensioneerden die digitaal niet vaardig genoeg zijn om via het internet een pensioenaanvraag in te dienen zich niet moeten verplaatsen naar het gemeentehuis.

Ook in de corona-gerelateerde bemiddelingen hebben de pensioendiensten zich soepel opgesteld.

Een voorbeeld:

Jaarlijks moeten gepensioneerden die in het buitenland wonen het levensbewijs dat de pensioendienst naar hen stuurt laten invullen door de ambassade of gemeente en dit tijdig terugsturen. Een gepensioneerde op reis die door de lockdown geblokkeerd zat kon zich niet aanmelden bij zijn ambassade of gemeente. De pensioendienst ging op het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsman Pensioenen in om op basis van een selfie met identiteitskaart en krant van de dag in de hand het pensioen opnieuw betaalbaar te stellen. Natuurlijk diende de gepensioneerde na de lockdown wel ter bevestiging het door de gemeente ingevulde levensbewijs terug te sturen.

*Mijn vader is gestorven in zijn rusthuis… De FPD heeft het pensioen van de maand van overlijden teruggevorderd?! De Ombudsman Pensioenen roept de wetgever op om de wet zodanig aan te passen dat het pensioen betaald wordt pro rata van het aantal dagen dat de gepensioneerde nog in leven was tijdens de maand van overlijden indien er geen langstlevende echtgenoot is*

Gelet op de oversterfte tijdens de coronacrisis klaagden meerdere erfgenamen van overleden gepensioneerden bij de Ombudsman Pensioenen dat de overledene geen pensioen ontvangen heeft voor de maand waarin hij overleden was. Het pensioen van de maand van overlijden is immers, wanneer er geen langstlevende echtgenoot is, enkel betaalbaar indien de gepensioneerde nog in leven is op de betaaldag van zijn pensioen (om precies te zijn: de uitvoeringsdatum in het nationaal compensatiesysteem). De pensioendienst hanteert meerdere betaaldata per maand. Wordt het pensioen betaald op de eerste werkdag van de maand en de gepensioneerde sterft op de tweede dag van de maand, dan is pensioenbedrag van de maand van overlijden volledig verschuldigd. Maar wordt het pensioen uitbetaald op de 23ste en is de gepensioneerde overleden op de 20ste dan is het pensioen van de maand van overlijden volledig niet betaalbaar indien er geen langstlevende echtgenoot is. Dit terwijl er wel nog facturen dienen betaald te worden voor de maand van overlijden zoals de rusthuisfactuur voor de dagen dat de gepensioneerde nog in leven was. De Ombudsman Pensioenen stelt zich de vraag of de wetgeving niet zodanig kan aangepast worden dat het pensioenbedrag in de maand van overlijden in verhouding tot het aantal dagen dat de gepensioneerde in leven was gedurendedeze maand uitbetaald wordt.

*Let op als zelfstandige in deze coronacrisis voor uw pensioenopbouw!: als u een vrijstelling van bijdragen vraagt voor de periode dat u een crisis-overbruggingsrecht krijgt tijdens de coronacrisis, krijgt u later voor deze periode geen pensioen*

Zelfstandigen die hun activiteit hebben moeten stopzetten door de coronacrisis kunnen hiervoor een crisis-overbruggingsrecht krijgen. Wanneer ze zich tijdens deze periode in een tijdelijke moeilijke financiële situatie bevinden kunnen ze vragen vrijgesteld te worden om hun sociale bijdragen te betalen. De Ombudsman Pensioen waarschuwt hen dat deze periode geen pensioenrechten opent. De Ombudsman Pensioenen wijst deze zelfstandigen erop dat ze deze periode kunnen regulariseren door het betalen van een afkooppremie binnen de 5 jaar. Een werknemer die door de coronacrisis tijdelijk werkloos is opent voor deze periode wel pensioenrechten. De Ombudsman Pensioenen stelt zich de vraag of er hier geen sprake is van discriminatie daar een ingevolgde corona tijdelijke werkloze werknemer wel pensioenrechten opent. Bij een echte sociale pensioenverzekering is iedereen verplicht zich aan te sluiten en bijdragen te betalen. Doch wie het tijdelijk moeilijk heeft en zijn bijdragen niet kan betalen blijft dan toch verzekerd op basis van het solidariteitsprincipe.

***Aanbevelingen over de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)***

De Inkomensgarantie voor ouderen (IGO) wordt toegekend aan gepensioneerden die 65 jaar of ouder zijn, een klein pensioen genieten- en niet over voldoende financiële middelen beschikken. Zij mogen maar maximaal 29 dagen in het buitenland verblijven. De IGO is belangrijk in de strijd tegen de armoede bij gepensioneerden.

*Onderzoek ambtshalve het recht op een IGO voor ambtenaren*

Ten eerste voorziet de wetgeving voor gepensioneerden met enkel een ambtenarenpensioen geen automatisch onderzoek naar de IGO bij het bereiken van de pensioenleeftijd. Voor een gepensioneerde met een werknemers- of zelfstandigenpensioen wordt dit onderzoek wel automatisch gevoerd. De Ombudsman Pensioenen beveelt aan de IGO ook automatisch te onderzoeken op de leeftijd van 65 jaar voor zij die enkel een (klein) ambtenarenpensioen genieten.

*Zet een grootse informatiecampagne op om mensen te informeren dat ze misschien wel recht hebben op de IGO ingevolge wijziging van de bestaansmiddelen*

Verder denken velen, foutief, over de Inkomensgarantie voor ouderen: eens een weigering, altijd een weigering. Wanneer de IGO geweigerd werd bij het automatisch onderzoek op de leeftijd van 65 jaar omdat de bestaansmiddelen van de gepensioneerde te hoog waren, komt het vaak voor dat de bestaansmiddelen verminderen daar de gepensioneerde deze nodig heeft om te voorzien in zijn levensstandaard. Dan kan de IGO later enkel op vraag toegekend worden.

De vraag rijst dan ook hoe de 65-plussers die in armoede verkeren erop kunnen attent gemaakt worden dat ze vermoedelijk aanspraak maken op de IGO.

De Ombudsman Pensioenen beveelt als oplossing hiervoor aan een grote informatiecampagne over de IGO te voeren.

*Voer een periodiek onderzoek naar de rechten op een IGO*

Tevens beveelt de Ombudsman Pensioenen aan niet enkel op de leeftijd van 65 jaar maar periodiek (bijvoorbeeld om de 5 jaar) een onderzoek naar het recht op IGO te voeren.

*Ken spontaner voorschotten toe, zo vermijd je mensen in armoede te duwen*

Verder roept de Ombudsman Pensioenen de FPD op om spontaner voorschotten op de Inkomensgarantie voor ouderen toe te kennen wanneer er informatie ontbreekt die niet te wijten is aan de Inkomensgarantie voor Ouderen-genieter zodat deze niet in armoede moet leven. De ervaring leert immers dat informatie over buitenlandse pensioenen regelmatig lang op zich laat wachten.

Wat de controleprocedure op het verblijf van maximum 29 dagen in het buitenland voor IGO-genieters vaardigt de Ombudsman Pensioenen twee verbetervoorstellen uit:

* *Maak de controleprocedure voor het verblijf in België klantvriendelijker*

Ten eerste moet de gepensioneerde die 3 keer niet thuis was wanneer de postbode aanbelde binnen de 5 werkdagen een verblijfsbewijs laten afstempelen bij de gemeente en opsturen naar de pensioendienst. De Ombudsman Pensioenen stelt voor de gemeente rechtstreeks aan de pensioendienst te laten melden dat de IGO-genieter zich heeft aangemeld op het gemeentehuis. Dit ten einde te vermijden dat er te veel tijd verloren gaat tussen de verzending van het verblijfsbewijs en de verwerking ervan door de pensioendienst waardoor de IGO soms ten onrechte geschorst wordt. Dit bespaart tevens voor de gepensioneerde administratieve last.

* *Definieer wat als een verblijf in het buitenland wordt aanzien*

De Ombudsman Pensioenen beveelt ook aan om de wijze waarop de dagen van verblijf in het buitenland dienen geteld te worden duidelijk te definiëren. Wie nu op vrijdagavond om 22 uur vertrekt naar het buitenland en zondag om 22 uur aankomt, heeft volgens de pensioendienst 3 dagen in het buitenland verbleven. De Ombudsman Pensioenen stelt vast dat de wetgeving niet duidelijk bepaalt of de dag van vertrek en aankomst wel of niet meetelt. Ook stelt de Ombudsman Pensioenen vast dat de wetgeving niet bepaalt hoe lang een “verblijf” in het buitenland moet duren alvorens dit moet gemeld worden aan de pensioendienst. Bij het lezen van de wet is het niet duidelijk of een dagje Efteling of een dag shoppen in Nederland ook gemeld moeten worden. De Ombudsman Pensioenen beveelt ook aan dit duidelijk te bepalen.

De Minister van Pensioenen, Karine Lalieux heeft beloofd tegemoet te komen aan deze aanbeveling en meldt een voorstel uit te werken waarbij de dag van vertrek en aankomst niet meer meegerekend moeten worden. Ook wanneer het verblijf in het buitenland korter is dan 48 uur telt het niet mee.

***Nieuwe tendens in het werk van de Ombudsman Pensioenen: opsporen van informaticafouten***

Gezien de toegenomen complexe situaties in de samenleving is de pensioenwetgeving ook complexer geworden. Overgangsmaatregelen en uitzonderingen, met zelfs uitzonderingen op de uitzonderingen doorspekken de pensioenwetgeving. Hierdoor hebben de pensioendiensten nog sterker ingezet op de informatisering met soms robotachtige gelijkheid tot gevolg. De Ombudsman Pensioenen heeft ook zijn werking aangepast en heeft zich de laatste jaren meer en meer gespecialiseerd in het opsporen van fouten in de informaticaprogramma’s van de pensioendiensten en het bemiddelen in gepaste oplossingen voor specifieke situaties van gepensioneerden.

Een voorbeeld:

De Ombudsman Pensioenen ontving een klacht van een gepensioneerde die een gepeperde belastingaanslag van ongeveer 6.000 euro kreeg voor het inkomstenjaar 2019 (aanslagjaar 2020). De Ombudsman Pensioenen heeft ontdekt dat dit te wijten was aan het feit dat de Federale Pensioendienst te weinig bedrijfsvoorheffing op het pensioen ingehouden heeft door het tijdelijk ten onrechte uitschakelen van controles voor gepensioneerden die een gezinspensioen genoten en wiens echtgenoot overleden was tussen 1 januari 2019 tot en met 13 mei 2019 waardoor ten onrechte de bedrijfsvoorheffingsschaal voor een gehuwde niet omgezet werd naar de bedrijfsvoorheffingschaal van een alleenstaande waardoor te weinig bedrijfsvoorheffing werd ingehouden. De FPD heeft na melding van deze informaticafout door de Ombudsman Pensioenen de interne controle voor alle dossiers terug kunnen inschakelen zodat de bedrijfsvoorheffing in dergelijke gevallen terug correct wordt ingehouden.

***Pensioenbeslissingen overlevingspensioen worden (eindelijk) opnieuw verstuurd***

Heel wat gepensioneerden ontvingen bij het overlijden van hun echtgenoot al geruime tijd geen pensioenbeslissing van het overlevingspensioen als werknemer meer. Hierdoor hadden zij geen zicht op hoe het overlevingspensioen berekend wordt. Ook werd hen niet meer gewezen op de mogelijkheid naar de arbeidsrechtbank te stappen indien ze het niet eens zijn met de pensioenbeslissing. Na bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen verstuurt de Federale Pensioendienst sinds 22 september 2020 opnieuw deze beslissingen.

***Oproep aan de Federale Pensioendienst om hun werkwijze aan te passen aan de omzendbrieven van de fiscus (over het terugvorderen van een pensioenbedrag en over het verzenden van fiscale fiches)***

Wanneer de Federale Pensioendienst ten onrechte een pensioenbedrag uitbetaalt, vordert de pensioendienst bij de gepensioneerde een hoger bedrag terug (netto pensioen + bedrijfsvoorheffing) dan wat de gepensioneerde gekregen heeft. De pensioendienst houdt zich hiermee niet altijd aan de omzendbrief van de fiscus. Een voorbeeld: De pensioendienst betaalt in november aan een gepensioneerde zijn pensioenbedrag van 1665 euro per maand per ongeluk dubbel uit: 2 keer 1665 euro (totaal 3330 euro). De FPD vordert niet alleen het te veel betaalde nettobedrag terug, maar voegt daar nog een bedrag aan bedrijfsvoorheffing aan toe (namelijk 293 euro) ... dat de gepensioneerde niet heeft ontvangen. Volgens de pensioendienst zal de gepensioneerde de bedrijfsvoorheffing bij de eindafrekening van de belasting (ongeveer 2 jaar later!) terugkrijgen van de fiscus.

Volgens een andere omzendbrief van de fiscus moeten de fiscale fiches voor 1 maart verzonden worden. De Ombudsman Pensioen stelt vast dat Federale Pensioendienst zich niet aan deze deadline gehouden heeft.

De Ombudsman Pensioenen roept de Federale Pensioendienst op zijn werkwijze af te stemmen op de omzendbrieven van de fiscus.

***De Ombudsman Pensioenen stelt zich de vraag of het wel rechtvaardig is dat een niet gehuwde helper die voor 1 januari van zijn 20ste verjaardag werkt hiervoor later geen pensioen kan krijgen***Dit vooral gelet op het feit dat de toegang tot het vervroegd pensioen gekoppeld is aan het bewijs van een voldoende lange loopbaan waarvoor deze periode ook niet meetel. De niet gehuwde helper moet voor 1 januari van zijn 20ste verjaardag geen sociale bijdragen betalen, maar hij kan ook geen sociale bijdragen betalen zodat deze jaren niet meetellen in het kader van de loopbaanvoorwaarde voor het vervroegd pensioen. Indien deze helper gehuwd zou zijn, had hij wel sociale bijdragen moeten betalen en zou hij verzekerd zijn voor zijn pensioen.

***Het werk van de Ombudsman Pensioenen in 2020 uitgedrukt in cijfers***

De Ombudsdienst Pensioenen ontving 1109 verzoeken in 2020. Vragen om informatie en klachten waarvan de pensioendiensten nog niet op de hoogte gesteld waren werden naar de pensioendiensten doorgezonden zodat deze voor een antwoord konden zorgen. In 2020 werden 753 klachten behandeld die door de burger reeds gemeld waren bij pensioendienst maar niet tot een oplossing geleid hebben die bevredigend was voor de burger. In 45% van de gevallen was de klacht gegrond (bv fout in de pensioenbeslissing, te laat een antwoord op een brief verstuurd,..) en heeft de Ombudsman bemiddeld. In 86% van deze gevallen was de oplossing positief voor de gepensioneerde (bv hoger pensioenbedrag, een vraag die de pensioendienst beantwoordt na tussenkomst van de Ombudsdienst, toekennen van intresten,..).

De top drie klachten in 2020:

1. Toekenningsvoorwaarden pensioen (betwisting loopbaangegevens, loopbaanvoorwaarde, berekeningswijze,..)
2. Inkomensgarantie voor Ouderen (toekenningsvoorwaarden, in aanmerking te nemen bestaansmiddelen,…)
3. Regularisatie studieperiode (termijn, te valideren diploma’s,…)

Heeft u klachten in tweede lijn over de werking van de pensioendiensten of de berekening van uw wettelijk pensioen en geraakt u er niet uit met de pensioendienst, dan kan u de Ombudsman Pensioenen contacteren via [klacht@ombudsmanpensioenen.be](mailto:klacht@ombudsmanpensioenen.be) of een brief schrijven naar Ombudsdienst Pensioenen, Simon Bolivarlaan 30 bus 5 te 1000 Brussel.

Voor nadere informatie over deze persmap kan u contact opnemen met de Ombudsman Pensioenen, Tony Van Der Steen (tony.vandersteen@ombudsmanpensions.be of op het nummer 0475/983281).