

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 mei 2015

WETSVOORSTEL

**tot aanpassing van het handvest van de
sociaal verzekerde wat betreft de uitbetaling
van nalatigheidsinteressen**

AMENDEMENT

Zie:

Doc 54 **0895/ (2014/2015):**

001: Wetsvoorstel van de heer Spooren c.s.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 mai 2015

PROPOSITION DE LOI

**adaptant la charte de l'assuré social
en ce qui concerne le versement
d'intérêts de retard**

AMENDEMENT

Voir:

Doc 54 **0895/ (2014/2015):**

001: Proposition de loi de M. Spooren et consorts.

Nr. 1 VAN MEVROUW **FONCK**Art. 3 (*nieuw*)**Een artikel 3 invoegen, luidende:**

“Art. 3. In artikel 3 van dezelfde wet, gewijzigd bij de wet van 25 juni 1997, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1/ in het vierde en het vijfde lid worden de woorden “vijfenveertig dagen” vervangen door de woorden “achtentwintig kalenderdagen”;

2/ tussen het vijfde en het zesde lid worden twee nieuwe leden ingevoegd, luidende:

“Wanneer het in het eerste lid bedoelde verzoek elektronisch wordt ingediend, bedraagt de van toepassing zijnde termijn vijftien kalenderdagen, bij afwijking van het vierde lid.

De Koning bepaalt echter de gevallen waarin de informatie aanleiding geeft tot de heffing van rechten, alsook de sectoren waarvoor die termijn van vijftien kalenderdagen mag worden verlengd.”.”

VERANTWOORDING

Het Jaarverslag 2014 van de Ombudsman pensioenen geeft het volgende aan:

“Wat de antwoordtermijn van e-mails betreft is er vaak onzekerheid en ongenoegen bij de gepensioneerden over de behandeling van deze mails. In verschillende klachten lezen we dat de gepensioneerden geen antwoord ontvingen op hun vraag of klacht over de betaling (haast alle klachten handelden over het niet antwoorden op vragen over de betaling in het buitenland), of althans toch niet binnen de termijn die de gepensioneerde als redelijke antwoordtermijn beschouwde.

Op wettelijk vlak is er enkel het Handvest van de sociaal verzekerde dat in artikel 3 bepaalt dat de instellingen van sociale zekerheid verplicht zijn aan de sociaal verzekerde

N° 1 DE MME **FONCK**Art. 3 (*nouveau*)**Insérer un article 3, rédigé comme suit:**

“Art. 3. A l’article 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l’assuré social, modifié par la loi du 25 juin 1997, les modifications suivantes sont introduites:

1/ aux alinéas 4 et 5, les mots “quarante-cinq jours” sont remplacés par les mots “vingt-huit jours calendriers”;

2/ il est inséré, entre l’alinéa 5 et l’alinéa 6, deux nouveaux alinéas, libellés comme suit:

“Lorsque la demande visée à l’alinéa 1^{er}, est introduite par la voie électronique, par dérogation à l’alinéa 4, le délai applicable est de quinze jours calendriers.

Toutefois, le Roi détermine les cas dans lesquels l’information donne lieu à la perception de droits et les secteurs pour lesquels ce délai de quinze jours calendriers peut être augmenté.”.

JUSTIFICATION

Selon le rapport 2014 du Médiateur Pensions:

“Les délais de réponse aux emails génèrent également quelque insécurité et insatisfaction. Dans différentes plaintes, l’Ombudsman constate en effet que soit le pensionné n’a pas reçu de réponse à sa question ou à sa plainte (quasi toutes ces plaintes portaient sur l’absence de réponse aux questions de paiement à l’étranger), soit que celle-ci n’a pas été traitée dans un délai qui paraissait raisonnable au pensionné.

Sur le plan légal, l’article 3 de la Charte de l’assuré social dispose que les institutions de sécurité sociale sont tenues de fournir à l’assuré social qui en fait le demande écrite, toute

die daar schriftelijk om verzoekt, alle dienstige inlichtingen betreffende zijn rechten en verplichtingen te verstrekken binnen een termijn van vijfenveertig dagen.

Het moge duidelijk zijn dat deze wettelijk verplichting gezien de urgentie die de meeste betalingsproblemen met zich meebrengen, geen soelaas biedt. Indien de gepensioneerde geen antwoord ontvangt binnen wat men als redelijke antwoordtermijn kan beschouwen, zal deze noodgedwongen beroep doen op een telefonisch contact, ondanks de hiermee gepaard gaande en hoger vernoemde moeilijkheden. Op deze manier wordt de werkdruk van de 1765 pensioenlijn verhoogd.

(...)

Als inspiratie voor wat als redelijke termijn dient beschouwd te worden kan verwezen worden naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB), die instaat voor de betaling van wettelijke pensioenen (AOW) in Nederland, die zich engageert in zijn servicegarantie om binnen de twee werkdagen een antwoord op een e-mail te verschaffen.”.

Aangezien het ter bespreking voorliggende wetsvoorstel strekt tot wijziging van het Handvest van de sociaal verzekerde, lijkt het raadzaam van deze gelegenheid gebruik te maken om tevens de opgelegde termijn voor het beantwoorden van informatieaanvragen te wijzigen. De termijn van vijfenveertig dagen lijkt in de praktijk te lang en is al helemaal niet afgestemd op het bestaan van de e-mail. Hoewel de kwestie werd aangekaart door de Ombudsman Pensioenen, ziet het er voorts naar uit dat die vaststelling bij uitbreiding geldt voor de verschillende takken van de sociale zekerheid.

Dientengevolge strekt dit amendement ertoe de termijn van vijfenveertig dagen terug te brengen tot achtentwintig kalenderdagen wanneer de informatieaanvraag op papier werd ingediend; voor een aanvraag per e-mail wordt die termijn teruggestroefd tot vijftien kalenderdagen. De wijziging van die termijnen is een hele verbetering voor de sociaal verzekerden en blijft een haalbare kaart voor de besturen.

information utile concernant ses droits et obligations dans un délai de quarante-cinq jours.

Il est clair que ces obligations légales ne sont d'aucun secours pour la majorité des situations d'urgence liées aux paiements. A défaut de réaction dans un délai que l'on qualifierait de raisonnable, l'intéressé tenterait alors, contraint et forcé, d'entrer en contact téléphonique avec le service de pension, malgré les difficultés évoquées précédemment. Accessoirement, la pression mise sur la ligne 1765 augmente encore.

(...)

A titre de source d'inspiration, on peut renvoyer à la Sociale Verzekeringsbank (SVB), qui paie les pensions légales aux Pays-Bas (AOW) et qui s'est engagée à garantir une réponse à un email dans un délai de deux jours ouvrables.”.

La présente proposition de loi modifiant la Charte de l'assuré social, il paraît à propos de saisir également cette opportunité pour modifier la question de délai applicable en cas de demande d'informations. Le délai de quarante-cinq jours semble trop long en pratique et il est certainement complètement inadapté à l'email. Par ailleurs, si la question a été relevée par le Médiateur des pensions, il semble que ce constat puisse être étendu aux différents branches de la sécurité sociale.

Cet amendement vise ainsi à réduire le délai de quarante-cinq jours à vingt-huit jours, en précisant qu'il s'agit de jours calendriers, lorsqu'il s'agit d'une demande d'informations introduite par la voie papier et à réduire ce délai à 15 jours calendriers lorsqu'il est question d'une demande introduite par email. Ces modifications de délais constituent une avancée considérable pour les assurés sociaux tout en restant raisonnable pour les administrations.

Catherine FONCK (cdH)