



Rapport

Datum: 20 juli 2001

Rapportnummer: 2001/215

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Leiden:

1. van juni 1999 tot juni 2000 zonder mededeling vooraf zijn AOW-pensioen in US dollars heeft overgemaakt, terwijl hij reeds bij zijn AOW-aanvraag heeft aangegeven dat hij een guldenrekening heeft in Indonesië;
2. zijn verzoek om vergoeding van de aldus geleden schade (doordat verzoekers pensioen eerst werd omgezet in dollars en vervolgens weer moest worden omgezet in gulden stelt verzoeker over voornoemde periode f 1.800 schade te hebben geleden) met brieven van 24 maart 2000 en 29 juni 2000 heeft afgewezen.

Beoordeling

I Ten aanzien van het zonder mededeling overmaken van het AOW-pensioen in US dollars

1. Verzoeker, die in Indonesië op een guldenrekening van de ABN-Amro, een tweetal bedrijfspensioenen in Nederlandse gulden ontvangt, heeft op het aanvraagformulier voor de AOW-uitkering zijn bankrekeningnummer opgegeven met de vermelding NLG. Verzoeker verkeerde daarmee in de veronderstelling dat zijn AOW-pensioen ook in Nederlandse gulden zou worden uitbetaald. Bij de eerste betaling in juni 1999 ontdekte verzoeker dat het overgemaakte bedrag lager was dan in de toekenningsbeslissing van zijn AOW-uitkering was vermeld. In september 1999 bleek uit informatie die de SVB hem had verschaft dat zijn AOW-pensioen in US dollars werd uitgekeerd en dat het lagere bedrag was te verklaren uit het koersverlies als gevolg van het feit dat de dollars vervolgens werden omgezet in Nederlandse gulden.
2. Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Leiden (hierna: SVB) van juni 1999 tot en met juni 2000 zonder hem daar vooraf van op de hoogte te brengen zijn AOW-pensioen in US dollars heeft overgemaakt, terwijl hij bij zijn aanvraag had laten weten dat hij een guldenrekening heeft in Indonesië.
3. De SVB heeft aangegeven dat er voor het uitbetalen van de AOW-uitkeringen, in verband met het beperken van de overmakingskosten en om de service op het gebied van de uitbetaling te verhogen, een contract wordt afgesloten met een bank, waarin wordt geregeld wanneer de overmaking geschiedt, in welke valuta en wat de overmakingskosten zijn. Voor het overmaken van de AOW-pensioenen in Indonesië wordt gebruik gemaakt van de Bank of America die de uitkeringen overmaakt in US dollars. Het is niet mogelijk in individuele gevallen van deze afspraak af te wijken, zonder consequenties voor de andere klanten omdat dit van invloed kan zijn op de kosten, aldus de SVB. Overigens heeft de SVB aangegeven dat er bij het verzenden van het aanvraagformulier en de

toekenningsbeslissing wel informatie over de betaling wordt verstrekt, maar niet over de valuta. Ook de brochure die tegenwoordig bij het aanvraagformulier wordt gevoegd bevat geen concrete informatie over de valuta. Deze brochure geeft algemene informatie in de zin dat banken kosten in rekening kunnen brengen en dat de klant voor aanvullende vragen contact kan opnemen met de SVB.

4. De SVB heeft een groot aantal klanten in zeer verschillende landen wonen. Het is, uit oogpunt van efficiëntie en uit oogpunt van kostenbeperkingen, niet onredelijk dat de SVB voor het overmaken van de uitkeringen in de diverse landen contracten afsluit met bepaalde banken, waarbij gekozen wordt voor uitbetaling in een bepaalde valuta. Het is echter niet juist dat de SVB de uitkeringsgerechtigden, waaronder verzoeker, niet vooraf laat weten in welke valuta uitbetaling van het AOW-pensioen plaatsvindt. Dit ontnemt de uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid bij het opgeven van een bankrekeningnummer te kiezen voor een bankrekening waarbij het minste (of geen) koersverlies zal optreden. In het geval van verzoeker: een guldensrekening bij een bank in Nederland of een rekening in US dollars bij een bank in Indonesië. Dit is aanleiding de SVB een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II Ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding.

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de SVB zijn verzoek om vergoeding van de schade die hij heeft geleden doordat zijn AOW-pensioen eerst werd omgezet in US dollars en vervolgens weer moest worden omgezet in Nederlandse guldens heeft afgewezen.

2. De SVB heeft aangegeven dat op het aanvraagformulier het bankrekeningnummer kan worden vermeld waarnaar de uitkering moet worden overgemaakt. Volgens de SVB is daarbij het uitgangspunt dat de aanvrager zelf kan bepalen in welke valuta het AOW-pensioen op de rekening moet worden bijgeschreven en dat de aanvrager daarbij bereid is zelf de extra kosten die hierdoor ontstaan voor zijn rekening te nemen. Indien verzoeker aanvullende informatie had opgevraagd dan had hij deze ontvangen, aldus de SVB.

3. De SVB zou alleen in haar standpunt kunnen worden gevolgd indien de uitkeringsgerechtigden vooraf zou worden gemeld in welke valuta het AOW-pensioen wordt uitbetaald. Dit is niet het geval. Toen verzoeker op het aanvraagformulier aangaf zijn AOW-pensioen op een bankrekening in Nederlandse guldens te willen ontvangen, mocht hij veronderstellen dat hij het pensioen direct, zonder koersverlies, in Nederlandse guldens zou ontvangen.

In dit licht bezien is het niet juist dat de SVB de extra kosten die voortvloeiden uit de uitbetaling in US dollars geheel voor rekening van verzoeker heeft laten komen. De SVB kon, wat betreft de periode juni 1999 tot en met september 1999 (toen verzoeker op de

hoogte werd gebracht van het feit dat uitbetaling in US dollars plaatsvond), niet in redelijkheid komen tot een afwijzing van het verzoek om vergoeding van de kosten van het koersverlies. Dit is aanleiding de SVB ook op dit punt een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond.

AANBEVELING

De Sociale Verzekeringsbank wordt in overweging gegeven:

1. de in het buitenland verblijvende uitkeringsgerechtigden, die in aanmerking komen voor een AOW-uitkering, tijdig te laten weten in welke valuta de uitkering zal worden uitbetaald;
2. de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding van verzoeker te heroverwegen met inachtneming van hetgeen in de beoordeling van de Nationale ombudsman is overwogen.

Onderzoek

Op 28 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Sidoarjo (Indonesië), met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Leiden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De SVB deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 4 december 1998 liet verzoeker de SVB, in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd, weten dat zijn uitkering op grond van de Algemene Ouderdomswet op zijn bankrekening bij de ABN-Amro te Soerabaja kon worden bijgeschreven. Daarop ontving verzoeker in april 1999 van de SVB een aanvraagformulier voor een AOW-uitkering. Op het formulier vermeldde verzoeker het rekeningnummer van zijn bankrekening met daarbij de vermelding NLG.

2. In juni 1999 ontving verzoeker de eerste betaling in het kader van zijn AOW-uitkering. Het bedrag was lager dan het bedrag dat in de toekenningsbeschikking was vermeld.

Naar aanleiding van zijn telefonische verzoeken en verzoeken per fax om opheldering hierover, ontving verzoeker in september 1999 een brief van de SVB met daarbij kopieën van de betalingsopdrachten. Daaruit bleek dat de uitkering van verzoeker in US dollars werd uitbetaald, waarna het bedrag in guldens werd omgezet om aldus op zijn guldensrekening te worden bijgeschreven.

3. Bij brief van 14 februari 2000 liet verzoeker de SVB weten het niet eens te zijn met de wijze waarop zijn uitkering werd uitbetaald. De SVB zond bij brief van 24 maart 2000 een antwoord hierop, waarin onder meer het volgende wordt vermeld:

"Ik ontving uw brief van 14 februari op 23 februari 2000.

Hierin meldt u onder andere dat de ontvangst van uw uitkering onregelmatig verloopt en dat het omrekenen van uw uitkering van dollars naar guldens een nadelig effect voor u oplevert. U vraagt of het geld direct in guldens op uw rekening bij de ABN-AMRO in Soerabaja kan worden overgemaakt. Tevens vraagt u voor wiens rekening de extra kosten komen die hierdoor zijn ontstaan.

U bent van mening dat de SVB u had moeten informeren dat de overmaking in dollars zou plaatsvinden.

Ik acht uw klacht over wijze en moment van betaling van uw pensioen ongegrond.

Bij de invulling van het aanvraagformulier hebt u destijds verzocht om de u toekomende AOW-uitkering over te maken op uw rekening bij de ABN-AMRO te Soerabaja. Uit het door u opgegeven rekeningnummer kan de SVB niet opmaken dat het hier gaat om een zogenaamde guldensrekening.

De SVB kan u geen compensatie geven voor het koersverschil dat door de omrekening is opgetreden.

Alle betalingen die bestemd zijn voor de inwoners van Indonesië worden verricht door onze bankrelatie, de Bank of America. Met deze bank zijn afspraken gemaakt over de datum waarop de betaalopdrachten moeten worden uitgevoerd. Onze ervaring is dat voor de meeste klanten geldt dat de uitkering rond de 26e van iedere maand op hun rekening is bijgeschreven. Dit is echter wel afhankelijk van de bankrelatie van onze klanten.

Bovendien is ook per land bepaald in welke valuta de overmaking moet plaatsvinden. Voor Indonesië is gekozen voor de betaling in dollars. Hiervan kan helaas niet worden afgeweken. Met onze brief van 24 september 1999 ontving u kopieën van de betaalopdrachten.

Hieruit hebt u niet alleen kunnen opmaken dat de betaling plaatsvindt in dollars, maar hebt u ook kunnen lezen op welk moment de betaalopdrachten worden verwerkt."

4. Verzoeker kon zich niet vinden in het standpunt van de SVB. Hij liet dit de SVB weten bij brief van 11 april 2000. Op 29 juni 2000 zond de SVB zijn reactie hierop. Die reactie luidt onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw reactie van 11 april 2000 op onze brief van 24 maart 2000 delen wij u het volgende mee.

Wij blijven bij onze conclusie zoals is verwoord in onze bovengenoemde brief.

De betalingen die wij maandelijks aan onze klanten die buiten Nederland woonachtig zijn verrichten, zijn niet gebaseerd op een wettelijke verplichting. Deze betalingen vinden plaats uit het oogpunt van service en dienstverlening aan onze klanten.

De keuze uit de diverse banken die betalingen in het buitenland kunnen verrichten wordt onder andere bepaald door de volgende aspecten:

stiptheid van overmaking, betrouwbaarheid en minimale kosten zowel voor de klant als voor ons.

Voor Indonesië is daarbij voor de Bank of America gekozen en een overmaking in US Dollars.

Wij zijn van mening dat de informatie hierover kan worden verbeterd. Daarom zullen wij uw suggestie in overweging nemen en wij zullen nagaan hoe wij in de toekomst onze cliënten hierover kunnen informeren.

Wij kunnen echter op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor koersverschillen en momenten van bijschrijving op een buitenlandse rekening. Het zal u duidelijk zijn dat individuele wensen, welke afwijken van het door ons gekozen betaalsysteem, vaak niet gehonoreerd kunnen worden.

Het betaalsysteem dat voor Indonesië wordt toegepast voldoet duidelijk niet aan uw behoefte.

Wij zullen daarom gevolg geven aan uw verzoek en uw AOW-pensioen vanaf juli 2000 overmaken op rekeningnummer (...) te Roermond.

Het pensioen wordt elke maand omstreeks de 23e op de rekening bijgeschreven."

Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht. Verzoeker merkte in zijn verzoekschrift, dat bestaat uit een drietal brieven, onder meer het volgende op:

"Sinds mijn 60 jaar woon ik in Indonesië met een vervroegd pensioen, wat door 2 fondsen ieder kwartaal uitbetaald word in NLG en op mijn Ned. Gulden rekening bij de ABN Amro in Surabaya word bijgeschreven zonder kosten.

Vanaf mijn vestiging hier heb ik deelgenomen aan de vrijwillige AOWverzekering en jaarlijks in guldens betaald.

Op 4-12-1998 heb ik aan de afd verzekeringen van de SVB een brief gestuurd waarin ik hun mijn rek.nr bij de ABN in Surabaya heb door gegeven met het verzoek dit nr door te geven aan de uitkerende instantie van de SVB zodat ik vanaf februari '99 mijn AOW daar zou kunnen ontvangen. En mijn hoop uitgesproken dat de samenwerking van de diverse kantoren zo zou zijn dat ik vanaf februari '99 de AOW op deze gulden rekening zou worden gestort.

Na reclamaties in april aanmeldingsformulier voor AOW ontvangen en ingevuld met mijn rekening nr bij de ABN met het verzoek om achter dit nr. NLG te vermelden. (NLG staat voor nederlandse gulden wat ik dacht dat wel bekend zou zijn bij de SVB).

De eerste uitbetaling was in juni '99 en het bedrag aanmerkelijk lager als in hun brief vermeld.

Bij telefonische navraag waarom en wanneer geen duidelijk antwoord, zelfs op een verzoek per fax van de ABN om een kopie van de overmaking opdracht werd geen reactie ontvangen.

Mijn zoon in Nederland verzocht om een kopie van deze overschrijvingen te bezorgen. Bij ontvangst van deze kopieën bleek dat de SVB mijn rechten op AOW verkoopt voor dollars (...) die de ABN bij ontvangst dan weer verkoopt voor guldens want het is een gulden rekening.

Mijn verzoek om achter het nr NLG te vermelden nooit voldaan(...).

Ik kan de SVB niet voorschrijven hoe ze moeten werken, maar als alle vragen, verzoeken niet gehonoreerd worden en er in een andere valuta uitbetaald gaat worden zonder ook maar enige informatie, dan noem ik dat onbehoorlijk bestuur (...). Want het gaat om leuke bedragen per maand en zeker per jaar. (...)

Waar het mij om gaat is, al mijn protest brieven werden pas beantwoord toen ik ze ging richten aan het bestuur of aan de directie van de SVB en werden afgedaan met een fout van mij, of van de medewerkers en tot slot, dat er een contract met de bank van America was wat voor 5 gulden kosten de maandelijkse AOW overmaakte en daar konden ze niet onderuit(...).

Mijn rechten op een uitkering in NLG worden aan de laars gelapt, en mij rechten op behoorlijke begrijpelijke informatie vergezellen de andere laars en ca 6% van mijn AOW wordt aan de banken geschonken en over de balk gegoid.

Tot juni 2000 heb ik aan deze willekeur of zakvullerij mee moeten doen en vanaf die datum ontvang ik mijn AOW maandelijks via mijn schoonzoon in Nederland die het dan weer voor fl 15,- overmaakt naar mijn rekening, alleen heb ik het nu omstreeks de 16e van de maand op mijn rekening staan.

Mijn schade is ca 1800,- NLG in totaal, kan ik daar de SVB aansprakelijk voor stellen of de directeur persoonlijk (...) en zou u dit voor mij kunnen regelen? Ik kan van hieruit zeer weinig en het geld kan ik zeer goed gebruiken.

Tot slot wil ik alleen maar vermelden dat ik als AOW'er mag verwachten dat mijn rechten fatsoenlijk worden gehonoreerd, en er bekwame mensen met de uitvoering belast worden en geen profiteurs en centenvangers aan te pas komen."

Standpunt SOCIALE VERZEKERINGSBANK

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden de SVB de volgende vragen voorgelegd:

"...1. Is de SVB, na de ontvangst van de AOW-aanvraag van verzoeker waarop hij had aangegeven dat hij zijn AOW-pensioen op een rekening van ABN-Amro wenste te ontvangen, nagegaan of het hier een guldensrekening betrof?

2. Waarom is er wat betreft de betalingen aan pensioengerechtigden in Indonesië gekozen voor uitbetaling in US dollars. Welke afwegingen zijn daarbij gemaakt. Is deze keuze vastgelegd, en zo ja waar?

3. Wat zijn precies de redenen voor de weigering van de SVB om het pensioen van verzoeker in guldens uit te betalen?

(...)

5. Is het juist dat uitkeringsgerechtigden geen informatie vooraf krijgen over de wijze waarop hun uitkering wordt uitbetaald (door welke bank, op welk tijdstip en in welke valuta)? In de brief van de SVB van 29 juni 2000 wordt aangegeven dat de SVB zal nagaan hoe cliënten geïnformeerd kunnen worden. Zijn er al maatregelen getroffen, zo ja welke?

6. Indien verzoeker tijdig was geïnformeerd over het feit dat zijn pensioen in dollars zou worden uitbetaald, had hij wellicht voor de oplossing gekozen zijn pensioen in Nederland aan een gemachtigde te laten uitbetalen (zoals hij thans ook heeft gedaan). Is deze overweging meegenomen in uw beslissing het verzoek om schadevergoeding van verzoeker af te wijzen?

7. Welke overwegingen hebben precies een rol gespeeld bij de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding?..."

2. De SVB deelde in reactie op de klacht bij brief van 21 maart 2001 onder meer het volgende mee:

" De AOW-uitkering van (verzoeker; N.o.) is door ons vanaf de maand juni 1999 tot en met juni 2000 overgemaakt op zijn rekening bij de ABN-AMRO te Soerabaja. De overmaking is geschied via tussenkomst van onze huisbankier, de Bank of America. Deze bank maakt de uitkering, van uitkeringsgerechtigden die in Indonesië woonachtig zijn, over in US dollars.

Doordat (verzoeker; N.o.) een guldensrekening heeft, wordt zijn pensioen vervolgens omgezet in guldens.

In de AOW en in de uitvoeringsbesluiten is niet bepaald op welke wijze de uitkeringen ingevolge deze wet moeten worden uitbetaald.

De diversiteit van de landen waarin onze klanten wonen is enorm. Om de overmakingskosten te beperken en de service op het gebied van de uitbetaling te verhogen is met een aantal banken een contract afgesloten. Hierin zijn onder andere het moment van betalen, de valuta waarin de overmaking geschiedt en de overmakingskosten geregeld. Voor Indonesië is bepaald dat de overmaking in US dollars plaatsvindt. Het is helaas niet mogelijk om de uitkering van (verzoeker; N.o.) direct in guldens op zijn rekening over te maken via onze huisbankier.

Omdat hij een guldensrekening heeft bij de ABN-AMRO te Soerabaja, worden deze dollars weer omgezet naar guldens. Dit leidt tot hogere kosten.

Deze extra kosten kunnen niet door ons worden vergoed. (Verzoeker; N.o.) heeft inmiddels besloten om zijn AOW-pensioen te laten overmaken op een rekening in Nederland.

Wij hebben hem laten weten dat hij geen vergoeding kan krijgen van de extra kosten die door deze omkoersing zijn ontstaan. In de AOW is namelijk bepaald dat schadevergoeding kan worden verleend indien er sprake is van een onrechtmatige beschikking of het te laat betalen van de uitkering. Beide situaties zijn naar onze mening niet aan de orde.

(...)

De antwoorden op de door u gestelde vragen treft u hierna aan.

Vraag 1

(Verzoeker; N.o.) heeft in zijn aanvraag vermeld dat hij een rekening heeft bij de ABN-AMRO te Soerabaja. Hij heeft na de vermelding van het rekeningnummer de extra aanduiding "Nlg" toegevoegd. Door ons is niet nagegaan of het inderdaad een guldensrekening betreft.

Uitgangspunt is hierbij dat de aanvrager uiteindelijk zelf kan bepalen in welke valuta het AOW-pensioen op zijn rekening moet worden bijgeschreven en eventueel zelf bereid is de extra kosten die hierdoor ontstaan voor zijn rekening te nemen.

Vraag 2

Bij de keuze van de soort valuta bij de overmakingen naar Indonesië heeft vooral het aspect van het beschikbaar stellen van een harde valuta in deze regio een rol gespeeld. Bovendien zijn, zoals eerder vermeld, de kosten die onze (Amerikaanse) bankrelatie in rekening brengt bij het overmaken van dollars van invloed geweest op de valutakeuze. Deze keuze is vastgelegd in het contract dat met onze bankrelatie is gesloten.

Vraag 3

Wij kunnen helaas geen rekening houden met de individuele voorkeur van klanten. Indien de valuta waarin wordt overgemaakt wordt gewijzigd, dan heeft dat effect voor alle klanten. Dit kan ook van invloed zijn op de kosten.

(...)

Vraag 5

In het aanvraagformulier wordt gevraagd naar de bankrelatie van de uitkeringsgerechtigde. De aanvrager bepaalt zelf via welke bank hij zijn uitkering wenst te ontvangen. Hij zal zelf veelal over voldoende informatie beschikken.

In de regel ontvangen wij ruim voor het bereiken van de 65-jarige leeftijd de aanvraag en zal de toekenningsbeslissing tezamen met de informatie over de manier van betalen voordat tot daadwerkelijke betaling wordt overgegaan worden verzonden.

De klant kan vervolgens nog aanvullende informatie opvragen als hij daar behoefte aan heeft.

De aanvraag van (verzoeker; N.o.) werd echter na het bereiken van zijn 65e verjaardag ontvangen, waarbij wij opmerken dat de informatie voorziening met betrekking tot de uitbetaling te summier is geweest. De brochure die thans gebruikt wordt en die tezamen met het aanvraagformulier wordt verzonden, bevat echter nog geen concrete informatie over de valuta.

Wel wordt in de brochure gemeld dat de informatie van algemene aard is en dat de klant voor aanvullende vragen contact met ons kan opnemen. (...) Er zijn geen andere maatregelen getroffen.

Vraag 6

Indien betrokkene aanvullende informatie had gevraagd dan had hij deze aanvullende informatie ontvangen. Hiervoor is reeds beschreven dat de aanvraag om ouderdomspensioen eerst na het bereiken van de 65-jarige leeftijd werd ontvangen.

Zoals hiervoor al is vermeld, kan een verzoek tot schadevergoeding alleen worden gehonoreerd indien er sprake is van een onrechtmatige beschikking of het te laat betalen van de uitkering. Dit is naar onze mening niet aan de orde.

Vraag 7

Zie het antwoord op vraag 6.”

3. De SVB legde als bijlage bij haar reactie een exemplaar van de brochure “Informatie over uw AOW-pensioen” over. Deze luidt met betrekking tot de uitbetaling van het AOW-pensioen als volgt:

“De SVB betaalt uw AOW-pensioen maandelijks. Voor elke internationale betaling kunnen de banken kosten in rekening brengen. Om die reden kan de SVB uw AOW-pensioen op uw verzoek ook eens per drie maanden of eens per jaar betalen. Als uw (huwelijks)partner ook een AOW-pensioen ontvangt, kan de SVB dit samen met uw eigen AOW-pensioen overmaken om dubbele overmakingskosten te voorkomen.”