



Rapport

Datum: 17 februari 2003
Rapportnummer: 2003/034

Klacht

Verzoekers klagen erover dat hun (schoon)moeder, die in Argentinië woont, sinds april 2001 geen AOW-pensioen meer heeft ontvangen van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, en dat de Svb niet reageert op hun brieven ter zake van 12 augustus 2001 en 27 januari 2002, terwijl het herhaaldelijk telefonisch benaderen van de Svb ook niets heeft opgeleverd.

Beoordeling

1. Verzoekers klagen erover dat hun (schoon)moeder, die in Argentinië woont, sinds april 2001 geen AOW-pensioen meer heeft ontvangen van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, en dat de Svb niet heeft gereageerd op hun brieven ter zake van 12 augustus 2001 en 27 januari 2002, terwijl het herhaaldelijk telefonisch benaderen van de Svb ook niets heeft opgeleverd.

2. Uit de reactie die de Svb op de klacht van verzoekers heeft gegeven, blijkt niet alleen dat de uitbetaling van het pensioen van verzoekers' (schoon)moeder in eerste instantie op onzorgvuldige wijze had plaatsgevonden, doordat de vereiste gegevens, met name het zogenaamde ABA-nummer, niet bij de overmakingen werden vermeld dan wel niet correct werden vermeld. Ook is er zoals de Svb zelf ook aangeeft, onvoldoende adequaat gereageerd nadat de betalingen door de Bank of Boston werden teruggestort en vervolgens verzoekers zelf de Svb benaderden, toen hun (schoon)moeder haar pensioen niet bleek te ontvangen. Hierdoor heeft verzoekers' (schoon)moeder langer in een onzekere en financieel steeds meer benarde situatie verkeerd dan nodig was geweest als de Svb naar aanleiding van de eerste brief van verzoekers van 12 augustus 2001 een en ander had opgepakt en had uitgezocht waarom de betalingen steeds niet op de bankrekening van verzoekers' (schoon)moeder aankwamen.

3. De Svb noemt gebrek aan ervaring van nieuw aangetrokken medewerkers en het hoge werkaanbod als reden waarom het probleem met de betaling van het AOW-pensioen van verzoekers' (schoon)moeder zo lang kon voortduren. De Nationale ombudsman stelt zich steeds op het standpunt dat dergelijke problemen weliswaar het ontstaan van een klacht kunnen verklaren, doch naar betrokken burgers toe niet mag dienen als rechtvaardiging voor te hunnen aanzien gemaakte fouten. Dat geldt eveneens in het onderhavige geval, en te meer voor de wijze waarop is gereageerd toen verzoekers bij de Svb aan de bel trokken; deze reactie was inadequaet en onzorgvuldig.

4. Niet alleen vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid en dienstverlening maar tevens gelet op de financiële belangen van de (schoon)moeder van verzoekers en de noodzaak om van haar pensioengelden in haar primaire levensbehoeften te voorzien, was het zaak om voortvarend in te springen op signalen van betrokkenen. Tevens is voortvarend handelen

in het belang van de eigen organisatie. Op die manier worden immers ontstane problemen zoveel mogelijk beperkt en wordt voorkomen dat deze zich blijven voortslepen of zich nieuwe problemen opstapelen. In dit verband verdient het belang van een goede klachtbehandeling dan ook onderstreping.

5. Hetzelfde geldt voor de gang van zaken na het instellen van het onderzoek door de Nationale ombudsman. Uiteindelijk heeft het tot eind oktober 2002, dit is ruim een half jaar nadat de Nationale ombudsman de klacht aan de Svb heeft voorgelegd, geduurd voordat er meer duidelijkheid is ontstaan over de oorzaak van het probleem dat tot de klacht van verzoekers heeft geleid. Bovendien is dit probleem slechts in zoverre opgelost dat de betaling van het pensioen nu via een bankrekening in Nederland, die op naam van verzoekers is geopend, verloopt.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 18 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. en de heer G. te Hengelo, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging 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, vestiging Leiden op 19 april 2002 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd de Svb herhaaldelijk om nadere informatie verzocht.

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

Verzoekers deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Svb berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

A. FEITEN

1. De (schoon)moeder van verzoekers woont in Argentinië. Zij krijgt een AOW-pensioen van de Sociale verzekeringsbank, kantoor Leiden (verder: de Svb). Sinds april 2001 ontvangt zij geen betalingen van het pensioen meer op haar bankrekening.

2. Verzoekers schreven de Svb hierover op 12 augustus 2001 de volgende brief:

“...Van mijn moeder, (...), die in Argentinië woont en recht heeft op een AOW-uitkering, hoorde ik dat zij al sinds april geen uitkering heeft ontvangen. Vermoedelijk heeft dat te maken met een veranderd beleid van haar bank dat vereist dat bij elke overmaking het zogenaamde ABA-nummer wordt vermeld. Ik zou u graag verzoeken na te gaan waarom de uitkering niet overgemaakt wordt. Bij de overmaking van achterstallige en toekomstige gelden dienen de volgende gegevens te worden vermeld:

BANK OF BOSTON

ABA number (...)

Account number: (...)

On behalf of: H.

Indien er onduidelijkheden zijn, kunt u te allen tijde contact met mij opnemen. Het registratienummer van mijn moeder bij de *Sociale Verzekeringsbank* is: (...).”

3. Bij brief van 27 januari 2002 schreven verzoekers de Svb nogmaals:

“...Op 12 augustus 2001 heb ik u in een brief aandacht gevraagd voor het feit dat mijn in Argentinië woonachtige moeder sinds april 2001 geen AOW-uitkering had ontvangen. Hoewel er nooit een schriftelijke reactie op die brief is gekomen, heeft mijn echtgenoot (...) u herhaaldelijk over dit probleem gebeld. Steeds kreeg hij andere medewerkers aan de telefoon (...). De ene keer hoorde hij dat alles in orde was, de andere keer dat er aan het probleem werd gewerkt. Feit is dat we inmiddels 5 maanden verder zijn en dat mijn moeder nog steeds sinds april 2001 niets op haar rekening bijgeschreven heeft gekregen.

Dit zijn de gegevens van mijn moeder en haar bankrekening:

(...)

De problemen zijn oorspronkelijk begonnen met een veranderd beleid van haar bank dat vereist dat bij elke overmaking het zogenaamde ABA-nummer wordt vermeld.

U zult begrijpen dat mijn moeder in een schrijnende situatie is terechtgekomen nu haar uitkering al bijna 10 maanden niet is overgekomen. Ik verzoek u:

Zo spoedig mogelijk na te gaan waarom het geld niet overkomt en te zorgen dat alle achterstallige betalingen alsnog plaatsvinden;

Ons naam en telefoonnummer door te geven van uw medewerker die met dit dossier is belast zodat we bij toekomstige problemen een vast aanspreekpunt hebben;

Ons schriftelijk op de hoogte te brengen van uw reactie op deze brief.

Als u vragen hebt kunt u te allen tijde met mij of mijn echtgenoot (...) contact opnemen..."

B. STANDPUNT VERZOEKERS

Voor het standpunt van verzoekers wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht. Verzoekers merkten voorts op dat toezeggingen om hun brieven te beantwoorden of om hen terug te bellen niet werden nagekomen.

C. STANDPUNT SOCIALE VERZEKERINGSBANK

1. Bij de opening van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman de Svb de volgende vragen:

"...1.a. Heeft de SVB sinds april 2001 het pensioen van verzoekers'(schoon)moeder naar de betreffende bank in de VS overgemaakt?

b. Zo nee, waarom niet?

c. Zo ja, kan de SVB verklaren waarom het geld niet op de rekening is aangekomen?

2. Wanneer kan verzoekers' (schoon)moeder alsnog betaling van haar pensioen tegemoet zien?

3.a. Waarom heeft de SVB niet gereageerd op de brieven van verzoekers?

b. Op welke termijn vindt beantwoording van verzoekers brieven alsnog plaats?

4. Waarom zijn toezeggingen die de SVB blijkens de brieven en het verzoekschrift van verzoekers heeft gedaan om hen terug te bellen, niet nagekomen?

5. Verzoekers hebben de SVB in hun brief van 27 januari 2002 verzocht om een contactpersoon die als aanspreekpunt kan fungeren. Wat is de reactie van de SVB op dit verzoek?..."

2. In reactie op de klacht verklaarde de Svb bij brief van 17 juni 2002:

"...Vraag 1a.

De SVB heeft ook in april 2001 en de daarop volgende maanden het aan (verzoekers (schoon)moeder; N.o.) toekomende AOW pensioen op de gebruikelijke wijze via de Bank of Boston overgemaakt. Dat betrokkene echter niet over haar pensioen kon beschikken komt omdat de SVB bij de overmaking van het pensioen niet het door de Bank of Boston vereiste ABA nummer heeft gebruikt.

Met ingang van 1 juli 2002 is een en ander aangepast.

Vraag 2.

Inmiddels heeft de SVB alle door de Bank of Boston sinds april 2001 tot en met april 2002 teruggestorte pensioen bedragen tot een bedrag van 10.603,01 euro opnieuw aan haar uitbetaald.

Vraag 3a.

Gebrek aan ervaring van nieuwe medewerkers in combinatie met het hoge werk aanbod liggen daar aan ten grondslag (aan het niet beantwoorden van verzoekers brieven; N.o.).

Vraag 3b.

Inmiddels zijn de brieven beantwoord. Een afschrift van onze brief d.d. 17 juni 2002 heb ik voor u bijgevoegd.

Vraag 4.

Een interne reorganisatie in combinatie met het hoge werk aanbod zijn daar de oorzaak van.

Vraag 5.

Op dat moment was er geen medewerker expliciet met het dossier (...) bezig..."

3. Bij zijn reactie stuurde de Svb een kopie mee van een brief die hij verzoekers op 17 juni 2002 had geschreven:

"...Naar aanleiding van uw brieven van respectievelijk 12 augustus 2001, 27 januari 2002 en uw brief van 14 maart 2002 aan de Nationale Ombudsman heb ik een onderzoek laten instellen.

Uw klacht is gegrond.

Uit dat onderzoek is namelijk gebleken dat de SVB bij de overmaking van het uw schoonmoeder toekomende AOW pensioen via de Bank of Boston inderdaad geen rekening heeft gehouden met de toevoeging van het zogenaamde ABA nummer.

Voorts is gebleken dat de SVB Leiden alle de door de Bank of Boston teruggestorte pensioen bedragen niet die aandacht heeft gegeven die het verdient. Waardoor hernieuwde betaalbaarstelling helaas achterwege is gebleven.

Inmiddels heeft de SVB Leiden per 1 juli 2002 het rekeningnummer van uw moeder bij de Bank of Boston van het ABA nummer voorzien en ik ga er dan ook van uit dat uw moeder nu wel over haar pensioen kan beschikken.

Ook heeft de SVB Leiden alle door de Bank of Boston teruggestorte pensioenbedragen over de periode van april 2001 tot en met april 2002 tot een totaal bedrag van 10.603,01 euro opnieuw betaalbaar gesteld. Zodra de SVB Leiden beschikt over teruggestorte pensioen over de maanden mei en juni 2002 zullen uiteraard ook die bedragen opnieuw aan uw schoonmoeder worden overgemaakt.

De SVB streeft ernaar haar klanten op een tijdige en zorgvuldige wijze van dienst te zijn. Ik betreur het dan ook de door de Bank of Boston teruggestorte bedragen niet op een adequate wijze ter hand zijn genomen en bied u daarvoor mijn excuses aan...”

D. REACTIE VERZOEKERS

Verzoekers berichtten de Nationale ombudsman op 29 juli 2002 dat hun (schoon)moeder nog immer niets had ontvangen op haar bankrekening. Zij hadden wederom zelf contact opgenomen met de Bank of Boston. Deze kon verzoekers niet informeren over een mogelijke verklaring voor het uitblijven van het geld zonder een zogenaamde swift-code.

E. REACTIE SOCIALE VERZEKERINGSBANK

1. Nadat hij met dit bericht was geconfronteerd, liet de Svb op 12 augustus 2002 weten dat de nabetaling over de periode april 2001 tot en met april 2002 op 30 juni 2002 aan de Bank of Boston was overgemaakt onder vermelding van het aangepaste ABA-nummer. Voor de maand mei 2002 was dit gebeurd op 31 juli 2002.

Voor de maand juni 2002 had betaling eveneens nog plaatsgevonden zonder vermelding van genoemd nummer; de Svb had het bedrag van deze betaling, na dit van de Bank of Boston te hebben terugontvangen, omstreeks 12 augustus 2002 nogmaals overgemaakt onder vermelding van de juiste gegevens.

Overigens had de Svb geen van de betalingen retour ontvangen. De Svb voegde hieraan toe dat de ervaring had geleerd dat het bij internationaal betalingsverkeer niet uitzonderlijk is dat er weken overheen gaan voordat een betaling uiteindelijk de rekening van de rechthebbende bereikt. De Svb verklaarde geen inzicht te hebben in het verloop van een betalingsopdracht nadat de betaling van de bankrekening van de Svb is afgeschreven.

2. Desgevraagd zegde de Svb toe zorg te dragen voor een betalingsoverzicht alsmede voor een weergave van de bij het verrichten van de betalingsopdrachten gevolgde werkwijze, qua gebruik van coderingen, gegevens en dergelijke die de Svb aan de bank aanleverde.

3. Vervolgens deelde de Svb op 23 augustus 2002 mee dat de overgemaakte bedragen die week toch weer retour waren ontvangen. Uit overleg met de bank over de aangeleverde gegevens was niet gebleken van bij de betaalopdracht gemaakte fouten. De bedragen waren opnieuw administratief verwerkt, hetgeen zou moeten leiden tot hernieuwde betaling. Daadwerkelijke betaling zou pas kunnen geschieden tegen 20 september 2002 omdat betalingen naar het buitenland vanwege contracten met bankinstellingen eens per maand plaatsvinden.

4. Hierop zocht de behandelend medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman vanaf 26 augustus 2002 herhaaldelijk contact met de Svb teneinde te vragen of nader nagegaan kon (laten) worden waar het aan schortte bij het overmaken van het pensioen van verzoekers' (schoon)moeder, en te informeren naar de toegezegde informatie, waarvan alleen het overzicht met data van betalingen was ontvangen, en de Svb te verzoeken om te bezien wat de mogelijkheden waren om het bedrag van de nabetaling door middel van een tussentijdse betaling eerder dan 20 september 2002 over te laten maken.

5. Uiteindelijk informeerde de Svb de Nationale ombudsman op 26 september 2002. Er bleek toch een fout te zitten in de (weergave van) het rekeningnummer. Op 12 september 2002 was de totale nabetaling alsmede het maandbedrag voor de maand september 2002 door de Bank of America overgemaakt aan de Bank of Boston. De Svb zond de Nationale ombudsman per fax bericht van 1 oktober 2002 de gegevens waarom eerder al was verzocht.

Verder zou de teammanager van de betreffende afdeling van de Svb die dag telefonisch contact opnemen met verzoekers om te verifiëren of hun (schoon)moeder de overgemaakte bedragen inderdaad had ontvangen. Besloten was om het dossier van verzoekers' (schoon)moeder te bewaken totdat zeker was dat de betalingen correct verliepen. Naar aanleiding van een verzoek van verzoekers zou de teammanager tot die tijd fungeren als contactpersoon voor verzoekers.

F. NADERE REACTIE VERZOEKERS

Daarnaar gevraagd deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 29 oktober 2002 mee dat er overleg was geweest met de genoemde teammanager en uiteindelijk duidelijk was geworden waar het aan schortte bij het overmaken van het pensioen. Door een communicatiestoornis tussen de bank van verzoekers' (schoon)moeder, de Bank of Boston, en de bank van de Svb, de Bank of America, waren de betalingen steeds niet juist

verlopen. Inmiddels hadden verzoekers in overleg met de Svb besloten om de betaling van het AOW-pensioen aan hun (schoon)moeder door middel van een machtiging van haar te laten verlopen via een bankrekening op hun naam in Nederland.