



Rapport

Datum: 27 juli 2004

Rapportnummer: 2004/291

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB), vestiging Nijmegen, een bedrag aan AOW-uitkering van € 868,99 over de periode van 28 juli 2002 tot en met 31 augustus 2002 van hem terugvordert, wegens onverschuldigde betaling van die AOW-uitkering aan zijn op 27 juli 2002 overleden moeder.

Beoordeling

1. Verzoekers moeder was evenals verzoeker woonachtig in Australië en was in het genot van een ouderdomspensioen ingevolge de Algemene ouderdomswet (AOW), toegekend en uitbetaald door de SVB. Verzoekers moeder overleed op 27 juli 2002. Volgens verzoeker gaf hij op 29 juli 2002 vanuit Australië telefonisch aan de SVB door dat zijn moeder was overleden. Vast staat dat verzoeker de SVB vervolgens op 6 augustus 2002 telefonisch en schriftelijk vanuit Australië inlichtte over het overlijden van zijn moeder. Bij brief van 7 oktober 2002 bevestigde de SVB verzoeker de ontvangst van de mededeling van het overlijden. Daarbij gaf de SVB aan dat verzoekers moeder recht had gehad op AOW-pensioen tot de dag van haar overlijden. Omdat na het overlijden nog tot en met september 2002 betalingen van AOW-pensioen hadden plaatsgevonden op de bankrekening van verzoekers moeder, verzocht de SVB verzoeker om een teveel betaald bedrag aan AOW-uitkering ter grootte van € 1.749,85 over de periode van 28 juli 2002 tot en met 30 september 2002 aan de SVB terug te betalen.

2. Aangezien verzoeker van mening was dat hij de SVB tijdig had geïnformeerd over het overlijden van zijn moeder en had gevraagd om de nodige maatregelen te nemen om verdere uitbetaling van AOW-uitkering op rekening van zijn moeder te voorkomen, beklagde hij zich bij brief van 16 oktober 2002 bij de SVB over de terugvordering. In een brief van 12 december 2002 liet de SVB verzoeker weten dat uit een ingesteld onderzoek naar de verwerkingsduur van de door verzoeker gedane meldingen en mutaties was gebleken, dat de afwikkeling daarvan niet tijdig had plaatsgevonden. De SVB achtte verzoekers klacht over de niet tijdige verwerking dan ook gegrond. In haar brief liet de SVB ook weten dat inmiddels uit onderzoek was gebleken dat de na het overlijden gedane betaling van het AOW-pensioen over de maand september 2002 was geretourneerd door de bank van verzoekers moeder. Zoals uit de stukken blijkt had verzoeker de bank van zijn moeder in Nederland op 9 september 2002 schriftelijk over het overlijden van zijn moeder bericht, waarbij hij had verzocht de bankrekening te sluiten en eventuele nog te ontvangen pensioenbetalingen door de SVB terug te storten aan de afzender. De bankrekening van verzoekers moeder werd vervolgens per 11 september 2002 opgeheven. Aangezien de over de maand september 2002 gedane pensioenbetaling op 25 september 2002 door de SVB retour was ontvangen, gaf de SVB in haar brief van 12 december 2002 aan dat de terugvordering werd verlaagd tot een bedrag van € 868,99. Daarbij wees de SVB verzoeker erop dat de SVB op grond van het Burgerlijk Wetboek verplicht is tot

terugvordering van het onverschuldigd betaalde over te gaan. Nadat verzoeker de SVB vervolgens schriftelijk had laten weten dat hij zich nog steeds niet kon vinden in de terugvordering omdat de SVB de uitbetaling had kunnen voorkomen gezien zijn tijdige melding van het overlijden, gaf de SVB bij brief van 31 maart 2003 aan dat de terugvordering gehandhaafd bleef. Hoewel de SVB in haar brief erkende dat zij de teveelbetaling had moeten voorkomen en daarvoor verontschuldigen aanbood aan verzoeker, wees de SVB wederom op haar wettelijke verplichting om het teveel betaalde terug te vorderen. Ook een hierop volgende brief van verzoeker, waarin hij aangaf niet verantwoordelijk te kunnen worden gehouden voor fouten van de SVB, bracht de SVB niet tot wijziging van het door haar ingenomen standpunt met betrekking tot de terugvordering.

3. Ingevolge het bepaalde in artikel 18 van de Algemene ouderdomswet (zie Achtergrond, onder 1.) hield de verplichting van de SVB tot betaling van ouderdomspensioen aan verzoekers moeder op door haar overlijden op 27 juli 2002. Hetgeen de SVB derhalve na die datum aan ouderdomspensioen op rekening van verzoekers moeder stortte, werd onverschuldigd door de SVB betaald. Deze onverschuldigde betaling maakte deel uit van de nalatenschap van verzoekers moeder, waarover verzoeker als erfgenaam kon beschikken.

De SVB had op grond van artikel 6:203 van het Burgerlijk Wetboek (BW; zie Achtergrond, onder 2. en 3.) het recht het onverschuldigd betaalde pensioenbedrag terug te vorderen. Daarbij diende de SVB ingevolge een arrest van de Hoge Raad van 25 oktober 1991 (zie Achtergrond, onder 4.) te handelen met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Niet is gebleken dat de SVB een beslissing heeft genomen waartoe zij bij afweging van de in aanmerking te nemen belangen in redelijkheid niet kon komen dan wel bij het nemen van de beslissing anderszins heeft gehandeld in strijd met enig algemeen beginsel van behoorlijk bestuur. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat verzoeker wist dan wel behoorde te weten dat de SVB onverschuldigd had betaald. Voorts heeft de SVB verzoeker voor de terugbetaling bij brief van 13 mei 2003 een betalingsregeling voorgesteld en in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman aangegeven nog tot nadere afspraken met verzoeker te willen komen over de te treffen regeling, aangezien verzoeker heeft laten weten dat hij gezien zijn financiële situatie niet kan voldoen aan de door de SVB voorgestelde terugbetaling in drie maandelijkse termijnen van € 250 en een termijn van € 118,99. Bovendien heeft de SVB in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman meegedeeld bereid te zijn om bij de uitvoering van de betalingsregeling rekening te houden met door verzoeker aan de terugbetaling verbonden kosten (zoals overmakingskosten en wisselkoersen).

Gelet op het voorgaande is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman op het opmerkelijk te achten dat de SVB op 13 mei 2003 onder verwijzing naar de terugvorderingsbepalingen in de AOW een beschikking heeft afgegeven met betrekking tot de terug- en invordering, waartegen

volgens de SVB bezwaar open stond. In de voorafgaande correspondentie met verzoeker en in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de SVB steeds aangegeven dat sprake is van een terugvordering op grond van artikel 6:203 BW. Immers, bij doorgesloten betalingen, zoals hier aan de orde, zijn de terugvorderingsbepalingen van de AOW niet van toepassing (zie Achtergrond, onder 2.).

Conclusie

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

Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van heeft genomen dat de SVB intern heeft aangekaart dat het overlijden van buitenlandse gerechtigden mogelijk een andere wijze van afhandeling behoeft, omdat de reguliere gevalbehandeling (inhoudende allereerst registratie, dan gevalbehandeling en achteraf verificatie) het risico met zich mee brengt dat, vooral in drukke tijden, te lang wordt doorbetaald

Onderzoek

Op 6 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman per fax een verzoekschrift van de heer G. te North Brighton (Australië), gedateerd 6 mei 2003, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Nijmegen.

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

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank te Nijmegen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. De Sociale verzekeringsbank gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers moeder, woonachtig in Australië en in het genot van een AOW-uitkering van de SVB, overleed op 27 juli 2002. Op 6 augustus 2002 meldde verzoeker, eveneens

woonachtig in Australië, telefonisch, per fax en per brief (ontvangen op 13 augustus 2002) aan de SVB dat zijn moeder was overleden. In zijn brief van 6 augustus 2002 berichtte verzoeker de SVB onder meer het volgende:

“...I have to inform you that my mother (...) has died on Saturday 27-07-2002 at 2.00 in the morning.

Enclosed is a copy of the **Courts Administration Authority** as verification of the above. An official death certificate will not be available for approximately two weeks from the above date should you require further proof.

Please notify me by return mail whether or not mother is entitled to a further last pension payment prior to finalising her banking arrangements in Holland.

Note that this is not a request for financial help with her funeral costs.

As her estate executor I need to know about her legal entitlements prior to closing all official business in the Netherlands, which I'm sure you will understand.

Prior to closing all further correspondence and dealings with the SVB could you please acknowledge this correspondence?..”

2. Omdat hij niets van de SVB had vernomen, nam verzoeker op 27 augustus 2002 wederom telefonisch contact op met de SVB met de vraag of goede kennis was genomen van zijn eerdere berichten. Bij dat telefoongesprek werd hem van de zijde van de SVB meegedeeld dat zodra het overlijden van zijn moeder was behandeld, hij hiervan schriftelijk bericht zou krijgen. Bij brief van 29 augustus 2002 zond verzoeker de SVB nog enkele stukken betreffende het overlijden van zijn moeder.

3. Bij fax van 9 september 2002 informeerde verzoeker de ABN AMRO Bank te Hoogeveen over het overlijden van zijn moeder. In die fax is onder meer het volgende te lezen:

“...This is to notify that (verzoekers moeder; N.o.) peacefully passed away in her sleep on **27 July 2002** at 2.pm in the morning, aged 96.

(...) I would like to make the following request from you.

Could you please close all her banking accounts?

If any residual funds are in her savings or pension account could you please do a final transfer to Australia via the usual channels.

Please note: in the event of the amounts not being of sufficient value for this to be worthwhile please give the money to the Red Cross.

The SVB in the Netherlands was fully notified as from 29 July 2002 and no further funds should be deposited for mother from now on. **In the event of any further pension payments being made, please return these to the originators, as the account should be closed?...**

4. Op 7 oktober 2002 zond de SVB een brief met de volgende inhoud aan verzoeker:

"...Termination of AOW pension

We have received notification that (verzoekers moeder; N.o.) passed away. Please accept our condolences on your loss.

We are writing because it is our duty to make arrangements for settling the AOW pension affairs of the deceased.

AOW pension and holiday allowance was payable up to 27 July 2002. The holiday allowance the SVB still owed for the period until the date of decease, came to € 125,53.

As pension payments continued until September 2002, a total of € 1.875,38 was overpaid. We have offset the overpaid pension against the holiday allowance.

The amount repayable is € 1.749,85.

If you have received this payment, you are requested to repay it into our bank account number (...) (Citibank London England) in the name of Sociale Verzekeringsbank, quoting our reference (...)."

5. Naar aanleiding van de terugvorderingsbrief van 7 oktober 2002 nam verzoeker op 16 oktober 2002 telefonisch contact op met de SVB, waarbij hij aangaf het niet terecht te vinden dat hij tot terugbetaling diende over te gaan, aangezien hij het overlijden van zijn moeder tijdig had doorgegeven. Verzoeker vroeg zich ook af waarvan hij de vordering diende te voldoen, nu de erfenis inmiddels geheel was afgehandeld. Diezelfde dag schreef verzoeker een klachtbrief naar de SVB, waarin hij aangaf:

"...This reply is to your letter dated 7-10-2002 in which you confirm the termination of my mothers pension and give notice of an overpaid amount. Allow me to make some comments by way of illustrating the lack of service received from the SVB in respect of this matter. Please indulge me by reading the itemised conduct on my part together with the SVB's response.

I telephoned your department on 29 July 2002 to notify the SVB of my mothers passing. On this occasion some officious young man told me that he would have to confirm this and just hang up on me.

I send a letter on 6 August 2002 and including a copy of the **South Australian Law Court Administration Department** (coroners report). This is a legal document and shows the cause of death after investigation. I politely ask for confirmation from your department. Again I was ignored by the SVB, a confirmation never was sent.

After diligent waiting for some time for some sign of live from the SVB, on 26 August I again telephoned your department twice in one night, it was my aim to make sure that your department had taken notice of my messages. My first call was at 11.16 pm, and after some considerable waiting time I got nowhere with your adviser.

My second call was at 11.30 pm, this time I requested to speak to Mr. K., the reply was "No you can't", after some further discussion the man was willing to ask if Mr. K. would call me back, this happened about 30 minutes later.

I was told that all my messages had been received and the file was being worked on.

I was told that the SVB was working on getting the next pension payment stopped, my reply was "*please do so for I have no way of returning money without incurring cost since it passes through about three different banks before it gets here.*" Again I asked, and almost pleaded for a written response from the SVB but never received any until yesterday, almost two months later.

The last official contact with the SVB was by Fax on 9 September 2002 transmitting copies of all documents.

Clearly you can see from the above that I have made every effort to get the SVB to suspend all further transactions after the first notice on 29 June and stop further pension payments immediately.

If a life certificate is not returned on time all further payments are suspended without delay, I have in fact had this happen, why the stuff-up with this matter.

Could someone please explain why in this instant the system failed to place a temporarily hold on further pension payments immediately pending confirmation, and closing the pension payments permanently after that? With respect Sir, that is what should have been done. This should not have been somewhere in the system for more than two months.

Over payment of pension

There was some confusion about what constitutes 'one more final pension payment'.

Mother's pay period was overlapping from month to month since each monthly payment occurred around the 22-24 day of the month.

Logically I assumed that since mother died on the 27 day of July and given that the June-July pension payment had already been made she was entitled to one more payment.

In any event your figures are flawed only one pension payment has been received here on the 29 August (...). The September payment is in the banking system in Holland.

The ABN-AMRO bank statement received on 10 September 2002 shows a balance of 0.00 after an amount of € 17.80 was transferred to the Red Cross (...). This conclusively shows that no pension was received in September of 2002 because mother no longer had a bank account in Holland.

Also a copy of my email to the ABN-AMRO bank closing the account and the in-reply confirmation is inclosed for your information.

Repayment of pension

Sir, it should be clear by now that I have become an innocently victim of the system, the meat in the sandwich so to speak, i.e. the breakdown or lack of communication, and the failure too of the SVB to timely act on the information received. I think your Minister of Social Services would agree with me that some matters require instant action and not in the fullness of time during some bureaucratic lengthy process. I am very angry about this bungle.

I was acting as a responsible citizen and treated with contempt by the SVB.

I'm a near 70 years old aged pensioner, my income is about \$208 per week, that is too much to die and barely enough to live. I have no financial means to repay the SVB other than by instalments. The estate of my mother was settled nearly two months ago. I had to contribute out of my own savings \$A 1.785.00 towards the funeral cost leaving me with very little as a reserve. I think that one of your senior departmental officers should telephone me and talk to me about this bungle, make some sort of arrangement for me to repay the one-month and also apologise to me for placing me in this stressful situation..."

6. Op 25 oktober 2002 maakte een medewerker van de SVB de volgende aantekening van een gesprek dat hij had gevoerd met een medewerker van de bank van verzoekers moeder:

"...Heden gesproken met (...) van de ABN AMRO bank te Hoogeveen. Uit zijn informatie is gebleken dat rekeningnummer (...) ingaande 11 september 2002 is opgeheven. Alle betalingen die na deze datum worden ontvangen kunnen hierdoor niet meer worden verwerkt.

Dit is juist, de bijschrijving van € 880,86 over de maand september 2002 is bij ons op 25-09-2002 retour ontvangen...”

7. Bij brief van 12 december 2002 handelde de SVB verzoekers klacht als volgt af:

“...In uw schrijven van 16 oktober 2002 geeft u aan dat de Sociale Verzekeringsbank de door u gedane telefonische mededelingen en ingezonden mutaties met betrekking tot het overlijden van uw moeder (...) niet tijdig heeft verwerkt.

Uit een door mij ingesteld onderzoek naar de verwerkingsduur van de door u gedane meldingen en ingezonden mutaties, is mij gebleken dat de afwikkeling niet tijdig heeft plaatsgevonden.

Uw klacht acht ik dan ook gegrond.

Tevens heb ik een onderzoek ingesteld naar de betalingen van het AOW-pensioen die hebben plaatsgevonden na het overlijden van (verzoekers moeder; N.o.).

Hieruit is gebleken dat de betaalbaarstelling die is gedaan na de datum van opheffing van rekeningnummer (...) door de ABN-AMRO geretourneerd is. In onze brief van 7 oktober 2002 hebben wij u medegedeeld dat over de periode 28 juli tot en met 30 september 2002 niet voorkomen kon worden dat het AOW-pensioen van (verzoekers moeder; N.o.) is doorbetaald. In tegenstelling tot genoemd schrijven heeft over de maand september 2002 dus geen betaling plaatsgevonden. Onze vordering wordt hierdoor € 868,99.

Over de onduidelijkheid welke als gevolg hiervan voor u is ontstaan bieden wij onze excuses aan.

Echter op grond van het Burgerlijk Wetboek is de Sociale Verzekeringsbank verplicht om de onverschuldigde betalingen terug te vorderen.

Wij verzoeken u dan ook zorg te dragen voor terugbetaling van de vordering...”

8. In reactie op de klachtafhandelingsbrief stuurde verzoeker de SVB op 2 januari 2003 de volgende fax:

“...Dealing with the various aspects of your letter dated 12 December 2002, I noted that after your investigation of my complaint your findings are affirmative. In the next part of your letter, you claim that the continued payment of my late mother's pension was unavoidable.

Sir, I disagree with this statement. Had the proper protocol been adopted this would not have happened. Between the dates of notification to your department of my mother's passing and the pension payment was a period of 4 weeks.

Please note that SVB staff dealing with this matter at the time was arrogant, discourteous and officious. It is very disappointing to note that your department lacks grace in defeat so to speak, for no apology is made for your organization's personnel appalling manners; they could certainly do with some education in humanizing and courteous business conduct. They deal with people, elderly people and sometime have distressed people to deal with also.

Your claim of overpaid pension payments does not add-up. The overpaid pension of € 1.875,53 being two months, divided by two is € 937,77 per month. Now offset this amount by the holiday allowance of € 125,53 the total owing to your department is € 812,24 not € 868,99 as you claim. For now however, this issue of pension repayment to your department is purely academic.

I have administered my mother's will strictly to the letter of the law. The statutory 28 calendar days had elapsed before settlement and all accounts were paid and closed. Common law in this country dictates that beneficiaries of a bequest cannot inherit the deceased debts..."

9. Op 20 februari 2003 zond de SVB verzoeker een betalingsherinnering voor het in de brief van 12 december 2002 genoemde bedrag van € 868,99. In reactie hierop wees verzoeker de SVB bij fax van 5 maart 2003 op zijn op 2 januari 2003 aan de SVB verzonden brief, waarop hij tot dan toe geen reactie had gekregen. De SVB bevestigde de ontvangst van de fax van 5 maart 2003 bij brief van 17 maart 2003. Volgens de SVB was de brief van 2 januari 2003 nooit ontvangen. Nu een kopie daarvan de SVB had bereikt met de fax van 5 maart 2003, zou de hernieuwde klacht met de meeste spoed worden afgehandeld, aldus de SVB in haar brief van 17 maart 2003.

10. Bij brief van 31 maart 2003 schreef de SVB verzoeker vervolgens het volgende:

"...De Sociale Verzekeringsbank heeft uw klacht over de niet tijdige verwerking van de door u ingezonden mutaties vanwege het overlijden van uw moeder reeds gegrond verklaard. Helaas zijn er door de niet tijdige verwerking betalingen gedaan waar geen recht op bestaat. De betaling betreft de periode van 28 juli tot en met 31 augustus 2002. Wij begrijpen dat u het niet eens bent met de teveelbetaling, echter op grond van het Burgerlijk Wetboek is de Sociale Verzekeringsbank verplicht om onverschuldigde betalingen terug te vorderen.

Uw klacht aangaande het feit dat de Sociale Verzekeringsbank de teveelbetaling had moeten voorkomen acht ik gegrond. Wij betreuren echter wel dat dit zo gelopen is en bieden u daarvoor onze excuses aan.

Over de manier waarop u door de medewerkers in ons call-center te woord bent gestaan, kan ik de feiten niet meer achterhalen. U bent van mening dat u door onze medewerkers

onjuist te woord bent gestaan. Indien wij u die indruk hebben gegeven dan bieden wij u daarvoor onze excuses aan.

Er bestaat recht op AOW-pensioen en vakantiegeld tot en met de dag van overlijden, hierdoor is er over de maanden juli, augustus en september 2002 een teveelbetaling ontstaan. Tijdens de berekening van de teveelbetaling hebben wij ook de maand september 2002 meegenomen. Deze betaling is teruggestort door de bank omdat het rekeningnummer niet meer bestond.

De volgende betalingen zijn gedaan:

Juli 2002 € 113,66

Augustus 2002 € 880,86

September 2002 € 880,86

Het totaal in onze berekening is € 1875,38. Het bedrag aan vakantiegeld van € 125,53 hebben wij verrekend met de openstaande vordering. Hierdoor ontstond een terugvordering van € 1749,85. Het bedrag over de maand september 2002 is zoals vermeld teruggestort door de bank. Dit bedrag dient dus van de vordering van € 1749,85 afgetrokken te worden. Het totaalbedrag dat nu nog betaald dient te worden bedraagt € 868,99.

U zegt in uw brief van 16 oktober dat u door het overlijden extra kosten heeft moeten maken, en dat u daardoor nog maar een kleine reserve heeft. U vertelt dat u hierdoor het bedrag niet in een keer kunt betalen. Zoals wij reeds besproken hebben aan de telefoon, zullen wij nog contact met u opnemen om een afspraak te maken over de manier van invordering.

Dat u zich achtergesteld voelt door de wisselkoersen is iets waar de Sociale Verzekeringsbank helaas niets aan kan doen. De Sociale Verzekeringsbank kan namelijk geen invloed uitoefenen op de wisselkoersen.

Wij willen u nogmaals wijzen op de mogelijkheid om u te wenden tot de Nationale ombudsman als u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld..."

11. Per e-mail van 9 april 2003 reageerde verzoeker als volgt op de brief van de SVB:

"...Let us look at the facts as they stand at this moment.

The matter of the estate was settled according to law after my mother's death.

The pension over payment information came to my attention after this event.

According to legal opinion obtained, I have no responsibility for the estate debts of my late mother.

Under Australian Law any beneficiary of an estate cannot inherit the debts of the deceased.

My mother can no longer be prosecuted for the recovery of this debt.

The law in the Netherlands is no doubt based on sound foundations, however I'm an Australian living in Australia so where do we go from here?

One cannot simply say this is the law and run full speed into an alleyway and crash into a brick-wall at the end.

There must be checks and balances in any law for it to work fairly and deal with special situations and circumstances.

Based on the information at hand the National Ombudsman can clearly see that this is an monumental mix-up of events.

I'm confident that he will have no other option but to rule this way.

However will he have the power to instruct the SVB to withdraw the claim and regard it as money well spend on a valuable lesson?

The lesson being that the present system is seriously flawed and needs an overhaul to prevent this from happening again.

There was clearly no intent to defraud or benefit in an dishonourable manner from this incident.

I regret that no one in the SVB has the procuration to deal with this matter in a wise (*Solomon's type decision*) manner.

Clearly it is the responsibility of the SVB to see this matter to a fair and equitable conclusion.

Sir, the bottom line is that since this debacle is not of my making I should not be held responsible!

The SVB cannot simply say, "this is the law" and wash their hands of the matter, or pass it on to their collection department.

I will only take this matter to the National Ombudsman if the SVB clearly and concisely tells me that no one in the Department has the authority to end this matter, and write off this

debt as experience, with a view to set in to place, checks and balances to prevent this from happening in the future.

One would think that any fair-minded person would heartily agree with this view...”

12. Naar aanleiding van verzoekers reactie van 9 april 2003 volstond de SVB met te verwijzen naar haar brief van 31 maart 2003 en naar de mogelijkheid voor verzoeker om zich tot de Nationale ombudsman te wenden.

13. Verzoeker diende vervolgens bij fax van 6 mei 2003 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting zoals weergegeven onder Klacht en naar de hiervoor onder **A. FEITEN** vermelde brieven van verzoeker.

C. Standpunt Sociale verzekeringsbank, vestiging Nijmegen

1. In reactie op de klacht en de in het kader daarvan door de Nationale ombudsman gestelde vragen liet de SVB bij brief van 3 juli 2003 het volgende weten:

“...Vaststaat dat (verzoeker; N.o.) tijdig het overlijden van zijn moeder heeft gemeld aan de SVB en dat de SVB dit overlijdensbericht niet conform heeft afgehandeld. De maand augustus (2002; N.o.) is hierdoor onverschuldigd betaald. De SVB heeft het totale bedrag van uiteindelijk € 868,99 aan onverschuldigde betaling van (verzoeker; N.o.) teruggevorderd op grond van het Burgerlijk Wetboek (BW 6:203).

Nadat (verzoeker; N.o.) het overlijden van zijn moeder heeft doorgegeven heeft hij regelmatig zowel telefonisch als schriftelijk contact gezocht met de SVB omtrent de status van de afhandeling. Als antwoord is steeds gegeven dat een en ander nog niet was afgehandeld. Op 9 september 2002 verzoekt (verzoeker; N.o.) aan ABN AMRO de rekening van zijn moeder op te heffen. Het bedrag aan AOW van augustus 2002 is dan reeds doorbetaald aan (verzoekers moeder; N.o.). In zijn klacht van 16 oktober 2002 schrijft (verzoeker; N.o.) dat hij er logischerwijs van uitging dat zijn moeder na haar overlijden op 27 juli nog recht had op de uitbetaling van één maand. De betaling van augustus 2002 is op 29 augustus in Australië ontvangen.

Het, ondanks het feit dat er nog geen bericht van de SVB was over de financiële gevolgen van het overlijden van zijn moeder, uitgaan van het “logischerwijs nog recht hebben op één maand doorbetaling van de AOW door de SVB” komt volledig voor rekening van (verzoeker; N.o.). Hij had het bedrag dat in augustus nog is uitbetaald door de SVB kunnen (en feitelijk ook moeten) reserveren totdat hij bericht had ontvangen van de SVB. Het

besteden van de gelden komt dan ook voor rekening van (verzoeker; N.o.).

(...) Gezien bovenstaande ziet de SVB geen aanleiding om de terugvordering opnieuw te bezien en daarover een nieuwe beslissing te nemen. De SVB heeft, met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, terecht besloten tot terugvordering van het onverschuldigd betaalde op grond van artikel 6:203 BW...”

2. Op aanvullende vragen van de Nationale ombudsman deelde de SVB bij brief van 12 september 2003 nog het volgende mee:

Van de bij de SVB binnenkomende telefoongesprekken wordt een aparte registratie bijgehouden. Uit deze registratie blijkt, dat er drie keer een gesprek heeft plaatsgevonden met (verzoeker; N.o.). Op 6 augustus 2002 om 9:38:08, op 27 augustus om 16:06:13 en op 16 oktober 2002 om 11:02:07. Van een gesprek op 29 juli 2002 heeft geen registratie plaatsgevonden en er is tevens geen telefoonrapport aanwezig. In zijn brief aan ABN AMRO van 9 september 2002 maakt (verzoeker; N.o.) weliswaar melding van dat gesprek, in zijn brief aan de SVB van 29 augustus 2002 rept hij alleen over zijn telefonisch contact op 6 augustus 2002

De betaling is op 16 augustus 2002 verricht op rekeningnummer (...). In onze brief van 12 december 2002 verklaart de SVB de klacht van (verzoeker; N.o.) gegrond voor wat betreft de niet tijdige verwerking van de door hem gedane telefonische mededelingen en ingezonden mutaties met betrekking tot het overlijden van zijn moeder. De SVB stelt tevens verplicht te zijn om de onverschuldigd betaalde bedragen terug te vorderen op grond van het BW. Hieruit volgt dat de betaling in feite voorkomen had kunnen en moeten worden, maar dat we desondanks van mening zijn dat het ten onrechte betaalde na overlijden van zijn moeder terugbetaald dient te worden.

Niet conform afgehandeld (zie de eerste alinea van de hiervoor vermelde brief van de SVB aan de Nationale ombudsman van 3 juli 2003; N.o.) wil zeggen niet volgens de gebruikelijke, via interne instructie beschreven, manier. Indien bericht van overlijden van een uitkeringsgerechtigde die in het buitenland woont bij de SVB binnenkomt, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch, vindt er allereerst registratie plaats van dit bericht. Het geval komt daarna in de gevalsbehandeling terecht en dient dan zo spoedig mogelijk afgehandeld te worden. Achteraf vindt verificatie plaats van het overlijden. In het geval van Australië met het verbindingsorgaan aldaar Centrelink. Doorschieten van betalingen dient daarbij voorkomen te worden. Hier is geen beleid op vastgesteld en ook is geen strikte termijn vastgelegd. Waarom juist in dit geval de mutatie te lang is blijven liggen is niet te achterhalen. Intern is reeds aangekaart dat overlijdens van buitenlandse gerechtigden mogelijk een andere behandeling behoeven, omdat het afhandelen via de reguliere gevalsbehandeling het risico met zich meebrengt (vooral in drukke tijden) dat er te lang doorbetaald wordt. Dit neemt niet weg dat het standpunt van de SVB dat de teveelbetaling terugbetaald dient te worden blijft staan. Voor overlijdens in Nederland ligt de zaak anders.

Deze worden automatisch gemeld via de gemeentelijke basisadministratie (GBA) en ook automatisch verwerkt...”

3. Op 9 februari 2004 verzocht de Nationale ombudsman aan de SVB om hem te willen informeren over de met verzoeker getroffen betalingsregeling en daarbij aan te geven of bij de betalingsregeling rekening was gehouden met de kosten die voor verzoeker aan de terugbetaling verbonden zijn, zoals overmakingskosten en wisselkoersen. Daarbij werd ook de vraag gesteld of de SVB aanleiding zag dergelijke kosten voor rekening van de SVB te laten komen, nu de SVB had aangegeven dat de teveelbetaling van het pensioen van verzoekers moeder door de SVB voorkomen had kunnen en moeten worden. In reactie hierop deelde de SVB bij brief van 19 februari 2004 het volgende mee:

“Bij beschikking van 13 mei 2003 heeft de SVB een terug- en invorderingsbeschikking afgegeven. Hierin wordt (verzoeker; N.o.) verzocht om het bedrag in 3 maandelijks termijnen van € 250,00 en één keer € 118,99 terug te betalen.

Naar aanleiding van zijn reactie op deze beschikking op 26 en 27 mei 2003 heeft de SVB besloten de procedure bij de Nationale ombudsman af te wachten en daarna pas weer opnieuw contact op te nemen met klager om zo tot nadere afspraken te komen.

Bij de betalingsregeling van 13 mei 2003 is geen rekening gehouden met dergelijke kosten. De SVB is echter bereid om, bij een eventueel na afhandeling van de Nationale ombudsman nader vast te stellen regeling, rekening te houden met de door (verzoeker; N.o.) te maken kosten.”

De SVB zond de Nationale ombudsman op verzoek op 1 april 2004 een kopie van de hiervoor genoemde beschikking van 13 mei 2003. Bij die beslissing is aangegeven dat deze onder meer is gebaseerd op artikel 24 van de Algemene ouderdomswet. Ook is verzoeker er in de beslissing op gewezen dat hij hiertegen een bezwaarschrift kon indienen.

Achtergrond

1. Algemene ouderdomswet (Wet van 31 mei 1956, Stb. 281)

Artikel 18, eerste lid

"Na het overlijden van degene, aan wie ouderdomspensioen is toegekend, wordt met ingang van de dag na het overlijden, ouderdomspensioen in de vorm van een overlijdensuitkering uitbetaald:

a. aan de langstlevende van de echtgenoten;

b. bij ontstentenis van de in onderdeel a bedoelde persoon, aan de minderjarige kinderen tot wie de overledene in familierechtelijke betrekking stond;

c. bij ontstentenis van de in de onderdelen a en b bedoelde personen, aan degenen ten aanzien van wie de overledene grotendeels in de kosten van het bestaan voorzag en met wie hij in gezinsverband leefde."

Artikel 24, eerste lid

"Het ouderdomspensioen dat als gevolg van een besluit als bedoeld in artikel 17 onverschuldigd is betaald, alsmede hetgeen anderszins onverschuldigd is betaald, wordt door de Sociale verzekeringsbank van de pensioengerechtigde, of zijn wettelijke vertegenwoordiger teruggevorderd."

2. SVB Beleidsregels 2003 (Stcrt. 2003, 82)

Deel I, hoofdstuk 8 Terugvordering en verrekening

8.2 Onverschuldigde betalingen

"...Wordt een uitkering op een onjuiste rekening gestort of wordt deze ten onrechte doorbetaald na het overlijden van de uitkeringsgerechtigde, dan is artikel 24 AOW (...) niet van toepassing. In de jurisprudentie, bijvoorbeeld in de uitspraak van de CRvB (Centrale Raad van Beroep; N.o.) van 13 september 1989, is evenwel bepaald dat de SVB dan bevoegd is tot terugvordering van het onverschuldigd betaalde bedrag met toepassing van artikel 6:203 BW. Bij terugvordering op grond van artikel 6:203 BW wordt geen besluit afgegeven als bedoeld in artikel 3:41 Awb. De bijzondere invorderingsbepalingen zijn dan niet van toepassing. Een betaling die na het overlijden is doorgeschooten wordt slechts teruggevorderd met toepassing van artikel 6:203 BW voor zover het bedrag van de doorgeschooten betaling niet op de overlijdensuitkering in mindering kan worden gebracht (...)."

3. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:203, eerste en tweede lid

"1. Degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, is gerechtigd dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen.

2. Betreft de onverschuldigde betaling een geldsom, dan strekt de vordering tot teruggave van een gelijk bedrag".

4. Hoge Raad, 25 oktober 1991, NJ 1992/299

De Hoge Raad overwoog in dit arrest onder meer het volgende:

“3.2. Ingevolge artikel 1395 BW - en ook ingevolge artikel 6:203 NBW - is degene die zonder rechtsgrond heeft betaald, gerechtigd tot terugvordering. Deze voorschriften geven uitdrukking aan een beginsel dat voor het gehele recht geldt. Dit brengt mee dat zij ook toegepast dienen te worden op betalingen van publiekrechtelijke aard, voor zover uit de wet niet het tegendeel voortvloeit.

(...)

Ook een vordering uit onverschuldigde betaling is niet toewijsbaar, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Gaat het om een vordering van een overheidslichaam, dan moet bij de vaststelling van wat redelijkheid en billijkheid eisen rekening worden gehouden met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.”