



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) niet bereid is de partnertoeslag van zijn echtgenote over de maand april 2008 opnieuw uit te betalen, maar dan op het juiste rekeningnummer, zelfs al erkent de SVB dat de eerdere uitbetaling ten onrechte op het oude rekeningnummer heeft plaatsgevonden, dit als gevolg van een onjuiste verwerking van het verzoek om wijziging van het rekeningnummer.

Beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Op 11 april 2008 hebben verzoeker en zijn echtgenote het verzoek gedaan aan de SVB om het AOW-pensioen en de partnertoeslag, die op twee verschillende rekeningnummers werden uitbetaald, in het vervolg op een ander rekeningnummer over te maken.
2. Op 17 april 2008 heeft de SVB de ontvangst van dit verzoek bevestigd.
3. De SVB heeft vervolgens het rekeningnummer voor betaling van het AOW-pensioen aangepast, maar verzuimd om dit ook te doen voor betaling van de partnertoeslag. Bij de eerstvolgende betaling van het AOW-pensioen en de partnertoeslag, beide over de maand april 2008, hebben verzoeker en zijn echtgenote het AOW-pensioen op het nieuwe rekeningnummer, maar de toeslag op het oude rekeningnummer ontvangen: een bedrag van € 579,83. Zoals uit een afschrift van verzoekers echtgenote blijkt, kende dit rekeningnummer op dat moment, ook na de storting van de toeslag, een debetstand.
4. In een e-mail van 24 april 2008 heeft verzoeker bij de SVB een klacht ingediend over de afhandeling van zijn verzoek van 11 april 2008. Op dezelfde datum heeft verzoeker de SVB opnieuw een wijzigingsformulier toegezonden voor wijziging van het rekeningnummer waarop de toeslag wordt uitbetaald.
5. Naar aanleiding van het herhaalde wijzigingsformulier heeft de SVB het rekeningnummer voor betaling van de partnertoeslag alsnog aangepast.
6. Per brief van 9 mei 2008 heeft de SVB de klacht met betrekking tot het niet correct administratief afhandelen van het verzoek van 11 april 2008 gegrond verklaard. Met betrekking tot het verzoek om de toeslag nogmaals uit te betalen is de klacht ongegrond verklaard.
7. Voor de weigering om de toeslag nogmaals uit te betalen geeft de SVB de volgende reden. Op het moment van uitbetaling van de partnertoeslag op het oude rekeningnummer was dit nog een geldig betaaladres. De SVB heeft daardoor het bedrag niet retour

ontvangen. Zolang de SVB het bedrag niet retour heeft ontvangen, kan de SVB niet overgaan tot het opnieuw uitbetalen. Het risico is te groot dat de SVB dan ten onrechte een betaling doet. Hierop wordt alleen een uitzondering gemaakt wanneer vaststaat dat de SVB ten onrechte heeft uitbetaald aan een derde doordat een fout is gemaakt bij de verwerking van de wijziging van een betaaladres. In verzoekers geval is de toeslag evenwel niet aan een derde uitbetaald. Kortom, omdat de SVB het bedrag van de toeslag over april 2008 niet retour heeft ontvangen en niet gebleken is dat de toeslag door een fout van de SVB aan een derde is uitbetaald, meent de SVB de toeslag over april 2008 niet opnieuw te hoeven uitbetalen.

8. Over de Leidraad Invordering 1998, artikel 7a.2., zoals die door de Belastingdienst wordt gehanteerd, merkt de SVB op dat de Belastingdienst onder het Ministerie van Financiën valt en is onderworpen aan een ander wettelijk kader dan de SVB. Voor de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen is de SVB gebonden aan dwingendrechtelijke bepalingen uit de Algemene Ouderdomswet (AOW). Als de SVB de Leidraad Invordering 2008 zou volgen en het bedrag een tweede maal zou uitbetalen, zou de SVB daarna het bedrag dat reeds naar de oude rekening is overgemaakt, op grond van onverschuldigde betaling moeten terugvorderen. Op grond van artikel 24a AOW moet de terugvordering primair worden verrekend met de lopende AOW-uitkering van verzoeker. Op grond van het Besluit invordering boeten en onverschuldigd betaalde bedragen AOW, Anw en AKW kan de SVB de termijn(en) van verrekening vaststellen conform een met redenen omkleed voorstel van de schuldenaar, mits volgens dit voorstel de gehele vordering binnen twaalf maanden wordt voldaan en de schuldenaar dit voorstel heeft gedaan binnen zes weken nadat hem daartoe door de SVB gelegenheid is geboden. Als verzoeker daartoe een verzoek indient, kan de SVB hieraan medewerking verlenen.

II Beoordeling

9. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit betekent onder meer dat geleverde informatie adequaat moet worden verwerkt, dat slordigheden moeten worden vermeden en fouten zo snel mogelijk worden hersteld.

10. Het komt soms voor dat de SVB een verschuldigd bedrag niet op het juiste - dat wil zeggen door betrokkene aangegeven en gewenste - rekeningnummer uitbetaalt. Als dat rekeningnummer wel aan de belanghebbende toebehoort, hanteert de SVB als regel dat het bedrag opnieuw, maar dan op het juiste rekeningnummer wordt uitbetaald, mits het reeds uitbetaalde bedrag is terugbetaald. Bij de beoordeling van verzoekers situatie heeft de SVB deze regel toegepast.

11. Voorgaande regel biedt naar het oordeel van de Nationale ombudsman een te beperkt beoordelingskader. Als vaststaat dat de SVB een verschuldigd bedrag niet op het juiste rekeningnummer heeft uitbetaald, dient de SVB te beoordelen of dit bedrag opnieuw moet

worden uitbetaald. Voor deze beoordeling is niet slechts relevant of dit rekeningnummer wel aan de belanghebbende toebehoort. Ook relevant is of de belanghebbende dit rekeningnummer had aangewezen voor deze betaling, dan wel rechtsgeldig had uitgesloten, gelet op artikel 6:114 Burgerlijk Wetboek. Was het rekeningnummer voor die betaling inderdaad rechtsgeldig uitgesloten, dan dient de SVB naar het oordeel van de Nationale ombudsman in beginsel opnieuw uit te betalen, naar analogie met artikel 7a.2. van de Leidraad Invordering 2008. De SVB mag hieraan dan wel de voorwaarde verbinden dat het eerder betaalde bedrag eerst wordt terugbetaald. De mogelijkheid voor de SVB om deze voorwaarde te stellen vervalt echter, indien het eerder betaalde bedrag niet ter beschikking is gekomen van de belanghebbende, bijvoorbeeld omdat de rekening een debetstand kent en ook de kredietfaciliteit van de rekening de restitutie niet toestaat. Is dit het geval, dan dient de SVB naar het oordeel van de Nationale ombudsman het verschuldigde bedrag direct opnieuw uit te betalen.

12. De Nationale ombudsman onderkent dat, wanneer de SVB het verschuldigde bedrag opnieuw uitbetaalt, de SVB in dat geval het bedrag dat reeds eerder op het rechtsgeldig uitgesloten rekeningnummer was uitbetaald, moet terugvorderen op de belanghebbende (zie artikel 24, eerste lid, AOW). Het ontstaan van deze terugvordering biedt naar het oordeel van de Nationale ombudsman op zich geen reden om af te zien van opnieuw uitbetalen.

13. In dit geval hebben verzoeker en zijn echtgenote op 11 april 2008 het verzoek gedaan aan de SVB om de partnertoeslag voortaan op een ander rekeningnummer uit te betalen. Dit verzoek is een rechtsgeldige uitsluiting van het oude rekeningnummer, gelet op artikel 6:114 Burgerlijk Wetboek. De SVB heeft erkend dat het verzoek van 11 april 2008 niet goed is verwerkt en dat als gevolg daarvan de fout is gemaakt om de partnertoeslag over de maand april 2008 nog op het oude rekeningnummer uit te betalen. Naar aanleiding van verzoekers klacht van 24 april 2008 heeft de SVB beoordeeld of deze fout hersteld moest worden door het verschuldigde bedrag opnieuw uit te betalen. Hierbij heeft de SVB verzuimd te laten meewegen dat het rekeningnummer voor de oorspronkelijke betaling van dit bedrag rechtsgeldig was uitgesloten.

14. Daarnaast had de rechtsgeldige uitsluiting van het rekeningnummer voor de SVB reden moeten zijn om te onderzoeken of de uitbetaalde partnertoeslag ter beschikking van verzoeker en zijn echtgenote was gekomen. Gebleken is dat deze partnertoeslag is uitbetaald op een rekening die, ook na uitbetaling van de partnertoeslag, een debetstand kende, en daardoor niet ter beschikking is gekomen van verzoeker en zijn echtgenote. De SVB zou daarom aan de herhaalde uitbetaling niet in redelijkheid de voorwaarde kunnen verbinden dat het eerder uitbetaalde bedrag eerst moest worden terugbetaald. In plaats daarvan had de SVB aan verzoeker en zijn echtgenote moeten aanbieden om de partnertoeslag direct opnieuw uit te betalen, maar nu op het nieuwe rekeningnummer.

15. Indien de SVB de partnertoeslag opnieuw uitbetaalt, maar nu op het nieuwe rekeningnummer, ontstaat een vordering van de SVB op verzoeker voor het reeds eerder betaalde bedrag. Deze vordering moet de SVB primair met de lopende AOW-uitkering van verzoeker verrekenen (zie artikel 24a, AOW). De SVB betoogt dat hij voor deze verrekening termijnen kan vaststellen conform een met redenen omkleed voorstel van verzoeker, mits volgens dit voorstel de gehele vordering binnen twaalf maanden wordt voldaan en verzoeker dit voorstel heeft gedaan binnen zes weken nadat hem daartoe door de SVB gelegenheid is geboden (zie artikel 3, eerste lid, Besluit invordering boeten en onverschuldigd betaalde bedragen AOW, Anw en AKW). De SVB concludeert hieruit dat, in geval verzoeker daarom verzoekt, de SVB hieraan medewerking kan verlenen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman miskent de SVB met deze conclusie dat, in zijn algemeenheid, het initiatief voor een terugbetalingsregeling in termijnen niet bij de schuldenaar ligt, maar bij de SVB: de SVB dient allereerst de belanghebbende in de gelegenheid te stellen om met een voorstel te komen. In dit bijzondere geval geldt bovendien dat, gelet op de hoogte van het vorderingsbedrag (te weten: € 579,83), niet verzoeker, maar de SVB zelf met een voorstel dient te komen (zie artikel 3, tweede lid, Besluit invordering boeten en onverschuldigd betaalde bedragen AOW, Anw en AKW).

16. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. De SVB heeft erkend een fout te hebben gemaakt bij de verwerking van het nieuwe rekeningnummer. Hierdoor werd de partnertoeslag uitbetaald op een rechtsgeldig uitgesloten rekeningnummer dat, ook na storting van de toeslag, een debetstand kende. Gevolg van de fout was dus dat verzoeker en zijn echtgenote een substantieel deel van hun maandelijks inkomen moesten missen. Binnen de regelgeving waaraan de SVB gebonden is, heeft de SVB de mogelijkheid om zo'n bedrag opnieuw uit te betalen, maar dan op het juiste rekeningnummer, en om het eerdere betaalde bedrag terug te vorderen in overleg met de schuldenaar. De SVB heeft het gevolg van zijn fout nu geheel voor rekening gelaten van verzoeker en zijn echtgenote. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de behoorlijkheid met zich brengt dat de SVB de keuze maakt om, in geval van verzoeker, of in vergelijkbare gevallen, van deze mogelijkheid gebruik te maken. Hierin ziet de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Sociale Verzekeringsbank te Leiden is gegrond.

Aanbeveling

De Sociale Verzekeringsbank wordt in overweging gegeven om:

1. het beleid bij uitbetalingsfouten uit te breiden in de zin zoals de Nationale ombudsman hiervoor heeft aangegeven;
2. de betreffende toeslag opnieuw uit te betalen op het rekeningnummer dat verzoeker en diens echtgenote in de brief van 11 april 2008 daartoe hebben aangewezen, en het eerder betaalde bedrag terug te vorderen in overleg met de schuldenaar.

Bij brief van 2 februari 2009 liet de SVB de Nationale ombudsman weten de aanbeveling op te volgen.

Onderzoek

Op 22 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Bodegraven, met een klacht over een gedraging van de sociale Verzekeringsbank te Leiden.

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

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Op 20 oktober 2008 heeft de Raad van Bestuur van de Sociale verzekeringsbank zijn reactie gegeven. Deze gaf aanleiding voor een aanvulling op de bevindingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het verzoekschrift van verzoeker van 22 juli 2008.
2. Diverse bijlagen die verzoeker tijdens het onderzoek heeft overgelegd:
 - brief van 17 april 2008 van de SVB aan verzoeker;
 - klachtafhandelingsbrief van 9 mei 2008 van de SVB aan verzoeker;
 - saldo-overzicht van de girorekening van verzoekers echtgenote per 24 april 2008.
3. De brief van de SVB van 20 oktober 2008.

Achtergrond

1. artikel 6:114, eerste lid Burgerlijk Wetboek

"Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale rekening, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening geldig heeft uitgesloten."

2. artikel 7a, eerste lid Invorderingswet 1990

"De ontvanger betaalt een terug te geven bedrag aan rijksbelastingen dan wel andere belastingen of heffingen voorzover de invordering daarvan aan hem is opgedragen uitsluitend uit door bijschrijving op een rekening, bestemd voor girale betaling, die op naam staat van de belastingschuldige dan wel ingeval de belastingschuldige dat voorafgaande aan de uitbetaling aan de inspecteur of de ontvanger te kennen heeft gegeven of daarmee heeft ingestemd, door bijschrijving op een door de belastingschuldige aangewezen rekening, bestemd voor girale betaling, die op naam staat van hem of een andere persoon."

3. artikel 7a.2. Uitbetalingsfouten Leidraad Invordering 2008

"Als uitbetaling van een uit te betalen bedrag plaatsvindt op een andere rekening van de belastingschuldige dan die daarvoor door hem is aangewezen, dan moet de ontvanger in beginsel opnieuw uitbetalen. De ontvanger verbindt daaraan de voorwaarde dat het eerder betaalde bedrag eerst wordt gerestitueerd.

Indien en voor zover blijkt dat het eerder betaalde bedrag niet ter beschikking van de belastingschuldige is gekomen - bijvoorbeeld omdat de rekening ten tijde van de bijschrijving een debetstand kent en ook de (eventuele) kredietfaciliteit van de rekening de restitutie niet toelaat - vindt hernieuwde uitbetaling direct plaats.

Indien en voor zover aan de daartoe gestelde (wettelijke) voorwaarden wordt voldaan, zal de ontvanger het aldus teveel betaalde bedrag vervolgens terugvorderen uit ongerechtvaardigde verrijking.

Uitbetalingsfouten die het gevolg zijn van een onjuiste aanwijzing door de belastingschuldige, blijven voor diens rekening. De ontvanger beroept zich in dat geval op het bevrijdende karakter van de (uit)betaling (artikel 6:34 BW). Desgevraagd wordt de belastingschuldige op de hoogte gesteld omtrent de naam-, adres- en woonplaatsgegevens van de derde aan wie onverschuldigd is betaald."

Algemene Ouderdomswet

artikel 17i, tweede lid

"Indien degene aan wie een boete is opgelegd, ouderdomspensioen op grond van deze wet ontvangt, wordt het besluit waarbij de boete is opgelegd ten uitvoer gelegd door

verrekening met dat pensioen."

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."

artikel 24a

"1. Het besluit tot terugvordering levert een executoriale titel op in de zin van het Tweede Boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

2. Artikel 17i is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat indien het gemiddeld inkomen van de belanghebbende gedurende drie jaar de beslagvrije voet bedoeld in de artikelen 475c en 475d van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering niet te boven is gegaan, de Sociale verzekeringsbank de aflossingsbedragen lager vaststelt."

5. Besluit invordering boeten en onverschuldigd betaalde bedragen AOW, Anw en AKW

"1. De Bank kan de termijn of termijnen van betaling of verrekening vaststellen conform een met redenen omkleed voorstel van de schuldenaar, mits volgens dit voorstel de gehele vordering binnen twaalf maanden wordt voldaan en de schuldenaar dit voorstel heeft gedaan binnen zes weken nadat hem daartoe door de Bank de gelegenheid is geboden.

2. In afwijking van het eerste lid doet de Bank ingeval zij een vordering beneden

€ 2268,00 heeft, aan de schuldenaar een voorstel inzake de wijze van betaling van deze vordering. Indien de schuldenaar niet binnen de door de Bank gestelde termijn op het voorstel reageert, stelt de Bank de wijze en termijnen van aflossing vast overeenkomstig het gedane voorstel."