



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zijn uitkering met ingang van november 2007 in Thaise Baht heeft overgemaakt op zijn Thaise bankrekening, terwijl hij hierom niet had verzocht;

2. de door het UWV gecontracteerde bank een wisselkoers heeft gehanteerd die aanzienlijk ongunstiger is dan de koers die de Bank of Thailand aangaf.

Verzoeker stelt dat hij als gevolg hiervan circa acht procent minder uitkering heeft ontvangen over de desbetreffende maand(en).

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker ontvangt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Hij woont in Thailand.

Op 22 oktober 2007 verzocht hij het UWV schriftelijk om zijn uitkering vanaf dat moment over te maken op zijn bankrekening in Thailand; tot dat moment werd zijn uitkering overgemaakt op een Nederlandse bankrekening die op naam van zijn zoon stond. Met ingang van november 2007 maakte het UWV de uitkering op verzoekers Thaise bankrekening over. Uitbetaling vond plaats in de Thaise munteenheid, de Baht. In de maand november werd hierbij een wisselkoers gehanteerd van 45,2336. Verzoekers uitkering van € 1991,69 (netto) werd aldus omgerekend naar een bedrag van 90.091,34 Thaise Baht.

2. Op 15 november 2007 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij het UWV. Hij gaf aan dat hij, door de handelwijze van het UWV, schade had geleden. In een brief die hij het UWV op 27 november 2007 stuurde gaf hij aan waaruit deze schade naar zijn mening bestond. Verzoeker stelde nooit te hebben gevraagd om uitbetaling van de uitkering in de Thaise munteenheid. Het UWV had dat echter wel gedaan, via de Bank of America, en als gevolg daarvan had verzoeker ruim acht procent minder inkomen genoten in november 2007. Dat had niet alleen te maken met bankkosten maar ook met valutaverlies.

3. Bij brief van 22 november 2007 gaf het UWV een reactie op verzoekers klacht. De betalingen naar het buitenland, zo liet het UWV verzoeker weten, werden voor het UWV verzorgd door twee banken, te weten de Banco Popular voor betaling naar Spanje en de Bank of America voor betalingen naar alle andere landen. Het feit dat verzoeker een lagere uitkering had ontvangen was het gevolg van de politieke situatie (militaire coup) in Thailand

sinds 2006, gevolgd door acties van de Thaise Centrale bank, om schommelingen en waardevermindering bij de Thaise Baht in te perken. Hierop konden het UWV en de Bank of America uiteraard geen invloed uitoefenen.

Inmiddels had verzoeker te kennen gegeven zijn uitkering weer op een Nederlandse rekening te willen ontvangen; aan dit verzoek zou met ingang van december 2007 uitvoering worden gegeven.

Verzoekers klacht werd ongegrond geacht.

In reactie hierop stuurde verzoeker het UWV de hiervoor al genoemde brief van 27 november 2007, waarin hij het UWV aansprakelijk stelde voor de door hem geleden schade.

4. Op 6 december 2007 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat hij het UWV nooit had verzocht om zijn uitkering in Thaise Baht over te maken. Bovendien wees de Nederlandse Ambassade in Thailand de Bank of Bangkok aan voor de wisselkoersen en deze hadden bovendien niets te maken met een coup. Op een later moment verwees verzoeker nog naar de koers van de Bank of Thailand, die op 15 november 2007 ruim 49 bedroeg.

Bij e-mailbericht van 4 januari 2008 werden aan verzoeker nog enkele nadere vragen voorgelegd. Hem werd onder meer gevraagd of hij het UWV op enig moment kenbaar had gemaakt dat hij zijn uitkering niet in de plaatselijke munteenheid wilde ontvangen. In zijn brief aan het UWV van 22 oktober 2007 had hij dat namelijk niet aangegeven.

Verder werd verzoeker gevraagd of hij bij het UWV inlichtingen had ingewonnen over onder meer de gehanteerde munteenheid.

Op 7 januari 2008 werd van verzoeker een reactie ontvangen. Hij gaf aan geen redenen te zien waarom hij uitdrukkelijk zou moeten aangeven dat hij de uitkering niet in de Thaise munteenheid wilde ontvangen. Het UWV was immers een Nederlandse onderneming. Ook had hij niet aangegeven de uitkering wél in de Thaise munteenheid te willen ontvangen.

Verder gaf verzoeker aan dat het UWV in brochures wel inging op onder meer de gevolgen van een verhuizing naar het buitenland voor de inkomstenbelasting, de premie AOW en de ziektekostenverzekering, maar nergens met een woord repte over de betalingen.

5. Bij brief van 17 januari 2008 werd het onderzoek naar verzoekers klacht geopend. Het richtte zich enerzijds op het feit dat de uitkering over de maand november 2007 in Thaise Baht was overgemaakt terwijl verzoeker daarom niet had gevraagd, anderzijds op de stelling van verzoeker dat de door het UWV gecontracteerde bank een wisselkoers had gehanteerd die aanzienlijk ongunstiger was dan de koers die de Bank of Thailand opgaf. Ook werden aan het UWV enkele nadere vragen voorgelegd.

6. Op 24 januari 2008 werd van het UWV een reactie ontvangen. Het UWV gaf aan dat de Bank of America in vrijwel alle landen filialen heeft en de betalingen verzorgt in euro's, dollars of de valuta van het woonland. De Bank of America bepaalt in welke munteenheid wordt betaald. Hierbij spelen zaken als acceptatie, koersvastheid en inwisselbaarheid van euro's en/of dollars een duidelijke rol, maar ook is er invloed van het eigen valutabeleid van het woonland. In sommige landen is het niet toegestaan om als gewoon burger buitenlandse valuta te ontvangen. Soms wordt betaling in euro's of dollars door de centrale bank automatisch omgerekend naar de lokale munteenheid. Het UWV heeft daarop geen invloed en bemoeit zich daar ook niet mee, zo gaf het UWV aan. Het UWV achtte zich dan ook niet verantwoordelijk voor bijvoorbeeld een lagere officiële wisselkoers, zoals in Thailand het geval is.

In reactie op de vraag op welke wijze het UWV uitkeringsgerechtigden informeert over de wijze waarop betaling in het buitenland plaatsvindt, gaf het UWV aan geen bank te zijn en zich niet bezig te houden met de feitelijke uitbetaling. Bij vragen over betalingen in het buitenland werd dan ook de Bank of America om opheldering gevraagd. Als een cliënt verzocht om overmaking naar een buitenlandse bankrekening konden geen details worden verstrekt over de uiteindelijke overmaking. Het UWV had verzoeker hierover dan ook niet kunnen informeren.

Ten slotte gaf het UWV nog aan dat verzoeker zelf had gevraagd om betaling op een buitenlandse bankrekening. Het lag dan ook voor de hand dat hij zich van tevoren had geïnformeerd over de voor- en nadelen hiervan.

Het UWV achtte de klacht ongegrond.

7. Omdat de Nationale ombudsman op dat moment geen aanleiding zag om het onderzoek naar verzoekers klacht voort te zetten werd verzoeker hiervan bij brief van 22 februari 2008 op de hoogte gesteld. In hetgeen verzoeker vervolgens nog aanvoerde zag de Nationale ombudsman echter redenen om het onderzoek naar de klacht voort te zetten. Bij brief van 7 mei 2008 werd verzoeker hierover geïnformeerd. Hij werd in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op hetgeen het UWV had laten weten.

Verzoeker gaf onder meer nog aan de reactie van het UWV niet steekhoudend te vinden. Om te beginnen koos het UWV, als opdrachtgever, zelf zijn uitvoerder. Bovendien was er geen reden waarom de uitkering naar Thailand niet gewoon in euro's werd overgemaakt; Thailand zat te springen om buitenlandse valuta. Het koersverschil was naar verzoekers mening niet door de Thaise bank maar door de Bank of America gecreëerd. Naar verzoekers mening was het UWV dan ook aansprakelijk voor de door hem geleden schade, alleen al door het kiezen van deze bank.

Verder wees verzoeker erop dat het blijkt weinig had uitgemaakt indien hij zich wel vooraf op dit punt zou hebben geïnformeerd; het UWV had hem dan blijkt ook niet

verder kunnen helpen.

8. Bij brief van 14 juli 2008 werden nadere vragen voorgelegd aan het UWV. Het UWV werd onder meer gewezen op de informatieverstrekking van de Sociale verzekeringsbank (SVB) op dit punt. De SVB heeft op haar website duidelijke informatie opgenomen over betalingen in het buitenland. Naar de overgrote meerderheid van de landen (waaronder Thailand) betaalt zij in euro's. Ook verstrekt zij op de website informatie over de gehanteerde wisselkoersen.

Omdat de Nationale ombudsman twijfels had over de juistheid en volledigheid van de eerder van het UWV ontvangen reactie, werd het UWV verzocht opnieuw te reageren op de klacht. Het ging de Nationale ombudsman hierbij om afspraken die waren gemaakt met de door het UWV gecontracteerde bank(en) ten aanzien van munteenheden, wisselkoersen en dergelijke. Verder wilde de Nationale ombudsman nader worden geïnformeerd over de informatieverstrekking hierover aan cliënten.

Ook werd het UWV onder meer nog verzocht te reageren op verzoekers stelling dat het vooraf inwinnen van inlichtingen, gezien de reactie van het UWV, toch geen zin had gehad. Ten slotte werd het UWV gevraagd of het aanleiding zag om verzoeker schadeloos te stellen.

9. Op 22 juli 2008 werd van het UWV een reactie ontvangen. Het UWV gaf onder meer aan dat de uitkeringen in EU-landen altijd in euro's plaatsvindt. Daarbuiten gebeurt dat in dollars, mits er een overeenkomst is gesloten met het desbetreffende land. In alle andere gevallen wordt uitbetaald in de plaatselijke munteenheid. Voor Thailand geldt de munteenheid van het land, ter voorkoming van speculatie.

Verder bevestigde het UWV dat verzoeker niet geïnformeerd had kunnen worden over de munteenheid en de koers; die informatie had hij van de Bank of America kunnen krijgen. Na het inwinnen van informatie had verzoeker ook kunnen kiezen voor betaling op een Nederlandse rekening; hij had het geld dan in Thailand kunnen opnemen.

Ten slotte gaf het UWV nog aan geen aanleiding te zien om verzoeker schadeloos te stellen, dit omdat het geen enkele invloed had op de munteenheid en de wisselkoers.

Verder overlegde het UWV een memo van de Bank of America, gedateerd 8 maart 2007 en gericht aan het UWV. In dit memo werd ingegaan op het feit dat diverse UWV-clianten uit Thailand zich bij het UWV hadden gemeld omdat de uitkering die zij ontvingen in waarde was gedaald. Het UWV had dit voorgelegd aan de Bank of America, die daarop nu een reactie gaf.

De Bank of America wees het UWV erop dat er geen wijziging was doorgevoerd in het wisselkoersbeleid. De huidige kwestie was het gevolg van de militaire coup in Thailand in 2006, gevolgd door acties van de Thaise centrale bank om schommelingen en

waardevermindering bij de Thaise Baht in te perken. Uit een officieel bericht van de Bank of Thailand bleek dat bij de wisselkoers van de Thaise Baht een onderscheid wordt gemaakt tussen 'binnenland' en 'buitenland'. Aangezien het valutacentrum van de Bank of America zich in Toronto bevond maakte zij tegenwoordig gebruik van de buitenlandkoersen van de Thaise Baht en die waren veel ruimer of minder scherp dan de geldenkoersen voor binnenlands gebruik. Dit had geleid tot verlaging van het bedrag dat UWV-cliënten in Thailand ontvingen, want de koopkracht van de euro werd door hantering van de buitenlandkoers negatief beïnvloed. De Bank of America was op dat moment bezig om een oplossing voor dit probleem te vinden zodat de UWV-cliënten geen negatieve gevolgen meer zouden ondervinden van deze beperking die de Bank of Thailand had opgelegd. Er werd gezocht naar een werkwijze die de Bank of America toegang zou geven tot de 'binnenland-koersen' en de beste uitkomst voor de UWV-cliënten.

De Bank of America benadrukte dat de problemen rond de koers van de Thaise Baht werden veroorzaakt door beperkingen in de valutahandel die door de centrale bank van Thailand waren opgelegd, met name voor wat betreft 'buitenlandse' rechtspersonen. De oplossing zou waarschijnlijk gevonden worden met behulp van de vestiging die de Bank of America in Bangkok had.

10. Omdat de Nationale ombudsman nog steeds niet tevreden was over de reactie van het UWV werd opnieuw om een reactie gevraagd. Op 7 augustus 2008 werd een nieuwe reactie van het UWV ontvangen. Het UWV gaf onder meer het volgende aan:

"UWV maakt voor het laten uitvoeren van haar betalingen gebruik van twee huisbankiers, te weten ING voor binnenlands betalingsverkeer en de Bank of America voor buitenlands betalingsverkeer. Deze banken hebben middels een inschrijving op de Europese Aanbesteding betalingsverkeer dit huisbankierschap gewonnen, na voldaan te hebben aan ruim veertig eisen, op het argument economisch meest voordelig voor UWV. Hiermee wordt dus zo zorgvuldig mogelijk omgesprongen met 'belastinggeld'.

Juist vanwege die zuinigheid is er voor gekozen de Europese Aanbesteding in twee percelen op te delen. Nederlandse banken zouden immers geen wereldwijde dekking kunnen garanderen, buitenlandse banken zouden vermoedelijk voor het omvangrijke Nederlandse betalingsverkeer hogere kosten in rekening hebben gebracht. Daar waar (verzoeker; N.o.) onderscheid maakt tussen de buitenlandse bank (BofA) en de huisbankier is dat dus niet juist.

(Verzoeker; N.o.) ontvangt enige tijd betalingen van UWV in Thailand. Tot november 2007 ontving hij die betalingen op zijn Nederlandse rekening, en dus in euro's. Na november 2007 ontving hij wederom de betalingen op zijn Nederlandse rekening, in euro's. Het lijkt dat (verzoeker; N.o.) in het najaar 2007 zelf heeft verzocht de betalingen in het vervolg over te maken op zijn Thaise rekening. Dit heeft uiteindelijk slechts eenmaal plaatsgevonden (...).

(Verzoeker; N.o.) klaagt dat de BofA voor die ene betaling een wisselkoers heeft gehanteerd die aanzienlijk ongunstiger was dan de koers die de Bank of Thailand aangaf. De door de BofA gehanteerde koers in november 2007 was 45,2336, De door de Europese Centrale Bank gepubliceerde referentievoers was 45,43. Of het verschil van 0,4% aanzienlijk genoemd kan worden laten wij in het midden.

Tot slot valt te melden dat momenteel periodiek 42 betalingen naar klanten van UWV met een Thaise rekening worden overgemaakt. Buiten (verzoeker; N.o.) is dat voor geen van de klanten aanleiding om te komen tot een klacht dan wel een wijzigingsverzoek richting UWV. Dit zegt overigens niets over het wel of niet legitiem zijn van de klacht van (verzoeker; N.o.).

(...)

Het is niet zo dat de BofA zou bepalen in welke munteenheid wordt uitbetaald, dat UWV hierop geen invloed heeft en dat ook niet zou wensen. Het spijt ons dat wij u dit eerder hebben doorgegeven. (...) Wijzigingen zijn wel degelijk mogelijk. UWV zal mutaties vervolgens doorgeven aan de BofA, dit in verband met het reserveren van valuta's.

Met de BofA is afgesproken, en zo is het uitkeringssysteem ook ingericht, dat in principe wordt uitgekeerd in de lokale valuta. Lokaal wil in dit geval zeggen het land waar de bankrekening loopt.

Met betrekking tot uw vraag 4 over de informatievoorziening via internet /brochures. Wij zullen naar aanleiding van deze zaak nog eens bezien of wij onze informatievoorziening kunnen verbeteren om zo vooraf misverstanden als met (verzoeker; N.o.) te voorkomen. Op dit moment is nog niet bekend of er, en welke aanpassingen zullen worden gedaan. We stellen ons voor u als vervolg op uw vraagstelling op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Ervaring leert dat dit nog enige tijd zal vergen."

11. Op 11 augustus 2008 gaf verzoeker een reactie op hetgeen het UWV had laten weten. Hij gaf onder meer nog aan dat er, wat de koers betrof, wel degelijk een enorm verschil was. Hij verwees onder meer naar een overzicht op de website van de BBC, dat in november 2007 een koers van minimaal 49 Thaise Baht voor een euro aangaf.

12. Op 13 oktober 2008 verzocht de Nationale ombudsman het UWV nog een nadere reactie te geven; de van het UWV ontvangen reactie riep nog enkele vragen op.

Om te beginnen werd het UWV erop gewezen dat de referentievoers in november 2007, volgens de website van de Europese Centrale Bank, geen 45,32 maar 46,1199 was. Uitgaande van deze referentievoers zou verzoeker omgerekend zo'n € 38 minder uitkering hebben ontvangen (tegen een verschil van circa € 8,60 als werd uitgegaan van de door het UWV genoemde referentievoers). Het UWV werd verzocht dit verschil te verklaren.

Ook werd het UWV verzocht opnieuw te bezien of er aanleiding was om tot vergoeding van de door verzoeker geleden schade over te gaan en hierbij aandacht te besteden aan meer aspecten dan in de eerdere reactie het geval was. Het ging hierbij dan in het bijzonder om het feit dat binnen het UWV blijkbaar onduidelijkheid bestond over het feit dat ook voor betaling in euro's kan worden gekozen en gezien het feit dat deze informatie blijkbaar niet beschikbaar was voor UWV-cliënten. Verder werd het UWV erop gewezen dat het onderzoek van de Nationale ombudsman met name de informatieverstrekking door het UWV betrof; dat het UWV geen invloed op de wisselkoers heeft werd door hem dan ook minder relevant geacht.

13. Op 18 november 2008 werd van het UWV een reactie ontvangen. Het UWV gaf het volgende aan:

"... 1. *Verschillen in referentievoers*

De verschillen in referentievoers zijn als volgt te verklaren. De verschillen tussen valuta's zijn zwevend of flexibel. Dat betekent dat de koers van minuut tot minuut kan verschillen als gevolg van internationale handel. De gegeven koers is een middenkoers voor een bepaald tijdstip van de dag. De koers loopt bovendien altijd twee dagen achter op het moment dat de betaling ontvangen wordt. De BofA (Bank of America) doet weinig in Thaise Baht en krijgt daarom ook een niet zo rendabele koers. Bovendien gelden er aankoop- en verkoopkoersen.

2. *Schadevergoeding*

UWV is bereid de eenmalige schade die (verzoeker; N.o.) geleden heeft in de maand dat zijn betaling via de BofA in Thaise Baht heeft plaatsgevonden, te vergoeden.

Bij betalingen via de BofA geldt dat deze doorgaans gedaan worden in de valuta van het woonland. Een uitzondering geldt als de meerderheid van de in dat land wonende klanten kiest voor betaling in Euro's. Wij gaan een onderzoek doen naar het aantal klanten in Thailand. Wij willen deze mensen aanschrijven en hun voorstellen een Euro-rekening te openen. De Euro is een hardere munt en onze klanten krijgen in Thailand zelf misschien een betere koers dan de BofA op de geldmarkt. De meerderheid van de klanten kan dan beslissen in welke muntsoort de betalingen voortaan gedaan worden..."

Ook voegde het UWV een afschrift van een gesprekverslag bij. Tijdens dit gesprek werden UWV-medewerkers die de contacten met de Nationale ombudsman onderhouden door deskundigen van het UWV nader geïnformeerd over het buitenlands betalingsverkeer. Hierin werd onder meer nog het volgende aangegeven:

"UWV heeft ervoor gekozen met twee banken te werken, een voor de binnenlandse betalingen en een voor de buitenlandse betalingen. Voor binnenlandse betalingen werkt UWV met de ING-bank en voor de buitenlandse betalingen is na Europese aanbesteding

gekozen voor de BofA.

Bij de Europese aanbesteding zijn 30 eisen geformuleerd waaraan de bank moet voldoen. De BofA voldeed aan al die eisen. (...) In het contract is niets vastgelegd over de hoogte van de te hanteren wisselkoersen. Bij een volgende aanbesteding zal dit wel een aandachtspunt zijn.

Bij het tot stand komen van een contract spelen een aantal factoren een rol.

Hoe meer betalingen in het pakket zitten, hoe gunstiger de voorwaarden zullen zijn. De SVB heeft b.v. veel meer buitenlandse betalingen dan UWV. UWV doet 20 miljoen betalingen per jaar. Daarvan zijn 100.000 buitenlandse betalingen. Door deze verschillen in kwantiteit heeft de SVB gunstiger voorwaarden kunnen bedingen dan UWV. De kosten van een SVB-betaling bedragen € 1,- en die van een UWV-betaling zijn € 1,27. Als een individuele klant een overeenkomst wil afsluiten met de BofA zijn de kosten per transactie uiteraard hoger.

Als UWV bij een volgend contract afspraken over de te hanteren wisselkoersen zou willen vastleggen dan kan dat tot gevolg hebben dat b.v. het tarief per betaling omhoog gaat. Dat moet dan zorgvuldig worden afgewogen.

Hoe verloopt een betaling via de BofA? UWV levert een betaling aan in Euro's. De BofA wisselt dat om in Dollars. Die Dollars worden dan weer omgewisseld in de valuta van het land van uitbetaling, in dit geval dus in Thaise Baht. Daarbij speelt niet alleen de wisselkoers een rol. Er is ook een aankoop- en verkoopkoers. Deze koers is weer afhankelijk van de hoeveelheid geld die wordt omgewisseld. De gehanteerde koers loopt bovendien altijd twee dagen achter op het moment dat de betaling ontvangen wordt.

De BofA betaalt doorgaans in de valuta van het woonland, tenzij de meerderheid van de in dat land wonende klanten zich uitsprekt voor betaling in een andere muntsoort. UWV heeft maar een paar klanten in Thailand. Er zijn geen andere klachten bekend dan die van (verzoeker; N.o.).

De ECB-koers geldt voor betalingen binnen de EU en niet voor andere buitenlandse betalingen.

Klanten die in het buitenland wonen hebben de keuze tussen betaling op een buitenlandse rekening, meestal in de valuta van het woonland, of betaling op een Nederlandse rekening in Euro's (en dan ter plaatse pinnen).

Wij hebben (verzoeker; N.o.) maar één maand betaald op een Thaise rekening. Daarna heeft hij opnieuw gekozen voor betaling op een Nederlandse rekening in Euro's. De schade die hij claimt is dus beperkt."

II. Beoordeling

Ten aanzien van de uitbetaling

14. Verzoeker klaagt erover dat het UWV zijn uitkering over de maand november 2007 in Thaise Baht heeft overgemaakt op zijn Thaise bankrekening, terwijl hij niet had verzocht om overmaking in de Thaise munteenheid.

De gebruikte munteenheid

15. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit houdt onder meer in dat een verzoek om wijziging van de betaalwijze van een uitkering conform het verzoek van de uitkeringsgerechtigde wordt verwerkt en dat deze, als dit niet mogelijk blijkt te zijn, hierover wordt geïnformeerd.

16. Verzoekers uitkering werd in de maand november 2007 op diens verzoek overgemaakt op zijn Thaise bankrekening; tot die tijd ontving hij de uitkering via een Nederlandse bankrekening, in euro's. Verzoeker gaf bij zijn wijzigingsopdracht niet aan dat hij betaling in euro's wenste. Hij ging er blijkbaar van uit dat dit voor zich sprak.

Omdat alle UWV-betalingen naar Thailand in Thaise Baht plaatsvinden werd verzoekers uitkering echter in die munteenheid uitbetaald.

17. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kon verzoeker er niet zonder meer van uitgaan dat betaling op zijn Thaise bankrekening in euro's zou plaatsvinden. Daar hij bij de wijzigingsopdracht ook niet aangaf uitsluitend betaling in euro's te wensen kan het UWV niet worden verweten dat aan verzoeker in Thaise Baht werd uitbetaald.

In zoverre is de gedraging behoorlijk.

De informatieverstrekking

18. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit houdt onder meer in dat het bestuursorgaan de voor de burger relevante informatie toegankelijk maakt en er daarnaast voor zorgt dat deze informatie ook binnen de organisatie bekend is.

19. De Nationale ombudsman is van mening dat de informatieverstrekking door het UWV op dit punt als onvoldoende moet worden aangemerkt. De door het UWV uitgegeven brochures en de website van het UWV bevatten geen adequate informatie over betalingen op een buitenlands rekeningnummer. Ook bleek uit de hetgeen tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman door het UWV werd aangegeven, dat de kennis hierover binnen het UWV niet als algemeen aanwezig mag worden verondersteld. Hoewel verzoeker zich,

blijkens zijn reactie, slechts in algemene zin had geïnformeerd constateert de Nationale ombudsman dat het UWV hem ook niet correct had kunnen informeren als verzoeker wél concrete inlichtingen had ingewonnen omtrent de uitbetaling op een Thaise bankrekening.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de wisselkoers

20. Verder klaagt verzoeker erover dat de door het UWV gecontracteerde bank een wisselkoers heeft gehanteerd die aanzienlijk ongunstiger is dan de koers die de Bank of Thailand opgaf. Hij stelde dat hij over november 2007 circa acht procent minder uitkering had ontvangen.

21. Het redelijkheidselement houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit houdt onder meer in dat het bestuursorgaan bij het contracteren van een bank zowel de belangen van de individuele uitkeringsgerechtigden als de algemene belangen laat meewegen.

22. De uitleg die het UWV over de gehanteerde wisselkoersen heeft gegeven acht de Nationale ombudsman afdoende. Wel merkt hij op dat het UWV niet eerder tot deze reactie kwam dan nadat hierover diverse malen vragen waren gesteld. Wanneer de vraagstelling van de Nationale ombudsman direct aan de juiste afdeling van het UWV was voorgelegd had dit voorkomen kunnen worden. Dat is voor het UWV dan ook een aandachtspunt.

De gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is:

- gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

niet gegrond ten aanzien van:

- de uitbetaling in de Thaise munteenheid

- de gehanteerde wisselkoers.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging de brochure "Ik ga in het buitenland wonen. Wat zijn de gevolgen voor mijn uitkering?" uit te breiden met een paragraaf over de betaling van de uitkering en ook op de website informatie hierover op te nemen.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het UWV zich alsnog bereid heeft verklaard de door verzoeker geleden schade te vergoeden.

Ook heeft de Nationale ombudsman met instemming ervan kennisgenomen dat het UWV voornemens is zijn cliënten in Thailand te benaderen over de mogelijkheid een eurorekening te openen zodat, indien de meerderheid van deze cliënten dat wenst, betaling in euro's kan plaatsvinden.

Het UWV deelde de Nationale ombudsman bij brief van 9 juni 2009 mee de aanbeveling op te volgen. De aanpassingen in de brochure zullen binnen drie maanden zijn gerealiseerd.

Onderzoek

Op 6 december 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van dezelfde datum van de heer D. te Chiangmai (Thailand), met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van verzoeker en het Uitvoeringsinstituut Werknemers verzekeringen gaven geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift met bijlagen van 6 december 2007.
2. De reactie van verzoeker op nadere vragen, gedateerd 7 januari 2008.
3. De reactie van het UWV van 24 januari 2008.
4. De reactie van verzoeker op nadere vragen van de Nationale ombudsman, gedateerd 13 juni 2008.
5. De reactie van het UWV op nadere vragen van de Nationale ombudsman, gedateerd 22 juli 2008.
6. De nadere reactie van het UWV, gedateerd 7 augustus 2008.
7. Reacties van verzoeker, gedateerd 8 en 11 augustus 2008.
8. De reactie van het UWV op nadere vragen van de Nationale ombudsman, gedateerd 18 november 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond