



Rapport

beslagvrije voet

De beslagvrije voet en verrekening vakantiegeld

Moet het UWV wat teveel is ingehouden terugbetalen?

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gegrond.

Datum: 10 september 2015

Rapportnummer: 2015/135

SAMENVATTING

Er ligt bij het UWV beslag op de uitkering van mevrouw De Jong^{*}. Het vakantiegeld dat in mei wordt uitbetaald, moet het UWV ook afdragen aan de deurwaarder. Het UWV maakt een fout door het vakantiegeld aan mevrouw De Jong over te maken in plaats van naar de deurwaarder. De deurwaarder eist het vakantiegeld op en het UWV maakt het bedrag aan vakantiegeld alsnog aan hem over. Vervolgens stelt het UWV mevrouw De Jong hiervan per brief op de hoogte. Ook wordt voorgesteld om het vakantiegeld in maandelijkse termijnen van € 204,- te verrekenen met de lopende uitkering. Mevrouw De Jong is het daarmee niet eens. Een briefwisseling volgt waarin mevrouw De Jong aangeeft waarom zij van mening is dat het niet kan dat zij met de verrekening door het UWV minder overhoudt dan haar beslagvrije voet. Ook geeft zij aan dat zij door deze verrekening in de problemen komt met het betalen van de zorgpremie. Het UWV houdt vast aan de stelling dat de beslagvrije voet niet van toepassing is op de verrekening, maar verlaagt wel de verrekening tot zo'n € 87,- per maand. Mevrouw De Jong geeft aan dat ze met dat bedrag nog steeds onder de beslagvrije voet komt. De briefwisseling gaat door, waarbij het UWV tweemaal het onjuiste adres gebruikt. Ondertussen is mevrouw De Jong niet meer in staat om haar zorgpremie te betalen en komt zij in de 'wanbetalersregeling' terecht, waarbij zij een verhoogde zorgpremie moet betalen. Zij legt de situatie aan de Nationale ombudsman voor. Die vindt dat het UWV meer maatwerk had moeten leveren, bijvoorbeeld door met haar in gesprek te gaan.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat het UWV bij de verrekening van ten onrechte aan haar uitbetaald vakantiegeld geen rekening heeft gehouden met haar beslagvrije voet en niet bereid is de teveel ingehouden bedragen terug te betalen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Vanaf 2007 lag er beslag op de WAO-uitkering van mevrouw De Jong, waardoor jaarlijks haar vakantiegeld aan de deurwaarder werd afgedragen. In 2013 maakte het UWV per abuis het vakantiegeld aan mevrouw De Jong over. Dit gebruikte zij voor de aflossing van andere schulden. Op 23 augustus 2013 schreef het UWV dat het vakantiegeld van € 815,97 alsnog aan de deurwaarder was overgemaakt en dat dit bedrag in vier gelijke maandelijkse termijnen van € 204,- met haar uitkering verrekend werd. Mevrouw De Jong stelde voor om in tien maandelijkse termijnen te verrekenen. Op 13 september 2013 schreef het UWV dat dit niet mogelijk was. In verband met de verantwoording aan de Belastingdienst moest de zaak voor 1 januari 2014 afgerond zijn. Bovendien zou bij een terugbetaling in 2014 de vordering hoger worden omdat het bedrag dan bruto terugbetaald zou moeten worden.

* Gefingeerde naam

Het UWV liet mevrouw De Jong in reactie op haar brief van 16 september op 19 september 2013 weten dat de eerste al ingehouden termijn niet meer hersteld kon worden en dat het resterende bedrag in zeven gelijke termijnen van € 87,43 verrekend werd. In verband met de uitbetaling van het vakantiegeld in mei 2014 moest de inhouding per april 2014 definitief beëindigd zijn met een laatste termijn van € 87,41. Verder werd mevrouw De Jong meegedeeld dat het UWV bij verrekening niet gehouden is aan de beslagvrije voet die eerder door de deurwaarder was vastgesteld.

WAT VOND MEVROUW DE JONG VAN DEZE VERREKENINGSWIJZE?

Mevrouw De Jong schreef het UWV op 4 december 2013 dat deze verrekening voor haar onder meer tot gevolg had dat zij haar zorgverzekeringspremie niet meer kon betalen. Verder betwistte zij de opvatting dat het UWV niet gehouden zou zijn aan de beslagvrije voet en verzocht zij om terugbetaling van de ingehouden bedragen.

HOE REAGEERDE HET UWV?

Het UWV liet mevrouw De Jong op 16 december 2013 nogmaals weten niet aan haar verzoek gehoor te zullen geven. Het UWV schreef haar:

"Zoals u zelf al vermeld zijn wij niet gehouden aan een beslagvrije voet. Indien dit wel het geval zou zijn geweest, dan nog is uw inkomen hoger dan het voor u vastgestelde geldende minimum van minimaal € 67,94."

Vanwege een foute adressering ontving mevrouw De Jong deze reactie pas in februari 2014.

REACTIE VAN MEVROUW DE JONG

Mevrouw De Jong schreef het UWV dat zij niet begreep waarom de brief naar haar oude adres werd verstuurd. Het UWV had namelijk eerder brieven over dit onderwerp wel naar het juiste adres gestuurd. Zij vroeg het UWV ook om een toelichting op het door het UWV vastgestelde minimum van € 67,94 bruto per dag. Volgens haar moest dit bedrag voor haar als gehuwde met een echtgenoot zonder inkomen hoger zijn.

REACTIE VAN HET UWV

Volgens het UWV kwamen de adresgegevens van de gemeente. Daardoor was het fout gegaan. Het bedrag van € 67,94 bruto per dag was per 1 juli 2013 wettelijk vastgesteld. Dit kon mevrouw De Jong op het internet terugvinden.

Verder stelde het UWV:

"Bij een verrekening met UWV zijn wij niet gehouden aan een beslagvrije voet. De naam zegt immers dat het een bedrag dat vrijgelaten van beslag is, maar hier hebben we het over een verrekening."

Ook deze reactie werd eerst weer naar haar oude adres gestuurd.

REACTIE VAN MEVROUW DE JONG

Mevrouw De Jong klaagde erover dat het UWV nog steeds de adressering niet had aangepast. Verder gaf zij aan dat zij op het internet niet het door het UWV genoemde wettelijk vastgestelde minimum had kunnen vinden en dat zij door de handelwijze van het UWV als wanbetaler bij het Zorginstituut Nederland was aangemeld. Hierdoor was haar maandpremie met € 50,- verhoogd. Zij verzocht opnieuw om terugbetaling van wat er teveel was ingehouden.

Het UWV honoreerde dit verzoek niet en gaf als toelichting op haar vraag over het sociaal minimum dat het bedrag van € 67,94 betrekking had op het sociaal minimum per 1 juli 2013, geldend voor gehuwden/samenwonenden ingeval van recht op toeslag op de WAO-uitkering. Hiervan was in haar geval geen sprake omdat zij met haar WAO-uitkering en invaliditeitspensioen tezamen boven dit bedrag uitkwam.

Hierop wendde mevrouw De Jong zich tot de Nationale ombudsman met het verzoek om te beoordelen of het UWV alsnog het verkeerd uitbetaalde vakantiegeld aan haar moest uitbetalen, zodat zij haar schuld bij de zorgverzekeraar kon voldoen en weer kon worden afgemeld als wanbetaler bij het Zorginstituut Nederland.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman verzocht het UWV om een reactie op de klacht. Ook werd het UWV verzocht het standpunt te motiveren dat het UWV niet gehouden was aan de door de deurwaarder vastgestelde beslagvrije voet. Daarnaast vroeg de Nationale ombudsman hoe het UWV omgaat met het vaststellen van de beslagvrije voet; of het UWV daarbij uitgaat van alleen het basisnormbedrag of ook rekening houdt met de verhoging vanwege woon- en zorgkosten. Tot slot werd een toelichting gevraagd op het standpunt dat het niet mogelijk is om de (te hoge) inhoudingen terug te betalen.

HOE REAGEERDE HET UWV?

In mei 2013 was het vakantiegeld ten onrechte aan mevrouw De Jong overgemaakt. De deurwaarder had beslag gelegd op haar uitkering. Gezien de beslagvrije voet kon alleen het vakantiegeld aan de deurwaarder afgedragen worden. Omdat de deurwaarder wilde dat het UWV tot overdracht zou overgaan (op straffe van aansprakelijk stellen voor de ontstane schade), was het vakantiegeld alsnog aan de deurwaarder afgedragen. Volgens het UWV moest het eerder aan mevrouw De Jong overgemaakte vakantiegeld als een

voorschot gezien worden, dit omdat zij een onterechte betaling had ontvangen. Het UWV is dan niet gehouden aan de beslagvrije voet zoals die door de beslaglegger wordt vastgesteld, maar bepaalt zelf de aflossingscapaciteit. Er was voor gekozen om het ten onrechte uitbetaalde vakantiegeld zo snel mogelijk te verrekenen. Vanwege de hoogte van haar uitkering was afgezien van verrekening in één termijn.

Voor het antwoord op de vraag over de beslagvrije voet en het wettelijk minimum verwees het UWV terug naar het antwoord op de eerste vraag en voegde daaraan toe:

"Ingeval een vordering niet binnen 12 maanden kan worden terugbetaald, wordt op basis van het inkomens- en vermogensonderzoek het termijnbedrag vastgesteld. Hiervan zijn we afgeweken omdat onze klant in mei 2013 ten onrechte vakantie uitkering heeft ontvangen en niet GGN, de beslaglegger. De door de beslaglegger vastgestelde Beslagvrije voet (BVV) is niet van toepassing. Anders hadden we het niet kunnen verrekenen (bij verrekening van teveel ontvangen uitkering gaan we uit van Inkomsten/uitgaven). Verrekening met de vakantie uitkering van 2014 was niet mogelijk omdat er beslag ligt op de uitkering van klant. Dan moet het bedrag boven de BVV naar de beslaglegger. We kunnen niet verrekenen met de vakantie uitkering. Het is namelijk geen vordering met betrekking tot teveel ontvangen uitkering, maar meer een voorschot dat wij maandelijks verrekenen."

Op de vraag waarom het UWV de te hoge inhoudingen niet kon terugbetalen antwoordde het UWV dat het in eerste instantie verstandig leek zo snel mogelijk te verrekenen. De manier van terugbetalen was aangepast, omdat mevrouw De Jong had gemeld dat zij door de toegepaste verrekening in moeilijkheden kwam. Erkend werd dat het beter was geweest om met mevrouw De Jong in gesprek te gaan over een verrekening in meer termijnen. Het speet het UWV dat mevrouw De Jong hierdoor in financiële moeilijkheden was gekomen. Mevrouw De Jong was niet gevraagd om het vakantiegeld terug te storten omdat zij deze mogelijk niet meer tot haar beschikking had.

HOE REAGEERDE MEVROUW DE JONG?

Mevrouw De Jong vond dat het UWV het deed voorkomen alsof het haar fout was dat het vakantiegeld aan haar was uitgekeerd. Het UWV had haar aflossingscapaciteit bovendien vastgesteld zonder haar om een opgave van inkomsten en uitgaven te vragen. Zij geloofde niet dat de vordering niet met haar vakantiegeld verrekend zou kunnen worden. De UWV-vordering was volgens haar preferent ten opzichte van de beslaglegging ten behoeve van private partijen.

Zij had het UWV er al op 10 september 2013 op gewezen dat zij ernstig in de problemen zou komen en had daarom verzocht om een verrekening in tien termijnen. Het antwoord van het UWV dat dit niet kon omdat na 1 januari 2014 de bedragen gebruteerd werden en de vordering dan hoger werd, vond zij onzinnig. Zij had negen maanden lang geprobeerd om de zaak in overleg op te lossen en getracht het UWV duidelijk te maken

dat zij zeer ernstig in de problemen kwam. Dat het UWV nu achteraf stelde dat het beter was geweest om met haar in gesprek te gaan en dat het UWV spijt betuigde, had voor haar zeer weinig betekenis.

REACTIE VAN HET UWV

Het UWV zag geen aanleiding om te reageren op de reactie van mevrouw De Jong. Op de vraag van de Nationale ombudsman om aan te geven waarom het niet mogelijk was om het teveel ingehouden bedrag aan mevrouw De Jong terug te betalen, antwoordde het UWV dat het wel mogelijk was, maar dat de keuze was gemaakt dat niet te doen. Achteraf gezien was deze keuze misschien niet de meest klantvriendelijke.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De handelwijze van het UWV bij de verrekening van de per abuis aan mevrouw De Jong uitbetaalde vakantietoeslag wordt getoetst aan dit vereiste.

De Nationale ombudsman constateert dat er in het dossier van mevrouw De Jong bij het UWV nogal wat is misgegaan:

- Het aan haar uitbetalen van het vakantiegeld terwijl het vakantiegeld aan de deurwaarder had moeten worden overgemaakt;
- Het met haar uitkering verrekenen in vier termijnen zonder contact met haar op te nemen over haar financiële situatie;
- Onjuiste/tegenstrijdige informatieverstrekking over de termijn van terugbetaling (eerst wordt gesteld dat dit binnen een kalenderjaar moet, na protest wordt de termijn over het kalenderjaar heen getild);
- Zonder overleg de terugbetaling omzetten naar acht termijnen in plaats van de voorgestelde tien termijnen;
- Onvoldoende motiveren waarom betaling in acht termijnen wel mogelijk was en betaling in tien termijnen niet. De opmerking dat dit verband hield met de uitbetaling van het vakantiegeld in mei, waardoor de terugbetaling in april klaar moest zijn, is zonder nadere toelichting niet begrijpelijk;
- Onjuiste informatie over de (on)mogelijkheid om reeds ingehouden bedragen aan mevrouw De Jong terug te betalen (eerst kan het niet, later verklaart het UWV dat het wel kan, maar dat het een keuze was om het niet te doen);
- Het opnieuw gebruiken van het oude adres van mevrouw De Jong, terwijl zij kort daarvoor het UWV erop had gewezen dat er een oud adres was gebuikt.

Naast deze missers valt ook de gebrekkige motivering op van het standpunt dat het UWV niet gehouden is aan een beslagvrije voet. De reden hiervoor zou zijn dat het geen terugvordering van ten onrechte betaalde uitkering, maar terugvordering van een voorschot is. Dan zou er geen rekening gehouden hoeven worden met de

beslagvrije voet. Deze opvatting is naar het oordeel van de Nationale ombudsman in strijd met de bedoeling van de beslagvrije voet om de schuldenaar een inkomen op het absolute minimum te garanderen. In zijn rapport 2013/003 'In het krijt bij de overheid' sprak de Nationale ombudsman uit dat overheidsinstanties en hun deurwaarders al het mogelijke moeten doen om de burger een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet te garanderen (Achtergrond). Die garantie op dat minimale inkomen dient naar zijn oordeel niet alleen te gelden bij (in)vordering van ten onrechte verleende uitkering, maar ook bij verrekening van andere ten onrechte aan de burger uitgekeerde bedragen.

Verder valt op dat het UWV zonder onderzoek naar inkomsten en uitgaven vaststelt dat het inkomen van mevrouw De Jong boven het voor haar vastgestelde minimum uitkomt en dat daarom kennelijk de verrekening ook mogelijk was geweest als wel met een beslagvrije voet rekening was gehouden. Het getuigt van een gebrek aan dienstbaarheid dat het UWV mevrouw De Jong naar de website verwijst, als zij om een toelichting vraagt op de vaststelling (zonder enig onderzoek) dat zij boven het bestaansminimum zit.

Juist waar er zoveel is misgegaan in de dienstverlening en informatieverstrekking naar de burger had van het UWV een dienstbaarder houding verwacht mogen worden. Het UWV lijkt volledig uit het oog verloren te hebben welke gevolgen mevrouw De Jong heeft ondervonden van de door het UWV gemaakte fout om het vakantiegeld niet meteen aan de beslagleggende deurwaarder over te maken. Dit terwijl zij het UWV hier in al haar correspondentie op had gewezen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het enkel erkennen dat het beter was geweest met mevrouw De Jong in gesprek te gaan en spijt te betuigen over de financiële moeilijkheden waarin zij beland is, een onvoldoende reactie is op haar klacht. Het UWV had meteen toen bekend werd dat het vakantiegeld per abuis aan haar betaald was in een maatwerkgesprek op zoek moeten gaan naar een voor beide partijen passende oplossing. Omdat mevrouw De Jong aangemerkt is als wanbetaler en zich nog geconfronteerd ziet met een hogere premie voor de zorgverzekering als gevolg van de verrekening met te hoge bedragen is een dergelijk gesprek nog steeds zinvol. Daarom is er aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is gegrond wegens schending van het vereiste van maatwerk.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman doet het UWV de aanbeveling om alsnog met mevrouw De Jong het hiervoor genoemde maatwerkgesprek te houden. Daarbij acht hij het van belang dat het UWV er aandacht aan besteedt dat mevrouw De Jong al in een

vroeg stadium gewezen heeft op de te verwachten problemen met de premiebetaling van haar zorgverzekering en de daarbij behorende wanbetalersregeling. Nu de problemen zich ook daadwerkelijk hebben voorgedaan, moet in het gesprek aan de orde komen of het mogelijk is dat het UWV uit coulance mevrouw De Jong tegemoet komt in die 'extra' zorgkosten.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

In het Krijt bij de Overheid, rapport 2013/003.

4.5 Bescherming beslagvrije voet

Overheidsinstanties en hun deurwaarders moeten al het mogelijke doen om de burger een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet te garanderen.

- Overheden en deurwaarders moeten de schuldenaar actief informeren over zijn recht op de beslagvrije voet.
- Gebruik daarbij duidelijke taal: de stukken die een deurwaarder aan een beslagene voorlegt, zijn over het algemeen in onleesbare juridische taal gesteld. De bijsluiter van de deurwaarder over de beslagvrije voet is wel goed leesbaar, maar bevat alleen algemene informatie.
- Geef relevante informatie:
 - welk bedrag er vanaf welke datum maandelijks wordt ingehouden op loon of uitkering;
 - hoe hoog de beslagvrije voet is en hoe deze is berekend;
 - welke gegevens hierin wel of niet zijn meegerekend;
 - wat de schuldenaar kan doen als de berekening onjuist of onvolledig is.