



Rapport

Grenzeloos genieten van uw AOW?

Een onderzoek naar de informatieverstrekking door de Sociale Verzekeringsbank over de verhoging van de AOW-leeftijd voor AOW-gerechtigden in het buitenland.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gegrond.

Datum: 28 november 2016

Rapportnummer: 2016/108

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
Wat is de klacht?	2
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?.....	3
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	4
Hoe reageerde de Sociale Verzekeringsbank?	4
Hoe reageerde de heer Duisenberg?.....	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	7
Conclusie.....	8
Aanbeveling.....	8

SAMENVATTING

De heer Duisenberg (fictieve naam) woont al jaren in Denemarken. Hij gaat ervan uit dat hij vanaf zijn 65^e jaar AOW gaat ontvangen, vanaf mei 2016 in zijn geval. Hij heeft immers in 2010 van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een pensioenoverzicht gekregen waarop dit staat vermeld. Omdat in 2016 bericht hierover uitblijft neemt hij contact op met de SVB. Daar krijgt hij te horen dat hij pas zes maanden na zijn 65^e AOW gaat ontvangen, dus pas in november 2016. Hij dient hierover een klacht in bij de SVB omdat hij hierover niet is geïnformeerd. Deze laat hem weten dat de wetgeving in 2013 is aangepast en dat hij daarom later AOW gaat ontvangen. De heer Duisenberg legt zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman, die de SVB een aantal vragen stelt over de informatieverstrekking rondom de verhoging van de AOW-leeftijd. De SVB heeft deze wetswijziging voornamelijk via de website en algemene kanalen, zoals radiospotjes, kenbaar gemaakt. In Nederland is men hierover dan ook doorgaans goed op de hoogte. In het buitenland echter is de verhoging van de AOW-leeftijd minder bekend. De SVB heeft ervoor gekozen om de toekomstige AOW-gerechtigden in het buitenland niet actief te informeren en gaat ervan uit dat deze groep zich via internet op de hoogte stelt van wijzigingen in de AOW-leeftijd. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB de toekomstige AOW-gerechtigden in het buitenland wel zou moeten informeren. De klacht van de heer Duisenberg is gegrond.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) hem niet heeft geïnformeerd over de wijziging in zijn AOW-leeftijd.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

De heer Duisenberg is sinds 1995 woonachtig in Denemarken en heeft in 2010, op zijn woonadres daar, een pensioenoverzicht van de SVB ontvangen. Dit op verzoek van het Duitse zusterorgaan van de SVB. Zo'n pensioenoverzicht bevat de gegevens die op dat moment van iemand bij de SVB bekend zijn en die bepalend zijn voor de hoogte van het AOW-pensioen. In dit overzicht werd onder meer aangegeven dat zijn AOW-pensioen op zijn 65^{ste} in zou gaan; vanaf mei 2016 zou hij AOW gaan ontvangen.

In maart 2016 begon de heer Duisenberg zich zorgen te maken omdat hij sinds 2010 niets meer had gehoord van de SVB, ook niet over het aanvragen van zijn AOW-pensioen. Hij nam daarom contact op met de SVB en kreeg toen te horen dat hij pas zes maanden later recht zou hebben op AOW, dit omdat de AOW-leeftijd voor iedereen omhoog was gegaan.

Omdat hij zich hierin niet kon vinden, diende de heer Duisenberg een klacht in bij de SVB. Als reactie op de klacht liet de SVB aan de heer Duisenberg weten dat de AOW-wetgeving in 2013 was aangepast en dat de AOW-gerechtigde leeftijd inmiddels was verhoogd. Zijn pensioen zou daarom pas zes maanden later ingaan. Dit was dan ook de reden dat hij nog geen nader bericht van de SVB had ontvangen.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De heer Duisenberg kon zich niet vinden in de reactie die de SVB op zijn klacht gaf en legde zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman. Voordat de Nationale ombudsman besloot een onderzoek te starten, heeft hij enkele algemene vragen gesteld aan de SVB over de informatieverstrekking aan toekomstige AOW-gerechtigden.

Uit de reactie van de SVB bleek dat niemand persoonlijk was ingelicht over de wetwijziging en de gevolgen daarvan voor de ingangsdatum van de AOW, ook niet de mensen die – zoals de heer Duisenberg – eerder een pensioenoverzicht hadden ontvangen met daarin de toen nog geldende ingangsdatum van hun AOW. De SVB gaf hierover aan dat er over de wijzigingen in de AOW-leeftijd via andere kanalen was gecommuniceerd dan met een persoonlijke brief aan toekomstige AOW-gerechtigden. De SVB had bijvoorbeeld radiospotjes uitgezonden en zijn buitenlandse zusterorganisaties geïnformeerd over de verhoging van de AOW-leeftijd. Ook wees de SVB erop dat het pensioenoverzicht een zogenaemde disclaimer bevat, met de tekst: "de informatie is gebaseerd op de op dit moment geldende wetgeving".

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman heeft in het kader van het onderzoek de volgende vragen aan de SVB gesteld:

Pensioenoverzicht

Allereerst wilde de Nationale ombudsman weten wanneer en hoe vaak de SVB een pensioenoverzicht stuurt naar (aanstaande) AOW-gerechtigden in Nederland en hoe dit is geregeld als iemand in het buitenland woont. Ook wilde de Nationale ombudsman weten waarom de SVB de heer Duisenberg in 2010 wél informatie over zijn AOW-rechten toestuurde en in de periode hierna blijkbaar niet meer.

De verhoging van de AOW-leeftijd

Ook heeft de Nationale ombudsman de SVB gevraagd hoe aanstaande AOW-gerechtigden geïnformeerd zijn over de verhoging van de AOW-leeftijd. Hij vroeg de SVB hierbij een onderscheid te maken tussen AOW-gerechtigden die wonen in Nederland en die in het buitenland. Daarnaast is de SVB bevroegd over de reden waarom de heer Duisenberg niet is geïnformeerd over de verhoging van de AOW-leeftijd.

Het aanvragen van AOW

Tot slot wilde de Nationale ombudsman weten hoe en wanneer de SVB de in Nederland en in het buitenland woonachtige AOW-gerechtigden erover informeert dat en wanneer zij AOW moeten aanvragen.

HOE REAGEERDE DE SOCIALE VERZEKERINGSBANK?

De reactie van de SVB op bovenstaande vragen luidde als volgt.

Pensioenoverzicht

Er zijn twee situaties waarin de SVB een pensioenoverzicht naar aanstaande AOW-gerechtigden stuurt, namelijk op verzoek van de aanstaande gerechtigde zelf, of op verzoek van een buitenlands zusterorgaan van de SVB.

Dit laatste is bij de heer Duisenberg gebeurd. Het zusterorgaan in Duitsland heeft de SVB in 2010 gevraagd te onderzoeken hoeveel AOW-pensioen de heer Duisenberg tot dat moment had opgebouwd. Het resultaat van het onderzoek is door de SVB in de vorm van het SVB Pensioenoverzicht aan hem verzonden. Dat het verstrekken van het pensioenoverzicht is gebeurd op verzoek van het zusterorgaan staat vermeld in het pensioenoverzicht. Na 2010 zijn er bij de SVB voor de heer Duisenberg geen verzoeken om een pensioenoverzicht meer ontvangen.

De SVB stuurt alleen op verzoek een pensioenoverzicht. Hoe vaak een pensioenoverzicht wordt verzonden, hangt dus af van het aantal verzoeken om een dergelijk overzicht. De SVB adviseert aanstaande AOW-gerechtigden een nieuw pensioenoverzicht aan te vragen als er iets wijzigt in hun situatie, bijvoorbeeld als zij in een ander land gaan wonen of werken.

Voor de hierboven beschreven werkwijze maakt het overigens niet uit of iemand in Nederland of in het buitenland woont.

De verhoging van de AOW-leeftijd

Uit de reactie van de SVB blijkt dat de voorlichting en informatievoorziening over de verhoging van de AOW-leeftijd als volgt is verlopen.

Voor AOW-gerechtigden die *in Nederland* wonen geldt dat zowel de Rijksoverheid als de SVB ze via een mediacampagne (de SVB uitsluitend via radiospotjes) heeft gewezen op de verhoging van de AOW-leeftijd. In de spotjes werden luisteraars gewezen op een tool op de website van de SVB waarmee ze hun – vermoedelijke – AOW-leeftijd kunnen bekijken. Daarnaast heeft de verhoging van de AOW-leeftijd gedurende lange tijd veel media-aandacht gehad.

Voor mensen die *in het buitenland* wonen geldt het volgende. De SVB geeft aan zich te realiseren dat de mediacampagne en de media-aandacht mensen buiten Nederland minder bereiken. Via internet kan men buiten Nederland de Nederlandse media volgen. Op deze manier, zo schrijft de SVB, hadden mensen in het buitenland zich via internet op de hoogte kunnen stellen van de AOW-leeftijdverhoging. Daarnaast heeft de SVB zijn zusterorganen geïnformeerd over de verhoging van de AOW-leeftijd.

Zowel aanstaande AOW-gerechtigden die in Nederland wonen als die in het buitenland wonen, zijn niet actief (lees: niet persoonlijk) geïnformeerd over de verhoging van de AOW-leeftijd. Dit geldt ook voor de gerechtigden die eerder een pensioenoverzicht hebben ontvangen met een inmiddels achterhaalde AOW-leeftijd van 65 jaar. Dat besluit is gebaseerd op de volgende overweging.

De pensioenoverzichten die zijn afgegeven vóór de verhoging van de AOW-leeftijd, zijn gebaseerd op de wet zoals die van kracht was op het moment van afgifte van het pensioenoverzicht. Een dergelijke disclaimer staat ook in het pensioenoverzicht en is dus bekend bij de ontvanger. De pensioenoverzichten zijn daarom volgens de SVB op juiste gronden afgegeven. Er was en is voor de SVB geen juridische reden om de afgegeven overzichten ambtshalve te herzien. De aanstaande AOW-gerechtigden hebben altijd de mogelijkheid een nieuw pensioenoverzicht aan te vragen.

Er is een keuze gemaakt om, naast de berichtgeving in de algemene media, aanvullend radiospotjes uit te laten zenden. Het is volgens de SVB niet haalbaar om mensen over elke wijziging die hen in de toekomst raakt (schriftelijk) te informeren. De hoeveelheid

wijzigingen en de kosten van het informeren over de wijzigingen zijn een onderdeel van deze afweging, zo laat de SVB weten.

De heer Duisenberg is door de SVB dus niet persoonlijk geïnformeerd over de verhoging van zijn AOW-leeftijd, zo concludeert de SVB.

Het aanvragen van AOW

Voor het aanvragen van een AOW-pensioen is de procedure als volgt. De toekomstige AOW-gerechtigden die *in Nederland* wonen ontvangen ongeveer vijf maanden voor hun AOW-leeftijd een brief van de SVB met de uitnodiging AOW aan te vragen.

Voor toekomstige AOW-gerechtigden *in het buitenland* gelden de navolgende richtlijnen, die afhankelijk zijn van het woonland van de aanvrager. Als de aanvrager in een EU-land woont, kan hij kiezen. Hij kan de AOW aanvragen bij de pensioeninstantie in het land waar hij woont of in het land waar hij het laatst verzekerd was voor het recht op een basispensioen van de overheid. De SVB adviseert om de AOW in het woonland aan te vragen. De pensioeninstantie kan het initiatief nemen om de aanvraag in gang te zetten.

Woont de aanvrager in een EER-land of in een land waarmee Nederland een sociaal zekerheidsverdrag heeft geldt het volgende. Als de aanvrager in zijn woonland verzekerd is voor een basispensioen van de overheid (dus voor een soort AOW), dan moet hij voor de AOW-aanvraag contact opnemen met de pensioeninstantie in het land waar hij woont. Is de aanvrager in zijn woonland niet verzekerd voor een basispensioen van de overheid, dan moet hij voor de AOW-aanvraag contact opnemen met de pensioeninstantie van het land waar hij het laatst verzekerd was. Voor de Verenigde Staten, Marokko en Tunesië gelden echter andere regels. De pensioeninstantie van het betreffende land kan het initiatief nemen om de aanvraag in gang te zetten.

Als de aanvrager niet in een EU-, EER- of verdragsland woont, dan kan de aanvrager voor zijn AOW-aanvraag contact opnemen met de SVB.

Standpunt van de SVB over de klacht

Hoewel de SVB het spijtig vindt voor de heer Duisenberg dat hij niet op de hoogte was van de wetwijziging, stelt de SVB zich op het standpunt dat zijn klacht niet gegrond is. De SVB heeft AOW-gerechtigden geïnformeerd via de algemene kanalen. De SVB is van mening dat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat elke toekomstige AOW-gerechtigde geïnformeerd wordt over wetwijzigingen. Bovendien, zo stelt de SVB, bevat het AOW-pensioenoverzicht een disclaimer waarin de ontvanger kan lezen dat het pensioenoverzicht is gebaseerd op de wet- en regelgeving die op dat moment van kracht is.

HOE REAGEERDE DE HEER DUISENBERG?

De heer Duisenberg geeft in zijn reactie aan dat hij vanaf zijn 63^e jaar Duits ouderdomspensioen is gaan ontvangen. Omdat er op dat moment feitelijk nog geen sprake was van een verhoging van de Nederlandse AOW-leeftijd, ging hij ervan uit dat hij vanaf zijn 65^e jaar ook daadwerkelijk AOW zou gaan ontvangen. Hiermee had hij in zijn financiële planning dan ook rekening gehouden.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van de SVB aan het vereiste van goede informatieverstrekking. De overheid, in dit geval de SVB, zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De SVB heeft ervoor gekozen om de in het buitenland woonachtige AOW-gerechtigden niet actief in te lichten over de verhoging van de AOW-leeftijd. Deels vanwege financiële redenen, omdat de SVB deze groep in het buitenland dan per brief zou moeten informeren. Daarnaast stelt de SVB niet te beschikken over de (juiste) adressen van deze groep mensen. Tot slot is de SVB van mening dat mensen die in het buitenland wonen er zelf voor moeten zorgen dat zij goed geïnformeerd blijven over hun toekomstige recht op een Nederlands ouderdomspensioen.

De vraag die de Nationale ombudsman zich stelt is, of in het buitenland woonachtige toekomstige AOW-gerechtigden redelijkerwijs mogen verwachten dat de SVB hen informeert over een dergelijke wetswijziging.

De verhoging van de AOW-leeftijd is een zeer ingrijpende maatregel in ons sociaal zekerheidsstelsel, die een grote invloed kan hebben op de financiële situatie van de burger. Door de wetswijziging worden nieuwe AOW-gerechtigden direct in hun portemonnee getroffen. De in het buitenland wonende toekomstige AOW-gerechtigden zijn niet door de SVB geïnformeerd en zullen, zo mag worden aangenomen, niet allemaal op de hoogte zijn van deze wetswijziging. In tegenstelling tot de in Nederland wonende AOW-gerechtigden hebben deze mensen zich nu dus minder goed kunnen voorbereiden op een financieel nadelig toekomstscenario.

Van de SVB mag worden verwacht dat hij zich inspant om de in het buitenland woonachtige burger, die aanspraak maakt op een toekomstig recht op AOW, op de hoogte te stellen van mogelijke wetswijzigingen die hierop invloed hebben. Dit geldt temeer omdat de AOW-leeftijd al sinds jaar en dag 65 is. Mensen kunnen niet redelijkerwijs een wijziging hiervan vermoeden, zeker niet omdat niet iedere toekomstige AOW-ontvanger noodzakelijkerwijs nog een hechte band heeft met Nederland. De SVB lijkt hier vooral te zijn uitgegaan van de 'doorsnee' pensioengerechtigde, die zijn of haar (werkzame) leven geheel of grotendeels in Nederland heeft doorgebracht. Een groot deel van zijn klantenbestand zal ongetwijfeld nog tot deze groep behoren, maar duidelijk is

ook dat er steeds meer mensen zijn voor wie dit niet opgaat. De SVB gaat er blijkbaar van uit dat deze aanstaande AOW-ontvangers zichzelf via internet op de hoogte houden van wat er in Nederland speelt. Dit is naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen juist uitgangspunt. De SVB had zich moeten inspannen om ook deze groep op enigerlei wijze te bereiken, maar heeft dit nagelaten.

De Nationale ombudsman komt tot het oordeel dat de SVB heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

AANBEVELING

De AOW-leeftijd zal stapsgewijs verder worden verhoogd. Inmiddels is duidelijk dat de AOW-leeftijd vanaf 2023 wordt gekoppeld aan de levensverwachting. De SVB geeft op de website aan dat AOW-gerechtigden vijf jaar van tevoren weten wanneer ze AOW gaan ontvangen.

De problematiek van de informatieverstrekking voor in het buitenland wonende toekomstige AOW-gerechtigden zal in ieder geval de komende jaren actueel blijven. De Nationale ombudsman beveelt de Sociale Verzekeringsbank daarom aan ook toekomstige AOW-gerechtigden in het buitenland te informeren over de verhoging van de AOW-leeftijd. Ook voor deze groep is het van belang in ieder geval vijf jaar van tevoren te weten wanneer hun recht op AOW zal ingaan.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen