



# Rapport

Foutje, bedankt! Rapportage over een klacht betreffende het CAK.

**Datum: 22 april 2014**

**Rapportnummer: 2014/037**

## De tegemoetkoming

Petra Verbeek (een verzonden naam vanwege de privacy) heeft ernstige, langdurende gezondheidsklachten. Die klachten zorgen ervoor dat ze veel extra kosten moet maken. Daarom is ze blij met het bestaan van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). Op basis van die wet krijgt ze jaarlijks van het CAK een financiële tegemoetkoming voor die extra kosten. Dat geld kan ze goed gebruiken.

Nadat Petra bericht had ontvangen van het CAK dat ze een tegemoetkoming van € 308 zou ontvangen, moest zij aan het CAK het bankrekeningnummer doorgeven waarop ze de tegemoetkoming wilde ontvangen. Daar ging het mis. Vóór haar bankrekeningnummer plaatste Petra twee schuine streepjes. Het CAK las die streepjes als twee enen, en stortte de tegemoetkoming voor Petra daardoor op een verkeerd rekeningnummer. Toen Petra daar achter kwam, nam zij contact op met het CAK. Het CAK berichtte haar dat ze zelf naar de bank moest gaan om gegevens van de degene op wiens bankrekeningnummer haar geld was gestort (de niet-gerechtigde) te achterhalen. Dan kon ze bij die niet-gerechtigde het geld terug proberen te halen. Petra vond dit geen oplossing, want de bank wilde haar die gegevens niet verstrekken op grond van de privacy. Dit omdat zij niet degene was die het geld had gestort, dat was het CAK. Daarom richtte zij zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

## Interventie door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman nam contact op met het CAK en wees het CAK op de werkwijze van de Belastingdienst: de Belastingdienst vraagt in het kader van serviceverlening de gegevens bij de bank op en vraagt vervolgens het geld terug van de niet-gerechtigde. Doet diegene dat niet binnen een bepaalde periode, dan geeft de Belastingdienst de gegevens door aan verzoeker. In een rapport (2011/257) heeft de Nationale ombudsman deze werkwijze behoorlijk geacht. De Nationale ombudsman vroeg het CAK of het ook bereid was deze werkwijze toe te passen.

Rapport 2011/257 (zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) voor het gehele rapport)

Aanleiding voor dit rapport was dat de Nationale ombudsman een aantal klachten van burgers ontving over het door de Belastingdienst verstrekken van hun persoonsgegevens aan derden. Die klachten, maar ook klachten van burgers over het door de Belastingdienst niet tijdig verstrekken van persoonsgegevens van derden, waren aanleiding om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

Uitgangspunt is het volgende. Indien de storting van een bedrag op de rekening van degene die daar geen recht op heeft het gevolg is van een fout van de rechthebbende, heeft de Belastingdienst bevrijdend betaald. Het is dan aan de rechthebbende om het geld te vorderen van degene die het als gevolg van de fout heeft ontvangen. De rechthebbende

heeft dan een vordering op de niet-rechthebbende, namelijk een vordering uit ongerechtvaardigde verrijking.

Om de vordering op de niet-rechthebbende te kunnen verhalen, moet de rechthebbende echter op de hoogte zijn van de persoonsgegevens van degene die het voor hem bestemde geld heeft ontvangen. De Belastingdienst heeft tijdens het onderzoek aangegeven dat de dienst binnen uiterlijk tien dagen na melding van een onterechte storting de niet-rechthebbende verzoekt om terugstorting van het bedrag, en laatstgenoemde meedeelt dat indien binnen de gestelde termijn van 14 dagen geen terugbetaling plaatsvindt de rechthebbende de persoonsgegevens van de niet-rechthebbende ontvangt. Deze werkwijze acht de Nationale ombudsman niet in strijd met het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de niet-rechthebbende, en ook niet in strijd met het vereiste van fair play door niet gelijk de rechthebbende de persoonsgegevens van de ander te verstrekken.

De werkwijze van de Belastingdienst is enerzijds dienstverlenend naar de rechthebbende toe, door eerst zelf een poging te doen het geld van de niet-rechthebbende terug te krijgen, en anderzijds wordt de niet-rechthebbende de kans gegeven om het geld terug te storten, zonder dat zijn of haar persoonsgegevens bekend worden bij de rechthebbende.

#### Resultaat

Het CAK heeft aangegeven dezelfde werkwijze als de Belastingdienst nu ook te gaan toepassen. In Petra's geval zal het CAK aan de niet-gerechtigde vragen het geld terug te storten. Nu maar hopen dat het om een eerlijk persoon gaat. Stort hij of zij het bedrag echter niet terug, dan geeft het CAK de gegevens van die persoon aan Petra. Dan kan Petra zelf proberen het geld terug te krijgen. Het CAK heeft binnen zijn organisatie deze nieuwe werkwijze uitgebreid onder de aandacht gebracht.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het CAK de werkwijze van de Belastingdienst heeft overgenomen. Hij hoopt en verwacht ook van andere overheidsinstanties dat zij in soortgelijke situaties op deze wijze zullen handelen.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman