



Rapport

Datum: 3 mei 2001

Rapportnummer: 2001/121

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam, tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (11 november 2000):

1. nog geen beslissing heeft genomen aangaande een (aanvullende) arbeidsongeschiktheidsuitkering vanaf 12 december 1992, welke in het voorjaar van 1993 is aangevraagd;
2. niet heeft gereageerd op haar brief van 23 november 1999.

Beoordeling

1. Verzoekster woont sinds 1966 in Zweden. Op 15 december 1992 kreeg zij een ongeluk waardoor zij arbeidsongeschikt raakte. In verband met haar leeftijd - zij was toen 62 jaar - verstrekke de Zweedse uitkeringsinstantie, de Försäkringskassan, haar in het voorjaar van 1993 een vervroegd ouderdomspensioen en vroeg voor haar bij Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam, (verder: het Gak) een aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekering aan.

Hierop vroeg het Gak de Försäkringskassan in 1996 informatie over verzoeksters voormalige werkgevers in Nederland. Verzoekster verstrekke het Gak deze informatie via de Försäkringskassan.

Vervolgens vroeg het Gak bij brief van 16 juni 1999 de Försäkringskassan om informatie aangaande de medische gesteldheid van verzoekster. Naar aanleiding hiervan ontstond gedurende enige maanden een correspondentie tussen verzoekster en het Gak waarin werd getracht de aard en de mate van de gebreken van verzoekster te bepalen. Bij brief van 12 oktober 1999 berichtte het Gak verzoekster dat zij vanaf 15 december 1992 arbeidsongeschikt werd beschouwd. Om te kunnen vaststellen op welk percentage verzoekster moest worden afgeschat, verzocht het Gak haar in deze brief tevens om een aantal door het Gak gespecificeerd aangeduide gegevens te verstrekken over haar arbeidsverleden.

Verzoekster reageerde hierop bij brief van 20 oktober 1999, waarin zij een beschrijving gaf van het werk dat zij voorheen had uitgevoerd en waarin zij mededeelde niet te kunnen voldoen aan het verzoek om overlegging van bewijsstukken, aangezien zij die niet meer bezat.

Het Gak schreef verzoekster bij brieven van 9 en 16 november 1999 dat zij vanaf 15 december 1992 voor 80-100% arbeidsongeschikt werd geacht en met ingang van 14 december 1993 in aanmerking kwam voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Voorts verzocht het Gak verzoekster nogmaals om bewijsstukken te overleggen met betrekking

tot het door haar verdiende salaris, om de hoogte van de uitkering te kunnen vaststellen.

Hierop schreef verzoekster het Gak bij brief van 23 november 1999 dat zij hieraan niet kon voldoen omdat zij de gegevens niet meer had.

Vervolgens vroeg het Gak de Försäkringskassan bij brieven van 15 december 1999 en 29 maart 2000 om zo mogelijk de benodigde informatie te verschaffen.

2. Verzoekster klaagt erover dat het Gak tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (11 november 2000) nog geen beslissing had genomen op de aanvraag voor een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering, gedaan in het voorjaar van 1993 en dat het Gak niet heeft gereageerd op haar brief van 23 november 1999.

3. Het Gak deelde bij brief van 1 februari 2001 in reactie op de klacht mee dat de aanvraag inmiddels min of meer was afgerond. Het Gak stelde bij brief van 2 mei 2000 bericht te hebben ontvangen van het Zweedse orgaan inzake sociale zekerheid, dat het niet beschikte over gegevens betreffende het salaris van een soortgelijke werknemer.

Het Gak gaf aan dat verzoekster niet, althans niet schriftelijk, van het antwoord van het Zweedse orgaan op de hoogte was gesteld. Mogelijk was er sindsdien nog telefonisch contact opgenomen met verzoekster, maar daarvan was geen spoor in het dossier aangetroffen.

Het Gak zou, zo gaf het aan, op basis van een gefixeerde dagloonvaststelling op de hoogte van de algemene grondslag van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen, binnen een maand de aanvraag formeel en financieel afronden.

Ten slotte gaf het Gak aan de klacht van verzoekster als geheel niet gegrond te achten, behoudens het feit dat er naar de mening van het Gak sinds 2 mei 2000 niet al te veel aan gevalsbehandeling was gedaan.

4. Vervolgens liet verzoekster weten dat zij op 13 maart 2001 een bedrag van het Gak op haar bankrekening had ontvangen, waar zij tevreden mee was.

Daarnaar gevraagd deelde het Gak de Nationale ombudsman mee dat het op 6 februari 2001 een beslissing had verzonden aan het Zweedse orgaan inzake sociale zekerheid, dat de beslissing aan verzoekster zou doorsturen.

5. Het Gak kan niet worden gevolgd in zijn standpunt omtrent de ongegrondheid van verzoeksters klacht. Niet alleen is het, zoals het Gak toegeeft, niet juist dat na 2 mei 2000, toen duidelijk was dat er niet aan de gevraagde gegevens over het laatst door verzoekster (of een soortgelijke werknemer) verdiende salaris was te komen, de aanvraag niet zo snel mogelijk werd afgewikkeld en dat hieraan kennelijk zelfs niet was gewerkt tot aan het

onderzoek door de Nationale ombudsman. Bovendien gaat een termijn van bijna acht jaar - van het voorjaar van 1993 tot 6 februari 2001 - voor de behandeling van een aanvraag om een arbeidsongeschiktheidsuitkering alle perken van zowel wettelijke normen als behoorlijkheidsnormen, ver te buiten. Het Gak heeft geen verklaring gegeven voor, noch is overigens duidelijk geworden waarom er tussen het moment van de aanvraag in het voorjaar van 1993 en 1996 niets is gedaan met de aanvraag, waarom het vervolgens drie jaar, tot juni 1999, heeft geduurd vooraleer het Gak de aanvraag opnieuw ter hand nam, en ten slotte waarom er sinds mei 2000 niets was ondernomen.

6. Evenmin is het juist dat het Gak verzoeksters brief van 23 november 1999 niet heeft beantwoord, noch haar op de hoogte heeft gesteld van zijn brieven aan de Försäkringskassan van 15 december 1999 en 29 maart 2000 en het antwoord van deze instantie van 2 mei 2000. De opmerking van het Gak dat er mogelijk telefonisch contact is opgenomen met verzoekster, acht de Nationale ombudsman niet relevant, nu ervan moet worden uit gegaan dat hiervan geen sprake is geweest, aangezien uit het dossier hierover in het geheel niets blijkt.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 15 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Göteborg, Zweden, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam.

Nadat verzoekster bij brief van 20 december 2000 aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster, die sinds 1966 in Zweden woont, kreeg op 15 december 1992 een ongeluk waardoor zij arbeidsongeschikt raakte. De Zweedse uitkeringsinstantie, de Försäkringskassan, verstrekke verzoekster in verband met haar leeftijd - zij was toen

62 jaar - een vervroegd ouderdomspensioen, en vroeg in het voorjaar van 1993 bij Gak Nederland BV, kantoor Amsterdam (verder: het Gak) voor verzoekster een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering aan.

Vervolgens heeft verzoekster in 1996 toen het Gak de Zweedse uitkeringsinstantie hierom had verzocht, het Gak via de Zweedse uitkeringsinstantie kopieën verschaffd van de aanstellingsbewijzen van haar voormalige werkgevers in Nederland.

2. Daarna ontving de Zweedse uitkeringsinstantie bij brief van 16 juni 1999 opnieuw bericht van het Gak, waarin het Gak verzocht om een medische rapportage door een orthopaedische arts.

3. Naar aanleiding hiervan ontstond in de daarop volgende maanden tot oktober 1999 een briefwisseling tussen verzoekster en het Gak, waarin de medische gesteldheid van verzoekster aan de orde was, omdat de aard en de mate van haar gebreken moesten worden vastgesteld.

Bij brief van 12 oktober 1999 schreef het Gak verzoekster:

"...Wij delen u mee dat de medische dienst u vanaf 15 december 1992 arbeidsongeschikt beschouwt. In hoeverre, voor welk percentage, u arbeidsongeschikt bent moet door de arbeidsdeskundige worden bepaald. Hij wil graag van u weten welke beroepen u de laatste vijf jaar heeft uitgeoefend en welke volledige opleidingen u heeft genoten. In ons dossier zit reeds informatie over de beroepen die u heeft uitgeoefend maar erg overzichtelijk is deze informatie voor ons nog niet.

De arbeidsdeskundige moet aan de hand van bovengevraagde informatie en het laatst door u verdiende salaris bepalen in hoeverre er bij u sprake is van een verlies aan verdien capaciteit. Uw laatst verdiende salaris wordt dan vergeleken met het salaris dat u, rekening houdend met uw beperkingen, nog kunt verdienen na 15 december 1992.

Dienaangaande vernemen wij graag van u met bewijsstukken hoe hoog het gemiddelde salaris van u was in de periode 15 december 1991 tot 15 december 1992. Graag ontvangen wij van u tevens een specificatie van dat salaris, dus een overzicht waaruit blijkt hoe hoog het bruto salaris was en of u in betreffende periode gratificaties heeft ontvangen (kerst-, vakantiegeld) en/of u heeft overgewerkt..."

4. Verzoekster reageerde op deze brief bij brief van 20 oktober 1999:

"...Naar aanleiding van de vragen van uw arbeidsdeskundige zal ik proberen u een zo uitvoerig mogelijke beschrijving te geven van de beroepen die ik in Zweden heb uitgeoefend. Van de aanstellingen, die ik in Nederland gehad heb, heeft u reeds een overzicht ontvangen. Ik neem aan, dat met de laatste vijf jaren die vijf jaren bedoeld worden, die aan het ongeluk voorafgingen. De werkelijke vijf laatste jaren ben ik gepensioneerd geweest.

Gedurende deze vijf jaar was ik aangesteld bij de sociale dienst in Göteborg. Het beroep, dat ik uitoefende heet "hemspråkstränare". (...)

Aangezien het aantal Nederlandse kinderen in Göteborg van jaar tot jaar varieert (...) kwam het voor, dat ik niet aan mijn aantal uren kwam. (...) Er werden mij dan vicariaten aangeboden op de dagverblijven als kleuterleidster. Ook heb ik een tijd gevicarieerd als SIA-consulent op een school voor kinderen met buitenlandse herkomst (...).

Zoals u waarschijnlijk al hebt begrepen is het salaris niet al te hoog. Gratificaties worden er in de gemeentelijke sociale dienst niet gegeven, en evenmin vakantiegeld. Onder de schoolvakanties had ik heel gewoon geen uren, dus ook geen loon. (...)

In mijn vrije tijd schreef ik korte artikelen (...). Ik kreeg betaald per artikel. (...)

Aangezien er in iedere brief, die ik van het GAK krijg wordt verondersteld, dat er een rehabilitatie mogelijk zou zijn geweest, zal ik U vertellen hoe het ongeluk verliep en hoe de rehabilitatie is verlopen.

(...)

Tenslotte zagen wij (verzoekster en haar echtgenoot; N.o.) in, dat wij er beter aan deden om ons huis (...) te verkopen en een comfortabele flat te huren. (...) Dit had echter tot gevolg, dat wij veel minder ruimte kregen en dus een heleboel moesten opruimen. Aangezien nu beide mijn man en ik gepensioneerd waren, hebben we een groot deel van ons oude archief over belasting, loonbriefjes e.d. weggegooid. Ik had er nooit aan gedacht, dat ik nog navraag daarnaar zou kunnen krijgen uit Nederland. Ik wist wel dat de Zweedse ziekenkas (de Zweedse uitkeringsinstantie; N.o.) een aanvraag had ingediend voor completering van mijn pensioen, volgens de regels van de EU, maar aangezien ik daarna alleen nog een heleboel kopieën van oude werkgevers had moeten inzenden en daarna niets meer had gehoord, nam ik aan, dat die zaak was afgewikkeld toen mijn rentezegels waren afgekocht. Die kopieën zond ik in 1996, op hun verzoek, naar onze ziekenkas opdat zij ze door konden zenden naar de "Nieuwe Algemene Bedrijfsvereniging" in Amstelveen (tegenwoordig het Gak; N.o.). Zelf had ik dus geen adres, waar ik inlichtingen kon vragen. Het gevolg is, dat ik U nu geen specificaties kan sturen van mijn inkomsten tussen 15 december 1991 en 15 december 1992. Het enige wat wij teruggevonden hebben is het

"Besluit om förtidspension", dus het besluit dat ik in het vervolg vervroegd pensioen zou krijgen. Daaruit blijkt, dat ik 26/40 ste deel van een normaal volkspensioen kreeg en dat ook de pensioentoeslag was gereduceerd tot 26/40 ste deel, aangezien ik geen veertig jaar in Zweden had gewoond en ook geen 30 jaar in Zweden werkzaam was geweest. Per telefoon werd mij toen meegedeeld, dat er een verzoek ter completering naar Nederland was gezonden, want dat ik volgens de EU-regels daar recht op zou hebben. (...)

De vraag wat betreft mijn opleiding kan ik heel vlug beantwoorden. (...)

Ik hoop, dat uw arbeidsdeskundige uit het bovenstaande zal kunnen begrijpen, dat het voor mij onmogelijk was om nog te werken. Niemand zou ook bereid geweest zijn om iemand, die al bijna 65 jaar is, nog eens te gaan omscholen..."

5. Het Gak schreef verzoekster op 9 november 1999:

"...Gezien de door de verzekeringsarts vastgestelde, toegestane belastbaarheid wordt u niet in staat geacht uw eigen functie te kunnen vervullen.

Rekening houdend met deze belastbaarheid, uw opleiding en ervaring wordt u ook niet in staat geacht andere arbeid te kunnen verrichten.

Dit is uitvoerig besproken met de verzekeringsarts. Hij gaat ermee accoord!

De uitkeringsafdeling zal daarom geadviseerd worden om uw uitkering te baseren op 80-100%.

De uiteindelijke beslissing over uw uitkering alsmede de juiste ingangsdatum wordt door het LISV genomen. De uitkeringsafdeling zal u daarvan bericht sturen..."

6. Vervolgens schreef het Gak op 16 november 1999 de volgende brief aan verzoekster:

"...Wij bedanken u voor uw toelichting in uw brief van 20 oktober jongstleden. Onze medische dienst heeft ons geadviseerd u voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt te beschouwen vanaf 15 december 1992. Vanaf 14 december 1993, na een wachttijd van 52 weken, heeft u recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. (...)

In uw brief schreef u dat u voor verschillende stadsdelen in Göteborg werkte maar dat u toch als loontrekkende kunt worden aangemerkt. Tevens schreef u af en toe artikelen voor de plaatselijke krant. Op het door de Zweedse collega's gestuurde aanvraagformulier noteert men dat u zelfstandige was en dat u 12000 Zweedse kronen verdiende per jaar. Het aanvraagformulier is in de Zweedse taal gesteld maar wij nemen aan dat dit uw inkomsten zijn die u als artikelschrijfster ontving?

Indien deze veronderstelling juist is moeten wij de hoogte van uw uitkering berekenen aan de hand van het laatstelijk door u verdiende salaris bij de Gemeente Göteborg. Wij

verzoeken u daarom nogmaals om te proberen bewijsstukken te verkrijgen van uw salaris. Wij zijn benieuwd naar het gemiddeld door u verdiende bruto salaris en de zogenaamde gratificaties, vakantiegeld en eventueel overwerkvergoeding..."

7. Verzoekster liet het Gak bij brief van 23 november 1999 weten dat zij de gevraagde stukken niet had kunnen bemachtigen.

8. Vervolgens wendde het Gak zich bij brief van 15 december 1999 tot de Zweedse uitkeringsinstantie en vroeg haar of zij de benodigde gegevens kon verstekken.

Het Gak schreef de uitkeringsinstantie op 29 maart 2000 met betrekking tot bovengenoemd verzoek nogmaals aan.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Gak Nederland BV

Het Gak reageerde bij brief van 1 februari 2001 als volgt op de klacht van verzoekster:

"...De aanvraag om en zgn. geprorateerde wao-uitkering is inmiddels min of meer afgerond. Het laatste facet waaraan nog aandacht geschonken moet worden, is de vaststelling van het wao-dagloon van betrokkene. Het wao-dagloon is bij de totstandkoming van een wao-uitkering van eminent belang; een wao-uitkering is immers in zeker zin een compensatie van een "verloren" inkomen uit arbeid.

Hiertoe is op 16 november 1999 informatie over haar loon in het jaar voorafgaande aan haar arbeidsongeschiktheid bij betrokkene zelf opgevraagd.

Als reactie op dit laatstgenoemd schrijven schreef betrokkene ons op 23 november dat zij niet meer beschikt over loongegevens, dat zij die bij haar laatste werkgever had opgevraagd en dat aldaar kennelijk niemand bereid was om haar op dit punt te helpen.

Er is vervolgens op 15 december aan het Zweedse orgaan inzake sociale zekerheid gevraagd naar een opgave van een salaris van een soortgelijke werknemer. Ná ontvangst daarvan zouden wij het dagloon wellicht bij benadering kunnen vaststellen.

Op 2 mei 2000 heeft het Zweedse orgaan laten weten dat zij niet beschikt over deze gegevens. De Zweedse collega's doen daarnaast de suggestie om bij betrokkene navraag te doen! Dit laatste is uiteraard niet gedaan, maar betrokkene is ook niet van het antwoord van het Zweedse orgaan op de hoogte gesteld, althans niet schriftelijk. Mogelijk is er sindsdien nog telefonisch contact met betrokkene geweest, maar daarvan is geen spoor in het dossier aangetroffen.

In ieder geval is het op dit moment zaak om een beslissing aangaande het dagloon te forceren; wij zullen dan ook het dagloon fixeren op de hoogte van de algemene grondslag van de waz (Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen; N.o.), vermeerderd met 8% vakantiegeld.

Behalve een beoordeling inzake het eventueel recht op een toeslag is het mogelijk om de aanvraag van betrokkene, uitgaande van de waz-grondslag als wao-dagloon, binnen één maand formeel en financieel af te ronden.

Behoudens het feit dat er ná 2 mei 2000 niet al teveel aan gevalsbehandeling verricht lijkt te zijn, achten wij de klacht als geheel niet gegrond..."

D. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen

Verzoekster deelde naar aanleiding van het verslag van bevindingen mee zich met de inhoud hiervan te kunnen verenigen. Verder liet zij weten dat zij op 13 maart 2001 een bedrag van het Gak op haar bankrekening had ontvangen, waar zij tevreden mee was.

E. Nadere informatie Gak Nederland BV

Daarnaar gevraagd, deelde het Gak vervolgens mee dat er op 6 februari 2001 een beslissing was verzonden naar het Zweedse orgaan inzake sociale zekerheid, dat de beslissing aan verzoekster zou doorsturen.