



Rapport

Datum: 22 juli 2002

Rapportnummer: 2002/218

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank, vestiging Rotterdam, afdeling AOW/Anw (hierna: de SVB), tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde in het geheel niet heeft gereageerd op haar aanvraag van 12 oktober 2001 voor een AOW-uitkering in verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd op 4 februari 2002 en evenmin op haar daarover gezonden herinneringsbrief van 8 februari 2002.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster is een gewezen luchtmachtmilitair (LUVA) met een invaliditeitsuitkering die sedert december 2000 woonachtig is in Spanje. Met het oog op het bereiken van de leeftijd van 65 jaar op 4 februari 2002 diende verzoekster per aangetekende brief van 12 oktober 2001 bij de Sociale verzekeringsbank (SVB) te Amstelveen (afdeling Aanvraag AOW-pensioen) een aanvraag in voor een pensioen op grond van de Algemene Ouderdomswet (AOW). Toen zij na het bereiken van de 65-jarige leeftijd nog niets van de SVB had vernomen zond zij eveneens per aangetekende post op 8 februari 2002 een herinneringsbrief met als bijlage een kopie van haar eerste verzoek naar de SVB, vestiging Rotterdam, omdat dat adres aan haar was opgegeven door het Abp te Heerlen en verzoekster zich ernstig zorgen begon te maken of zij eind februari 2002 wel de eerste betaling van de SVB zou ontvangen.

2. Aangezien de SVB ook niet reageerde op verzoeksters brief van 8 februari 2002 richtte zij zich ten einde raad met haar brief van 5 april 2002 tot de Nationale ombudsman. De klacht van verzoekster werd gelet op haar financiële belang direct in onderzoek genomen en op 17 april 2002 voor een reactie voorgelegd aan de directeur van de vestiging Rotterdam van de SVB. De SVB bevestigde bij brief van 19 april 2002 de ontvangst van de klacht van de Nationale ombudsman en deelde mee dat verzoekster zo spoedig mogelijk over het resultaat zou worden bericht.

3. Per fax van 17 mei 2002 liet verzoekster aan de Nationale ombudsman weten dat zij tot op dat moment nog niets van de SVB had ontvangen en dat haar financiële situatie daardoor steeds nijpender werd. Zij verzocht de Nationale ombudsman de SVB te bewegen tot een spoedbetaling van de achterstallige AOW-gelden inclusief vakantiegeld. Op 21 mei 2002 zocht de behandelend onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch contact met de SVB om te informeren naar het uitblijven van een reactie op de klacht van verzoekster. Navraag binnen de SVB-vestiging bracht aan het licht dat zowel de beide brieven van verzoekster van 12 oktober 2001 en 8 februari 2002 als de brief van de Nationale ombudsman van 17 april 2002 onbeantwoord waren blijven liggen.

De originele door verzoekster per aangetekende post verzonden brief van 12 oktober 2001 was overigens niet in verzoeksters dossier op de SVB-vestiging te Rotterdam terechtgekomen. Volgens een SVB-medewerker was die brief na ontvangst op het hoofdkantoor te Amstelveen vermoedelijk binnen de SVB-organisatie zoekgeraakt.

Om spoedig tot een eerste betaling te kunnen komen, werd de afspraak gemaakt dat verzoekster per fax het aanvraagformulier voor het AOW-pensioen zou ontvangen met het verzoek dit per omgaande ingevuld te retourneren. Na ontvangst van het originele aanvraagformulier zou tot definitieve vaststelling van de uitkering worden overgegaan.

4. Op 23 mei 2002 zond verzoekster een fax aan de Nationale ombudsman waarin zij aangaf dat zij op 22 mei 2002 een aanvraagformulier voor het AOW-pensioen van de SVB had ontvangen en dat zij dit formulier op 23 mei 2002 ingevuld per fax had teruggezonden. Ook berichtte zij in deze fax dat zij de schade die zij als gevolg van de nalatigheid van de SVB had geleden op de SVB zou verhalen, tenzij zij de achterstallige betalingen alsnog binnen een week zou ontvangen en de betaling vanaf de maand juni 2002 genormaliseerd zou verlopen.

5. Bij brief van 24 mei 2002 deelde de SVB aan de Nationale ombudsman mee dat er op basis van het per fax terugontvangen aanvraagformulier op 24 mei 2002 een voorlopige beslissing inzake de toekenning van het AOW-pensioen naar verzoekster was gezonden, dat een definitieve toekenningsbeslissing op zeer korte termijn zou volgen en dat het pensioen vanaf februari 2002 aan haar was betaald. Voor de late toekenning bood de SVB verontschuldiging aan.

II. Beoordeling

1. In verband met het bereiken van de 65-jarige leeftijd op 4 februari 2002 heeft verzoekster op 4 februari 2002 bij de Nationale ombudsman geklaagd over het uitblijven van een reactie van de Sociale verzekeringsbank (SVB) op haar aanvraag van 12 oktober 2001 voor een AOW-pensioen en op haar daarover gezonden herinneringsbrief van 8 februari 2002. Door een aanvraag voor een ouderdomspensioen bij de SVB in te dienen, heeft verzoekster voldaan aan één van de eisen die de wet stelt. In artikel 14, eerste lid, van de Algemene Ouderdomswet (AOW; zie Achtergrond) staat dat de SVB een ouderdomspensioen op aanvraag toekent. Voor het afgeven van een beschikking op grond van de AOW heeft de SVB op grond van gestelde in artikel 51, eerste en tweede lid, van de AOW (zie Achtergrond) een redelijke termijn welke in ieder geval is verstreken als er binnen acht weken na de aanvraag nog geen beslissing is afgegeven.

Volgens het derde lid kan de termijn van acht weken met een redelijke termijn worden verlengd als de beschikking niet binnen acht weken kan worden afgegeven. In het geval dat de SVB voor het afgeven van de beschikking informatie nodig heeft van een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet binnen de redelijke termijn

van het eerste en tweede lid kan worden afgegeven, kan deze termijn op grond van artikel 51, vierde lid, van de AOW worden verlengd met ten hoogste zes maanden. Als de SVB de langere termijn van het derde of het vierde lid nodig heeft, moet de SVB de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis stellen.

2. Hoewel verzoekster woonachtig is in Spanje, is niet gebleken dat de SVB voor de beoordeling van haar aanvraag een langere termijn nodig had dan de redelijke termijn van acht weken. Hiermee staat vast dat de SVB op verzoeksters aanvraag voor een AOW-pensioen van 12 oktober 2001 vóór de ingangsdatum van de uitkering (1 februari 2002) een beschikking had moeten kunnen afgeven. Dat laatste is echter niet gebeurd. Verzoeksters originele aanvraag van 12 oktober 2001 is weliswaar ontvangen door de SVB, maar niet bij de behandelend afdeling op de vestiging Rotterdam terechtgekomen. Haar daarover gezonden herinneringsbrief van 8 februari 2002 met als bijlage een kopie van de aanvraag van 12 oktober 2001 is zonder nadere actie van de kant van de SVB bij de SVB blijven liggen. Dit is niet juist. Het had op de weg van de SVB gelegen om naar aanleiding van de brief van 8 februari 2002 direct actie te ondernemen. Voorts is het onbegrijpelijk dat ook nadat de Nationale ombudsman verzoeksters klacht aan de SVB had voorgelegd en de SVB in reactie daarop op 19 april 2002 toezegde dat verzoekster spoedig zou worden bericht, elke actie van de zijde van de SVB uitbleef.

Pas nadat de behandelend onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman op 21 mei 2002 de SVB nogmaals had geattendeerd op het uitblijven van een beslissing op verzoeksters aanvraag, werd de eerste daadwerkelijke actie van de SVB richting verzoekster ondernomen.

Hoewel de SVB vervolgens het AOW-pensioen van verzoekster op voortvarende wijze op de rails heeft gezet, doet dat niets af aan de onjuistheid van haar handelwijze tot op dat moment.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond.

Onderzoek

Op 10 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 5 april 2002, van mevrouw W. te Moraira-Teulada Alicante (Spanje), met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank, vestiging Rotterdam, op 17 april 2002 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.

Verzoekster en de Sociale Verzekeringsbank deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

informatieoverzicht

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

1. Brief van verzoekster d.d. 12 oktober 2001 aan de SVB te Amstelveen.
2. Brief van verzoekster d.d. 8 februari 2002 aan de SVB te Rotterdam.
3. Verzoekschrift van verzoekster d.d. 5 april 2002 aan de Nationale ombudsman.
4. Ontvangstbevestiging van de klachtopening d.d. 19 april 2002 van de SVB te Rotterdam.
5. Fax van verzoekster d.d. 17 mei 2002 aan de Nationale ombudsman.
6. Telefoongesprek d.d. 21 mei 2002 tussen een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman de SVB.
7. Fax van verzoekster d.d. 23 mei 2002 aan de Nationale ombudsman.
8. Reactie van de SVB d.d. 24 mei 2002 op de klachtopening.
9. Telefoongesprekken d.d. 3 en 5 juni 2002 tussen een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman en de SVB.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling

Achtergrond

Algemene Ouderdomswet (Wet van 31 mei 1956, Stb. 281)

Hoofdstuk III. Het ouderdomspensioen en de toeslag

§ 2. Toekenning, ingang, intrekking, herziening en betaling van het ouderdomspensioen

Artikel 14, eerste lid:

“Het ouderdomspensioen alsmede een verhoging van het ouderdomspensioen wordt op aanvraag toegekend door de Sociale verzekeringsbank.”

Hoofdstuk VII. Bepalingen in verband met de Algemene wet bestuursrecht en het beroep in cassatie

Artikel 51

“1. Een beschikking op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.

4. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet binnen acht weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld.”