



Rapport

Datum: 2 juni 2004

Rapportnummer: 2004/206

Klacht

Verzoeker (woonachtig in Marokko) klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB), kantoor Leiden, de kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op een voor hem onbekend rekeningnummer heeft gestort, waardoor hij die kinderbijslag niet heeft ontvangen.

Beoordeling

1. Verzoeker (woonachtig in Marokko) klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank (SVB), kantoor Leiden, in juni 2003 de kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op een voor hem onbekend rekeningnummer heeft gestort, waardoor hij die kinderbijslag niet heeft ontvangen.

2. De aan verzoeker toegekende kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 is overgemaakt op rekeningnummer X. Dit rekeningnummer staat niet op naam van verzoeker en/of zijn echtgenote doch behoort tot een derde, te weten de heer E. Gezien hetgeen de SVB in reactie op de klacht naar voren heeft gebracht, wordt het er voor gehouden dat dit rekeningnummer niet door verzoeker aan de SVB is opgegeven als rekeningnummer waarop de kinderbijslag kon worden betaald. In dit verband is met name van belang dat de SVB aangeeft dat uit de stukken van het dossier niet naar voren komt dat bedoeld nummer door verzoeker aan de SVB is doorgegeven. Op dit punt beaamt de SVB dat het hem niet duidelijk is hoe de SVB aan het rekeningnummer komt waarop de onderhavige bedragen aan kinderbijslag zijn gestort, en dat dat mogelijk ook niet meer duidelijk zal worden. Eveneens wordt door de SVB in dit verband gewezen op het feit dat de SVB niet voortvarend heeft gehandeld ten aanzien van de fax van verzoeker van 17 maart 2003 waarin hij als rekeningnummer Z opgeeft. Het is dan ook terecht dat de SVB heeft aangegeven de klacht gegrond te achten.

3. Niettegenstaande hetgeen onder 2. is overwogen, stelt de SVB zich op het standpunt dat de onderhavige bedragen door hem nog niet retour zijn ontvangen, en dat niet beoordeeld kan worden of verzoeker de bedragen al dan niet heeft ontvangen. De SVB geeft aan dat het feit dat betalingen van kinderbijslag niet zijn geretourneerd, een reden is om niet over te gaan tot hernieuwde betaling van kinderbijslag als door gerechtigde wordt aangegeven dat een bedrag niet is ontvangen.

4. Dit standpunt van de SVB kan de toets der kritiek niet doorstaan. Niet ter discussie staat dat de SVB de voor verzoeker bestemde kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 niet aan verzoeker heeft betaald. Immers, het bankrekeningnummer waarop de kinderbijslag is gestort, stond niet ten name van verzoeker en/of zijn echtgenote, maar ten name van een derde. Nu verzoeker heeft gesteld dat hij de onderhavige bedragen aan kinderbijslag niet heeft ontvangen en hij de derde, de heer E.,

niet kent, dit laatste door de SVB niet, althans niet gemotiveerd, is weersproken en ook anderszins geen feiten of omstandigheden zijn gebleken die maken dat aan verzoekers stelling moet worden getwijfeld, moet het er voor worden gehouden dat verzoeker niet is gebaat door de betaling aan die derde, onbevoegde ontvanger.

Ingevolge het bepaalde in het eerste lid van artikel 6:34 Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond) kan de SVB verzoeker alleen tegenwerpen dat hij met de storting op de rekening van de derde, de heer E., bevrijdend heeft betaald indien hij op redelijke gronden heeft mogen aannemen dat de ontvanger van de betaling daartoe gerechtigd was of dat uit andere hoofde aan hem of haar moest worden betaald. Gelet op het vorenoverwogene (met name onder 2.) is van die situatie geen sprake. Een en ander leidt tot de conclusie dat de SVB met de storting van de aan verzoeker toekomende bedragen aan kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 op het rekeningnummer van een derde niet bevrijdend heeft betaald. Het is dan ook niet juist dat de SVB niet bereid is om de onderhavige bedragen aan kinderbijslag alsnog aan verzoeker te betalen. Dit geeft aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

AANBEVELING

De Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 alsnog aan verzoeker wordt betaald.

Bij brief van 6 oktober 2004 liet de Sociale verzekeringsbank de Nationale ombudsman weten dat het genoemde bedrag aan kinderbijslag nogmaals betaalbaar zal worden gesteld aan verzoeker.

Onderzoek

Op 16 september 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 8 september 2003, van de heer A. te Nador (Marokko), met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank

te Amstelveen, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank 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 Sociale verzekeringsbank berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Naar aanleiding van een door verzoeker op 5 augustus 2003 ingediende klacht schreef de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, verzoeker op 13 augustus 2003 het volgende:

“...Uw klacht heeft betrekking op het feit dat u de kinderbijslag over het 4e kwartaal van 2002 tot en met het 2e kwartaal van 2003 nog niet heeft ontvangen.

(...)

Uw klacht acht ik gegrond.

In antwoord op uw klachtbrief kan ik u in algemene zin meedelen dat wij inmiddels meerdere reacties hebben ontvangen van mensen die in Marokko woonachtig zijn en die hun pensioen of kinderbijslag nog niet hebben ontvangen, ondanks dat dit wel door de Sociale Verzekeringsbank is uitbetaald. Deze reacties waren voor ons aanleiding om een nader onderzoek in te stellen naar de oorzaak van het misgaan cq vertraging oplopen van het betaalverkeer tussen Nederland en Marokko. Tot op heden is ons de exacte oorzaak van dit probleem nog niet geheel duidelijk geworden. Inmiddels hebben wij wel adequate maatregelen genomen om de hierdoor ontstane vertragingen van de uitbetaling van het pensioen cq de kinderbijslag zo snel mogelijk op te kunnen lossen.

Wij zijn ons er wel degelijk van bewust dat dit probleem heel vervelend is voor onze Marokkaanse cliënten. Wij doen er dus alles aan om dit probleem zo spoedig mogelijk op te lossen. Voor het veroorzaakte ongemak bieden wij onze cliënten hiervoor onze oprechte excuses aan.

Ik heb uw dossier bestudeerd en vastgesteld dat wij uw kinderbijslag over het 4e kwartaal van 2002 op 24 december 2002 naar uw rekeningnummer hebben overgemaakt. Tengevolge van de hierboven vermelde problemen hebben wij dit kwartaal op 19 mei 2003 teruggestort gekregen. Op 10 juni 2003 hebben wij dit kwartaal opnieuw en nu naar uw rekeningnummer X overgemaakt. Uw kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003 hebben wij op 25 juni 2003 eveneens naar dit rekeningnummer overgemaakt.

De kinderbijslag over het 1e kwartaal van 2003 hebben wij op 26 maart 2003 overgemaakt naar rekeningnummer Y. Op dit rekeningnummer was aanvankelijk ook uw kinderbijslag over het 4e kwartaal van 2002 gestort. Uw kinderbijslag over het 1e kwartaal van 2003 hebben wij tot op heden nog niet retour gekregen.

Met betrekking tot uw verzoek om uw rekeningnummer te willen wijzigen deel ik u mee, dat wij de u toekomende kinderbijslag over het 3e kwartaal van 2003 conform uw verzoek zullen overmaken op rekeningnummer Z...”

2. Verzoeker wendde zich bij brief van 8 september 2003 tot de Nationale ombudsman om reden dat hij niet tevreden was over de wijze waarop de SVB zijn klacht van 5 augustus 2003 had afgehandeld. Met name was verzoeker niet tevreden over het feit dat de aan hem toekomende kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003 door de SVB is gestort op een rekeningnummer dat niet staat op naam van hem en/of zijn echtgenote, en dat hem onbekend is. Hierdoor had verzoeker - naar hij aangaf - de kinderbijslag nog niet ontvangen.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

Voorts voerde verzoeker in zijn verzoekschrift van 8 september 2003, nog het volgende aan:

“...ik heb tot heden **NOG NIET** mijn kinderbijslag over het 4e kwartaal 2002 en het 2e kwartaal 2003 ontvangen.

Ik heb wel de kinderbijslag over het 1e kwartaal 2003 ontvangen op mijn bankrekeningnummer Y **maar het 4e kwartaal 2002 en het 2e kwartaal 2003 waren overgemaakt op een bankrekeningnummer die niet van mij is en ook niet van mijn echtgenote, rekeningnummer X is voor mij en voor mijn echtgenote ONBEKEND**, en hieronder het bankrekeningnummer van **mijn echtgenote waarop wilde ik en wil ik altijd dat de kinderbijslag wordt gestort: Z bij de banque populaire te Al Hoceima in Marokko.**

(...)

Ik wil graag mijn kinderbijslag over het 4e kwartaal 2002 en het 2e kwartaal 2003 binnenkort ontvangen op het rekeningnummer van mijn echtgenote..."

Daarnaar gevraagd liet verzoeker aanvullend weten dat bankrekeningnummer X niet van hem of zijn echtgenote is, maar (volgens informatie van de bank) van iemand anders, te weten de heer E. Hij gaf aan deze laatste persoon niet te kennen. Verzoeker merkte op niet te begrijpen dat de SVB de kinderbijslag over het 4e kwartaal 2002 en het 2e kwartaal 2003 op bankrekeningnummer X had overgemaakt.

C. Standpunt Sociale Verzekeringsbank

In reactie op de klacht deelde de SVB bij brief van 3 februari 2004 het volgende mee:

"...1. Storting op rekeningnummer X

(...) is door de Sociale Verzekeringsbank aangegeven dat een bedrag aan kinderbijslag op (bankrekeningnummer X; N.o.) is overgemaakt. Ten tijde van betaling van de kinderbijslag voor het vierde kwartaal 2002 was bovenstaand rekeningnummer nog niet bekend bij de Sociale Verzekeringsbank.

De eerste maal is de kinderbijslag voor het vierde kwartaal 2002 overgemaakt op rekeningnummer Y. Nu de betaling retour is gekomen en eerst in juni 2003 voor de tweede maal is overgemaakt, is het bedrag voor zowel het vierde kwartaal 2002 als het tweede kwartaal 2003 op (rekeningnummer X; N.o.) overgemaakt, nu dit rekeningnummer bekend was bij de Sociale Verzekeringsbank ten tijde van de (her)betaling in juni 2003.

De reden die is gelegen in het betaalbaar stellen van kinderbijslag op een rekeningnummer waarvan door verzoeker (...) is aangegeven dat het niet het juiste nummer is, is momenteel (nog) niet voorhanden. (...)

2. Storting kinderbijslag vierde kwartaal 2002 en tweede kwartaal 2003

Zoals door de Sociale Verzekeringsbank (...) is aangegeven, zijn de in aanhef genoemde kwartalen overgemaakt op een ander rekeningnummer dan de kinderbijslag over het derde kwartaal van 2003. Zoals onder 1 reeds is aangegeven, is informatie over de reden van betaling op een ander rekeningnummer dan door verzoeker is aangegeven, nog niet voorhanden.

Indien een betaling door de Sociale Verzekeringsbank retour wordt ontvangen, tracht de Sociale Verzekeringsbank de kinderbijslag opnieuw te betalen. Op dit moment zijn de bedragen nog niet retour gestort. Wij kunnen (...) dan ook nog niet mededelen of de Sociale Verzekeringsbank de genoemde kwartalen nogmaals overmaakt aan verzoeker.

3. Maatregelen om problemen in het betaalverkeer met Marokko op te lossen

Nadat kenbaar is geworden dat zich problemen voordeden met betalingen aan gerechtigden in Marokko, heeft de Sociale Verzekeringsbank formulieren gestuurd waarop door gerechtigden het juiste bankrekeningnummer kon worden opgegeven. Dit formulier is door verzoeker aan de Sociale Verzekeringsbank geretourneerd, waardoor de kinderbijslag voor het derde kwartaal 2003 op het juiste rekeningnummer is overgemaakt.

Conclusie

Gezien het feit dat de Sociale Verzekeringsbank niet kan voorzien in eenduidige informatie voor het feit dat betaling in juni 2003 op een ander rekeningnummer heeft plaatsgevonden dan de betaling van kinderbijslag voor het eerste kwartaal van 2003 en het feit dat de Sociale Verzekeringsbank niet voortvarend heeft gehandeld ten aanzien van de verwerking van het gewijzigde rekeningnummer (Z) van verzoeker, kan naar de mening van de Sociale Verzekeringsbank leiden tot gegrondverklaring van de klacht..."

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman verstrekke de SVB bij brief van 4 maart 2004 een aanvullende reactie op de klacht:

"...1. Storting op rekeningnummer X

De Sociale Verzekeringsbank moet u helaas mededelen dat de conclusie die u heeft getrokken juist is. Uit de stukken uit het dossier van verzoeker komt niet naar voren dat een ander rekeningnummer is doorgegeven.

(vorenbedoelde conclusie van de Nationale ombudsman luidt: "Zie ik het goed, dat het u niet duidelijk is hoe de SVB aan het rekeningnummer komt waarop de bedragen voor kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en tweede kwartaal 2003 medio 2003 zijn gestort (rekeningnummer X) en dat u dat mogelijk niet meer duidelijk zal worden?"; N.o.).

2. Wijziging rekeningnummer

De Sociale Verzekeringsbank heeft op 8 augustus 2002 een formulier ontvangen waarop door verzoeker het rekeningnummer Y is opgegeven. Middels de fax van 17 maart 2003 heeft verzoeker gemeld dat zijn rekeningnummer Z is. (...)

3. Versturen van formulieren i.v.m. problemen omtrent het betalingsverkeer

Nadat kenbaar is geworden dat zich problemen voordeden met betalingen aan gerechtigden in Marokko, heeft de Sociale Verzekeringsbank formulieren gestuurd waarop door gerechtigden het juiste bankrekeningnummer kon worden opgegeven. Dit formulier is door verzoeker aan de Sociale Verzekeringsbank per fax van 17 maart 2003 overgelegd, waardoor de kinderbijslag voor het derde kwartaal op het juiste rekeningnummer is overgemaakt.

Daarnaast zijn kinderbijslaggerechtigden in Marokko medio juli 2002 op de hoogte gebracht van de belangrijkheid van juiste en volledige bankrekeningnummers, nu de Sociale Verzekeringsbank van huisbankier is veranderd. Dit is het formulier dat door verzoeker in augustus 2002 aan de Sociale Verzekeringsbank is toegezonden.

4. Betaling kinderbijslag voor het derde kwartaal 2003

De betaling van de kinderbijslag voor het derde kwartaal 2003 heeft plaatsgevonden op 25 september 2003. (...)

5. Betaling kinderbijslag voorafgaand aan het vierde kwartaal 2002

Zoals hiervoor uiteen is gezet, heeft verzoeker op 8 augustus 2002 middels het daarvoor bestemde formulier zijn rekeningnummer aan de Sociale Verzekeringsbank kenbaar gemaakt. De kinderbijslag voor het derde kwartaal 2002 is op dit rekeningnummer overgemaakt. (...)

6. Herbetaling kinderbijslag

In het dossier van verzoeker zijn door de Sociale Verzekeringsbank na juni 2003 tot op heden geen betalingen retour ontvangen. Niet beoordeeld kan worden of verzoeker de bedragen al dan niet heeft ontvangen. Het feit dat betalingen van kinderbijslag niet zijn geretourneerd, is voor de Sociale Verzekeringsbank een reden om niet over te gaan tot betaling van kinderbijslag over het vierde kwartaal 2002 en het tweede kwartaal 2003. De Sociale Verzekeringsbank kan niet nogmaals over gaan tot betaling van kinderbijslag als door gerechtigde wordt aangegeven dat een bedrag niet is ontvangen..."

Achtergrond

Burgerlijk Wetboek

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:34, eerste lid:

"De schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, kan aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de prestatie gerechtigd was of dat uit anderen hoofde aan hem moest worden betaald."