



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) haar uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) later dan gebruikelijk en zonder haar op adequate wijze te informeren over de reden, heeft uitgekeerd. Hierdoor heeft verzoekster van haar Franse bank een boete opgelegd gekregen. Het UWV weigert de door verzoekster gemaakte kosten te vergoeden.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontvangt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Zij woont in Frankrijk.

In januari 2009 ondervond verzoekster problemen met de uitbetaling van haar WAO-uitkering. Normaliter wordt de uitkering van verzoekster altijd voor de 15e van de maand op haar Franse bankrekening gestort. In januari 2009 ontving verzoekster haar uitkering op 25 januari.

2. Op 29 januari 2009 dienden verzoekster en haar echtgenoot schriftelijk een klacht in bij het UWV. Zij gaf aan dat zij, door de handelwijze van het UWV, schade had geleden en zij verzocht het UWV de geleden schade van € 84 te vergoeden. De schade was volgens verzoekster ontstaan door het feit dat de Franse bank van verzoekster, de Credit Agricole te Barjac, boetes (ter grootte van € 70) had opgelegd voor het hebben van een negatief saldo op de bankrekening alsmede door de diverse telefoongesprekken die verzoekster naar aanleiding van de late uitbetaling met het UWV heeft moeten voeren. Ook had verzoekster reiskosten moeten maken voor het geven van een uitleg bij de Franse bank. Verzoekster stelde dat het UWV haar niet op de hoogte had gebracht van het feit dat de WAO-uitkering later dan gebruikelijk zou worden overgemaakt. Het UWV correspondeert gebruikelijk met de cliënt als er iets wijzigt.

3. Bij brief van 13 februari 2009 gaf het UWV een reactie op verzoeksters klacht. Het UWV gaf hierin aan dat het, naar aanleiding van een signaal van het klantcontactcentrum op 21 januari 2009 dat de uitkering van verzoekster nog niet was ontvangen, telefonisch contact met verzoekster had opgenomen. Aan verzoekster was medegedeeld dat de Bank of America vanwege een technisch probleem verzoeksters uitkering niet kon overmaken. De uitkering zou daarom op 22 januari 2009 telefonisch worden overgemaakt. Het UWV gaf verder aan dat het inderdaad gebruikelijk is om ingrijpende wijzigingen door te geven aan

uitkeringsgerechtigden maar dat het verlate betalingen of zelfs het niet ontvangen van uitkeringen niet altijd zelf in handen heeft. Het UWV liet verder weten dat het voor verzoekster wellicht handig is dat haar maandelijkse uitkering gewoonlijk op de 14e van de maand plaatsvindt, maar dat er geen sprake is van een recht als zodanig. Het UWV stelde verder correct en voorkomend gehandeld te hebben. Van een te late uitbetaling van de uitkering zou geen sprake zijn en daarom heeft verzoekster volgens het UWV geen schade door toedoen van het UWV ondervonden. Ook liet het UWV weten dat elke uitkeringsgerechtigde zo af en toe kosten moet maken om zijn of haar belang te dienen.

Verzoekster klacht werd ongegrond geacht.

Het verzoek tot vergoeding van de schade van € 84 werd door het UWV afgewezen.

4. Bij brieven van 18 en 27 februari 2009 schreef (de echtgenoot van) verzoekster opnieuw het UWV aan met de mededeling dat de uitbetaling van de WAO-uitkering ook in de maand februari 2009 niet correct was verlopen. Verzoekster stelde dat zij en haar echtgenoot naar aanleiding hiervan wederom meermalen telefonisch contact met het UWV hadden opgenomen, maar geen eenduidig antwoord kregen op hun vragen. Verzoekster benadrukte dat het rood staan bij de Franse bank wordt afgestraft met een boete van € 10 per dag plus de verplichting een uitleg te geven over het rood staan. Verzoekster voelde zich zeer beschaamd omdat ze nog nooit een probleem met de bank had gehad. Opnieuw werd het UWV verzocht om coulance te betrachten en de gemaakte kosten van € 84 te vergoeden.

5. Het UWV antwoordde bij brief van 5 maart 2009 niet te zullen terugkomen op het eerder ingenomen standpunt (zoals verwoord in de brief van 13 februari 2009) wat inhield dat niet zou worden overgegaan tot het vergoeden van de door verzoekster gemaakte kosten van € 84.

6. Op 9 maart 2009 wendde verzoekster zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat tot januari 2009 de uitbetaling van haar WAO-uitkering door het UWV nooit tot problemen had geleid, maar dat in de maanden januari en februari 2009 de WAO-uitkering, zonder opgaaf van redenen, in plaats van op de 14e van de maand wat gebruikelijk was, pas aan het einde van de desbetreffende maand was ontvangen. Verzoekster stelde daarbij geen eenduidig antwoord te hebben gekregen op haar vragen. Daarbij zou het UWV zich te makkelijk hebben verscholen achter de fout van de Bank of America, terwijl het UWV naar de mening van verzoekster eindverantwoordelijk is voor een correcte uitbetaling. Verzoekster gaf verder aan slechts de door haar gemaakte kosten van het UWV te willen terugontvangen.

7. Bij e-mailbericht van 7 april 2009 werd het onderzoek naar verzoeksters klacht geopend. Het onderzoek richtte zich enerzijds op de vraag waarom de uitkering over de maanden januari en februari 2009 later dan gebruikelijk aan verzoekster werd uitbetaald, anderzijds

op het feit dat het UWV de geleden schade weigerde te vergoeden. Ook werden aan het UWV enkele nadere vragen voorgelegd.

8. Op 15 april 2009 werd van het UWV een reactie ontvangen. Het UWV gaf aan dat er bij de Bank of America in de verzameling van cijfers 'waarschijnlijk iets niet goed is verlopen'. De Bank of America verzorgt de uitbetaling van de uitkering. In de administratie van de Bank of America zou ergens een hapering zijn ontstaan. De invloed van het UWV op deze hapering was volgens het UWV nihil. Volgens het UWV was niet helder te krijgen waarom de Bank of America problemen ondervond met de uitbetaling. Het UWV constateerde dat niet kon worden gesproken van een fout. De uitkering was later betaald dan gebruikelijk, maar nog wel tijdig in de betreffende maand, aldus het UWV. Over het vergoeden van de kosten meldde het UWV dat het feit dat een buitenlandse bank aan een uitkeringsgerechtigde extreem hoge kosten berekent als sprake is van een negatief banksaldo, voor het UWV geen reden is om tot vergoeding van kosten over te gaan.

9. Bij brief van 27 april 2009 werden nadere vragen voorgelegd aan het UWV. Het UWV werd onder meer verzocht aan te geven op welke wijze de Bank of America was bevestigd over de problemen met de uitbetalingen. Omdat het UWV had aangegeven dat de uitbetaling van de uitkering op een vaste datum geen recht is, werd het UWV gevraagd te reageren op informatie die het UWV in 2007 in een dossier aan de Nationale ombudsman had verstrekt over WAO-betalingen, te weten dat het UWV wettelijk verplicht zou zijn te betalen tussen de 10e en de 15e van de maand. Met de brief van 27 april 2009 werd de desbetreffende informatie als bijlage meegezonden.

10. Op 6 mei 2009 werd een reactie van het UWV ontvangen. Het UWV gaf onder meer aan dat het onmiddellijk na het eerste signaal van de Bank of America (dat er niet tijdig kon worden uitgekeerd) was overgegaan tot een andere wijze van uitbetalen, waardoor ruimschoots voor het einde van de maand de uitkering op de rekening van verzoekster was gestort. Het UWV stelde dat het feit dat verzoekster haar financiële verplichtingen had georganiseerd op een wijze waarbij kennelijk geen mogelijkheid van verstoring of vertraging was ingebouwd, niet aan het UWV viel te verwijten. Het UWV verklaarde dat een aantal medewerkers van de uitkeringsafdeling dagelijks contact met de Bank of America onderhoudt en dat er om de paar weken een zogenaamde Conference-call met de Bank of America plaatsvindt. Hierbij worden meer algemene zaken besproken. Verder wees het UWV erop dat in de correspondentie met uitkeringsgerechtigden wel wordt aangegeven dat tussen de 10e en de 15e van de maand wordt uitbetaald maar dat men hieraan geen rechten kan ontleen. Het UWV reageerde op de bijgevoegde informatie uit 2007 als volgt:

"Met betrekking tot uw opmerking over het aangehaalde voorlopig bericht (...) kan ik u mededelen dat dit bericht niet correct is. Hier is sprake van een misverstand. Er is geen recht op een uitkering op de 15e. Dit is niet op enig artikel in de WAO gebaseerd.

Kortom, er is in dit geval in strikte zin niet te laat betaald, er is iets later maar wel op tijd betaald. Er is daarom geen enkele reden het gevolg van de strakke financiële planning van onze klant te compenseren."

11. Omdat de Nationale ombudsman zich nog niet voldoende geïnformeerd achtte met de reactie van het UWV werden opnieuw nadere vragen voorgelegd aan het UWV. De Nationale ombudsman wees het UWV erop dat op de website van het UWV staat vermeld dat de uitkering uiterlijk op de 15e van de maand wordt uitbetaald en dat het 'klanten' ruim op tijd laat weten als de betaaldatum verandert of is uitgesteld.

12. Op 8 juni 2009 werd een aanvullende reactie van het UWV ontvangen. Het UWV gaf onder meer het volgende aan:

"Natuurlijk mag de klant erop vertrouwen, dat een betaling binnen de gestelde termijn betaald wordt, en als dat omstreeks de 15e van elke maand gebruikelijk is, dan is het logisch als de klant zich hierop voorbereidt.

De informatie, die op de site van UWV over dit onderwerp wordt vermeld, is dan ook een afspiegeling van de werkelijkheid van alledag. En zoals dat ook in het dagelijks leven verloopt, zijn er wel eens momenten dat het onverwacht toch anders gaat dan geschetst of bedoeld. Echter, aan informatie op internet of in brochures kan (verzoekster; N.o.) geen rechten ontleen.

Het enige juridische houvast, dat de klant heeft ten opzichte van het moment van uitbetaling van de uitkering, is de al eerder genoemde bepaling over de periodiciteit van de uitkering: de uitkering wordt maandelijks vastgesteld, en het ligt in de rede om per afzonderlijke maand te betalen in de maand waarop de vaststelling ook betrekking heeft.

Op het eerste moment van melding van het uitblijven van de uitkering door (verzoekster; N.o.) was het ons totaal onbekend als zou er een probleem zijn ontstaan; er was immers geen wijziging in de vaststellingsgegevens van betrokkene in onze administratie doorgevoerd en ook van de uitvoerende bank, de Bank of America (BofA), hadden we vooraf nog geen signaal gekregen als zou er iets niet helemaal goed verlopen met de uitkering van (verzoekster; N.o.). Er was dus geen enkele reden voor een waarschuwing richting (verzoekster; N.o.).

Toen inderdaad bleek, dat in de administratie van de BofA door nog steeds onbekende oorzaak een kink in de kabel was ontstaan is o.i. zeer adequaat en voortvarend gehandeld door de uitkering per telefoon over te laten maken. Hierdoor werd de vertraging tot een minimum beperkt.

Naar ons oordeel is (verzoekster; N.o.) in alle stadia van deze kwestie naar behoren op de hoogte gehouden.

Overigens, de samenwerking met de BofA heeft de volgende instrumenten opgeleverd en afspraken:

- Enkele medewerkers van de afdeling BZ hebben de mogelijkheid om in het betaalsysteem van de BofA te kijken.
- De BofA meldt spontaan als er problemen opdoemen met bepaalde uitkeringen, groepen klanten of in landen. Door de snelheid van melden van de stagnatie door (verzoekster; N.o.) is het echter niet gekomen tot een melding van een eventueel probleem door de BofA. We weten dan ook niet of de kink in de kabel bij de BofA wel of niet tot een waarschuwing zou hebben geleid.

(...)

De gegevens, die nodig zijn om een uitkering van vaststelling (door UWV) tot uitbetaling (door de BofA) te geleiden, bestaan niet uitsluitend uit de gegevens uit onze eigen administratie betreffende de klant, maar ook de BofA voegt eigen coderingen toe. En zelfs de ontvangende bank van de klant kan zelfstandig "achter de schermen" van alles veranderen. Vrijwel nooit heeft zoiets grote gevolgen voor de overmaking van de uitkering, maar in een enkel geval kan dat toch tot een onvoorziene stagnatie leiden. Ook nu weten we (UWV én de BofA) niet precies wat er ingeval van die twee betalingen verkeerd is gegaan. Door snel optreden onzerzijds is er voor (verzoekster; N.o.) geen onaanvaardbare situatie c.q. schade ontstaan.

Tot slot nog twee opmerkingen.

1. Elke klant, die met behoud van uitkering naar het buitenland vertrekt, zal zich toch wel realiseren, dat tal van zaken en omstandigheden aldaar iets anders zijn of kunnen uitpakken dan in Nederland. Overmaking van uitkering van de Nederlandse rekening van het UWV naar de Nederlandse rekening van de klant mag dan wel snel verlopen, en soms zal dat 'over de grens' nagenoeg even snel gaan, maar het is wellicht toch wel raadzaam om met meer onverwachte dingen rekening te houden dan men in Nederland gewoon was.
2. Als de uitkering bijna altijd op een bepaalde datum ontvangen wordt, dan is het riskant om alle uitgaven exact volgend op die datum te plannen. Er is dan geen enkele uitwijkmogelijkheid meer voorhanden.

Het gaat natuurlijk UWV niet aan hoe (verzoekster haar; N.o.) eigen zaakjes regelt, maar het is dan ook niet juist om UWV aan te spreken als de eigen financiële planning ietwat té krap blijkt.”

13. Op 20 juni 2009 gaven verzoekster en haar echtgenoot een reactie op hetgeen het UWV had laten weten. Zij betwistten dat het UWV verzoekster naar behoren op de hoogte zou hebben gehouden. Verzoekster wees erop dat zij degene is geweest die vanaf de 14e

januari 2009 constant met het UWV heeft gebeld met vragen over de uitbetaling van haar uitkering en gaf daarbij aan op welke data dat was gebeurd en met wie zij had gesproken. Verzoekster kreeg naar eigen zeggen geen eenduidig antwoord op haar vragen. Volgens verzoekster was haar op 22 februari telefonisch door een medewerkster van het UWV verteld dat zij niet de enige was bij wie het fout was gegaan en dat er nog 44 personen waren die hun uitkering niet op tijd hadden gekregen. De opmerking van het UWV (die erop neer kwam dat een in het buitenland woonachtige uitkeringsgerechtigde zich dient te realiseren dat zaken nu eenmaal anders kunnen lopen dan voorzien), vond verzoekster 'te makkelijk door de bocht'. Tenslotte gaf verzoekster aan begrip te hebben voor het feit dat het fout kan gaan, maar vond tevens dat het UWV dan wel zo sportief zou moeten zijn de geleden financiële schade te herstellen. Hierbij gaat het slechts om de schade die verzoekster in de maand januari heeft geleden. Voor de maand februari had zij namelijk een extra financiële buffer ingebouwd, waardoor zij de verlate betaling van haar WAO-uitkering in februari kon opvangen.

Beoordeling

14. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar uitkering ingevolge de WAO, later dan gebruikelijk en zonder haar op adequate wijze te informeren over de reden, heeft uitgekeerd. Hierdoor heeft zij kosten (€ 84) gemaakt, die het UWV niet wil vergoeden.

15. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit impliceert dat verzoekster mag verwachten dat het UWV haar uitkering tijdig uitbetaalt, dan wel dat het UWV haar direct informeert als het UWV weet dat dit later dan gebruikelijk zal plaatsvinden, zodat zij de nodige financiële maatregelen kan treffen.

16. In de maanden januari en februari 2009 ontving verzoekster haar WAO-uitkering, zonder opgave van redenen, in plaats van op de 14e van de maand, wat gebruikelijk was, op 23 januari respectievelijk 28 februari op haar Franse bankrekening. Verzoekster en haar echtgenoot hebben vanaf 14 januari 2009 meermalen telefonisch contact opgenomen met het UWV, maar kregen geen eenduidig antwoord op hun vragen. Doordat verzoekster haar WAO-uitkering later dan gebruikelijk kreeg uitbetaald, moest zij kosten maken. De kosten bestaan uit boetes opgelegd door haar Franse bank, uit reiskosten en uit telefoonkosten.

17. Het UWV stelde dat het, naar aanleiding van een signaal op 21 januari 2009 van het klantcontactcentrum, telefonisch contact had opgenomen met verzoekster en haar had medegedeeld dat de Bank of America vanwege een technisch probleem verzoeksters uitkering niet kon overmaken. Vooraf had het UWV naar zijn zeggen geen signaal gekregen van de Bank of America en was er geen reden om verzoekster te informeren dat de uitkering later dan gebruikelijk zou worden uitgekeerd. Het UWV had, nadat bekend was geworden dat er een probleem was ontstaan bij de Bank of America, in zijn ogen,

voortvarend gehandeld door de uitkering per telefoon aan verzoekster over te maken. Volgens het UWV kon dan ook niet worden gesproken van een te late uitkering en was de schade van verzoekster niet door toedoen van het UWV ontstaan.

18. Wettelijk is niet vastgelegd welke dag van de maand het UWV de WAO-uitkering betaalbaar moet stellen. Op de website van het UWV staat vermeld dat een WAO-uitkering ofwel uiterlijk de 25e van de maand dan wel uiterlijk de 15e van de maand wordt uitbetaald. Dit is afhankelijk van de bedrijfstak waarin de uitkeringsgerechtigde werkzaam was. Doordat verzoekster jarenlang uiterlijk op de 14e van de maand haar uitkering uitbetaald had gekregen kan worden gesproken van *usance*. In dit licht bezien is de uitkering van verzoekster niet tijdig uitbetaald.

19. De Nationale ombudsman is van mening dat, naar in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is, niet iedere tekortkoming of fout van een bestuursorgaan steeds moet leiden tot het vergoeden van geleden schade. In het geval van verzoekster echter, overweegt de Nationale ombudsman dat het UWV niet zonder meer kan stellen dat het niet op tijd ontvangen van de uitkering, niet aan het UWV valt te verwijten en dat het niet hoeft over te gaan tot het vergoeden van de door verzoekster gemaakte kosten.

Het is jegens verzoekster niet billijk de gevolgen van het probleem, dat naar alle waarschijnlijkheid was ontstaan bij de Bank of America, een financiële partner van het UWV, zonder meer af te wentelen op verzoekster. Naar de mening van de Nationale ombudsman had een afweging van de omstandigheden van het geval het UWV er in redelijkheid toe moeten brengen om verzoekster uit overwegingen van *coulance* een vergoeding van de gemaakte kosten toe te kennen. Nu dit niet is gebeurd acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Dit vormt aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Wat betreft de opmerking van het UWV dat 'een klant, die met behoud van uitkering naar het buitenland vertrekt' zich dient te realiseren dat 'de omstandigheden aldaar anders zijn dan in Nederland' en dat het 'raadzaam' is om 'met meer onverwachte dingen rekening te houden dan men in Nederland gewoon was', merkt de Nationale ombudsman op dat hij deze opmerking misplaatst en onnodig grievend acht. De Nationale ombudsman vindt dat het niet aan het UWV is zo een oordeel te geven over de wijze waarop iemand zijn financiële administratie voert.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om aan verzoekster uit overwegingen van coulance alsnog de door haar gemaakte kosten van € 84 te vergoeden.

De Raad van Bestuur van het UWV deelde de Nationale ombudsman bij brief van 22 september 2009 mee de aanbeveling op te volgen en het bedrag van € 84 aan verzoekster over te maken.

Onderzoek

Op 13 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K te Mejannes le Clap, met een klacht over een gedraging van UWV te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV), werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

UWV en verzoekster gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

De klachtbrief van verzoekster aan het UWV gedateerd 29 januari 2009.

De klachtafhandelingsbrief van het UWV gedateerd 13 februari 2009.

De brieven van verzoekster aan het UWV gedateerd 18 respectievelijk 27 februari 2009.

Het verzoekschrift van 9 maart 2009 gericht aan de Nationale ombudsman.

Reactie van het UWV gedateerd 15 april 2009.

Reactie van het UWV gedateerd 6 mei 2009.

Reactie van het UWV gedateerd 8 juni 2009.

Reactie van verzoekster gedateerd 20 juni 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)

Artikel 50, eerste lid:

"De arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt betaalbaar gesteld door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. De betaling geschiedt als regel in termijnen van niet langer dan één maand."

Website UWV "Uitbetaling en opbouw van de uitkering".

Wanneer krijg ik mijn uitkering?

U krijgt uw uitkering per maand. Wanneer UWV betaalt hangt af van de uitkering die u krijgt.

(.....)

Werkte u in een andere sector? Dan krijgt u uw uitkering uiterlijk de 15e van de maand.

Wij laten het u ruim op tijd weten als de betaaldatum verandert of is uitgesteld. Wil u zelf weten of uw uitkering betaald is? Controleer dan eerst uw rekening en vraag het na bij uw bank. (.....)