



Rapport

Datum: 28 april 1998

Rapportnummer: 1998/133

Klacht

Op 8 augustus 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te H., Oostenrijk, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Amersfoort. Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Amersfoort, blijft volharden in de terugvordering van teveel betaalde kinderbijslag, terwijl volgens verzoeker de terugvorderingstermijn van twee jaar is verstreken. Hij stelt geen aanmaning te hebben ontvangen.

Achtergrond

Algemene Kinderbijslagwet (Wet van 26 april 1962, Stb. 160) Artikel 24, zoals het luidde tot 1 augustus 1996:

"De Sociale Verzekeringsbank is bevoegd hetgeen op grond van deze wet onverschuldigd is betaald van degene aan wie de betaling plaatsvond geheel of gedeeltelijk terug te vorderen, of in mindering te brengen op de aan de verzekerde, dan wel degene met wie hij een huishouden vormt later te betalen kinderbijslag:

a. gedurende vijf jaren na de dag van betaalbaarstelling, indien zij door toedoen van degene die ten onrechte aanspraak op kinderbijslag heeft gemaakt, onverschuldigd heeft betaald: en b. gedurende twee jaren na de dag van betaalbaarstelling in de overige gevallen, waarin het degene die ten onrechte aanspraak op kinderbijslag heeft gemaakt, redelijkerwijs duidelijk kon zijn dat de Sociale verzekeringsbank onverschuldigd betaalde." Artikel 24 (oud) AKW blijft ook na 1 augustus 1996 van toepassing voor de gevallen waarin vóór die datum onverschuldigde betalingen hebben plaatsgevonden.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de SVB en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld. Tenslotte werd nog informatie ingewonnen bij het Oostenrijkse toeristenbureau en PTT International. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Sociale Verzekeringsbank berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen

aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker en zijn echtgenote vestigden zich per 1 januari 1992 in Oostenrijk. Op 31 januari 1992 ontving de SVB een wijzigingsformulier van verzoekers echtgenote waarin het vertrek uit Nederland werd meegedeeld. De SVB verwerkte deze mededeling onjuist, waardoor verzoekers echtgenote over het eerste kwartaal van 1992 geen kinderbijslag ontving. In het kwartaal daarna werden de betalingen hervat; deze duurden voort tot en met het vierde kwartaal van 1994.

1.2. Verzoeker stelt dat hij bij brieven van respectievelijk 15 oktober 1992 en 21 maart 1993 de SVB heeft meegedeeld dat hij naar zijn mening geen recht meer had op kinderbijslag. De SVB is met deze brieven niet bekend.

1.3. Op 7 juni 1995 zond de SVB verzoekers echtgenote een terugvorderingsbeschikking die, op een weggelaten letter in de straatnaam na, correct was geadresseerd. Verzoeker stelt deze terugvorderingsbeschikking niet te hebben ontvangen. In deze beschikking vorderde de SVB het bedrag terug dat zij had uitbetaald vanaf het tweede kwartaal van 1993 tot en met het vierde kwartaal van 1994 op grond van het toen geldende artikel 24 van de Algemene Kinderbijslagwet.

1.4. Op 16 oktober 1996 zond de SVB verzoekers echtgenote een rappel. Tevens zond de SVB een afschrift van de terugvorderingsbeschikking van 7 juni 1995 mee. Het adres was niet helemaal correct. De straatnaam bevatte een letter teveel en in de plaatsnaam waren twee letters omgewisseld. De postcode was wel juist.

1.5. Op 13 december 1996 zond de SVB verzoekers echtgenote nogmaals een rappel. Ook ditmaal was het adres niet helemaal correct. Opnieuw bevatte de straatnaam een letter teveel en waren in de plaatsnaam twee letters omgewisseld. De postcode was wel juist. Deze brief werd

op 9 januari 1997 door de SVB retour ontvangen. Op de enveloppe was een witte sticker geplakt waarop handgeschreven stond vermeld "Anschrift unbekannt Zurück". Op de achterzijde van de enveloppe stond verder een poststempel van de woonplaats van verzoeker waaruit bleek dat de brief op 3 januari 1997 was teruggestuurd.

1.6. De SVB stuurde op 24 januari 1997 voor de derde maal een rappel naar verzoekers echtgenote. Ditmaal was de brief geheel correct geadresseerd. Echter ook ditmaal werd de brief door de SVB retour ontvangen. Op de enveloppe was een witte sticker geplakt met daarop de getypte tekst: "Unzustellbar Zurück an Absender".

1.7. Begin april 1997 stelde de SVB de terugvordering van teveel betaalde kinderbijslag in handen van een Oostenrijks incassobureau. De echtgenote van verzoeker werd bij brief

van 9 april 1997 door het desbetreffende incassobureau op de hoogte gesteld van het feit dat de SVB de terugvordering in handen van het incassobureau had gesteld. Het incassobureau vorderde van de echtgenote van verzoeker betaling van de hoofdsom, rente en bijkomende kosten. Het totale bedrag beliep volgens de brief van het incassobureau van 1 juli 1997 aan de echtgenote van verzoeker f7.859,92.

1.8. Verzoeker maakte hiertegen bezwaar bij brief van 6 mei 1997. Hij verwees naar de brieven die hij op 15 oktober 1992 en 21 maart 1993 naar de SVB had gezonden. Hij had op deze brieven geen reactie ontvangen. De betalingen van kinderbijslag waren gestopt en hij was daarmee tot de conclusie gekomen dat de zaak was afgehandeld. Het incassobureau deelde echter bij brief van 1 juli 1997 aan de echtgenote van verzoeker mee dat de SVB de terugvordering handhaafde.

2. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat verwoord in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

3. Standpunt Sociale Verzekeringsbank

In haar reactie op het verzoekschrift deelde de SVB onder meer het volgende mee: "Alvorens ons standpunt over de klacht van (verzoeker; N.o.) meer uitgebreid uiteen te zetten beantwoorden wij hieronder eerst uw vragen. 1) Het schrijven aan de echtgenoot van klager van 7 juni 1995 werd niet aangetekend verzonden. Hoewel wij daar straks nog nader op terug zullen komen willen wij hier reeds aangeven dat bedoeld schrijven niet slechts een aanmaning betrof maar een (terugvorderings-)beschikking in de zin van artikel 1:3 Awb. De SVB hanteert als algemene lijn dat beschikkingen in beginsel niet aangetekend of met bericht van ontvangst worden verzonden. Vanwege de hoge mate van betrouwbaarheid van de bezorging van poststukken wegen de aanzienlijke meerkosten van het aangetekend verzenden van de zeer vele beschikkingen die de SVB jaarlijks verzendt niet op tegen het risico van het niet aankomen van een concreet poststuk. De SVB accepteert daarmee ook in beginsel het risico dat in uitzonderlijke gevallen een poststuk inderdaad niet te bestemder plaatse arriveert en dat daaraan consequenties kunnen zijn verbonden. (...) 2) Behoudens het verzenden van twee rappèlbrieven, één op 16 oktober 1996 en één op 13 december 1996 (welke laatste op 24 januari 1997 nogmaals werd verzonden), werden tot de inschakeling van het incassobureau per 11 maart 1997 geen andere invorderingsactiviteiten ondernomen. 3) Zoals uit bovenstaande gegevens blijkt werden respectievelijk op 7 juni 1995, 16 oktober 1996, 13 december 1996 en 24 januari 1997 brieven aan (de echtgenote van verzoeker; N.o.) verzonden, allen geadresseerd aan de L.strasse 64 te H., Oostenrijk. Van de eerste twee verzonden brieven geeft klager aan dat hij ze nooit zou hebben ontvangen. De brief van 13 december 1996 werd als onbestelbaar retour ontvangen. Nadat het adres was gecontroleerd en was vastgesteld dat dit overeenstemde met het laatst bij ons bekende adres werd dezelfde brief op 24 januari 1997 nogmaals naar hetzelfde adres verzonden. Ook deze brief werd als onbestelbaar geretourneerd hoewel achteraf definitief is gebleken dat de adressering in alle gevallen correct was. (Zie bijgevoegde afschriften.) Algemeen standpunt. (De echtgenote van verzoeker; N.o.) heeft ten onrechte kinderbijslag ontvangen door een foutieve verwerking van de mededeling d.d. 31 januari 1992 dat zij en haar man per

1 januari 1992 naar Oostenrijk waren geëmigreerd. Haar mutatiemelding werd namelijk zodanig in het geautomatiseerd systeem verwerkt dat alleen over het eerste kwartaal van 1992 geen kinderbijslag werd uitbetaald, maar over de navolgende kwartalen weer wel. Hierdoor werd vanaf het tweede kwartaal 1992 t/m het vierde kwartaal van 1994 in totaal f9.828,- aan kinderbijslag doorbetaald. Hoewel de doorbetaling niet in de eerste plaats aan (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) te wijten was bestond er geen recht op de doorbetaalde kinderbijslag aangezien door de emigratie de verzekering voor de AKW was beëindigd. Het feit dat doorbetaling van kinderbijslag heeft plaatsgevonden door een administratieve fout van de SVB brengt echter niet met zich mee dat de SVB niet bevoegd zou zijn om de te veel betaalde

kinderbijslag al of niet geheel terug te vorderen. De mogelijkheden tot terugvordering van het over de genoemde periode ten onrechte uitgekeerde bedrag werd beheerst door artikel 24 AKW zoals dit luidde tot 1 augustus 1996. Dit artikel bood de mogelijkheid om - gedurende vijf jaar na de betaalbaarstelling terug te vorderen hetgeen door toedoen van betrokkene onverschuldigd was betaald; - gedurende twee jaar na de betaalbaarstelling terug te vorderen hetgeen in de overige gevallen onverschuldigd was betaald en deze onverschuldigde betaling voor betrokkene redelijkerwijs duidelijk moest zijn geweest. Omdat in de onderhavige situatie niet gezegd kan worden dat door toedoen van betrokkene onverschuldigd is uitbetaald heeft de SVB teruggevorderd op grond van de tweede genoemde terugvorderingsmogelijkheid. Nu deze terugvorderingsmogelijkheid praktisch gezien betekent dat kan worden teruggevorderd hetgeen gedurende een periode van maximaal twee jaar voorafgaand aan de terugvorderingshandeling onverschuldigd werd betaald, is het van belang vast te stellen wanneer in casu bedoelde terugvorderingshandeling plaatsvond. Als terugvorderingshandeling kan volgens vaste jurisprudentie worden aangemerkt 'een ondubbelzinnige schriftelijke mededeling dat tot terugvordering zal worden overgegaan'. (...). De terugvorderingsbeschikking van 7 juni 1995 kan derhalve als terugvorderingshandeling worden beschouwd, hetgeen vervolgens met zich meebrengt dat in beginsel kan worden teruggevorderd wat tussen 7 juni 1993 en 7 juni 1995 onverschuldigd betaalbaar werd gesteld. Nu stelt (verzoeker; N.o.) dat zijn vrouw tot april 1997 nimmer een schriftelijke mededeling gericht op terugvordering heeft ontvangen zodat slechts zou kunnen worden teruggevorderd hetgeen tussen april 1995 en april 1997 onverschuldigd aan zijn echtgenote werd betaald. Aangezien gedurende deze laatste periode in het geheel geen betalingen meer aan (de echtgenote van verzoeker; N.o.) hebben plaatsgevonden zou naar het oordeel van (verzoeker; N.o.) van een reële terugvordering geen sprake meer kunnen zijn. De SVB stelt zich uiteraard ook op het standpunt dat de terugvorderingshandeling aan betrokkene kenbaar moet zijn gemaakt, dan wel redelijkerwijs geacht moet worden kenbaar te zijn gemaakt, alvorens de periode waarover kan worden teruggevorderd is gesauveerd. De hoogste mate van zekerheid omtrent het daadwerkelijk ontvangen hebben van de terugvorderingsmededeling door de geadresseerde kan worden verkregen door het betreffende poststuk aangetekend of met bericht van ontvangst te verzenden. Hiervoor werd al met redenen omkleed aangegeven

dat aangetekend verzenden niet

het algemene beleid van de SVB is, en dat de SVB daarmee accepteert dat onzekerheid kan ontstaan over de vraag of een poststuk de geadresseerde heeft bereikt waarbij de kans dat het poststuk de geadresseerde inderdaad niet heeft bereikt in beginsel voor risico van de SVB komt. Volgens vaste jurisprudentie is het in die gevallen aan de afzender om de ontvangst van het poststuk aannemelijk te maken. Indien aan (de echtgenote van verzoeker; N.o.) slechts één maal een poststuk was verzonden, dan had de SVB geaccepteerd dat het risico van het niet aankomen van het poststuk zich kennelijk had gemanifesteerd. Zoals hiervoor reeds aangegeven werd echter vier maal een poststuk aan (de echtgenote van verzoeker; N.o.) verzonden. Hoewel deze allen aan het juiste adres werden gericht zouden ze alle vier (de echtgenote van verzoeker; N.o.) nooit hebben bereikt: twee werden volgens mededeling van (verzoeker; N.o.) nooit ontvangen en twee kwamen als onbestelbaar retour. De SVB acht het niet realistisch dat de posterijen in onze ontwikkelde westerse samenlevingen niet in staat zouden zijn om van vier correct geadresseerde postzendingen er zelfs maar één correct te bestellen. Indien (verzoeker; N.o.) desondanks wil volhouden dat geen enkele brief van de SVB hem heeft bereikt ligt het naar het oordeel van de SVB op zijn weg om aannemelijk te maken dat er een bijzondere situatie is geweest die min of meer structureel heeft verhinderd dat aan hem geadresseerde post hem kon bereiken. Zolang (verzoeker; N.o.) er niet in slaagt aannemelijk te maken dat er in meer algemene zin buiten zijn risicosfeer gelegen ernstige problemen zijn geweest bij de postbezorging op zijn adres, stelt de SVB zich op het standpunt dat de aan zijn vrouw verzonden brieven haar redelijkerwijs hebben moeten bereikt. Dit betekent al met al dat de SVB er eveneens vanuit gaat dat de terugvorderingsbeschikking van 7 juni 1995 de echtgenote van verzoeker; N.o.) moet hebben bereikt, met alle hierboven aangeduide consequenties voor de mogelijkheden tot terugvordering van dien. Het standpunt dat (de echtgenote van verzoeker; N.o.) tegen het licht van de weergegeven omstandigheden redelijkerwijs geacht moet worden de beschikking van 7 juni 1995 te hebben ontvangen leidt tevens tot de conclusie dat er rechtsmiddelen tot haar beschikking hebben gestaan om het terugvorderingsbesluit aan te vechten. (...) Voor zover de klacht van (verzoeker; N.o.) moet worden opgevat als bezwaar tegen het oordeel dat hem redelijkerwijs duidelijk is geweest dat hem ten onrechte kinderbijslag werd uitbetaald, stelt de SVB zich op het volgende standpunt: Het is vaste jurisprudentie dat indien uitkeringen zijn verricht in strijd met voor ieder kenbare wettelijke bepalingen, het onverschuldigde karakter daarvan geacht wordt redelijkerwijs duidelijk te zijn voor degene die deze uitkeringen heeft ontvangen. (Verzoeker; N.o.) stelt nu de SVB twee maal te hebben aangeschreven met de vraag of de doorbetaling van de kinderbijslag klopte, maar dat hij hierop nooit een antwoord heeft ontvangen. Door het uitblijven van een reactie zou hij in de veronderstelling zijn geraakt dat het recht op kinderbijslag kennelijk was blijven bestaan. In de eerste plaats willen wij opmerken dat beide brieven van (verzoeker; N.o.) noch in het geautomatiseerde postregistratiesysteem van de SVB, noch in het dossier van (de echtgenote van verzoeker;

N.o.) voorkomen, (waarbij moet worden opgemerkt dat de SVB juist belang zou hebben gehad bij de ontvangst van deze brieven!). In de tweede plaats gaat het naar het oordeel van de SVB te ver om louter door het uitblijven van een reactie van de zijde van de SVB te mogen veronderstellen dat het recht op kinderbijslag kennelijk was blijven voortbestaan. Voor een dergelijk vertrouwen zullen in de regel eenduidiger indicaties voorhanden dienen te zijn. Overigens is de SVB van oordeel dat ook dit punt weer een typische rechtsvraag is die door gebruik te maken van voorliggende rechtsmiddelen aan de rechter had kunnen worden voorgelegd. Concluderend is de SVB van oordeel dat (de echtgenote van verzoeker; N.o.), zonder concrete aanwijzingen voor het tegendeel en onder de omstandigheden als hiervoor aangegeven, redelijkerwijs geacht moet worden de beschikking van 7juni 1995 te hebben ontvangen, zodat de SVB rechtmatig tot terug- en invordering van de ten onrechte ontvangen kinderbijslag is overgegaan."

4. Reactie verzoeker In zijn reactie liet verzoeker onder meer weten dat hij van mening was dat de SVB niet kon stellen dat hij de brieven van de SVB had ontvangen, nu zij dat niet kon aantonen door middel van een ontvangstbevestiging. Hij achtte het, op grond van het feit dat de SVB meer fouten had gemaakt, aannemelijk dat de SVB hem nooit enige mededeling over de kwestie had gedaan.

5. Nadere informatie van respectievelijk de SVB, het Oostenrijks toeristenbureau en PTT International

5.1 Een medewerkster van de SVB deelde, daarnaar gevraagd, telefonisch mee dat de brieven van de SVB van respectievelijk

13december 1996 en 24 januari 1997 hoogstwaarschijnlijk ongeopend retour waren gekomen.

5.2. Een medewerkster van het Oostenrijks toeristenbureau heeft een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, daarnaar gevraagd, telefonisch meegedeeld dat H. een klein plaatsje is in Oostenrijk en dat, blijkens het telefoonboek, in H. geen andere persoon woont met dezelfde achternaam als verzoeker. Verder deelde zij mee dat als de Oostenrijkse posteries een brief retourneren dat in het algemeen gebeurt met gebruikmaking van een officieel poststempel of een officiële sticker.

5.3. Een medewerker van PTT International deelde, daarnaar gevraagd, telefonisch aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman mee dat de Oostenrijkse posteries, normaal gesproken, gebruik maken van officiële roze stickers voor internationale retourzending van poststukken. Ook worden wel officiële stempels gebruikt.

Beoordeling

1. Algemeen

Verzoeker en zijn echtgenote vestigden zich per 1 januari 1992 in Oostenrijk. Op 31 januari 1992 ontving de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een wijzigingsformulier van verzoekers echtgenote waarin het vertrek uit Nederland werd meegedeeld. De SVB verwerkte deze

mededeling onjuist, waardoor verzoekers echtgenote alleen over het eerste kwartaal van 1992 geen kinderbijslag ontving. In het kwartaal daarna werden de betalingen hervat en deze duurden voort tot en met het vierde kwartaal van 1994. Verzoeker stelt dat hij bij brieven van respectievelijk 15 oktober 1992 en 21 maart 1993 de SVB op de hoogte heeft gebracht van het feit dat hij naar zijn mening ten onrechte kinderbijslag ontving. De SVB is met deze brieven niet bekend. De SVB stuurde verzoekers echtgenote op 7 juni 1995 een terugvorderingsbeschikking. Op 16 oktober 1996 zond de SVB een rappel met een afschrift van de terugvorderingsbeschikking van 7 juni 1995. De SVB zond daarna rappels op respectievelijk 13 december 1996 en 24 januari 1997. De laatste twee rappels zijn teruggestuurd met het bericht op de envelop dat ze onbestelbaar waren. Voor het terugzenden van deze brieven is geen gebruik gemaakt van officiële stickers of een officieel poststempel van de Oostenrijkse posteries. De SVB stelde de terugvordering begin april 1997 in handen van een Oostenrijks incassobureau. Verzoeker stelt dat hij geen bericht had ontvangen van de SVB voordat hij bericht ontving van het incassobureau.

2. Ten aanzien van het volharden in de terugvordering

2.1. De SVB heeft op grond van artikel 24 van de Algemene Kinderbijslagwet, zoals het luidde tot 1 augustus 1996 (zie **ACHTERGROND**), bij beschikking van 7 juni 1995 van de echtgenote van verzoeker teruggevorderd het bedrag dat de SVB aan kinderbijslag had uitbetaald vanaf het tweede kwartaal van 1993 tot en met het vierde kwartaal van 1994. De terugvordering bleef derhalve beperkt tot de teveel betaalde kinderbijslag in de twee jaren voorafgaand aan de terugvorderingsbeschikking. De terugvorderingsbeschikking van 7 juni 1995 is de eerste terugvorderingshandeling. Verzoeker stelt echter dat zijn echtgenote de terugvorderingsbeschikking niet heeft ontvangen, evenals de rappels van respectievelijk 16 oktober 1996, 13 december 1996 en 24 januari 1997.

2.2. Verzoeker stelt dat geen van de vier hiervoor genoemde brieven hem heeft bereikt. Hij heeft voor het overige niets aangevoerd dat deze stelling nader onderbouwt. De Nationale ombudsman acht de stelling van verzoeker onaannemelijk. In dit verband is het volgende van belang. Weliswaar kan het voorkomen dat incidenteel een poststuk zoekraakt, maar niet dat van vier (nagenoeg) correct geadresseerde brieven niet één de geadresseerde in dit geval verzoekers echtgenote - bereikt. Dit geldt ook voor de brieven van 13 december 1996 en 24 januari 1997 die als onbestelbaar aan de SVB zijn geretourneerd. Met betrekking tot deze laatste twee brieven heeft de Nationale ombudsman meegewogen dat zij (nagenoeg) juist waren geadresseerd. Van de brief die niet helemaal juist was geadresseerd, staat in verband met het poststempel vast dat die wel in de woonplaats van verzoeker is aangekomen. Verder is uit inlichtingen van het Oostenrijks toeristenbureau naar voren gekomen dat de woonplaats van verzoeker een klein plaatsje is, terwijl er, blijkens het telefoonboek, in dat plaatsje geen andere personen wonen met de achternaam van verzoeker. Bovendien maken de Oostenrijkse posteries voor het retourneren van onbestelbare post in het algemeen gebruik van een officiële roze sticker of een officieel stempel; dit laatste is ook nog eens bevestigd door PTT Post International. Gezien het voorgaande komt het de Nationale ombudsman onaannemelijk voor dat de Oostenrijkse

posterijen de beide brieven als onbestelbaar hebben aangemerkt en teruggestuurd. Het wordt er dan ook voor gehouden dat ook deze brieven wel op het juiste adres zijn bezorgd, en vervolgens van daaruit door een privé-persoon zijn geretourneerd.

2.3. De Nationale ombudsman houdt het er op grond van het voorgaande voor dat tenminste één of, zo niet meer van de brieven van de SVB correct is bezorgd bij verzoekers echtgenote. Het is niet uit te sluiten dat incidenteel een brief niet aankomt. Daarom kan de Nationale ombudsman niet met zekerheid vaststellen welke brieven

precies zijn aangekomen en welke brief, aldus, als eerste terugvorderingshandeling moet worden aangemerkt.

2.4. Uit het besluit van de Nationale ombudsman om het er voor te houden dat een of meer van de brieven van de SVB bij verzoekers echtgenote zijn aangekomen, vloeit voort dat zij gebruik had kunnen maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de terugvorderingsbeslissing. Zij heeft dat nagelaten; daarmee is de beslissing rechtens onaantastbaar geworden.

2.5. De Nationale ombudsman acht onder deze omstandigheden de beslissing van de SVB om de terugvordering te handhaven dan ook niet onjuist. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Amersfoort, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond.