



Rapport

Datum: 6 januari 1999

Rapportnummer: 1999/001

Klacht

Op 14 mei 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 8 mei 1998, van de heer M. te Wallasey, Engeland, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, kantoor buitenland te Amsterdam. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 2 februari 1998, tot de Nationale ombudsman gewend. Verzoeker had zijn klacht echter onvoldoende gemotiveerd in deze brief. De Nationale ombudsman stelde hem hiertoe alsnog in de gelegenheid. Naar aanleiding van verzoekers brief van 8 mei 1998 werd naar door verzoeker gestelde gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, kantoor buitenland, te Amsterdam, 1) de chequebetaling van zijn AOW-uitkering in mei 1997 niet tijdig heeft afgehandeld; 2) nog steeds geen uitgebreide betalingsgegevens heeft verstrekt, zoals vermeld in de International Newsletter van de Sociale Verzekeringsbank van de winter van 1997.

Achtergrond

Algemene ouderdomswet (Wet van 31 mei 1956, Stb. 281) Artikel 19, derde lid: "In geval het ouderdomspensioen in het buitenland wordt uitbetaald, worden de daaraan verbonden kosten van overmaking op het ouderdomspensioen in mindering gebracht."

Onderzoek

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. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Sociale verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. De reactie van de Sociale Verzekeringsbank gaf aanleiding het verslag van bevindingen op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker, die in Engeland woont, ontvangt maandelijks een uitkering ingevolge de Algemene ouderdomswet (AOW). De betaling geschiedt per cheque, die wordt aangemaakt door de Citibank te Londen, Engeland.
2. Eind mei 1997 ontving verzoeker geen cheque voor zijn AOW-uitkering over die maand, ook al was deze wel aangemaakt door de Citibank op 16 mei 1997. Verzoeker stelde de Citibank hiervan op de hoogte bij brief van 3 juni 1997. Hij vroeg de Citibank verder de reden van het uitblijven van de cheque te verklaren en verzocht de uitbetaling van zijn AOW te bevorderen.
3. De Citibank reageerde bij brief van 23 juni 1997 en liet verzoeker weten dat zijn brief was doorgestuurd naar de Sociale Verzekeringsbank, kantoor buitenland, te Amsterdam (SVB).
4. Op 23 juni 1997 ontving verzoeker alsnog de cheque voor zijn AOW-uitkering over de maand mei 1997. Deze cheque kon hij echter niet meer innen, omdat de SVB, naar aanleiding van verzoekers (doorgezonden) brief van 3 juni 1997, deze cheque had geblokkeerd. Op 3 juli 1997 ontving verzoeker een nieuwe cheque voor zijn hiervoor genoemde AOW-uitkering. Als gevolg van koerswisselingen ontving verzoeker een lager bedrag aan Engelse ponden.
5. Verzoeker beklagde zich hierover bij de SVB bij brief van 21 juli 1997. Hij stelde voorts schade te hebben geleden als gevolg van het uitblijven van de cheque doordat hij zijn vakantie, gepland voor eind mei 1997, had moeten afzeggen. Daardoor had hij zijn aanbetaling verloren. Verder kon hij door de late uitbetaling pas eind juli 1997 met vakantie gaan, hetgeen tot gevolg had dat hij de prijzen voor het hoogseizoen had moeten betalen.
6. Op 30 augustus 1997 rappelleerde verzoeker de SVB. In deze brief klaagde hij tevens dat hij onvoldoende informatie ontving betreffende de betalingen die de SVB aan hem verrichtte. Hij wees de SVB erop dat hij nog steeds niet op de hoogte werd gebracht van de gebruikte wisselkoersen, ondanks de mededeling van de SVB, gedaan in de "International Newsletter" van de winter van 1997, die de SVB had uitgebracht, dat uitgebreide opgaven van betalingen zullen worden verzonden aan onder andere klanten die in Groot-Brittannië wonen.
7. De SVB reageerde bij brief van 9 oktober 1997. Daarin staat onder meer het volgende vermeld:

"U uit twee klachten, die ik hieronder zal beoordelen.

 1. De cheque-betaling van uw pensioen over de maand mei 1997 is te laat bij u gearriveerd, waardoor financiële problemen bij u ontstonden. Ik acht deze klacht ongegrond. **VERKLARING:** U hebt gekozen voor een betaling per cheque. De betaalopdracht van de SVB is op de gebruikelijke wijze door de CITI-Bank uitgevoerd. Het niet ontvangen van de cheque ligt buiten de invloed van de SVB. Nu u voor deze wijze van betaling hebt gekozen kan de SVB niet aansprakelijk worden gesteld voor het in ongerede raken van de cheque.
 2. De betaling van uw AOW-pensioen is afhankelijk van koersverschillen, die niet bij iedere betaling door de Sociale Verzekeringsbank vermeld worden. Ook deze klacht acht ik ongegrond. **VERKLARING:** De SVB is niet verplicht u van de gebruikte koers in kennis te

stellen. Wel realiseer ik mij, dat vermelding van de koers van belang is. Echter, u kunt de gehanteerde koers zelf herleiden. De bruto-netto specificatie is uitgedrukt in Nederlandse gulden. Het bedrag op de cheque is uitgedrukt in Engelse ponden. Door deze bedragen te vergelijken weet u welke koers door de CITI-Bank is gehanteerd. Tenslotte kan ik u mededelen, dat de SVB in overleg blijft met de CITI-Bank om toch de koers periodiek aan de klant door te geven. Ik vertrouw erop u op deze manier voldoende informatie te hebben gegeven en acht uw klachten hierbij afgehandeld."

8. Verzoeker benaderde de SVB nogmaals bij brief van 25 oktober 1997. De SVB reageerde bij brief van 13 november 1997 en wees verzoeker (per abuis) op de mogelijkheid zich te wenden tot de Ombudsman Levensverzekering, Pensioenen en Zorgverzekeringen. Via deze instantie ontving de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker.

B. Standpunt verzoeker Het standpunt van verzoeker staat verwoord in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Met zijn verzoekschrift stuurde verzoeker tevens een voorbeeld mee van de informatie die hij ontvangt bij een cheque. Deze luidt als volgt: "Details of Payment (May '96; toevoeging verzoeker: N.o.) Soc.verz.bank AOW Sofi XXXXXX Bruto YYYYYY,YY Loonh. ZZ,ZZ ZF/AWBZ 0,00 Transk. 5,00" Verzoeker plaatste hier onder andere de volgende opmerkingen bij: "Exchange rate? Holiday allowance? Detail?"

C. Standpunt Sociale Verzekeringsbank

1. In haar reactie op het verzoekschrift bracht de Sociale Verzekeringsbank onder meer het volgende naar voren:

"(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Kantoor Buitenland te Amsterdam:

- de cheque-betaling van zijn AOW in mei 1997 niet tijdig heeft afgehandeld; - nog steeds geen uitgebreide betalingsgegevens heeft verstrekt, zoals vermeld in de International Newsletter van de SVB van de winter van 1997. Naar aanleiding van deze klacht heeft u ons een aantal vragen gesteld die zowel betrekking hebben op de klacht van (verzoeker; N.o.) als op meer algemene zaken betreffende betalingen naar het buitenland. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel kunnen wij u mededelen dat de betaalopdracht door de SVB tijdig aan de Citibank is verstrekt. Ook de Citibank heeft tijdig, dat wil zeggen op 16 mei 1997, een cheque aangemaakt. De datum waarop de cheque is aangemaakt is daarop vermeld. Op 3 juni 1997 heeft (verzoeker; N.o.) zich tot de Citibank gericht met de opmerking dat de cheque met de betaling voor de maand mei hem niet had bereikt. Dit bericht is door de Citibank doorgestuurd naar de SVB. Naar aanleiding hiervan is later in de maand juni 1997 door de SVB besloten aan (verzoeker; N.o.) een vervangende cheque te zenden onder gelijktijdige stopzetting van de eerste cheque (...). Uit het dossier van (verzoeker; N.o.) kan niet worden afgeleid of hierover overleg is geweest met (verzoeker; N.o.). Betalingen naar gerechtigden die in het buitenland wonen kunnen geschieden per cheque of direct naar rekening van een gerechtigde. Aan beide betalingswijzen zijn kosten

verbonden (...). De kosten van overmaking bedragen op dit moment ongeacht de wijze van overmaking f 5,00 per transactie en worden vermeld als "transk.". Gerechtigden worden over de verschillende betalingsmogelijkheden geïnformeerd bij de afhandeling van hun aanvraag. Vóór 1994 geschieden betalingen via De Nederlandsche Bank. Deze verrichtte de betalingen naar het buitenland in Nederlandse guldens. De omkoersing van de bedragen geschiedde door de bemiddelende of ontvangende bank in het buitenland en de vermelding van koersen hing derhalve geheel af van de serviceverlening van die banken. De SVB had daarop in het geheel geen invloed. In de loop van 1994 zijn alle betalingen naar het buitenland (met uitzondering van België, Duitsland en Marokko) via de Citibank of Bank of America gaan lopen. Deze zorgen via hun uitgebreide netwerk zelf voor overmaking naar het land waarin betaling plaatsvindt en storten via lokale bankgirocentrales (ACH: automated clearing house) naar de rekening van gerechtigden. In sommige gevallen is overmaking via ACH niet mogelijk en wordt gebruik gemaakt van een TT-betaling (TT staat voor telegraphic transfer). Bij een TT-betaling en bij betalingen per cheque kan de SVB een beperkte hoeveelheid informatie toevoegen aan elke individuele betaling. Deze informatievoorziening wordt door de SVB gebruikt om maandelijks een specificatie te verstrekken van de betaling. Deze specificatie betreft de "details of payment" die door (verzoeker; N.o.) bij zijn brief van 8 mei 1998 aan u is verzonden. Vermelding van de gebruikte koers door de SVB is niet mogelijk aangezien op het moment van betaling door de SVB, de gehanteerde koers niet bekend is. Bij chequebetalingen kan de koers echter eenvoudig worden afgeleid door het netto verschuldigde bedrag in Nederlandse guldens te delen door de waarde van de cheque in buitenlandse valuta. Bij TT-betalingen kan de koers over het algemeen op gelijke wijze worden herleid aangezien de ontvangende bank meestal gedetailleerde gegevens verstrekt over eventuele administratiekosten of, in voorkomende gevallen, omwisselkosten die door die bank in rekening zijn gebracht. Bij overmaking via ACH's is het niet mogelijk dezelfde uitgebreide informatie te verschaffen als bij chequebetalingen, aangezien deze instellingen deze informatie niet kunnen verwerken. Speciaal voor personen die daardoor worden getroffen is de SVB met de Citibank en Bank of America overeengekomen aparte specificaties toe te zenden aan deze personen. Deze specificaties worden aangemaakt en verzonden door de beide banken en bevatten informatie over de wijze van betaling, een pensioenspecificatie in Nederlandse guldens, de gehanteerde wisselkoers en het uit te betalen

bedrag in lokale valuta. Het enige verschil ten aanzien van de informatie bij cheque- of TT-betalingen is daarom gelegen in vermelding van de koers. Aangezien (verzoeker; N.o.) zijn betaling per cheque ontvangt en dus niet via een ACH krijgt hij geen "payment advice" toegestuurd. In de laatste helft van 1997 en de eerste maanden van dit jaar heeft de Citibank problemen gehad met het opmaken van deze "payment advices". Met ingang van maart worden de "payment advices" zonder problemen maandelijks verstuurd. Over het pensioenbedrag worden gerechtigden geïnformeerd bij de toekenning van het pensioen door middel van een beschikking en een begeleidende brief. Conjuncturele wijzigingen in de pensioenbedragen of wijzigingen in de inhoudingen worden door middel van een

halfjaarlijkse nieuwsbrief (de International Newsletter) onder de aandacht van gerechtigden gebracht. Deze nieuwsbrief wordt voorzien van individueel aangemaakte specificaties. Wijzigingen die niet conjunctureel van aard zijn worden met een beschikking gericht aan de gerechtigde bekendgemaakt. Uiteraard kunnen gerechtigden altijd een specificatie van een betaling opvragen bij de SVB. Op het pensioen van (verzoeker; N.o.) worden alleen premies Anw en AWBZ ingehouden. Hierbij wordt aan de hand van de door de Belastingdienst verstrekte tabellen rekening gehouden met de belasting- c.q. premievrije voet."

2. Bij deze reactie zond de SVB afschriften mee van de hiervoor genoemde cheques en de gedeeltelijk tweetalige International Newsletter. Uit de afschriften van de cheques bleek dat er op 16 mei 1998 een cheque was aangemaakt op naam van verzoeker die, blijkens stempels van een bank, op een later moment was geblokkeerd. Ook was er een cheque aangemaakt op naam van verzoeker op 3 juli 1997 voor een iets lager bedrag aan Engelse ponden. In de (tweetalige) International Newsletter (winter 1997) stond, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"

SPECIFICATION

1. Gross AOW pension/Anw benefit
 2. Annuity or other benefits
 3. Total gross amount
 4. Tax and national insurance contributions
 5. Health insurance contribution percentage rate
 6. Health insurance contribution flat rate
 7. AWBZ personal contribution
 8. Deduction for repayment

 9. Total deductions
 10. Total net amount (...) **GEGEVENS OVER PENSIOENBETALINGEN UITGEBREID** Uit onderzoek is gebleken dat de specificatie van de betaling in een aantal landen onvolledig is. Hierdoor zijn klanten onvoldoende in staat om vast te stellen of het ontvangen bedrag overeenkomt met het bedrag waarop recht bestaat. Met name de wisselkoersen kunnen hierbij een grote rol spelen. Na onderhandelingen met de Bank of America en de Citibank, die het grootste deel van de internationale betalingen van kantoor Buitenland verzorgen, is besloten dat deze banken uitgebreide opgaven van betalingen zullen verzenden aan klanten die wonen in: de Verenigde Staten, Canada, Spanje, Portugal, Oostenrijk, Zwitserland, Groot-Brittannië, Zuid-Afrika en Australië."
3. In een telefonische toelichting deelde een medewerker van de SVB, daarnaar gevraagd, onder meer mee dat de International Newsletter altijd een geïndividualiseerde specificatie van de AOW-uitkering bevat. Verder worden conjuncturele wijzigingen in de

AOW-bedragen zowel via het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als via de SVB bekend gemaakt. Van geringe aanpassingen van inhoudingen, zoals bijvoorbeeld de ziekenfondspremie, wordt geen melding gemaakt. Grotere wijzigingen of meer gecompliceerde aanpassingen, bijvoorbeeld de maatregelen met betrekking tot de koopkracht van dit jaar (1998), worden wel in de Newsletter bekend gemaakt. Met betrekking tot de "Details of Payment" die verzoeker met zijn verzoekschrift had meegezonden merkte de medewerker van de SVB op dat er feitelijk niet meer gegevens waren. Verzoeker ontvangt een bruto bedrag aan AOW-uitkering en daarop wordt onder andere het loonheffingsgedeelte van de AWBZ in mindering gebracht. AOW-gerechtigden in Nederland ontvangen volgens hem ook geen loonstrookje. Die kunnen de relevante gegevens op hun bankafschrift vinden. Voorts wees de desbetreffende medewerker erop dat de SVB feitelijk een uitvoerende instantie is als het gaat om inhoudingen. Voor informatie over de hoogte van de loonheffing zou verzoeker zich dan ook tot de Belastingdienst moeten wenden.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker merkte op dat het, naar zijn oordeel, de bedoeling was van de SVB om de huidige situatie te handhaven en pensioengerechtigden geen duidelijkheid te verschaffen over de wisselkoersen.

Beoordeling

I. . Algemeen

1. Verzoeker, die in Engeland woont, ontvangt van de Sociale verzekeringsbank, kantoor buitenland, te Amsterdam (SVB) een uitkering ingevolge de Algemene ouderdomswet (AOW). De betaling geschiedt op verzoek van verzoeker maandelijks door middel van een cheque, die wordt aangemaakt door de Citibank te Londen, Engeland.
2. Eind mei 1997 ontving verzoekers zijn maandelijkscheque niet. Hij stelde de Citibank op 3 juni 1997 hiervan op de hoogte. De bank gaf de informatie door aan de SVB. De SVB besloot daarop verzoeker een vervangende cheque te zenden. De eerste cheque werd geblokkeerd, zodat deze niet meer kon worden geïnd. Verzoeker ontving de vervangende cheque op 3 juli 1997. Als gevolg van koerswisselingen was het bedrag in Engelse ponden lager.
3. In brieven van respectievelijk 21 juli en 30 augustus 1997 aan de SVB stelde verzoeker schade te hebben geleden en klaagde hij over de informatievoorziening met betrekking tot de betalingen die de SVB aan hem verrichtte. Dit betrof met name het ontbreken van de vermelding van de gebruikte wisselkoersen. De SVB liet verzoeker bij brief van 9 oktober 1997 gemotiveerd weten dat zij beide klachten ongegrond achtte.

II. . Ten aanzien van het afhandelen van de betaling per cheque van verzoekers AOW-uitkering in mei 1997

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Sociale Verzekeringsbank de

chequebetaling van zijn AOW-uitkering in mei 1997 niet tijdig heeft afgehandeld. De SVB achtte deze klacht niet gegrond, omdat verzoeker zelf had gekozen voor betaling per cheque en de betaalopdracht van de SVB op de gebruikelijke wijze door de Citibank was uitgevoerd. De SVB stelde dat het niet ontvangen van de cheque buiten de invloed van de SVB lag en dat zij daarom niet aansprakelijk kon worden gesteld voor het in het ongerede raken hiervan.

2. Vast staat dat de cheque voor verzoekers AOW-uitkering over de maand mei 1997 is aangemaakt door de Citibank op 16 mei 1997. Deze cheque heeft verzoeker echter pas bereikt op 23 juni 1997. Hoe dat heeft kunnen gebeuren, is niet duidelijk geworden.

3. Het feit dat de desbetreffende cheque door de Citibank te Londen is aangemaakt op 16 mei 1997 leidt tot de conclusie dat de SVB

verzoekers AOW-uitkering tijdig naar de bank moet hebben overgemaakt. Dat verzoekers cheque daarna in het ongerede is geraakt, kan de SVB niet worden aangerekend. Voorts heeft de SVB, naar aanleiding van de van de Citibank ontvangen mededeling van verzoeker van 3 juni 1997 dat hij de desbetreffende cheque niet had ontvangen, juist gehandeld door voor verzoeker zo spoedig mogelijk een nieuwe cheque te laten aanmaken, onder blokkering van de eerder aangemaakte cheque. Dat verzoeker enig verlies heeft geleden als gevolg van koerswisselingen, doet hieraan niet af. De eerste cheque was in ieder geval op 23 juni 1997 geblokkeerd en verzoeker ontving de nieuwe cheque van de Citibank op 3 juli 1997. Deze termijn is niet onredelijk. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

III. . Ten aanzien van het verstrekken van betalingsgegevens

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de SVB nog steeds geen uitgebreide betalingsgegevens aan hem heeft verstrekt, zoals vermeld in de International Newsletter van de SVB van de winter van 1997. De SVB deelde verzoeker op 9 oktober 1997 mee dat zij niet verplicht is verzoeker van de gebruikte wisselkoers in kennis te stellen. Daarbij wees de SVB verzoeker erop dat hij zelf de gehanteerde koers kon herleiden door het bedrag in Nederlandse guldens, zoals weergegeven op de bruto-netto specificatie die verzoeker ontving, te vergelijken met het bedrag op de cheque, dat is uitgedrukt in Engelse ponden. Voorts deelde de SVB verzoeker mee dat zij in overleg bleef met de Citibank om te bewerkstelligen dat de koers toch periodiek aan de klant wordt meegedeeld.

2. Verzoeker ontvangt op verschillende manieren gegevens omtrent de betaling en de hoogte van zijn AOW-uitkering. Allereerst heeft hij bij de toekenning van zijn AOW-uitkering een beschikking ontvangen waarin het pensioenbedrag waarop hij recht heeft, is opgenomen. Verder ontvangt verzoeker ieder half jaar de "International Newsletter", die wordt uitgegeven door de SVB, en waarin conjuncturele wijzigingen in de pensioenbedragen of wijzigingen in de inhoudingen worden aangegeven. Deze "Newsletter" bevat ook een individueel aangemaakte specificatie van verzoekers AOW-uitkering. Daarnaast worden wijzigingen die niet conjunctureel van aard zijn met een beschikking gericht aan de gerechtigden bekend gemaakt. Ten slotte ontvangt verzoeker

bij iedere cheque zogenaamde "details of Payment". Daarin zijn, naast verzoekers sofi-nummer, opgenomen het bruto bedrag dat verzoeker aan AOW-uitkering ontvangt, de loonheffing, premies ingevolge de Ziekenfondswet en de Algemene wet bijzondere ziektekosten, alsmede de gemaakte transactiekosten.

Alle bedragen zijn in Nederlandse guldens.

3. Verzoeker kan niet worden gevolgd in zijn stelling dat hij geen uitgebreide betalingsgegevens ontvangt. Weliswaar ontvangt hij niet alle relevante informatie via de maandelijks "Details of Payment", maar tezamen met de specificatie van zijn AOW-uitkering die hij via de "International Newsletter" een maal per half jaar ontvangt en de eventuele beschikkingen die niet conjuncturele wijzigingen van zijn AOW-uitkering bevatten, moeten de door verzoeker ontvangen betalingsgegevens voldoende worden geacht.

4. Verzoeker ontvangt echter geen gegevens over de gebruikte wisselkoers van het Engelse pond op het moment van aanmaken van de door hem te ontvangen cheque. Hoewel er geen wettelijke verplichting bestaat om de gebruikte wisselkoersen te vermelden, betekent dat niet op voorhand dat die informatie dan niet verstrekt hoeft te worden. Immers, het moet voor een AOW-gerechtigde altijd duidelijk zijn hoe zijn AOW-uitkering berekend is. De SVB onderkent dit en heeft verzoeker meegedeeld dat zij in overleg blijft met de Citibank om toch de gehanteerde wisselkoers periodiek door te geven aan de klant, ook wanneer die gebruik maakt van de mogelijkheid van betaling via een cheque. Dat is een juist uitgangspunt.

6. Hoewel het beter zou zijn als verzoeker de beschikking zou krijgen over de door de Citibank gebruikte wisselkoers bij het aanmaken van de cheque van zijn AOW-uitkering, voert dit niet zover dat de handelwijze van de SVB in deze als niet behoorlijk moet worden gekwalificeerd. Daarbij zijn de volgende overwegingen van belang. De SVB kan de gebruikte wisselkoers niet vermelden, omdat op het moment van betaling door de SVB aan de Citibank de gehanteerde koers nog niet bekend is. Verder kan verzoeker op basis van de gegevens die hij wél ontvangt op eenvoudige wijze zelf de gehanteerde wisselkoers uitrekenen. Overigens bestaat voor verzoeker altijd de mogelijkheid om te kiezen voor een andere betalingswijze, bijvoorbeeld het laten storten van zijn AOW-uitkering op een bankrekening, waarbij de wisselkoers wél wordt vermeld. Dat de tekst van de International Newsletter (winter 1997) wellicht de indruk wekt dat ongeacht de betalingswijze - informatie over de wisselkoersen expliciet zal worden verstrekt, doet aan voorgaande conclusie niet af. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, kantoor buitenland, te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, is niet gegrond.