



Rapport

Datum: 5 oktober 1999

Rapportnummer: 1999/426

Klacht

Op 16 juni 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de gebrekkige informatieverstrekking door de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda, met betrekking tot een door haar in 1998 ontvangen nabetaling van de nabestaanden-uitkering van ruim f 17.000 waar geen loonbelasting op was ingehouden.

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 verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De zoon van verzoekster deelde namens haar mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De Sociale Verzekeringsbank gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. De Sociale Verzekeringsbank, (de toen nog bestaande locatie; N.o.) Dordrecht, deelde verzoekster bij brief van 14 april 1998 het volgende mee over haar nabestaandenuitkering: "...Uw inkomen is gewijzigd. Deze wijziging heeft gevolgen voor uw nabestaandenuitkering. Hierbij ontvangt u:
 - de beschikking over de wijziging van uw nabestaandenuitkering - een wijzigingsformulier
 - een overzicht van uw verplichtingen Het bedrag dat u maandelijks zult ontvangen, is als volgt samengesteld. Vanaf april 1998 Bruto bedragen AOW-pensioen 1.569,39 + Totaal bruto 1.569,39 Inhoudingen Loonheffing 28,58 Ziekenfondspremie procentueel 112,42 + Totaal inhoudingen 141,00 Netto bedrag per maand 1428,39 Dit bedrag zullen wij op de gebruikelijke wijze betalen. De nabetaling van f 17.738,22 over augustus 1996 tot en met augustus 1997 wordt op dezelfde wijze betaald..."
2. De beschikking nabestaandenuitkering, waar in deze brief naar was verwezen, luidt,

voor zover van belang, als volgt:

"...Uw inkomen is gewijzigd. Dit heeft gevolgen voor uw nabestaandenuitkering. In verband hiermee sturen wij u deze beschikking. **BESLISSING** Met ingang van augustus 1996 hebt u recht op een inkomensafhankelijke nabestaandenuitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw) van f 1.583,32 bruto per maand en een vakantie-uitkering van f100,55 bruto per maand. Deze bedragen zijn ingaande 1 januari 1997 gewijzigd in f 1603,27 en f 101,74, per juli 1997 in f 1626,17 en f 103,46 bruto per maand. De bedragen van de nabestaandenuitkering en de vakantie-uitkering worden regelmatig aangepast. Deze aanpassingen gaan meestal in op 1 januari of 1 juli. **MOTIVERING VAN DEZE BESLISSING** De hoogte van de nabestaandenuitkering is afhankelijk van uw inkomen. Het Inkomens- en Samenloopbesluit van de Algemene Nabestaandenwet (ANW) is gewijzigd. Bovenwettelijke en arbeidsvoorwaardelijke uitkeringen worden met ingang van 1 juli 1996 behandeld als inkomen uit arbeid. Dit betekent dat u vanaf augustus 1996 een vrijstelling voor inkomen uit arbeid geniet. Deze vrijstelling bedraagt 50% van het bruto minimumloon plus een derde van het meerdere van het inkomen uit arbeid. Dit betekent dat wij met ingang van 1 augustus 1996 uw recht op ANW-uitkering hebben herzien. De maximale nabestaandenuitkering bedraagt per augustus 1996 f 1804,39, per januari 1997 f1817,32 en per juli 1997 f 1831,76. Rekening houdend met het vastgestelde inkomen betalen wij u een nabestaandenuitkering van f1.583,32 per augustus 1996, f 1603,27 per januari 1997 en f 1626,17 per juli 1997 bruto per maand..."

3. Bij brief van 17 februari 1999 diende verzoekster bij de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda, locatie Den Bosch, de volgende klacht in:

"...Deze week heb ik mijn belastingaangifte over het jaar 1998 in laten vullen. Tot mijn schrik moest ik een bedrag van ruim f. 4.000 bijbetalen. Bij nader bestudering blijkt dat dit komt doordat uw instantie in 1998 aan mij een nabetaling van ruim f. 18.000 bruto van een ANW-uitkering heeft gedaan zonder hier op loonheffing in te houden. Wel werd er premie ZFW ingehouden. Uiteraard heb ik telefonisch contact gezocht met uw kantoor. Eén van uw medewerkers vertelde mij het volgende: Omdat ik thans een AOW-uitkering ontvang is er met, voor een ANW-uitkering, verkeerde gegevens rekening gehouden. Tevens werd mij verteld dat de gegevens in één keer over één periode in de computer ingevoerd zijn. Had dit per maand gebeurd dan zou er wel voldoende loonheffing ingehouden zijn.

Normaalgesproken zou het in één keer inbrengen echter geen probleem moeten zijn want, zo zei men, er wordt dan een brief gestuurd waarin vermeld wordt dat er rekening gehouden dient te worden met een mogelijke aanslag inkomstenbelasting. Het is dan mogelijk hiervoor tijds geld te reserveren. Een dergelijke brief heb ik echter nooit ontvangen. Ik heb wel een aantal overzichten ontvangen van berekeningen over de diverse perioden. Een totaaloverzicht, wat een en ander wellicht een stuk duidelijker had gemaakt, was hier overigens ook niet bijgevoegd. Deze overzichten ontving ik pas enkele dagen nadat de nabetaling op mijn rekening was gestort. Ik schrok van het grote bedrag dat zonder kennisgeving op mijn rekening gestort werd en dacht eerst aan een fout. Ik wil hierbij mijn beklag doen over deze gang van zaken. Vooral het feit dat er geen loonheffing op de nabetaling is ingehouden neem ik u zeer kwalijk. Daar komt bij dat uw instantie in

ernstige gebreken is gebleven voor wat betreft het verstrekken van informatie omtrent een mogelijke belastingaanslag. U zult wellicht zeggen dat ik eerder had kunnen zien dat er geen loonheffing werd ingehouden maar u kunt niet van iemand van mijn leeftijd verwachten dat deze op de hoogte is van dat soort zaken. Het ontvangen van een ANW-uitkering is toch al niet iets om echt blij mee te zijn en met al dit gedoe er omheen wordt het er niet echt gemakkelijker op. Ik begrijp best dat daar waar gewerkt wordt fouten worden gemaakt, maar ik vernam van degene die mij telefonisch te woord stond dat om fouten te maken zoals hier beschreven je toch wel heel erg geïnteresseerd met je werk bezig moet zijn. Ik word nu, dankzij ernstige nalatigheid van een van uw medewerk(st)ers, geconfronteerd met een leuk cadeautje achteraf. Een belastingaanslag betalen van ruim f 4.300 is niet even zo maar op te brengen. Ik geef toe dat de belasting toch betaald had moeten worden maar had dit echter via een correcte inhouding op de nabetaling gebeurd dan had dit toch een veel minder wrange bijmaak gegeven als dat nu het geval is. Ik heb via de belastingdienst vernomen dat er een mogelijkheid bestaat dat u de gedane nabetaling bruteert en op die wijze de loonbelasting voor uw rekening neemt. In dat geval zou er een verbeterde loonbelastingkaart aan de belastingdienst gezonden moeten worden en ontvang ik een nieuwe jaaropgaaf. Een excuus dat het betreffende jaar reeds intern afgesloten is zou hier niet opgaan. Gelet op de aard van de gemaakte fouten en de confrontatie achteraf met een hoge belastingaanslag stel ik voor dat u de nabetaling bruteert en zodoende de loonheffing voor uw rekening neemt..."

4. Daarop reageerde de vestiging Breda van de Sociale Verzekeringsbank, die verzoeksters uitkering uitvoert, bij brief van 15 april 1999. Deze reactie luidt als volgt: "...In uw brief klaagt u, kort samengevat, over het feit dat er geen loonheffing is ingehouden op de nabetaling van uw Anw-uitkering. Verder geeft u aan dat de Sociale Verzekeringsbank ernstig in gebreke is gebleven voor wat betreft het verstrekken van informatie omtrent een mogelijke belastingaanslag. U geeft aan dat er een mogelijkheid bestaat dat de Sociale Verzekeringsbank de loonbelasting voor haar rekening neemt. Naar aanleiding van uw brief heb ik een onderzoek ingesteld naar de wijze van de nabetaling van uw Anw-uitkering in de maand april 1998. De nabetaling van uw Anw-uitkering over de periode augustus 1996 tot en met augustus 1997 werd gedaan in de maand april 1998. Omdat u in die maand ouder was dan 65jaar zijn er voor u de zogenaamde "Groene Tabellen" van toepassing, in verband met de te betalen loonheffing over uw inkomsten. De Sociale Verzekeringsbank is verplicht om op periodieke betalingen inhoudingen te doen met toepassing van in die maand geldige belastingtabellen. Over extra betalingen wordt het tarief bijzondere beloningen toegepast. Zoals bijvoorbeeld voor vakantie uitkeringen. Het toegepaste percentage is afhankelijk van het in het voorgaande belastingjaar genoten inkomen (door de SVB betaald). Bij een inkomen tot f 9.800,00 (tariefgroep 2) is er geen loonheffing verschuldigd over een nabetaling. In uw situatie was hiervan sprake. Daarom kon de Sociale Verzekeringsbank geen loonheffing inhouden op de nabetaling. Uw klacht is op dit punt ongegrond. U geeft aan dat de Sociale Verzekeringsbank in gebreke is gebleven u te informeren omtrent een mogelijke belastingaanslag. De Sociale Verzekeringsbank is niet op de hoogte van uw totale jaarinkomsten en uw uitgaven. Wij

kunnen ook niet beoordelen of waarschuwen dat u een naheffing van de belastingdienst kunt krijgen over een nabetaling. Wij kunnen in uw geval ook niet beoordelen of de belastingaanslag ter hoogte van f 4.300,00 alleen te maken heeft met de nabetaling van de Sociale Verzekeringsbank. Uw klacht op dit punt is ook ongegrond. U geeft verder aan dat er een mogelijkheid bestaat dat de Sociale Verzekeringsbank de gedane nabetaling bruteert en op die wijze de loonbelasting voor haar rekening neemt. De wijze van bruteren is alleen toegestaan als er sprake is van een te weinig ingehouden loonheffing als gevolg van een foutieve aannahme van de tariefgroep door het te laat, verkeerd of niet behandelen van een loonbelastingverklaring. Hiervan is er ook geen sprake. Aan uw verzoek op dit punt kunnen wij ook niet voldoen. Ik hoop dat wij door middel van deze brief, hoewel wij niet aan uw verwachtingen hebben kunnen voldoen, u voldoende te hebben ingelicht. Mocht deze beantwoording u echter nog niet tevreden stellen, dan verneem ik dit graag van u..."

5. Bij brief van haar zoon van 25 april 1999 liet verzoekster de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda, als volgt weten dat en waarom zij zich niet kon verenigen met de klachtafhandeling door de Sociale Verzekeringsbank:

"...Ik ben niet tevreden met uw reactie op de kern van mijn klacht, namelijk de informatieverstrekking door de SVB. In de eerste alinea van pagina 2 van de brief wordt ingegaan op de informatieverstrekking door de SVB. Er wordt gesteld dat de SVB niet kan beoordelen of waarschuwen dat er als gevolg van een nabetaling mogelijk een aanslag inkomstenbelasting te verwachten is. Dit staat echter haaks op de informatie die ik eerder telefonisch heb verkregen. Men vertelde mij toen dat de betrokkene wel degelijk schriftelijk geïnformeerd zou worden rekening te houden met een eventuele belastingaanslag. Zie mijn brief van 17 februari 1999. *Het achterwege blijven van deze informatie is de directe aanleiding geweest om mijn brief van 17 februari 1999 te schrijven.* Ik moet tot mijn spijt vaststellen dat de telefonische informatieverstrekking door de SVB blijkbaar niet zo betrouwbaar is als dat men van een dergelijke instelling mag verwachten. Dat de SVB niet kan beoordelen dat er als gevolg van een nabetaling mogelijk een aanslag inkomstenbelasting te verwachten is kan ik me in de meeste gevallen wel voorstellen. Echter in het geval van een nabetaling van ruim f. 17.000, zonder inhouding van loonheffing, lijkt mij deze beoordeling voor u niet zo moeilijk. Ook zonder dat u overige inkomensgegevens van de betrokkene heeft. Het is in zo'n geval zeer waarschijnlijk dat er een belastingaanslag te verwachten is. U zult met mij eens zijn dat u van de gemiddelde Nederlander van 65 jaar niet kan/mag verwachten dat deze dit kan beoordelen. Daarom vind ik het uw plicht om degene aan wie u een nabetaling doet zonder daar loonheffing op in te houden, hierover te informeren. Dat er, als gevolg van de tabeltoepassing, door u geen loonheffing ingehouden hoeft te worden doet hier niets aan af. Overigens vertelde (X; medewerker van de SVB; N.o.) mij wel dat er binnen de SVB geen voorschriften of richtlijnen zijn om de betreffende informatie te verstrekken. Volgens hem gebeurt het incidenteel dat, op eigen initiatief van de betreffende medewerk(st)er, de uitkeringsgerechtigde geïnformeerd wordt. Hij was overigens wel van mening dat dit eigenlijk altijd zou moeten gebeuren en deelde mij mede dit in het eerstvolgende

werkoverleg (nog eens) aan te kaarten..."

6. Hier ontving verzoekster bij brief van 26 mei 1999 het volgende antwoord op van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda:

"...In uw brief van 25 april j.l. deelt u mee, dat uw klacht niet (...) naar tevredenheid is afgehandeld. Wij blijven van mening dat de informatieverstrekking, omtrent een eventuele naheffing van de belastingdienst, niet een taak is van de Sociale Verzekeringsbank. Reden is dat wij niet over voldoende informatie beschikken om onze cliënten hierover correct te informeren. Uw klacht geeft ons wel aanleiding om de mogelijkheid te onderzoeken, om een algemene opmerking in onze correspondentie op te nemen. Dit zal op landelijk niveau worden besproken..."

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder klacht, naar de onder de feiten geciteerde brieven van verzoekster en haar zoon.

C. STANDPUNT SOCIALE VERZEKERINGSBANK

De Sociale Verzekeringsbank liet in reactie op de klacht het volgende weten:

"...Aan (verzoekster; N.o.) is bij brief van 14 april 1998 bekend gemaakt dat zij een nabetaling van f17.738,22 zou ontvangen. Uit het gestelde in de brief blijkt niet meteen zonneklaar dat op de nabetaling geen loonheffing is ingehouden. Dit betekent niet dat (verzoekster; N.o.) niet op de hoogte kon zijn van het feit dat er geen loonheffing was ingehouden. In de beschikking over haar recht op nabestaandenuitkering staat exact vermeld hoe hoog haar recht op nabestaandenuitkering per maand was. Aan de hand hiervan had (verzoekster; N.o.) (eventueel door middel van een ruwe schatting) kunnen vaststellen dat op de nabetaling geen loonheffing was ingehouden. Voor zover (verzoekster; N.o.) meent dat zij aan de hand van de door de Sociale Verzekeringsbank verstrekte informatie niet had kunnen begrijpen dat de nabetaling bruto geschiedde, kunnen wij haar mening derhalve niet delen. (...) De brief die aan (verzoekster; N.o.) is verzonden is onderdeel van de standaardcorrespondentie zoals die op het hoofdkantoor van de Sociale Verzekeringsbank is vastgesteld. Deze standaard correspondentie is geïntegreerd in het automatisch betalingssysteem; zodat tekstinformatie en bedragen geautomatiseerd kunnen worden samengevoegd. Indien een nabetaling wordt verricht met inhouding van loonheffingen en er geen verrekening met reeds betaalde bedragen plaatsvindt, dan vermeldt de correspondentie dat de nabetaling netto heeft plaatsgevonden. Dit betreft het grootste gedeelte van de nabetalingen. Indien echter een verrekening heeft plaatsgevonden, dan kan door het automatisch betalingssysteem niet worden vastgesteld of de nabetaling zonder of met inhouding van loonheffing geschiedt. Er wordt in dat geval niet vermeld of de nabetaling bruto of netto plaatsvindt. Wel kan de opmerking handmatig worden toegevoegd door de behandelende medewerker, maar dit vergt een omslachtige handeling. (...) Hoewel het redelijk lijkt om altijd te vermelden of al dan niet loonheffing is ingehouden op een nabetaling, kan het betalingssysteem van de Sociale Verzekeringsbank deze informatie thans niet verwerken in de correspondentie. Handmatige aanpassing van de standaardcorrespondentie is mogelijk maar omslachtig. Indien moet worden vermeld of een nabetaling netto dan wel bruto is geschied, verdient

het derhalve de voorkeur dit te doen via aanpassing van het geautomatiseerd systeem. Ditzelfde geldt voor het opnemen van een mededeling waarin wordt gewezen op de mogelijkheid dat mogelijk een naheffing tegemoet kan worden gezien bij een nabetaling. Of een naheffing wordt opgelegd hangt af van meerdere factoren, die veelal sterk zijn toegespitst op de individuele omstandigheden. Aangezien de Sociale Verzekeringsbank over het algemeen niet bekend is met deze omstandigheden, kunnen hierover geen eenduidige mededelingen worden opgenomen in de correspondentie. Een algemene mededeling waarbij op de mogelijkheid van een naheffing wordt gewezen, zou echter kunnen worden overwogen. Op dit moment wordt de geautomatiseerde correspondentie van de Sociale Verzekeringsbank aangepast. Doelstelling hierbij is de correspondentie klantvriendelijker te maken, voornamelijk door deze korter en bondiger te maken. De klacht van (verzoekster; N.o.) is daarom door ons aangeboden aan de werkgroep die verantwoordelijk is voor de verdere ontwikkeling van de correspondentie. Deze werkgroep kan dan een nadere afweging maken omtrent de wenselijkheid enerzijds en de uitvoerbaarheid anderzijds van het altijd vermelden van de exacte inhoudingen bij een nabetaling en het opnemen van een algemene waarschuwing betreffende mogelijke naheffingen door de Belastingdienst. Mede omdat bij ons geen andere klachten betreffende de onderhavige materie bekend zijn, kan niet bij voorbaat worden aangenomen dat de werkgroep ook in de door (verzoekster; N.o.) gewenste richting een besluit zal nemen. Op grond van het voorgaande willen wij betreffende de specifieke klacht van (verzoekster; N.o.) nog het volgende opmerken. Hoewel de brief aan (verzoekster; N.o.) niet vermeldde dat de nabetaling zonder inhouding van loonheffing geschiedde, menen wij dat het haar redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn dat geen loonheffing was ingehouden. Wij menen voorts dat het feit dat de naheffing van loonheffing voor (verzoekster; N.o.) als een verrassing kwam, niet geheel aan de Sociale Verzekeringsbank mag worden verweten. Het mag immers algemeen bekend worden geacht dat het ontvangen van grote bedragen zonder dat daar loonheffing op is ingehouden, kan leiden tot een naheffing door de Belastingdienst. Wij achten de klacht van (verzoekster; N.o.) daarom niet gegrond..."

D. REACTIE VERZOEKSTER

In reactie op het standpunt van de Sociale Verzekeringsbank liet verzoeksters zoon namens haar het volgende weten:

"...Het feit dat er geen andere klachten bekend zijn over dergelijke zaken zegt mij niet zo veel. Lang niet iedereen die zijn ongenoegen over een bepaalde gang van zaken wil uiten dient een klacht in. Wellicht zijn velen na telefonisch contact met de SVB tevreden. Anderen zijn misschien nog niets wijzer geworden maar nemen genoegen met de verstrekte informatie. Het lijkt mij zeer onwaarschijnlijk dat mijn moeder de enige is bij wie geen loonheffing op de uitkering werd ingehouden. Waarschijnlijk zijn een aantal mensen nog niet geconfronteerd met de gevolgen van de nabetaling. Het is mij bekend dat de belastingdienst geautomatiseerd de loongegevens van personen die geen aangiftebiljet hoeven in te vullen controleert. Er zijn mij gevallen bekend van mensen die een brief van de belastingdienst hebben ontvangen waarin zij er op gewezen worden dat er

waarschijnlijk te veel loonheffing op hun loon is ingehouden. Aan hen wordt medegedeeld dat zij dit via een T-biljet terug kunnen vragen. Als de belastingdienst op deze manier mensen kan wijzen op te veel ingehouden loonheffing dan kan zij dit in gevallen van te weinig ingehouden loonheffing volgens mij ook. Omdat mijn moeder wel een aangiftebiljet uitgereikt heeft gekregen en dus in moet vullen is zij nu al met de aanslag geconfronteerd. Zoals uit mijn brieven aan de SVB blijkt heb ik in eerste instantie telefonisch contact gezocht om opheldering te vragen over het achterwege laten van de inhouding. Tot op heden zit mij nog het meeste dwars dat er niet echt gereageerd wordt op de essentie van mijn klacht, namelijk het telefonisch verstrekken van blijkbaar onjuiste informatie. De reden dat er geen loonheffing ingehouden werd heeft de SVB nu wel voldoende onderbouwd. Het is overigens niet zo dat ik het er niet mee eens ben dat er geen belasting over de nabetaling hoeft te worden betaald. De manier waarop de SVB gehandeld heeft staat mij niet zo aan. Ik blijf van mening dat zij in dergelijke gevallen zorgvuldiger dient te handelen. In deze tijd van automatisering is het een trend om de schuld van bepaalde dingen bij de automatisering te leggen. Men vergeet echter dat men nog steeds zelf bepaalt hoe een geautomatiseerd proces verloopt. Uitkeringsspecificaties De door de SVB meegezonden kopieën van de uitkeringsspecificaties zijn uiteraard ook mij bekend. Op deze specificaties worden de nieuwe bedragen per maand vermeld. Voor zover ik weet is echter geen specificatie van de nabetaling van f 17.738,22 verstrekt. Doordat er reeds uitkeringen hebben plaatsgevonden en doordat de hoogte van de uitkering diverse malen gewijzigd is, is het bijna ondoenlijk om de hoogte van de nabetaling uit te rekenen. Op de eerste bladzijde van de brief van de SVB van 14 april 1998 staat letterlijk "De nabetaling van f 17.738,22 over augustus 1996 tot en met augustus 1997 wordt op dezelfde wijze betaald." Er staat niet bij of dit netto of bruto is. Conform deze brief wordt een bedrag van f 17.738,22 gestort. (...) Afwijzing klacht De SVB wijst de klacht af omdat het redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn dat de nabetaling zonder inhouding van loonheffing plaatsvond. Tevens nemen zij het standpunt in dat het algemeen bekend mag worden geacht dat het ontvangen van grote bedragen zonder dat daar loonheffing op ingehouden wordt kan leiden tot een belastingaanslag. Waar de grens der redelijkheid in dit geval ligt kan ik niet beoordelen en ik kan hier dus geen mening over geven. In het tweede punt kan ik mij echter absoluut niet vinden. Beroepshalve weet ik dat zeer veel (oudere) mensen absoluut niets van belastingzaken afweten. De SVB kiest hier dus wel een heel gemakkelijke weg. "Mijn conclusie" Het hoofdkantoor van de SVB geeft de klacht door aan een interne werkgroep. (Een medewerker; N.o.) van de vestiging Breda geeft toe dat de gehele gang van zaken niet de schoonheidsprijs verdient. Ik maak hier uit op dat de SVB zelf blijkbaar ook niet geheel tevreden is met de gang van zaken en probeert een en ander te verbeteren. Dit laten zij echter niet direct blijken en voor wat betreft de behandeling van de klacht houden zij de poot stijf..."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de gebrekkige informatieverstrekking door de Sociale Verzekeringsbank (SVB), vestiging Breda (voorheen Dordrecht), in verband met een door haar in 1998 ontvangen nabetaling van haar nabestaandenuitkering van ruim f 17.000 waar geen loonbelasting op was ingehouden. Verzoekster was onaangenaam verrast, toen haar door de Belastingdienst een naheffingsaanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1998 van ruim f 4.000 werd opgelegd.
2. In haar brief van 14 april 1998 heeft de SVB verzoekster een overzicht verstrekt van haar gewijzigde AOW-inkomen met ingang van april 1998, en haar medegedeeld dat dit gevolgen had voor haar nabestaandenuitkering. In dit overzicht waren de bruto-bedragen aangegeven, de (totale) inhoudingen en het - per saldo - netto per maand door verzoekster te ontvangen bedrag. Direct onder het overzicht stond vermeld dat de SVB dit bedrag op de gebruikelijke wijze zou betalen en dat de nabetaling van f 17.738,22 over augustus 1996 tot en met augustus 1997 op dezelfde wijze zou worden betaald. Op deze nabetaling was door de SVB geen loonheffing ingehouden.
3. De SVB heeft aangegeven dat het door haar gehanteerde automatische betalingsstelsel niet kan vaststellen of een nabetaling met of zonder inhouding geschiedt, indien, zoals in verzoeksters geval, een verrekening heeft plaatsgehad. In een dergelijk geval kan volgens de SVB in de standaardcorrespondentie, die is geïntegreerd in het automatische betalingsstelsel, niet worden vermeld of de nabetaling bruto of netto plaatsvindt. De mededeling zou wel handmatig kunnen worden toegevoegd. Dit is echter een omslachtige handeling. Volgens de SVB heeft verzoekster op grond van de bij de brief van 14 april 1998 gevoegde beschikking in redelijkheid kunnen begrijpen dat op de nabetaling geen loonheffing was ingehouden, omdat in de beschikking exact was vermeld hoe hoog haar recht op nabestaandenuitkering per maand over de betrokken periode was geweest. De SVB stelt voorts dat zij niet kan vaststellen of haar klanten een naheffingsaanslag tegemoet kunnen zien, omdat dit afhankelijk is van meerdere factoren, die veelal sterk zijn toegespitst op individuele, de SVB over het algemeen onbekende, omstandigheden.
4. Omdat in het overzicht van 14 april 1998 van verzoeksters inkomen het bruto-inkomen, de (totale) inhoudingen daarop door de SVB en het netto per maand te betalen/ontvangen bedrag waren vermeld, en omdat was vermeld dat de nabetaling op dezelfde, gebruikelijke wijze werd betaald, bestond er voor verzoekster in beginsel geen aanleiding om te veronderstellen dat het direct daaronder vermelde bedrag van f17.738,22 een bruto- in plaats van een netto-nabetaling nabestaandenuitkering betrof. Nog daargelaten of het voor verzoekster mogelijk moet zijn geweest om zelf met het nodige rekenwerk te kunnen inschatten dat op de nabetaling geen loonheffing was ingehouden, mocht van de SVB vanuit het oogpunt van actieve informatieverstrekking worden verwacht dat zij verzoekster op enigerlei wijze had gewezen op de mogelijkheid van een naheffingsaanslag. De SVB geeft in haar reactie op de klacht immers zelf aan op de hoogte te zijn van het feit dat aan uitkeringsgerechtigden onder bepaalde omstandigheden naheffingsaanslagen kunnen worden opgelegd. Het is onjuist dat de desbetreffende informatie niet is gegeven. In

zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Overigens rust op de SVB niet de verplichting om in individuele gevallen, zoals bij verzoekster, na te gaan of de betrokkene rekening moet houden met de mogelijkheid van een naheffingsaanslag en daar informatie over te verstrekken, juist omdat dit afhankelijk kan zijn van meerdere factoren, die de SVB in het algemeen niet bekend zullen zijn.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond. Met instemming is kennis genomen van het feit dat de Sociale Verzekeringsbank laat onderzoeken of de geautomatiseerde correspondentie van de Sociale Verzekeringsbank dient te worden aangepast op het punt van het attenderen van uitkeringsgerechtigden op de mogelijkheid van een naheffingsaanslag.