



Rapport

Datum: 5 april 2006

Rapportnummer: 2006/130

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda (LBIO) weigert een bedrag van € 258,69 - zijnde bij hem geïnde opslagkosten - aan hem terug te betalen.

Ook klaagt verzoeker erover dat een medewerkster van het LBIO hem tijdens een telefoongesprek op 7 oktober 2004 onheus heeft bejegend.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de opslagkosten

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO weigert een bedrag van € 258,69 - zijnde bij hem geïnde opslagkosten - aan hem terug te betalen.

2.1. Uit het onderzoek is het volgende naar voren gekomen.

Uit het huwelijk van verzoeker en mevrouw B. zijn twee kinderen geboren. Bij beschikking van 12 oktober 1994 sprak de arrondissementsrechtbank te Breda de echtscheiding uit tussen verzoeker en mevrouw B. Tevens bepaalde de arrondissementsrechtbank in deze beschikking dat verzoeker maandelijks een bedrag van *f* 350 per kind aan kinderalimentatie diende te betalen aan mevrouw B. De wettelijke indexering van de kinderalimentatie werd voor het jaar 1995 uitgesloten.

2.2. Op 10 februari 2000 verzocht mevrouw B. het LBIO om de inning van de kinderalimentatie over te nemen. De reden hiervoor was dat verzoeker weliswaar *f* 700 per maand kinderalimentatie betaalde aan mevrouw B., maar niet de wettelijke indexering die hij op grond van de echtscheidingsbeschikking met ingang van 1 januari 1996 was verschuldigd.

2.3. Bij brief van 20 maart 2000 wees het LBIO verzoeker erop dat de maandelijks door hem te betalen kinderalimentatie ingevolge de wettelijke indexering in 1999 *f* 770,46 bedroeg en per 1 januari 2000 was verhoogd tot *f* 789,72. Om incasso door het LBIO te voorkomen, werd verzoeker verzocht binnen drie weken zijn betalingsachterstand te voldoen aan mevrouw B. Verzoeker schreef hierop een brief aan het LBIO. In deze brief van 27 maart 2000 meldde verzoeker dat hij maandelijks *f* 700 overmaakte naar mevrouw B., en dat dit *f* 200 meer was dan de volgens verzoeker toen geldende norm. Hij verzocht het LBIO dan ook het door het LBIO genoemde maandbedrag van *f* 789,72 nader te onderbouwen. In reactie hierop schreef het LBIO verzoeker op 11 mei 2000 dat de jaarlijkse indexering rechtstreeks voortvloeide uit artikel 1:402a, lid 8 van het Burgerlijk

Wetboek (zie Achtergrond). Ook zond het LBIO verzoeker een indexeringsoverzicht,

gerekend vanaf 1994. Vervolgens liet verzoeker het LBIO bij brief van 18 mei 2000 nogmaals weten dat moest worden uitgegaan van een basisbedrag van *f* 250 per kind per maand. Volgens verzoeker was ten tijde van de echtscheiding afgesproken dat hij - als basisbedrag - *f* 250 per kind per maand zou betalen, met een vrijwillige extra bijdrage van *f* 100 per kind per maand. Omdat dit bedrag toch al hoog genoeg was, zou mevrouw B. destijds mondeling hebben toegezegd af te zien van de betaling van de wettelijke indexering. Volgens verzoeker leerde een eenvoudige rekensom dat de wettelijke indexering ruimschoots was verwerkt in zijn maandelijks vrijwillige bijdrage van *f* 100 per kind per maand.

2.4. Omdat verzoeker nog steeds weigerde de wettelijke indexering te voldoen, verzocht mevrouw B. het LBIO op 7 juni 2000 de inning van de kinderalimentatie over te nemen, met terugwerkende kracht van zes maanden. Het LBIO berichtte verzoeker vervolgens bij brief van 14 juli 2000 dat een mondelinge afspraak over de kinderalimentatie niet bindend was, en dat het LBIO daarom uitging van de beschikking van 12 oktober 1994 waarin was bepaald dat verzoeker *f* 350 per kind per maand moest betalen. Indien verzoeker het hiermee niet eens was, kon hij de rechter vragen de kinderalimentatie te verlagen of de indexering uit te sluiten. Als verzoeker niet binnen veertien dagen aantoonde dat hij zijn betalingsachterstand alsnog aan mevrouw B. had voldaan, zou het LBIO de inning overnemen. In reactie hierop schreef verzoeker het LBIO op 18 juli 2000 een brief, waarin hij zijn standpunt van 18 mei 2000 herhaalde. Hij had inmiddels contact gezocht met zijn advocate om een en ander te verifiëren. Na de vakantie van zijn advocate en van hemzelf zou hij in week 34 weer contact opnemen met zijn advocate om de zaak op te helderen. Als dit tijdelijk uitstel problemen opleverde, kon het LBIO contact opnemen met een andere medewerkster van het betreffende advocatenkantoor.

2.5. Op 24 augustus 2000 deelde het LBIO verzoeker mee dat hij niet of onvoldoende had aangetoond dat hij de door hem verschuldigde bijdrage aan mevrouw B. had betaald. Om die reden werd de inning van de kinderalimentatie overgenomen door het LBIO. De betalingsachterstand bedroeg volgens het LBIO op dat moment *f* 2.489,32. Voor het geval betaling ineens niet mogelijk was, bood het LBIO verzoeker - onder voorbehoud van de goedkeuring van mevrouw B. - een betalingsregeling aan van *f* 1.500 per maand.

2.6. Bij brief van 7 september 2000 wees verzoekers advocate mevrouw B. op de volgens verzoeker tussen hem en mevrouw B. gemaakte afspraak dat in de echtscheidingsbeschikking een bedrag van *f* 350 in plaats van *f* 250 per kind per maand zou worden vermeld mits dit bedrag in de daaropvolgende jaren niet zou worden verhoogd met de wettelijke indexering. De advocate verzocht mevrouw B. haar mee te delen of zij de inning via het LBIO zou beëindigen. Indien mevrouw B. dit niet zou doen, zou een verzoekschrift worden ingediend bij de arrondissementsrechtbank te Breda, aldus de advocate, die een afschrift van deze brief aan het LBIO zond. Ook vroeg de advocate het

LBIO om de uitkomst van een eventuele procedure bij de arrondissementsrechtbank af te wachten alvorens invorderingsmaatregelen te treffen.

Naar aanleiding van de brief van verzoekers advocate liet mevrouw B. het LBIO op 8 september 2000 weten dat verzoeker destijds zelf had voorgesteld om per kind meer te betalen dan het wettelijke minimumbedrag van f 250 per maand. Ook wees mevrouw B. er op dat in de echtscheidingsbeschikking stond vermeld dat de uitsluiting van de wettelijke indexering alleen het jaar 1995 betrof. Verder deelde zij mee dat verzoeker nog steeds een maandbedrag van f 700 aan haar betaalde.

2.7. Bij brief van 19 oktober 2000 deelde het LBIO verzoekers advocate mee dat - ingevolge het uitdrukkelijke verzoek hiertoe van mevrouw B. - de inning zou worden voortgezet. Ook wees het LBIO er op dat de aanspraak van mevrouw B. op de bijdrage van kracht bleef zolang de rechtbank niet anders bepaalde. Inmiddels was verzoekers betalingsachterstand opgelopen tot f 3.075,63. Verzoeker moest dan ook per direct een bedrag van f 1.500 per maand gaan voldoen. Dit bedrag was bedoeld ter voldoening van de lopende verplichting en de opslagkosten, alsmede ter aanzuivering van de achterstallige bijdrage. Als verzoeker niet betaalde, zou worden overgegaan tot beslaglegging.

2.8. Namens verzoeker verzocht zijn advocate de arrondissementsrechtbank te Breda op 17 november 2000 om de echtscheidingsbeschikking uit 1994 te wijzigen. Verzoeker wilde dat de wettelijke indexering alsnog in zijn geheel zou worden uitgesloten. Een afschrift van het verzoekschrift werd aan het LBIO gezonden, waarbij werd meegedeeld dat er zonder tegenbericht van werd uitgegaan dat de inning van de wettelijke indexering in afwachting van de beslissing van de arrondissementsrechtbank tijdelijk zou worden stilgelegd. In reactie hierop wees het LBIO verzoekers advocate er bij brief van 21 november 2000 op dat zij zich voor opschorting of verlaging van de incasso tot mevrouw B. moest wenden. Zonder schriftelijke toestemming van mevrouw B. was het LBIO verplicht de incasso van de kinderalimentatie - inclusief de wettelijke indexering - en de opslagkosten voort te zetten.

2.9. Op 20 januari 2001 schreef mevrouw B. het LBIO dat zij een verweerschrift had ingediend bij de arrondissementsrechtbank tegen het verzoekschrift van verzoeker. Zij verzocht het LBIO de incasso tijdelijk stop te zetten, in afwachting van de beslissing van de arrondissementsrechtbank. Het LBIO antwoordde mevrouw B. op 1 februari 2001 dat de incasso zou worden opgeschort, en dat het LBIO te zijner tijd wel van haar zou vernemen wanneer de incasso weer doorgang moest vinden.

2.10. Bij beschikking van 28 mei 2001 wijzigde de arrondissementsrechtbank te Breda de beschikking van 12 oktober 1994 aldus dat de wettelijke indexering van de daarin vastgestelde kinderalimentatie van f 350 per kind per maand voor de gehele periode 1995 tot en met 2001 werd uitgesloten.

2.11. Ruim drie jaar later, op 20 juli 2004, stuurde het LBIO een aangetekende brief aan verzoeker waarin hij er op werd geattendeerd dat er inmiddels een betalingsachterstand stond genoteerd van € 19.979,32. Verzoeker werd verzocht de volledige achterstand binnen tien dagen te voldoen, of anders een betalingsregeling te treffen met het LBIO. Als verzoeker niet tijdig betaalde of een betalingsregeling trof, zou het LBIO zonder nadere aankondiging overgaan tot het treffen van executiemaatregelen.

De aangetekende brief kwam op 18 augustus 2004 retour bij het LBIO omdat verzoeker deze niet had afgehaald op het postkantoor.

2.12. In september 2004 legde het LBIO loonbeslag onder de werkgever van verzoeker voor een bedrag van ruim € 20.000. Bij brief van 1 oktober 2004 stelde het LBIO verzoeker hiervan in kennis.

2.13. In reactie op het loonbeslag schreef verzoeker het LBIO op 7 oktober 2004 dat er absoluut geen sprake was van een betalingsachterstand, en dat hij zijn alimentatieverplichtingen altijd had voldaan. Verzoeker verzocht het LBIO het loonbeslag direct op te heffen en hem richting zijn werkgever te rehabiliteren.

2.14. Ook mevrouw B. schreef het LBIO op 7 oktober 2004 een brief. Hierin deelde zij het LBIO mee dat verzoeker en zij in 2001 tot overeenstemming waren gekomen over de kinderalimentatie en de wettelijke indexering, en dat de arrondissementsrechtbank te Breda op 28 mei 2001 dienovereenkomstig had beschikt. Volgens mevrouw B. had zij het LBIO destijds in kennis gesteld van een en ander. Op een jaarlijks elektronisch aangemaakt berichtje over het indexeringspercentage na, had zij vervolgens niets van het LBIO vernomen tot verzoeker haar opbelde omdat hij bericht had gehad over het loonbeslag. Daar verzoeker na de rechtszaak keurig aan zijn verplichtingen had voldaan en zij de laatste drie jaar geen contact had gehad met het LBIO, bevreemde het haar dat het LBIO plotseling loonbeslag had gelegd. Ze ging er van uit dat de kwestie zo spoedig mogelijk werd opgelost, aldus mevrouw B.

2.15. Bij brief van 11 oktober 2004 deelde het LBIO verzoeker mee dat de beschikking van 28 mei 2001 in de administratie van het LBIO was verwerkt. Volgens een berekening van het LBIO was verzoeker in de periode waarover het LBIO bij de zaak betrokken was - van de zomer van 2000 tot en met november 2004 - in totaal € 17.422,10 aan kinderalimentatie verschuldigd geweest. De opslagkosten bedroegen 10% van dit bedrag, dus € 1.742,21. Het LBIO zou nog bezien of deze opslagkosten bij verzoeker in rekening zouden worden gebracht.

2.16. Op 19 oktober 2004 deelde het LBIO verzoeker mee dat naar aanleiding van de brief van mevrouw B. van 7 oktober 2004 de vordering kinderalimentatie uit de administratie van het LBIO was verwijderd. Aangezien het LBIO de inning van de kinderalimentatie destijds terecht had overgenomen en verzoeker niet voldeed aan de wettelijke criteria om de

kinderalimentatie weer rechtstreeks aan zijn ex-partner te betalen - de achterstand was destijds immers niet aanbetaald en verzoeker had nog niet zes opeenvolgende termijnen aan het LBIO betaald - was verzoeker echter wel de opslagkosten tot en met 2004 verschuldigd, aldus het LBIO. De totale vordering opslagkosten bedroeg € 1.665,01. Dit bedrag zou via loonbeslag worden geïncasseerd, en totdat de vordering was aanbetaald werd het loonbeslag teruggebracht tot € 200 per maand.

2.17. Op 26 oktober 2004 ontving het LBIO zowel van verzoeker als van mevrouw B. een brief. Verzoeker wees er in zijn brief nogmaals op dat hij de kinderalimentatie sinds 1994 altijd rechtstreeks aan mevrouw B. had betaald, dat de arrondissementsrechtbank te Breda hem naar aanleiding van zijn verzoekschrift tot en met 2001 had vrijgesteld van de wettelijke indexering, dat hij per 2002 ook de wettelijke indexering altijd netjes aan mevrouw B. betaalde en dat hij de afgelopen jaren slechts jaarlijks een brief van het LBIO had ontvangen waarin het wettelijke indexeringspercentage stond vermeld. In haar brief aan het LBIO bevestigde mevrouw B. dat verzoeker nooit een achterstand had gehad met betrekking tot de kinderalimentatie, maar dat er in 2000 alleen een probleem was geweest over de wettelijke indexering. Ook schreef mevrouw B. dat zij het LBIO er na de rechtszaak zowel telefonisch als schriftelijk van in kennis had gesteld dat zij en verzoeker overeenstemming hadden bereikt over de kinderalimentatie en de wettelijke indexering. Om die reden verzocht mevrouw B. het LBIO om de hoogte van de opslagkosten opnieuw te bezien.

2.18. Op 28 oktober 2004 deelde het LBIO verzoeker schriftelijk mee dat hij de opslag- en executiekosten verschuldigd was ingevolge artikel 1:408, lid 3 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 1 van het Besluit kostenopslag inning kinderalimentaties (zie Achtergrond).

2.19. In reactie op een brief die verzoeker op 8 november 2004 aan het LBIO stuurde, schreef het LBIO verzoeker op 11 november 2004 dat het loonbeslag zou voortduren tot alle opslagkosten waren voldaan.

2.20. Verzoeker diende op 19 november 2004 schriftelijk een klacht in bij het LBIO. In zijn klachtbrief eiste verzoeker vijf dingen: opheffing van de opslagkosten, opheffing van het loonbeslag, terugbetaling van het ingevorderde geld, vergoeding van rente en gemaakte kosten, en rehabilitatie bij zijn werkgever.

2.21. In reactie op de klachtbrief deelde de directeur van het LBIO verzoeker bij brief van 7 februari 2005 mee dat het LBIO de inning van de kinderalimentatie op 19 oktober 2000 terecht had overgenomen, aangezien verzoeker binnen de hem gestelde termijn onvoldoende betalingsbewijzen had overgelegd. In verband met het door verzoeker bij de arrondissementsrechtbank te Breda ingediende verzoekschrift was vervolgens - met toestemming van mevrouw B. - op 1 februari 2001 de inning opgeschort. Hoewel mevrouw B. aangaf dat zij het LBIO in mei 2001 had verzocht de zaak te sluiten, had dit verzoek het LBIO niet bereikt of was het niet in het dossier geregistreerd. Nu het LBIO drie jaar geen

actie had ondernomen in de zaak, was het onredelijk om de opslagkosten over die drie jaar van verzoeker te vragen. Om die reden had het loonbeslag geen doorgang mogen vinden, en achtte het LBIO de klacht gegrond. Wél diende verzoeker de opslagkosten te betalen die betrekking hadden op de periode totdat het LBIO de inning op 1 februari 2001 had opgeschort. Het ging hierbij om een bedrag van € 294,53. Aangezien inmiddels een bedrag van € 1.635,84 aan opslagkosten was ontvangen van verzoeker, zou hij zo spoedig mogelijk € 1.341,31 retour ontvangen. Verder had het LBIO een brief gestuurd aan verzoekers werkgever, waarin verzoeker werd gerehabiliteerd. Ook was het loonbeslag beëindigd. De door verzoeker gevraagde onkostenvergoeding werd geweigerd omdat het volgens de Nationale ombudsman in het maatschappelijk verkeer niet ongebruikelijk is dat men geringe kosten die men als gevolg van fouten van anderen - zoals ook bestuursorganen - moet maken om herstel van die fouten te bewerkstelligen, zelf draagt, aldus het LBIO.

2.22. Op 9 maart 2005 deelde het LBIO verzoeker mee dat het teveel geïnde bedrag aan opslagkosten aan hem was teruggestort, en dat het dossier was gesloten.

3. Aangezien verzoeker het er niet mee eens was dat het LBIO niet het volledige bedrag van de bij hem geïnde opslagkosten aan hem wilde teruggestorten, wendde hij zich bij brief van 26 april 2005 tot de Nationale ombudsman. In deze brief schreef hij dat het LBIO via loonbeslag in de periode van oktober 2004 tot en met februari 2005 een bedrag van € 1.800 van hem had geïnd. Uiteindelijk was € 1.541,31 aan hem teruggestort. Hij vond dat het LBIO ook de resterende € 258,69 aan hem moest overmaken, zo schreef verzoeker.

4. Het LBIO liet bij brief van 14 november 2005 weten de klacht op dit punt niet gegrond te achten. De inning van de kinderalimentatie was immers op 24 augustus 2000 terecht overgenomen, zo schreef het LBIO. Verder wees het LBIO er op dat ingevolge artikel 1:408, lid 6 van het Burgerlijk Wetboek overname van de inning van kinderalimentatie door het LBIO niet vrijblijvend is. Zolang er niet aan de wettelijke beëindigingscriteria is voldaan, is de betalingsplichtige 10% opslagkosten per maand verschuldigd over de te betalen kinderalimentatie. Verder schreef het LBIO dat het door mevrouw B. in mei 2001 gedane verzoek om de inning stop te zetten helaas niet in goede orde was ontvangen. In de periode van mei 2001 tot juli 2004 had het LBIO geen actie ondernomen in deze zaak in de veronderstelling dat er nog geen definitieve beslissing was op het door verzoeker bij de arrondissementsrechtbank ingediende verzoekschrift. Over die periode was verzoeker dan ook geen opslagkosten verschuldigd. Aangezien de inning reeds in februari 2001 was stilgelegd, was het redelijk om verzoeker enkel de wettelijke opslagkosten in rekening te brengen tot en met februari 2001, aldus het LBIO.

Beoordeling

5. Gezien het bepaalde in de artikelen 1:402a en 1:408 van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond) heeft het LBIO de inning van de kinderalimentatie op 24 augustus 2000

terecht overgenomen. Er was op dat moment immers sprake van een betalingsachterstand met betrekking tot de door verzoeker op grond van de (nog ongewijzigde) echtscheidingsbeschikking uit 1994 verschuldigde wettelijke indexering over de kinderalimentatie. Verder had verzoeker in de periode voor 24 augustus 2000 niet c.q. onvoldoende gebruik gemaakt van de hem door het LBIO geboden mogelijkheid om aan te tonen dat er geen sprake was van een betalingsachterstand. Ook hoefde het LBIO verzoeker destijds geen verder uitstel te verlenen om een en ander aan te tonen.

6. Uit het feit dat het LBIO de inning op 24 augustus 2000 terecht heeft overgenomen, vloeit voort dat verzoeker vanaf dat moment 10% opslagkosten verschuldigd was over de maandelijks door hem te betalen kinderalimentatie (zie ook artikel 1 van het Besluit kostenopslag inning kinderalimentaties, onder Achtergrond). In die zin is het standpunt van het LBIO dat verzoeker opslagkosten verschuldigd was over de periode tot en met februari 2001 niet onjuist.

7. Hiertegenover staat echter dat de arrondissementsrechtbank te Breda op 28 mei 2001 de beschikking van 12 oktober 1994 aldus heeft gewijzigd dat de wettelijke indexering van de daarin vastgestelde kinderalimentatie voor de gehele jaren 1995 tot en met 2001 werd uitgesloten. Achteraf bezien is de verplichting tot betaling van het bedrag ten aanzien waarvan in 2000 een betalingsachterstand bestond dus komen te vervallen.

8. Verder acht de Nationale ombudsman het op grond van hetgeen mevrouw B. aan het LBIO heeft bericht voldoende aannemelijk dat verzoeker het basisbedrag van de kinderalimentatie - f 350 per kind per maand - sinds 1994 altijd op tijd heeft voldaan. In die zin was van verwijtbaar handelen aan de zijde van verzoeker geen sprake.

9. Hierbij komt nog dat het LBIO naar het oordeel van de Nationale ombudsman ernstig laakbaar heeft gehandeld door in september 2004 - na ruim drie jaar geen actie te hebben ondernomen in het betreffende dossier en zonder eerst navraag te doen bij mevrouw B. naar de stand van zaken met betrekking tot een eventuele betalingsachterstand van verzoeker - loonbeslag te leggen onder de werkgever van verzoeker voor een bedrag van ruim € 20.000.

10. Alles overziend - en dan met name gelet op eerdergenoemd ernstig laakbaar handelen van het LBIO - is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO uit coulance niet had mogen weigeren de bij verzoeker geïnde opslagkosten in hun geheel aan hem terug te betalen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding het LBIO een aanbeveling te doen (zie Aanbeveling).

II. Ten aanzien van de bejegening

Bevindingen

1. Ook klaagt verzoeker erover dat een medewerkster van het LBIO hem tijdens een telefoongesprek op 7 oktober 2004 onheus heeft bejegend. In zijn brief aan de Nationale ombudsman van 18 september 2005 heeft verzoeker de volgende samenvatting gegeven van het betreffende telefoongesprek:

"Ik zeg haar altijd aan alle betalingen netjes voldaan te hebben, waarop zij antwoordt: 'Ja ja dat zal wel, dat zeggen ze allemaal.'

Als ik zeg dat ik er slapeloze nachten van heb antwoordt ze: 'Dat is niet mijn probleem.'

Als ik bij een oplossing vraag om rehabilitatie antwoordt ze: 'Dat weet ik anders zo net nog niet.'

Als ik vraag om een spoedige afhandeling van het aanzienlijke bedrag van ruim € 20.000 antwoordt ze 'Ja ja, als ik om geld vraag krijg ik geen reactie en nu zou ik in één keer snel moeten reageren, ik werk ook maar 5 dagen van de week.'"

2. In reactie op de klacht liet het LBIO de Nationale ombudsman bij brief van 14 november 2005 weten dat bovenvermelde samenvatting aan de betreffende medewerkster van het LBIO was voorgelegd. Zij kon zich het verloop van het telefoongesprek dat zij op 7 oktober 2004 met verzoeker had gevoerd niet meer herinneren. Ook had zij aangegeven zich niet goed te kunnen voorstellen dat zij de in de samenvatting vermelde uitspraken als zodanig zou hebben gedaan. Verder was gebleken dat de betreffende medewerkster destijds geen telefoonnotitie had gemaakt.

Het LBIO gaf aan dat het onder deze omstandigheden zeer moeilijk was om een oordeel te geven over verzoekers klacht. Aangezien het betalen of niet ontvangen van gelden van de ex-partner in veel gevallen nogal wat emoties met zich meebrengt, zijn alle medewerkers erop getraind daar correct mee om te gaan. Van de betreffende medewerkster was bekend dat zij goed functioneert. Aangenomen kon echter worden dat verzoeker niet zonder enige aanleiding had geklaagd over de bejegening, aldus het LBIO. Om die reden bood het LBIO verzoeker dan ook excuses aan voor het ongetwijfeld onprettige verloop van het telefoongesprek, zonder daarbij de conclusie te trekken of de klacht op dit punt gegrond of ongegrond was.

Beoordeling

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

4. Vooropgesteld wordt dat als de betreffende medewerkster van het LBIO de opmerkingen zoals vermeld onder II.1. heeft gemaakt, zij hiermee in strijd met het hiervoor genoemde vereiste van correcte bejegening heeft gehandeld.

5. In dit geval staat verzoekers lezing echter tegenover die van de medewerkster van het LBIO die zich - hoewel zij zich het betreffende telefoongesprek niet kan herinneren - niet kan voorstellen dat zij de opmerkingen heeft gemaakt. Nu er verder geen telefoonnotitie beschikbaar is van het gesprek, zijn er naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen feiten of omstandigheden aanwezig op grond waarvan aan de ene lezing meer gewicht moet worden toegekend dan aan de andere. In een dergelijk geval dient de Nationale ombudsman zich te onthouden van het geven van een oordeel over de klacht.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO is gegrond ten aanzien van de opslagkosten, nu het LBIO uit coulance niet had mogen weigeren de bij verzoeker geïnde opslagkosten in hun geheel aan hem terug te betalen.

Ten aanzien van de bejegening onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over de klacht.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het LBIO in overweging om uit coulance de bij verzoeker geïnde opslagkosten in hun geheel aan hem te retourneren.

Bij brief van 24 april 2006 liet het LBIO weten de aanbeveling te zullen opvolgen; de bij verzoeker geïnde opslagkosten zullen zo spoedig mogelijk aan hem worden geretourneerd.

De Nationale ombudsman deelde het LBIO hierop mee met instemming te hebben kennisgenomen van het besluit de aanbeveling op te volgen.

Onderzoek

Op 28 april 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Gilze, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Daarnaast werd een betrokken medewerkster van het LBIO de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de door het LBIO verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 26 april 2005 met bijlagen.

Aanvulling op het verzoekschrift van 29 juni 2005 met bijlagen.

Brief van verzoeker van 25 augustus 2005 met bijlage.

Brief van de Nationale ombudsman aan verzoeker van 6 september 2005.

Brief van verzoeker van 18 september 2005 met bijlage.

Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 12 oktober 2005.

Standpunt van het LBIO van 14 november 2005 met bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:402a

"1. De bij rechterlijke uitspraak of bij overeenkomst vastgestelde bedragen voor levensonderhoud worden jaarlijks van rechtswege gewijzigd met een door Onze Minister van Justitie vast te stellen percentage, dat, behoudens het bepaalde in het derde en vierde lid, overeenkomt met het procentuele verschil tussen het indexcijfer der lonen per 30 september van enig jaar en het overeenkomstige indexcijfer in het voorafgaande jaar.

2. De wijziging gaat in op 1 januari volgende op de in het eerste lid genoemde datum. De beschikking waarin het percentage is vastgesteld, wordt bekend gemaakt in de Staatscourant.
3. Bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald wat onder indexcijfer der lonen wordt verstaan.
4. Het percentage van de wijziging van de bedragen voor levensonderhoud kan worden afgerond op tienden van een procent. Daarbij vindt, indien van het in het eerste lid bedoelde procentuele verschil het tweede of een volgend cijfer achter de komma vijf bedraagt, voor wat betreft die cijfers afronding naar beneden plaats.
5. De wijziging van rechtswege kan bij rechterlijke uitspraak of bij overeenkomst geheel of voor een bepaalde tijdsduur worden uitgesloten. Daarbij kan tevens worden bepaald dat en op welke wijze het bedrag voor levensonderhoud anders dan van rechtswege periodiek zal worden gewijzigd.
6. Bij de uitspraak, waarbij de tweede zin van het vorige lid toepassing heeft gevonden, en ook nadien, kan de rechter een regeling geven omtrent de wijze en de tijdstippen waarop de tot uitkering verplichte persoon aan de tot uitkering gerechtigde persoon gegevens dient te verschaffen ten behoeve van de vaststelling van de wijziging van het bedrag voor levensonderhoud. Deze beslissingen kunnen worden gegeven en nadien worden gewijzigd op verzoek van de tot uitkering verplichte of gerechtigde persoon.
7. De uitsluiting van de wijziging van rechtswege kan bij rechterlijke uitspraak worden ingetrokken. Voor zover het een uitsluiting betreft waarbij de tweede zin van het vijfde lid niet is toegepast, kan de intrekking alleen geschieden in de gevallen bedoeld in artikel 401 van dit boek.
8. De tenuitvoerlegging van een executoriale titel betreffende de betaling van levensonderhoud geschiedt met inachtneming van de op het tijdstip van de tenuitvoerlegging ingegane wijzigingen van rechtswege dan wel met inachtneming van de wijzigingen overeenkomstig de tweede zin van het vijfde lid van dit artikel."

Artikel 1:408

"1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van de minderjarige aan de ouder die het kind verzorgt en opvoedt of aan de voogd onderscheidenlijk aan de meerderjarige betaald.

2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de invordering van de onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.

3. Kosten van invordering door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.

4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.

5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.

6. De invordering die op verzoek van de onderhoudsgerechtigde geschiedt, eindigt slechts, indien gedurende ten minste een half jaar regelmatig is betaald aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en er geen bedragen meer verschuldigd zijn als bedoeld in het vierde lid, tweede volzin. De termijn van een half jaar wordt telkens verdubbeld, indien een voorgaande termijn van invordering ook op verzoek van de onderhoudsgerechtigde was aangevangen.

(...)

8. De tenuitvoerlegging van een executoriale titel betreffende de betaling van de kosten van verzorging en opvoeding of levensonderhoud en studie geschiedt met inachtneming van de wijziging, bedoeld in het derde lid.

(...)"

2. Besluit kostenopslag inning kinderalimentaties

Artikel 1

"1. Onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie, geschiedt het verhaal van kosten van invordering van uitkeringen tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie door verhoging van de uitkering, zoals deze in een rechterlijke beslissing is vastgelegd, met een bedrag per maand van € 11,34 dan wel ééntiende deel van de uitkering, indien dat deel meer is dan € 11,34.

2. Indien door een onderhoudsgerechtigde of door een onderhoudsplichtige ten behoeve van meer dan één minderjarige of meerderjarige die de leeftijd van eenentwintig jaren nog niet heeft bereikt, een verzoek tot invordering van de uitkering is gedaan, wordt het verhaal van kosten overeenkomstig het eerste lid berekend over het totale bedrag van de uitkeringen."