



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het LBIO na het verschijnen van het rapport van de Nationale ombudsman (2008/099), waarin kritiek was geleverd op de handelwijze van het LBIO wat betreft de inning van kinderalimentatie bij verzoeker, op onzorgvuldige wijze de inningsprocedure heeft voortgezet. Met name klaagt verzoeker erover dat het LBIO:

hem mondeling heeft meegedeeld dat de zaak van verzoeker was gesloten en hij geen verdere kosten meer was verschuldigd maar hem vervolgens op 8 juli 2008 schriftelijk heeft meegedeeld dat hij nog € 89,83 aan executiekosten verschuldigd is;

vervolgens naar aanleiding van het door verzoeker hiertegen gemaakte bezwaar, hem bij brief van 1 augustus 2008 heeft meegedeeld dat er sprake was van een vergissing en dat hij niet € 89,83 maar € 689,83 verschuldigd is;

hem onheus bejegend heeft door de toonzetting in deze brieven, gelet op de door het LBIO gemaakte fouten, waarbij hem geen verontschuldiging is aangeboden.

Beoordeling Bevindingen

1. In een in juni 2008 uitgebracht rapport (2008/099) naar aanleiding van een klacht van verzoeker over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) oordeelde de Nationale ombudsman dat het LBIO de deurwaarderskosten, waarover verzoeker onder meer had geklaagd, bij verzoeker mocht (laten) innen. De Nationale ombudsman oordeelde dat verzoekers klacht weliswaar ongegrond was, maar hij was van mening dat het LBIO ernstig tekort was geschoten in de wijze van inning bij verzoeker door een opeenstapeling van fouten in de inningsprocedure.
2. Verzoeker heeft naar aanleiding van het genoemd rapport op 7 juli 2008 telefonisch contact opgenomen met het LBIO om te vragen naar de stand van zaken in het dossier. Het LBIO deelde hem mee dat het de zaak had gesloten en dat hij het LBIO verder geen kosten meer verschuldigd was. Eén en ander zou schriftelijk door het LBIO worden bevestigd.
3. Bij brief van 8 juli 2008 deelde het LBIO verzoeker mee dat het zijn dossier abusievelijk had beëindigd, terwijl de beëindigingsnota van de gerechtsdeurwaarder nog niet was ontvangen. Het LBIO liet verzoeker weten dat hij een bedrag van € 89,83 aan het LBIO verschuldigd was wegens executiekosten en de kosten van de betaling. Het LBIO verzocht verzoeker het bedrag binnen tien dagen over te maken op de rekening van het LBIO.
4. Bij brief van 9 juli 2008 maakte verzoeker schriftelijk bezwaar tegen de gang van zaken. Hij verzocht het LBIO af te zien van de kosten en de zaak te sluiten zoals was toegezegd.

5. Het LBIO liet verzoeker bij brief van 1 augustus 2008 weten dat de brief van 8 juli 2008, waarin hij was aangeschreven voor een restantbedrag van € 89,93, onjuist was, omdat de feitelijke achterstand € 689,93 bedroeg. Verzoeker was hierover volgens het LBIO op 11 juli 2008 door het betreffende deurwaarderskantoor aangeschreven. Het LBIO verklaarde dat er eerder kennelijk een miscommunicatie was opgetreden waardoor verzoeker was aangeschreven voor het bedrag van € 89,93. Die miscommunicatie zou volgens het LBIO te wijten kunnen zijn aan de telefonische doorgifte van de deurwaarder over de openstaande kosten, waarbij het eerste gedeelte van het bedrag (zeshonderd) niet was verstaan door de zaakbehandelaar. Het LBIO deelde verder mee dat verzoeker zich er bewust van had kunnen zijn dat er sprake was van een misverstand, omdat hij mede uit de klachtbehandeling van de Nationale ombudsman bekend was met een nog verschuldigde som aan deurwaarderskosten. Het LBIO verzocht verzoeker het openstaande bedrag van € 689,93 te voldoen, waarna het dossier zou worden gesloten.

6. Verzoeker klaagde bij brief van 2 augustus 2008 bij het LBIO over het feit dat hij weer voor een ander, hoger bedrag was aangeschreven. Hij had na de brief van 8 juli 2008 ondanks zijn protesten het bedrag van € 89,93 aan het LBIO overgemaakt. Hij liet verder weten dat de zaak voor hem was afgesloten.

7. Op 2 augustus 2008 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over onzorgvuldigheid van het LBIO. Op 22 september 2008 opende de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht.

8. Op 26 september 2008 liet het LBIO in het kader van het onderzoek weten dat het op 27 augustus 2008 een brief had gestuurd aan verzoeker. In die brief wordt het volgende vermeld, voor zover van belang:

"(...) Op 7 juli 2008 nam u telefonisch contact op met de heer D. en verzocht u om een opgave van de openstaande deurwaarderskosten. De heer D. gaf u destijds aan (hoewel hij dat vreemd vond omdat hij ook vlak daarvoor kennis had genomen van het rapport van de Nationale ombudsman) dat het dossier kennelijk al bij het LBIO was gesloten en er geen kosten meer openstonden bij het LBIO. U verzocht hem destijds om een schriftelijk bevestiging van het feit dat de zaak gesloten was, hetgeen hij u heeft toegezegd. Nadat hij evenwel het telefoongesprek met u had beëindigd, deed de heer D. aan de behandelend incassomedewerker het verzoek de zaak toch nog even kritisch te bezien, nu uit het rapport van de Nationale ombudsman bleek dat nog uitsluitend deurwaarderskosten verschuldigd waren van € 689,83. De heer D. twijfelde er dan ook aan of de zaak bij het LBIO wel terecht was gesloten en of er niet nog een lopende zaak aanhangig was bij de deurwaarder. Vervolgens heeft de behandelend incassomedewerker contact opgenomen met de deurwaarder, waaruit bleek dat daar inderdaad nog een zaak aanhangig was ter zake van deurwaarderskosten ad € 689,83. Vervolgens heeft de behandelend incassomedewerker u per brief van 8 juli 2008 laten weten dat u nog € 89,83 diende te voldoen aan het LBIO, hetgeen een onjuiste opgave betrof.

U gaf op 9 juli 2008 aan de deurwaarderskosten uit principe in het geheel niet te willen betalen en verzocht het LBIO om af te zien van die kosten.

In het schrijven van 1 augustus 2008 van het LBIO heb ik u uiteengezet dat er sprake is van een misverstand aangaande de op 7 respectievelijk 8 juli 2008 door het LBIO aan u doorgegeven betalingsachterstand en dat u evenwel € 689,83 diende te betalen, zoals u kennelijk ook reeds op 11 juli 2008 was doorgegeven door de gerechtsdeurwaarder.

Eerst echter na dat schrijven van 1 augustus 2008 hebt u € 89,83 aan het LBIO voldaan (d.d. 5 augustus 2008 door het LBIO van u ontvangen). Zoals ik u eerder heb aangegeven moet u zich op basis van het rapport van de Nationale ombudsman (rapport 2008-099) bewust zijn geweest dat de achterstand in deurwaarderskosten € 689,83 betrof, welke achterstand u bovendien correct is doorgegeven door de deurwaarder.

Thans bedraagt, blijkens telefonische navraag, de achterstand bij de behandelend deurwaarder € 753,24, waarop echter nog € 89,83 in mindering moet strekken. U dient derhalve thans nog € 663,41 te betalen. Omdat u niet aan de sommatie(s) van de deurwaarder gehoor hebt gegeven zijn er aanvullende kosten gemaakt, die in het bedrag van € 663,41 zijn begrepen.

Mijn bureau heeft voor uw betaling van € 89,83 (ontvangen 5 augustus 2008) de omissie hersteld en u in kennis gesteld van de juiste achterstand. Hoewel ik het betreur dat de zaakbehandelaar de zaak hier ten onrechte had gesloten en u bovendien een foutieve achterstand heeft doorgegeven, werd dit mijns inziens tijdig hersteld. Bovendien wist u uit het rapport van de ombudsman dat u nog een bedrag van € 689,83 aan deurwaarderskosten verschuldigd was.

U kunt zich er dan ook thans niet op beroepen dat u op het moment van betaling erop mocht vertrouwen dat de achterstand slechts € 89,83 bedroeg. De betaling van € 89,83 werd heden door mij doorgegeven aan de deurwaarder, zodat hij deze in mindering kan brengen op de vordering.

Reeds eerder heeft het LBIO de nodige coulance jegens u betracht, door af te zien van alle opslagkosten. Hoewel ik de gemaakte fout betreur, zie ik daarin thans geen aanleiding af te zien van de restantvordering, nu de omissie tijdig werd hersteld. Ik verzoek u derhalve de achterstand van € 663,41 per ommegaande aan de deurwaarder over te maken. Indien u daaraan geen gevolg geeft, zal tot invordering worden overgegaan. (...) "

Beoordeling

9. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

10. In rapport (2008/099) naar aanleiding van een eerdere klacht van verzoeker over het LBIO oordeelde de Nationale ombudsman dat het LBIO de deurwaarderskosten, waarover verzoeker onder meer had geklaagd, bij verzoeker mocht (laten) innen.

De Nationale ombudsman oordeelde dat verzoekers klacht weliswaar ongegrond was, maar hij was van mening dat het LBIO ernstig tekort was geschoten in de wijze van inning bij verzoeker door een opeenstapeling van fouten in de inningsprocedure (zie Achtergrond, onder 1.). Het coulancegebaar van het LBIO om verzoeker in de interne klachtbehandeling tegemoet te komen door de wettelijke opslagkosten kwijt te schelden, achtte de Nationale ombudsman behoorlijk. Geen behoorlijkheidsvereiste bracht mee dat het LBIO een nog verdergaand coulancegebaar had moeten doen door ook de deurwaarderskosten kwijt te schelden, zo oordeelde de Nationale ombudsman toen.

11. Verzoeker heeft zich na het uitbrengen van het rapport op 17 juni 2008 actief opgesteld in de richting van het LBIO, door contact op te nemen en te vragen naar de openstaande deurwaarderskosten. Vaststaat dat het LBIO hierop opnieuw tot tweemaal toe fouten heeft begaan in de afhandeling van verzoekers dossier. Dat verzoeker, zoals het LBIO aangeeft, zich bewust had moeten zijn van de hoogte van het verschuldigde bedrag, omdat dit in het rapport van de Nationale ombudsman was vastgesteld, doet niet af aan de verantwoordelijkheid en plicht die het LBIO zelf heeft om verzoeker juist te informeren. Gelet op de eerder geconstateerde opeenstapeling van fouten bij de wijze van inning in de afgelopen periode, had het LBIO naar het oordeel van de Nationale ombudsman extra zorgvuldigheid moeten betrachten in het dossier van verzoeker om meer fouten te voorkomen. Het LBIO heeft hierdoor gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Het feit dat het LBIO daarnaast weliswaar aangeeft de gemaakte fout te betreuren, maar verzoeker geen verontschuldiging heeft aangeboden voor de gang van zaken, maakt de gedraging des te meer onbehoorlijk.

De Nationale ombudsman acht de klacht dan ook gegrond. Het vorenstaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding om een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam, is gegrond wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het LBIO in overweging om een deel van de resterende kosten uit coulance alsnog kwijt te schelden.

Bij brief van 11 februari 2009 liet de directeur van het LBIO de Nationale ombudsman weten uitvoering te zullen geven aan de aanbeveling en daartoe 50% van de executiekosten (zijnde een bedrag van € 331,71) aan verzoeker te zullen restitueren.

Bij brief van 17 februari 2009 gaf de Nationale ombudsman de directeur van het LBIO te kennen met instemming hiervan te hebben kennisgenomen.

Onderzoek

Op 5 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te O., met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van het LBIO, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

De reactie van het LBIO gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 2 augustus 2008 en bijlagen.

Reactie van het LBIO van 26 september 2008 met bijlage, betreffende de brief van 27 augustus 2008.

Rapport van de Nationale ombudsman (2008/099)

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Rapport Nationale ombudsman (2008/099)

"(...)

10. De Nationale ombudsman overweegt verder als volgt. Er dient ruimte te zijn voor coulance indien in een concrete situatie de billijkheid vraagt om een tegemoetkoming. In een situatie waarbij het bestuursorgaan weliswaar een fout heeft gemaakt, maar niet een zodanige fout dat die een evidente onrechtmatigheid oplevert, terwijl de betrokken burger voor kosten in geld is komen te staan kan er aanleiding zijn op grond van het beginsel van coulance, tot een zekere tegemoetkoming door het betrokken bestuursorgaan in die kosten. Couulance houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in.

11. Zoals eerder geconcludeerd is het standpunt van het LBIO dat verzoeker de deurwaarderskosten is verschuldigd niet onjuist. Hiertegenover staat echter dat de Nationale ombudsman van mening is dat het LBIO tekort is geschoten in de wijze van inning. Het LBIO heeft de inning tussen 2002 en 2004 zonder reden stil laten liggen in die zin dat er geen incassomaatregelen zijn getroffen maar ook geen correspondentie over de zaak is gevoerd met verzoeker of de wederpartij. Hierbij komt nog dat het LBIO naar het oordeel van de Nationale ombudsman het risico heeft genomen niet goed op de hoogte te zijn van de actuele stand van zaken door na ruim twee jaar in november 2004 de inning te hervatten, zonder eerst zelf navraag te doen bij mevrouw D. en zoon B. naar de stand van zaken met betrekking tot de alimentatie. Dat deze nalatigheid in dit geval niet heeft geleid tot het onterecht hervatten van de inning of onterechte inschakeling van de deurwaarder, doet aan de verwijtbaarheid hiervan niet af. Verder is het de Nationale ombudsman gebleken dat het LBIO op het punt van de informatieverwerving en -verstrekking niet voortvarend heeft gehandeld, met name bij het navragen bij mevrouw D. naar de afspraak over de brommerkosten, het terugkoppelen aan verzoeker van het antwoord van mevrouw D. en het uit eigen beweging op de hoogte houden van de deurwaarder over de zaak, gelet op de rappelbrieven van de deurwaarder aan het LBIO die de Nationale ombudsman in het dossier heeft aangetroffen. De Nationale ombudsman sluit niet uit dat mevrouw D. uiteindelijk van haar vordering heeft afgezien, vanwege de lange behandelingsduur van het dossier.

Omdat het dossier een tijd ten onrechte had stilgelegen, is de directeur verzoeker in de interne klachtbehandeling tegemoetgekomen door de wettelijke opslagkosten uit coulance kwijt te schelden. Dit coulancegebaar acht de Nationale ombudsman behoorlijk. Geen behoorlijkheidsvereiste bracht mee dat het LBIO een nog verdergaand coulancegebaar had moeten doen door ook de deurwaarderskosten kwijt te schelden.

(...)"