



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Nijmegen hem niet (voldoende) financieel heeft gecompenseerd voor het feit dat de gemeente ten onrechte zijn schuldbemiddeling circa een jaar te vroeg had beëindigd.

Beoordeling Bevindingen

Algemeen

Verzoeker, de heer B. zat in een schuldbemiddeling via het Bureau Schuldhulpverlening van de gemeente Nijmegen. Dit bureau reserveerde maandelijks een bedrag voor de aflossing van zijn schulden, dat in depot werd gestort. Eens per jaar werd een bedrag uitbetaald aan de schuldeisers. De bemiddelingskosten waren 9% van wat er maandelijks aan aflossing werd gereserveerd. Eind oktober 2008 kwam er een melding dat de heer B. klaar was met aflossen. Het geld dat te veel was gereserveerd (€1.672,38) werd in depot gestort. Na 36 termijn te hebben voldaan zou het restant aan schulden hem worden kwijtgescholden. In oktober 2008 werd hij gebeld door zijn klantmanager van dit bureau. Zij vertelde hem dat alles was afgelost en dat daarom het budgetbeheer en schuldbemiddeling afgesloten konden worden. Omdat dit alles de heer B. vreemd overkwam, heeft hij een paar maal gevraagd of dit wel klopte. Zij had alles goed nagekeken en bevestigde het nogmaals. Zijn laatste twijfel werd weggenomen, toen hij van de gemeente brieven ontving met betrekking tot de beëindiging van het budgetbeheer en de schuldbemiddeling. Begin januari 2009 kreeg hij een brief van de ABN-AMRO over een nog openstaande schuld. Hij heeft hierover contact gehad met zijn klantmanager. Zij zou hierop het een en ander gaan uitzoeken. Toen bleek dat er bij het Bureau Schuldhulpverlening een fout was gemaakt en dat de schulden nog niet volledig waren afgelost. In een brief heeft de klantmanager excuses aangeboden voor de fouten die er waren gemaakt. Zij wilde ook de schuldbemiddeling hervatten. Dit zou voor de heer B. betekenen dat de schuldbemiddeling nog veertien maanden zou lopen en dat ook het financieel beheer weer voor die periode moest gaan lopen. De heer B. zou het te veel gereserveerde en aan hem bij de beëindiging betaalde (€1.672,38) alsnog moeten inleggen. Het Bureau Schuldhulpverlening was bereid om geen bemiddelingskosten in rekening te brengen, omdat zij de fout hadden gemaakt. De bemiddelingskosten bedroegen totaal circa €1.672. Dit zou niet ten laste van de aflossingen gaan, anders zouden schuldeisers benadeeld worden. Voor de heer B. zou het anders nog langer hebben geduurd, voordat de maximale duur van 36 termijnen was volbracht. Het aflossingstraject is in september 2009 hervat en zou duren tot en met november 2010.

De klachtcoördinator van de gemeente schreef de heer B. dat zij zich kon voorstellen dat de heer B. erg blij was toen hij te horen kreeg dat al zijn schulden door middel van de schuldbemiddeling waren afgelost. Hij was nu weer in staat om een nieuw leven te beginnen. Zij beseftte dat het een hele schok voor hem moest zijn geweest, toen hij zich

realiseerde dat nog niet alle schulden waren afgelost. Dat de fout bij het Bureau Schuldhulpverlening was gemaakt was voor de gemeente duidelijk. Zij bood hem daarvoor namens gemeente oprechte excuses aan.

Visie verzoeker

De heer B is van mening dat de financiële consequenties aan het Bureau Schuldhulpverlening moeten worden toegerekend. Hij vindt dat er niet alleen sprake is van een financiële strop, maar dit had hem ook mentaal een fikse dreun gegeven. Hij was namelijk langzaam weer aan het idee begonnen te wennen dat hij schuldenvrij was en dat hij weer over zijn inkomen kon gaan beschikken. Het gaf hem een gevoel van vrijheid en hij kon weer gaan denken aan een nieuwe toekomst, een nieuwe start. Hij was inmiddels in zijn huis begonnen met achterstallig onderhoud te plegen en eind 2008 kreeg hij ook weer een nieuwe relatie.

De onderhoudswerkzaamheden in zijn huis heeft hij gestaakt. Omdat de schuldenproblematiek weer de kop op stak heeft zijn vriendin de relatie beëindigd. De schuld aan ABN-AMRO bedroeg €1.600 tot €1.700. Het totaalbedrag was circa €4.900, waaronder ook schulden bij Wehkamp en Comfort Card. Naast het hervatten van de schuldbemiddeling diende de heer B. ook hoge rente te betalen over het niet afgelost bedrag over de periode van augustus/september 2008 tot oktober 2009. Hij woont in een half verbouwd huis en als gevolg daarvan houdt hij bezoek in één kamer. De heer B. stelde voor dat hij en de gemeente ieder de helft betalen van de openstaande schuld en van de kosten van de hond van zijn dochter, die als gevolg van de thuissituatie op kamers is gaan wonen.

Visie gemeente

De gemeente vindt dat het bij het begin van de schuldbemiddeling duidelijk was dat de heer B. een bepaald bedrag moest betalen om na een periode van drie jaar schuldenvrij te zijn. Een schuldbemiddeling duurt drie jaar, maar het bedrag dat in die drie jaar moet worden betaald, staat niet vast. Wel is het zo dat als er 100% is betaald van wat schuldeisers in beginsel aan de gemeente hebben opgegeven, de schuldbemiddeling stopt. Achteraf bleek dat hij dat bepaalde bedrag niet volledig had betaald. Indien de fout niet was gemaakt, had hij nu nog steeds iedere maand een betaling ten gunste van zijn schuldeisers moeten doen. Hij heeft volgens de gemeente derhalve geen financieel nadeel gehad. Dat heeft hij ook niet als de schuldbemiddeling weer zou worden hervat.

Het bedrag van €1.672,38 was gereserveerd voor de crediteuren. Omdat de schuldbemiddeling beëindigd leek, is dit bedrag gerestitueerd aan de heer B. Bij het voortzetten van de schuldbemiddeling had dit bedrag eigenlijk weer door hem moeten worden ingezet voor zijn crediteuren. Uit coudance was besloten dat hij dat bedrag niet bij de voortzetting hoefde in te zetten. Volgens de gemeente had de heer B. dat geld al

uitgegeven. Hij zou een nieuwe schuld moeten aangaan, indien de gemeente hem aan die voorwaarde zou hebben gehouden. Dat zou dan weer in strijd zijn geweest met de grondbeginselen van de schuldbemiddeling. De gemeente heeft vanaf het begin van de schuldregeling 9% ingehouden als bemiddelingskosten. Deze inhoudingen komen nu geheel ten goede aan de crediteuren. Hierdoor hebben zowel de heer B. als ook de crediteuren geen financieel nadeel. De termijn van 36 maanden is niet overschreden, maar slechts opgeschoven.

Zowel mondeling als schriftelijk heeft de gemeente aangegeven dat er een fout is gemaakt bij de schuldbemiddeling en hiervoor haar excuses aangeboden. De heer B. heeft het bedrag van €1.672,38 niet hoeven in te leggen voor hervatting van de schuldbemiddeling en heeft geen bemiddelingskosten hoeven te betalen. De rente over het niet afgelost bedrag over de periode van augustus/september 2008 tot oktober 2009 zal na beëindiging van de schuldbemiddeling worden kwijtgescholden door de schuldeisers. Op het financiële vlak is dat het enige, wat de gemeente voor hem kon betekenen. De gemeente kon de emoties niet ongedaan maken. De heer B. heeft aangegeven dat hij emotionele schade heeft geleden, en dat speet de gemeente. Hiervoor bood de gemeente nogmaals excuses aan, maar zag geen aanleiding om tegemoet te komen in zijn schuldenlast.

Beoordeling

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Bij een verzoek om financiële compensatie beoordeelt de Nationale ombudsman of de overheidsinstantie op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op het verzoek. Bij de behandeling van zo'n verzoek hanteert de overheid een courante benadering, indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de schade aan te tonen en in de concrete situatie de billijkheid vraagt om een tegemoetkoming. Of er aanleiding is een dergelijke vergoeding aan te bieden, dient van geval tot geval te worden beoordeeld. Daarbij kan onder andere worden bedacht dat de betrokken overheidsinstantie en de burger een doorlopende relatie hebben. Een vergoeding kan die relatie verbeteren dan wel herstellen.

De hervatting door de gemeente van de schuldbemiddeling is op zichzelf geen financiële benadeling. De gemeente geeft daarmee namelijk slechts alsnog uitvoering aan iets wat al eerder had dienen te zijn gebeurd. Dat de gemeente niet is ingegaan op het voorstel van de heer B. dat de gemeente de helft van de openstaande schuld betaalt, was dan ook begrijpelijk. De rente verschuldigd over de schulden voor de duur dat daarop niet werd afgelost, kan echter wel gezien worden als een financiële benadeling.

Dat de heer B. geen bemiddelingskosten hoefde te betalen betekende voor hem dat voorkomen werd dat het nog langer zou hebben geduurd, voordat de maximale duur van 36 termijnen was volbracht. Dat is een goede zaak, maar dat kan niet worden gezien als

een vorm van financiële compensatie. Het is namelijk niet zo dat de heer B. per saldo hierdoor minder aflost.

Dat de heer B. het aan hem teruggestorte bedrag van €1.672,38 niet weer hoeft in te leggen voor hervatting van de schuldbemiddeling is ook geen vorm van financiële compensatie, omdat dit eigen geld van de heer B. is.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de rente over het niet afgeloste bedrag over de periode van augustus/september 2008 tot oktober 2009 na beëindiging van de schuldbemiddeling door de schuldeisers zal worden kwijtgescholden.

Het gaat er in deze zaak echter ook om dat de gemeente het niet alleen laat bij excuses, maar richting de heer B. ook een (financieel) gebaar maakt ter compensatie van zijn emotionele schade, als erkenning van de wrange situatie, waarin hij is beland door toedoen van de gemeente. De erkenning is moeilijk te objectiveren in een geldbedrag. Dit betekent echter niet dat de gemeente, eventueel in overleg met de heer B., daartoe geen poging hoeft doen.

Gelet op al het bovenstaande kon de gemeente er in redelijkheid niet voor kiezen om de heer B. in het geheel niet financieel te compenseren. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Nijmegen is gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de gemeente Nijmegen in overweging (eventueel in overleg met de heer B.) alsnog te komen tot een passende compensatie.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de gemeente verzocht op de klacht te reageren en werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd de heer B. in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

De reactie van de gemeente gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

De heer B. gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Klachtbrief van de heer B. aan de gemeente van 17 februari 2009;

Brief van de gemeente aan de heer B. van 5 maart 2009;

Klachtafdoeningsbrief van de gemeente aan de heer B. van 19 augustus 2009;

Verzoekschrift van de heer B. aan de Nationale ombudsman van 14 oktober 2009;

Notitie een telefoongesprek van de heer B. met een medewerker van de Nationale ombudsman van 2 december 2009;

E-mail van de Nationale ombudsman aan de gemeente van 26 februari 2010;

Brief en e-mail van de gemeente aan de Nationale ombudsman van 2 april respectievelijk 3 augustus 2010;

Notitie een telefoongesprek van de klantmanager van de heer B. met een medewerker van de Nationale ombudsman van 29 juni 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond