



# Rapport

**Datum: 18 maart 1999**

**Rapportnummer: 1999/111**

## Klacht

Op 13 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 7 oktober 1998, van de heer N. te Venlo, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage zijn klachtbrief van 17 september 1998 niet tijdig heeft beantwoord noch uitvoering heeft gegeven aan zijn daarin verwoorde verzoek tot terugbetaling van een bedrag aan omroepbijdrage van f

### 53,75. ACHTERGROND

1. **Mediawet** (Wet van 21 april 1987, Stb. 249) Artikel 110:

"1. Ter bestrijding van de kosten genoemd in artikel 28 met uitzondering van de onder e bedoelde wordt, onder de naam omroepbijdrage, een heffing geheven ter zake van het aanwezig hebben van ontvanginrichtingen.

2. De omroepbijdrage wordt onderscheiden in omroepbijdrage A en omroepbijdrage B.

3. De omroepbijdrage wordt geheven over een tijdvak van een jaar.

4. De Dienst omroepbijdragen is belast met de inning van de omroepbijdrage." Artikel 118, eerste, tweede, derde en vijfde lid:

"1. De verschuldigdheid van de omroepbijdrage gaat in op de eerste dag van de maand volgende op die waarin betrokkene houder is geworden.

2. De over een tijdvak verschuldigde omroepbijdrage moet bij vooruitbetaling worden voldaan.

3. De Dienst omroepbijdragen kan aan een houder op diens verzoek de mogelijkheid bieden de omroepbijdrage A in twee dan wel vier termijnen te voldoen.

5. De wijze van betaling wordt bij algemene maatregel van bestuur geregeld. Daarbij kan worden bepaald dat de betaling in termijnen van de omroepbijdrage A slechts mogelijk is, indien de houder de Dienst omroepbijdragen heeft gemachtigd tot automatische incasso."

2. **Mediabeluist** (Amvb van 19 november 1987, Stb. 573) Artikel 48, eerste en tweede lid:

"1. De Dienst omroepbijdragen zendt aan de geregistreerde houder een nota voor de verschuldigde omroepbijdrage. De houder is verplicht de omroepbijdrage te voldoen door voor de op de nota vermelde vervaldatum het verschuldigde bedrag te storten, over te schrijven of over te doen schrijven.

2. Betaling van de omroepbijdrage A in twee, dan wel vier termijnen is slechts mogelijk indien de houder de Dienst omroepbijdragen heeft gemachtigd tot automatische incasso."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Dienst omroepbijdragen verzocht op de klacht te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan

betrokkenen. De Dienst omroepbijdragen en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoeker gaf in januari 1998 aan de Dienst omroepbijdragen (Dob) te kennen dat hij met ingang van juli 1998 de jaarlijkse omroepbijdrage wilde voldoen in vier termijnen.
2. Automatische afschrijving van de eerste termijn ten bedrage van f 53,75 vond plaats op 4 augustus 1998.
3. Op 6 augustus 1998 ontving de Dob via een eigen overschrijving van verzoeker nogmaals een bedrag van f 53,75.
4. Bij brief van 17 september 1998 uitte verzoeker de volgende klacht aan het adres van de Dob:  
"Het niet terugbetalen van het 2x betaalde 1e termijnbedrag f53,75 Over dit geval heb ik u enige tijd geleden al een brief geschreven en gevraagd of u dit bedrag terugstort op mijn rekening nr. (...), ik heb via uw telefoniste moeten vernemen dat u dit bedrag, zonder mijn toestemming, gebruikt voor de 2e termijn. Ik wil u erop wijzen dat dit wettelijk niet is toegestaan, en dat uw handelen zéér zeker niet netjes is in dit geval. Ik geef u de kans om alsnog, binnen 1 week, het bedrag van f53,75 op mijn rekening te storten en uw excuses aan te bieden. (...) Ik wil u er tevens op wijzen dat ik mijn betalingsmachtiging stop zet."
5. Nadat verzoeker op 7 oktober 1998 een klacht bij het Bureau Nationale ombudsman had ingediend, rappelleerde hij bij brief van 23 november 1998 nogmaals bij de Dob over zijn klacht.
6. Bij brief van 21 december 1998 reageerde de Dob, voor zover van belang, als volgt op de brief van verzoeker van 23 november 1998:  
"...Met ingang van 1 juli 1998 is een aantal bepalingen inzake de heffing en betaling van omroepbijdrage gewijzigd. Het gaat daarbij ten eerste om artikel 110 van de Mediawet, waarin nu is bepaald dat de heffing van omroepbijdrage A (voor televisie) wordt geheven over een tijdvak van een jaar. In diezelfde wetswijziging is aan onze Dienst de bevoegdheid toegekend de houder op diens verzoek de mogelijkheid te bieden de omroepbijdrage A in twee of vier termijnen te betalen. Hieraan is de restrictie verbonden (art. 118 lid 5 Mediawet en artikel 48 lid 2 Mediabesluit) dat de betaling geschiedt door machtiging van de DOB tot automatische incasso. U heeft in januari 1998 te kennen gegeven de omroepbijdrage te willen voldoen in vier termijnen. Dit gegeven is in onze administratie opgenomen zodat de afschrijving van de eerste termijn heeft plaats gevonden op 4 augustus 1998. Direct daarna, op 6 augustus, is van u nog een bedrag van f 53,75 ontvangen via eigen overschrijving, verwerkt door de Postbank. Omdat de omroepbijdrage

bij vooruitbetaling verschuldigd is, kan niet worden gezegd dat het om een onverschuldigde betaling gaat. Het geautomatiseerde incassosysteem is daarom niet zodanig ingericht dat het voor die periode te veel betaalde bedrag een restitutie opdracht wordt gegeven, zoals dat het geval is indien het betaalde bedrag het verschuldigde jaarbedrag te boven gaat. In het geval iemand heeft laten weten in twee of vier termijnen te willen betalen per ongeluk in een van die perioden een extra betaling doet, kan het voor die periode te veel betaalde op verzoek worden teruggestort. Uw verzoek kan daarom in principe worden ingewilligd. Uit praktische overwegingen wordt hiervan echter afgezien. U zou het bedrag eind december terug kunnen krijgen terwijl het in januari weer in rekening wordt gebracht, samen met de resterend bedrag. Aangezien u inmiddels de machtiging tot automatische overschrijving heeft ingetrokken bent u het resterende deel van het jaarbedrag ineens verschuldigd. Daartoe zal u, zoals gezegd, in januari 1999 een nota worden toegezonden van f 99,25..."

7. Bij brief van 28 januari 1999 gaf de Dob verzoeker nader uitleg met betrekking tot verzoekers klacht. Voor zover relevant, luidt deze uitleg als volgt:

"...In mijn brief van 21 december 1998 heb ik u meegedeeld dat de omroepbijdrage bij vooruitbetaling verschuldigd is. Dit geldt ook indien toestemming is verleend het jaarbedrag in termijnen te mogen voldoen. Omdat de jaarheffing en de termijnbetaling voor onze organisatie een nieuwe situatie betekende, was niet direct duidelijk hoe in alle uitzonderingsgevallen moest worden gehandeld. Inmiddels is besloten dat indien een machtiging tot automatische overschrijving is gegeven en tussendoor eigen overschrijvingen plaats vinden, het voor dat kwartaal te veel betaalde wordt gerestitueerd. U had dus gelet op de door (u; N.o.) afgegeven machtiging recht op restitutie. Ons excuus hiervoor dat dit niet is gebeurd. Het bedrag van f 53,75 dat per kwartaal verschuldigd was, zou anders in januari 1999 automatisch weer van uw rekening zijn afgeschreven. Vandaar dat is gekozen voor de praktische oplossing die in mijn vorige brief staat vermeld. (...) De onduidelijkheid in de beginsituatie over de vraag hoe met uitzonderingssituaties dient te worden omgegaan is naast de enorme toevloed van correspondentie de oorzaak geweest van het niet tijdig afdoen van uw telefonische klacht. Ook hiervoor ons welgemeend excuus..."

#### **B. Standpunt verzoeker**

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering onder **KLACHT** alsmede in de onder **A. Feiten** geciteerde klachtbrief van verzoeker.

#### **C. Standpunt Dienst omroepbijdragen**

Het standpunt van de Dienst omroepbijdragen weergegeven in de onder **A. Feiten** geciteerde brieven aan verzoeker.

## **Beoordeling**

### **I. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brief van 17september 1998**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen (Dob) zijn brief van 17 september 1998 niet tijdig heeft beantwoord.
2. De Dob heeft bij brief van 21 december 1998 gereageerd op verzoekers klacht, alhoewel de Dob daarbij alleen heeft verwezen naar verzoekers rappelbrief van 23 november 1998.
3. De Dob heeft als verklaring voor de vertraging in de beantwoording van verzoekers brief genoemd: a) de onduidelijkheid die er in de beginsituatie - per 1 juli 1998 - bij de Dob bestond over de vraag hoe om te gaan met uitzonderingssituaties als de onderhavige en b) de enorme toevloed van correspondentie.
4. Dit zijn oorzaken van intern-organisatorische aard, die de vertraging in de beantwoording van verzoekers klachtbrief van 17 september 1998 weliswaar verklaren, maar niet toereikend zijn ter rechtvaardiging daarvan. De Dob heeft op dit onderdeel niet de vereiste voortvarendheid betracht. Ook is het niet correct dat de Dob, nu een vlotte beantwoording uitbleef, verzoeker geen behandlungsbericht heeft gezonden. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **II. . Ten aanzien van het verzoek om terugstorting van f 53,75**

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Dob geen uitvoering heeft gegeven aan zijn verzoek om f 53,75 aan hem terug te betalen in verband met dubbel betaalde omroepbijdrage.
2. Verzoeker heeft in augustus 1998 tweemaal de kwartaal-omroepbijdrage van f 53,75 voldaan, eerst via automatische incasso door de Dob, daarna door eigen overschrijving. Zijn verzoek om de tweede betaling gerestitueerd te krijgen, zoals (ook) vervat in de brief van 17 september 1998, heeft de Dob niet ingewilligd.
3. De Dob heeft erkend dat in verzoekers geval hem het teveel betaalde bedrag van f 53,75 in beginsel had kunnen en moeten worden gerestitueerd. De Dob heeft als verklaring om toch niet tot restitutie over te gaan aangegeven dat uit praktische overwegingen was afgezien van terugstorting. Immers, verzoeker zou het bedrag van f53,75 in december 1998 hebben kunnen terugontvangen, maar de volgende maand (januari 1999) al weer aan de Dob hebben moeten betalen.
4. Ook ten aanzien van dit onderdeel komt de omstandigheid dat de Dob medio 1998 overspoeld werd met correspondentie terwijl hij op dat moment nog geen duidelijk antwoord had geformuleerd op de vraag hoe om te gaan met onder meer dubbele betaling van kwartaalbedragen voor zijn rekening. De Dob had verzoeker, toen deze in september 1998 daar om verzocht, het bedrag van f 53,75 zonder meer moeten terugbetalen. De wet biedt immers per juli 1998 de mogelijkheid van betaling in vier termijnen. Indien de Dob ingeval van onbedoelde dubbele betaling van een kwartaalbijdrage niet onmiddellijk tot restitutie - op verzoek - zou overgaan, dan handelt hij in zoverre in strijd met de strekking van de wet. De mogelijkheid van gespreide betaling is immers in de wet opgenomen, niettegenstaande het feit dat omroepbijdragen bij vooruitbetaling zijn verschuldigd. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage is gegrond.