



# Rapport

**Datum: 7 juli 1999**

**Rapportnummer: 1999/301**

## Klacht

Op 26 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer F. te Vorden, 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 er over dat de Dienst omroepbijdrage:

1. hem een aanmaning, gedateerd 14 augustus 1998, heeft toegezonden in een duidelijk herkenbare, oranje envelop;
2. bij de aanmaning een kaart had ingesloten waarmee op intimiderende wijze werd gewezen op maatregelen die de Dienst omroepbijdragen kan nemen.

## Achtergrond

### 1. Mediawet

(Wet van 21 april 1987, Stb. 249) Artikel 120:

"Tenminste twee weken voor de aanvang van het tijdvak waarover de omroepbijdrage is verschuldigd wordt de geregistreerde houder door de Dienst omroepbijdragen een schriftelijke kennisgeving gezonden waarin het bedrag van de door hem voor dat tijdvak verschuldigde omroepbijdrage is vermeld." Artikel 121, eerste en tweede lid:

"1. Indien de omroepbijdrage, onderscheidenlijk een termijnbetaling van de omroepbijdrage A, niet tijdig is voldaan, wordt de houder door de Dienst omroepbijdragen schriftelijk aangemaand alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. De kosten van de aanmaning worden de houder in rekening gebracht.

2. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld ten aanzien van de aanmaning. De kosten van de aanmaning worden bij ministeriële regeling vastgesteld."

### 2. Mediabesluit

(Amvb van 19 november 1987, Stb. 573) Artikel 48, eerste lid:

"De Dienst omroepbijdragen zendt aan de geregistreerde houder een nota voor de verschuldigde omroepbijdrage. De houder is verplicht de omroepbijdrage te voldoen door vóór de op de nota vermelde vervaldatum of vervaldatum het verschuldigde bedrag of de verschuldigde termijnen te storten, over te schrijven of over te doen schrijven." Artikel 49:

"Indien de omroepbijdrage, dan wel een termijnbetaling niet binnen vier weken na de in artikel 48, eerste lid, bedoelde vervaldatum of vervaldatum is voldaan, volgt een aanmaning. De kosten van de aanmaning behoeven niet betaald te worden indien de houder alsnog aantoonde de omroepbijdrage, dan wel een termijnbetaling te hebben voldaan."

### 3. De zogeheten **informatiekaart**

die de Dienst omroepbijdragen had gevoegd bij de aanmaning van 14 augustus 1998 zag er als volgt uit:

**4. Nadat was gebleken dat de aanmaning, zoals verzoeker die had ontvangen (zie A. FEITEN, onder 1.), gevoelsmatig hard overkwam paste de Dienst omroepbijdragen de tekst als volgt aan:**

"...Enige tijd geleden heeft u een nota van de Dienst Omroepbijdragen ontvangen, voor betaling van het kijk- en luistergeld. Wij hebben tot op heden nog geen betaling van u ontvangen. **Het totaal verschuldigde bedrag: f (...)** In dit bedrag is f 6,25 aanmaningskosten inbegrepen. Wij gaan er van uit dat de betreffende betaling aan uw aandacht is ontsnapt en verzoeken u de betreffende nota zo spoedig mogelijk te voldoen. U kunt hiervoor de bijgevoegde acceptgiro gebruiken. (...)

. B. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen..." Voor het geval van automatische betaling is er een enigszins afwijkende aanmaning, die luidt als volgt:

"...Enige tijd geleden heeft u een nota van de Dienst Omroepbijdragen ontvangen, voor betaling van het kijk- en luistergeld. Wij ontvingen bericht van de bank dat afschrijving niet mogelijk is gebleken, waardoor het vervallen termijnbedrag niet is afgeschreven. **Het totaal verschuldigde bedrag: f (...)** In dit bedrag is f 6,25 aanmaningskosten inbegrepen. Wij verzoeken u de betreffende nota zo spoedig mogelijk te voldoen. U kunt hiervoor de bijgevoegde acceptgiro gebruiken. BELANGRIJK:

Zoals vermeld op de eerder toegezonden nota bent u nu de totale vordering ineens verschuldigd. Alleen wanneer u nu het vervallen termijnbedrag betaalt, worden eventueel resterende termijnen alsnog op de aangegeven momenten afgeschreven. Het termijnbedrag, inclusief aanmaningskosten, staat vermeld op bijgaande acceptgiro. (...)

. B. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen..."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Dienst omroepbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De Dienst omroepbijdragen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Verzoeker ontving van de Dienst omroepbijdragen een aanmaning, gedateerd 14 augustus 1998, om een bedrag aan omroepbijdrage te betalen. De Dienst omroepbijdragen verzond de aanmaning in een oranje envelop van het formaat A5. Bij de

aanmaning was een zogeheten informatiekaart ingesloten (zie ACHTERGROND, onder 3.). In de aanmaning was onder meer het volgende vermeld:

"Ondanks het verzoek van Dienst omroepbijdragen, heeft u uw omroepbijdrage nog niet voldaan. Daarom is onze incassodienst ingeschakeld. Wij manen u aan om onmiddellijk te betalen. Het bedrag is verhoogd met f 6,25 aanmaningskosten. **Totaal verschuldigd: f (...)** Dit totaalbedrag staat vermeld op bijgaande acceptgiro. Door direct te betalen, voorkomt u ingrijpende maatregelen, zoals het opleggen van een fikse boete en het verzegelen van alle bij u aanwezige radio- en tv-toestellen. Door deze verzegeling wordt de aanwezige apparatuur officieel onbruikbaar gemaakt. (...)

. B. Bijgaande informatiekaart dient ter verduidelijking van de ons ten dienste staande procedures en maatregelen. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen."

2. In een brief van 3 september 1998, gericht aan de Nationale ombudsman, merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"(...) aan U heb ik reeds gemeld, dat ik het van DOB (Dienst omroepbijdragen; N.o.) onfatsoenlijk vind aanmaningen in oranje enveloppes te versturen. Daarmee wordt men openlijk als wanbetaler aangemerkt. Hiervan wil ik nu een officiële klacht maken. Ook over de manier van aanmanen wil ik mij beklagen. Bijna krijg ik het gevoel een **ernstig** delict begaan te hebben. Bovendien lijkt het er sterk op, dat de DOB zichzelf een onbeperkte macht toeschrijft. Mijn vrouw waarschuwt mij zelfs met de woorden: "je weet niet waar ze toe in staat zijn"."

3. Nadat de Nationale ombudsman de Dienst omroepbijdragen op 14 oktober 1998 een kopie toezond van verzoekers brief van 3 september 1998, deelde de Dienst omroepbijdragen verzoeker in een brief van 17 december 1998 onder meer het volgende mee:

"Via de Nationale ombudsman ben ik op de hoogte gesteld van een klacht die u aan hem hebt voorgelegd. Deze klacht zal in eerste instantie thans door ons worden beantwoord. Door een intern misverstand heeft de beantwoording van uw brief vertraging ondergaan, waarvoor ik u mijn welgemeend excuus aanbied. (...) Voor wat betreft de kleur van de aanmaning deel ik u mee dat deze is gekozen ter vergroting van de attentiewaarde, niet om u openlijk als wanbetaler aan te merken." 4. In een brief van 22 december 1998 liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Omtrent de kleur van de aanmaningsenveloppen zegt U zelf dat dit is ter vergroting van de attentie waarde. In elk geval worden de diverse postbeambten er op geattendeerd, dat geadresseerde een wanbetaler is. Daarom vind ik het een grof schandaal dat het bij U niet doordringt, dat U op deze manier mensen te kijk zet. In mijn leven heb ik slechts weinig aanmaningen ontvangen, omdat **ik** een goede betalingsmoraal bezit. In die gevallen waar ik wel een herinnering ontving, was dit aan de buitenzijde niet herkenbaar. Elk bedrijf of elke instantie, dat een beetje respect voor zijn of haar klanten zal op die wijze handelen. Maar kennelijk zijn deze normen bij uw dienst vreemd."

## **B. STANDPUNT VERZOEKER**

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering onder KLACHT en in de onder **A. FEITEN** geciteerde brieven van verzoeker.

2. In een brief van 30 december 1998 deelde verzoeker de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"Als de DOB het nodig vindt aanmaningen te verzenden met nòg meer zogenaamde attentie-waarde, kan dit op gekleurd papier. Maar ik maak bezwaar tegen de afwijkende kleur van deze enveloppes ten opzichte van de enveloppes, die men gebruikt voor normale correspondentie. Met de bijgevoegde papieren nagelt men de ontvanger al genoeg aan de schandpaal en dat hoeft niet in het openbaar te geschieden. (...) De dreigingskaart gevoegd bij de aanmaningen vind ik in vergelijking met de overige informatie die de DOB verstrekt, zwaar overtrokken."

3. In zijn verzoekschrift van 24 januari 1999 merkte verzoeker onder meer het volgende op: "Toen ik vorig jaar de aanmaning van de DOB ontving, was mijn eerste gedachte dat we weer in bezettingstijd beland waren, zo agressief als de aanmaning overkwam. Allereerst de oranje enveloppen waarmee men al in het openbaar aan de kaak gesteld wordt. Terwijl in de brief al vermeld staat dat "ingrijpende" maatregelen genomen kunnen worden, vind DOB het nodig een extra kaart in kleurendruk bij te voegen. (...) Maar ik voel dit niet als waarschuwing, doch als **intimidatie**. Hoewel ik het gelukkig nooit bij de hand heb gehad, vermoed ik dat verdachten van criminele feiten beter door justitie behandeld worden dan DOB doet over betalingsproblemen. Om die reden handhaaf ik niet alleen mijn klacht over de oranje enveloppen maar voeg hier ook een klacht over het intimiderende, bijna bedreigende gedrag aan toe. Nog steeds begrijp ik niet waarom de DOB anders moet handelen dan bv. de Belastingdiensten. Waarom kan men niet op een neutraal zakelijke manier met de klanten omgaan?"

### **C. STANDPUNT DIENST OMROEPBIJDRAGEN**

1. In reactie op de klacht van verzoeker liet de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Aan (verzoeker; N.o.) is, conform de wettelijke bepaling opgenomen in artikel 121, lid 1 van de Mediawet, een aanmaning toegezonden omdat hij de omroepbijdrage niet tijdig heeft voldaan. Deze aanmaning is verzonden in een oranjekleurige omslag. Tegen het gebruik van de enveloppe maakt (verzoeker; N.o.) bezwaar. Ik heb gekozen voor deze wellicht wat minder gebruikelijke kleur om de attentiewaarde van het poststuk te vergroten teneinde de ontvanger eerder te bewegen om tot betaling over te gaan. Voor zover met het gebruik van het woord "herkenbaarheid" wordt bedoeld externe herkenbaarheid zou het klachtonderdeel er tevens toe kunnen strekken op te komen voor het recht op privacy. Zoals ik (...) in de zaak met uw dossiernummer (...) (zie hieronder, onder 2; N.o.) reeds aan u heb meegedeeld, acht ik in de wijze van uitvoering geen grond aanwezig tot de veronderstelling dat daardoor de persoonlijke levenssfeer zou kunnen worden aangetast. Bedoelde briefomslag is niet voorzien van enige informatie die aangeeft dat het gaat om een aanmaning. Bijna overbodig, maar niet onbelangrijk in dit verband, vind ik het om op te merken dat de enveloppe gesloten wordt verzonden. Het tweede klachtonderdeel richt zich

tegen de bij de aanmaning meegezonden informatie over de volgende stappen in de incassoprocedure waartoe de Dienst Omroepbijdragen op grond van de Mediawet gerechtigd is. Ik acht het uit het oogpunt van zorgvuldigheid gewenst degenen die de omroepbijdragen te laat betalen tijdig op de hoogte te stellen van de sanctiemogelijkheden, die na de aanmaning kunnen volgen. Ook hiermede wordt beoogd de houder tot spoedige betaling te bewegen. Dat de tekst en de afbeeldingen worden gezien als intimidatie is een persoonlijke opvatting van betrokkene. Ik deel deze mening niet en derhalve is deze individuele perceptie voor mij geen aanleiding tot aanpassing van de bedoelde uitvoering. Wel worden regelmatig evaluaties gehouden over de effecten van onze publicaties, waarin opmerkingen van het publiek worden betrokken. Zo heeft dit mede naar aanleiding van een eerdere klacht geleid tot aanpassing van de kaart."

2. In een ander onderzoek van de Nationale ombudsman dat onder meer de oranje kleur van de enveloppen van de aanmaningen betrof, liet de Dienst omroepbijdragen voor zover van belang weten dat de incassocyclus voor de omroepbijdrage in 1998 was gewijzigd. Ingeval betaling van de omroepbijdrage uitbleef, verzond de Dienst omroepbijdragen in het verleden eerst een (kosteloze) betalingsherinnering, alvorens over te gaan tot het aanmanen (waarvoor aanmaningskosten in rekening worden gebracht). Om de incassoprocedure meer in overeenstemming te brengen met de bepalingen van de Mediawet en het Mediabesluit, koos de Dienst omroepbijdragen er voor de (niet wettelijk geregelde) tussenstap van de betalingsherinnering weg te laten. Na de invoering van de nieuwe incassocyclus onderkende de Dienst omroepbijdragen dat de aanmaning door het ontbreken van de betalingsherinnering in een andere context was komen te staan en dat de aanmaning daardoor gevoelsmatig hard kon overkomen. Dit leidde tot aanpassing van de tekst van de aanmaning (zie ACHTERGROND, onder 4.). Tevens werd de informatiekaart vooralsnog niet langer bij de aanmaning gevoegd. Over de oranje envelop van de aanmaning deelde de Dienst omroepbijdragen onder meer mee dat de desbetreffende afwijkende envelop tot op dat moment uitsluitend was gebruikt voor aanmaningen en niet voor andere post. Verder deelde de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende mee over de oranje envelop:

"Door het toezenden van een aanmaning in een gekleurde envelop maken wij naar mijn mening geen inbreuk op de privacy. Bedoelde briefomslag is niet voorzien van enige informatie die aangeeft dat het om een aanmaning gaat. Bijna overbodig, maar niet onbelangrijk in dit verband, merk ik op dat de envelop gesloten wordt verzonden. De oranje kleur is slechts gekozen om de attentiewaarde te vergroten. Ik zou me kunnen voorstellen dat brieven van gerechtsdeurwaarders en het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau; N.o.), die eveneens worden verzonden in enveloppen maar waarbij de gegevens van de afzender op de briefomslag staan vermeld, eerder de privacy schenden dan de uitvoering waarvoor ik heb gekozen."

## Beoordeling

## **I. TEN AANZIEN VAN HET GEBRUIK VAN EEN ORANJE ENVELOP**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen hem een aanmaning, gedateerd 14 augustus 1998, voor betaling van de omroepbijdrage heeft toegezonden in een duidelijk herkenbare, oranje envelop.
2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat vanwege de attentiewaarde is gekozen voor oranje enveloppen, alsmede dat op de envelop, die gesloten wordt verzonden, verder niet is aangegeven dat het om een aanmaning gaat. De Dienst omroepbijdragen heeft tevens laten weten dat de envelop in kwestie, althans ten tijde van het verzenden van de aanmaning aan verzoeker, uitsluitend voor aanmaningen werd gebruikt.
3. De Nationale ombudsman ziet geen reden voor kritiek op het streven van de Dienst omroepbijdragen om de attentiewaarde van de aanmaning te verhogen door een opvallende kleur te geven aan de envelop. Aangezien de buitenkant van de gebruikte envelop geen informatie bevatte over de inhoud, konden derden niet zonder meer weten welke mededeling zich daarin bevond. In beginsel was het derden evenmin bekend dat uitsluitend aanmaningen in de oranje envelop werden verzonden. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **II. TEN AANZIEN VAN HET VOEGEN VAN DE INFORMATIEKAART BIJ DE AANMANING**

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Dienst omroepbijdragen hem bij de aanmaning, gedateerd 14 augustus 1998, een zogeheten informatiekaart heeft toegezonden, waarop, onder meer met illustraties, is aangegeven welke (dwang)middelen de Dienst omroepbijdragen heeft om de omroepbijdrage in te vorderen (zie ACHTERGROND, onder 3.). Verzoeker heeft de kaart ervaren als intimiderend en bedreigend.
2. De Dienst omroepbijdragen heeft aangegeven het uit een oogpunt van zorgvuldigheid gewenst te achten dat degenen die de omroepbijdrage te laat betalen op de hoogte worden gebracht van de sanctiemogelijkheden die na de aanmaning kunnen volgen. Het is op zich niet onjuist - of prematuur - indien de Dienst omroepbijdragen bij de aanmaning informatie verstrekt over de maatregelen die ter invordering van de omroepbijdrage kunnen worden genomen. Voorts staat het de Dienst omroepbijdragen in beginsel vrij om te kiezen voor de vorm waarin deze informatie wordt verstrekt. Door te kiezen voor het gebruik van de afzonderlijke, gekleurde en geïllustreerde kaart, heeft de Dienst omroepbijdragen enige nadruk op de informatie over de (dwang)middelen gelegd. De Nationale ombudsman ziet geen reden voor kritiek op deze handelwijze. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

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