



Rapport

Datum: 12 oktober 1999
Rapportnummer: 1999/440

Klacht

Op 28 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda in de periode tussen 9 september 1997 - het tijdstip dat zij een verzoek deed aan het LBIO tot inning van de door haar ex-echtgenoot aan haar verschuldigde kinderalimentatie - en het moment dat zij zich - op 25 januari 1999 - tot de Nationale ombudsman wendde:

- onvoldoende actie heeft ondernomen om de alimentatie te innen; - haar onvoldoende informatie heeft verstrekt over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie, ondanks haar herhaalde verzoeken daartoe en ondanks terzake door het LBIO gedane toezeggingen.

Achtergrond

Rapport Nationale ombudsman nr. 98/277, van 14 juli 1998:

``beoordeling (...) II. **Ten aanzien van de informatieverstrekking** (...)3. In alimentatiekwesities, waarbij financiële aspecten een grote rol spelen, is het van belang dat met name de alimentatiegerechtigde op de hoogte is en blijft van de stand van zaken. De keuze van het LBIO om betrokkenen inlichtingen over de stand van zaken te verstrekken als daarom gevraagd wordt, maar dat in beginsel niet eigener beweging te doen om de werkvoorraad beheersbaar te houden, is gezien het vaak moeizame proces dat gevolgd moet worden bij de alimentatie-inning en de grote getallen zaken die het LBIO moet verwerken, te billijken. Voorwaarde daarbij is echter wel dat de mogelijkheid dat betrokkenen zelf op relatief eenvoudige wijze navraag kunnen doen bij het LBIO over de stand van zaken, een reële is, hetgeen betekent dat het LBIO optimale bereikbaarheid (...) dient na te streven en te handhaven." **ONDERZOEK** In het kader van het onderzoek werd het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. 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. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op 9 september 1997 verzocht verzoekster het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) tot inning over te gaan van de door haar ex-echtgenoot aan haar verschuldigde kinderalimentatie. Bij brief van 13 oktober 1997 bevestigde het LBIO de ontvangst van het verzoek. Daarbij werd verzoekster ervan in kennis gesteld dat haar ex-echtgenoot per gelijke post was aangeschreven, en daarbij in de gelegenheid was gesteld aan te tonen dat geen sprake was van achterstallige betaling.
2. Bij brief van 18 november 1997 deelde het LBIO verzoeksters ex-echtgenoot mee dat het LBIO de inning van de kinderalimentatie overnam. Hem werd verzocht om de maandelijks bijdrage van f 1000, welke bijdrage ingevolge de wettelijke indexering per 1 juni 1997 was verhoogd tot f 1017, voortaan te voldoen aan het LBIO. Voorts werd hem verzocht ook de achterstallige bijdrage, die per 30 november 1997 f 8.136 bedroeg, te voldoen aan het LBIO. Het LBIO stelde verzoekster hiervan schriftelijk in kennis op 18 november 1997.
3. Verzoeksters ex-echtgenoot deelde het LBIO bij brief van 23 november 1997 mee tijdelijk in Engeland te verblijven en niet te beschikken over de financiële middelen om aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Daarbij verstreekte hij een overzicht van zijn lopende betalingsverplichtingen.
4. Op 10 december 1997 verzocht het LBIO verzoeksters ex-echtgenoot telefonisch om nadere informatie betreffende zijn financiële situatie. Naar aanleiding hiervan gaf de ex-echtgenoot het LBIO bij brief van 12 december 1997 een nadere toelichting op zijn financiële situatie, en liet weten pas per 1 april 1998 te kunnen voldoen aan zijn betalingsverplichting. Vervolgens vroeg het LBIO bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Haaglanden om een uittreksel uit het handelsregister. Uit het uittreksel dat werd ontvangen op 12 februari 1998, bleek dat verzoeksters ex-echtgenoot een eenmanszaak dreef.
5. Op 5 maart 1998 verstreekte het LBIO een incasso-opdracht aan de deurwaarder. Daarbij werd de deurwaarder verzocht de beschikking inzake de kinderalimentatie aan verzoeksters ex-echtgenoot te betekenen en tevens bevel tot betaling te doen voor de achterstallige alimentatie, de nog verschijnende maandelijks alimentatietermijnen en de kosten. De deurwaarder bevestigde de incasso-opdracht schriftelijk op 10 maart 1998.
6. Op 20 mei 1998 verzocht verzoeksters ex-echtgenoot de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage om de bij beschikking van voornoemde rechtbank van 11 december 1996 vastgestelde bijdrage in de kosten van verzorging en opvoeding van zijn kinderen op nihil te stellen, althans op een lager dan het vastgestelde bedrag.
7. Bij brief van 25 mei 1998 verzocht de deurwaarder het LBIO hem een uittreksel toe te zenden uit de gemeentelijke basisadministratie (gba) terzake de adresgegevens van verzoeksters ex-echtgenoot. Het LBIO stelde verzoekster hiervan in kennis bij brief van 28 mei 1998. Het LBIO stelde de deurwaarder in kennis van de adresgegevens op 11 juni 1998.

8. Bij brief van 26 juni 1998 stelde de deurwaarder het LBIO in kennis van het verzoek van verzoeksters ex-echtgenoot aan de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage en verzocht hij het LBIO hem te berichten of verzoekster akkoord kon gaan met opschorting van de incasso totdat de rechtbank een uitspraak had gedaan. Bij brief van 3 juli 1998 verzocht het LBIO aan verzoekster of zij akkoord ging met opschorting van de incasso. Naar aanleiding van verzoeksters bericht terzake deelde het LBIO de deurwaarder bij brief van 9 juli 1998 mede dat verzoekster hiermede niet akkoord ging. Het LBIO verzocht de deurwaarder de incasso voort te zetten.

9. Bij brief van 1 juli 1998 klaagde verzoekster er bij het LBIO onder meer over dat het LBIO vanaf april 1997 onvoldoende actie had ondernomen om de alimentatie te innen, en haar onvoldoende informatie had verstrekt over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie. Het LBIO bevestigde de ontvangst van de brief schriftelijk op 10 juli 1998.

10. Op 15 september 1998 nam de medewerker van het LBIO die met de behandeling van verzoeksters klacht was belast, telefonisch contact op met de deurwaarder om te

informereren naar de stand van zaken met betrekking tot de incasso. Uit dit telefoongesprek bleek dat de deurwaarder verzoekster ex-echtgenoot abusievelijk op diens oude adres had bezocht en verder geen actie naar de alimentatieplichtige had ondernomen. Wel was de advocaat van verzoeksters ex-echtgenoot naar aanleiding van de brief van het LBIO van 9 juli 1998 meegedeeld dat verzoekster niet akkoord ging met de opschorting. De deurwaarder zegde toe de volgende dag bevel tot betaling te zullen doen en, indien geen betaling zou volgen, de beslagmogelijkheden te zullen bekijken. De betrokken medewerker stelde verzoekster nog dezelfde dag van een en ander telefonisch in kennis.

11. De plaatsvervangend directeur van het LBIO handelde verzoeksters klacht af bij brief van 16 september 1998. In de brief werd het volgende gesteld:

"... Bestudering van uw dossier heeft mij geleerd dat na het ontvangen formulier "verzoek tot inning van kinderalimentatie" van 9 september 1997, (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) op 18 november 1997 werd verzocht om de door hem verschuldigde bedragen aan het LBIO te voldoen. U ontving daarover op 18 november 1997 eveneens bericht. De daarop volgende maanden heeft het LBIO stappen ondernomen om een betalingsregeling met (de ex-echtgenoot; N.o.) te treffen. Omdat het gewenste effect daarvan uitbleef heeft het LBIO de deurwaarder op 5 maart 1998 een incasso-opdracht gegeven. Daarna heeft de deurwaarder getracht om de alimentatiebeschikking aan uw gewezen echtgenoot te betekenen en hem tevens bevel tot betaling te doen voor de verschuldigde alimentatie en de bijkomende kosten. Hij bleek evenwel niet meer woonachtig te zijn op het adres (...). Het LBIO stelde vervolgens een onderzoek in naar zijn huidige adres, waarna de deurwaarder op 11 juni 1998 van het juiste adres in kennis werd gesteld. **Hierbij concludeer ik dat de afdeling die uw zaak behandelt de deurwaarder met een te grote tussenpoos heeft benaderd ten aanzien van de informatieverstrekking en de te treffen incassomaatregelen. Vervolgens ontving het LBIO bericht van de**

deurwaarder in verband met het verzoekschrift van uw gewezen echtgenoot, strekkende tot wijziging van de door hem verschuldigde alimentatie ten behoeve van uw kinderen. In dat verband werd u op 3 juli 1998 door de inningsafdeling benaderd of u akkoord kunt gaan met opschorting van de incasso van de alimentatie, totdat de Rechtbank een uitspraak heeft gedaan. Op 5 juli 1998 maakte u het LBIO kenbaar daar niet mee in te stemmen. De deurwaarder werd hiervan op 9 juli 1998 in kennis gesteld. Tevens werd de deurwaarder verzocht zijn activiteiten tegen (de ex-echtgenoot; N.o.) voort te zetten. In dit verband merk ik op, dat mijn bureau na een verstrekte incasso-opdracht sterk afhankelijk is van de activiteiten van de deurwaarder. Regelmatig contact van het LBIO met de deurwaarder is hierbij van groot belang. Tot mijn spijt heb ik moeten constateren dat de afdeling die uw zaak behandelt, de deurwaarder daarna niet meer heeft benaderd. Op 15 september 1998 werd telefonisch van de deurwaarder vernomen dat er alsnog met spoed een bevel tot betaling aan (de ex-echtgenoot; N.o.) zal worden uitgebracht. In het geval de betalingen daarna uitblijven zal de deurwaarder activiteiten ontplooiën om executiemaatregelen tegen hem te treffen. Van het verdere verloop van uw zaak zult u schriftelijk op de hoogte worden gehouden door de inningsafdeling.

. Informatieverstrekking inningsactiviteiten van het LBIO en telefoongesprekken met het LBIO Het beleid van het LBIO is dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak. Verder is het regel dat van telefoongesprekken verslagen worden gemaakt indien er relevante informatie wordt aangedragen, er afspraken worden gemaakt of toezeggingen worden gedaan. Indien u schriftelijk geïnformeerd wilt worden omtrent de stand van zaken, bijvoorbeeld in verband met de activiteiten van de deurwaarder, dan kunt u dat vragen bij de afdeling die uw zaak behandelt (...). Tijdens het telefonisch spreekuur kunt u op de hoogte worden gebracht van het verloop van uw zaak en de stand van de betalingen...." 12. Bij brief van 21 september 1998 informeerde het LBIO bij de deurwaarder naar de stand van zaken met betrekking tot de incasso. Bij brief van 1 oktober 1998 stelde de deurwaarder het LBIO in kennis van de betekening van de beschikking inzake de kinderalimentatie en het bevel tot betaling aan verzoeksters ex-echtgenoot. Daarbij liet hij weten de advocaat van verzoeksters ex-echtgenoot te hebben verzocht om een rapportage over de verhaalsmogelijkheden op de alimentatieplichtige.

13. Bij brief van 26 oktober 1998 adviseerde de deurwaarder het LBIO de zaak aan te houden in afwachting van de uitspraak van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage omdat de alimentatieplichtige een schuldenlast had van f 70.000 en geen verhaalsmogelijkheden bood.

14. Op 12 november 1998 verzocht verzoeksters partner het LBIO telefonisch om verzoekster binnen 10 dagen schriftelijk verslag uit te brengen over de ontwikkelingen in haar zaak. Naar aanleiding hiervan informeerde het LBIO eveneens op 12 november 1998 schriftelijk bij de deurwaarder naar de stand van zaken. Daarbij werd de deurwaarder

verzocht - gezien het standpunt van verzoekster - met geen enkel uitstel van betaling akkoord te gaan en het LBIO begin december 1998 te berichten over de voortgang van de zaak. Verzoekster werd van een en ander nog dezelfde dag schriftelijk in kennis gesteld. 15. Bij brief van 5 januari 1999 verzocht de deurwaarder het LBIO om alsnog te reageren op zijn brief van 26 oktober 1998.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder klacht. In haar verzoekschrift liet verzoekster onder meer nog weten zowel voor als na de indiening van haar klacht bij brief van 1 juli 1998, telkenmale telefonisch bij het LBIO te hebben geïnformeerd naar de stand van zaken. Daarbij werd haar steeds medegedeeld dat men met de zaak bezig was, dat de deurwaarder was ingeschakeld en dat met deurwaarderszaken nou eenmaal altijd veel tijd was gemoeid.

C. STANDPUNT LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDAGEN

In reactie op de klacht deelde het LBIO onder meer het volgende mede:

"... Met de brief van 16 september 1998 ontving (verzoekster; N.o.) antwoord op haar klachtbrieven van 1 juli en 26 augustus 1998. Het late antwoord hield direct verband met de vakantieperioden. In de brief van 16 september 1998 (...) heb ik reeds aangegeven dat de deurwaarder met te grote tussenpozen door het LBIO werd benaderd. Hoewel de alimentatieprocedure van (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) het inningstraject van de kinderalimentatie niet in de weg staat, zal de deurwaarder gebruik maken van de financiële gegevens die bij het verzoekschrift tot wijziging van de alimentatie, werden meegezonden. De gegevens boden geen beslagmogelijkheden. Een frequenter contact van het LBIO met de deurwaarder zou geen invloed hebben gehad op de beslagmogelijkheden op (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.). (...) De afdeling kinderalimentatie die deze zaak behandelt heeft (verzoekster; N.o.) in de brief van 12 november 1999 (...) wel medegedeeld dat de deurwaarder op informatie wacht in verband met verhaalsmogelijkheden. Wellicht was informatiever geweest haar mee te delen dat geconstateerd werd, dat (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) een schuld van f 70.000 heeft en de deurwaarder vaststelt dat (verzoeksters ex-echtgenoot; N.o.) geen verhaal biedt. In de brief van 16 september 1998 (...) heb ik (verzoekster; N.o.) medegedeeld op welke wijze zij kan handelen in verband met informatieverstrekking in haar zaak. Haar werd na de brief van 12 november 1998 (...) geen spontane informatie verstrekt omdat er geen nieuwe feiten werden aangedragen. In het geval er nieuwe feiten of verhaalsmogelijkheden worden aangedragen, zal (verzoekster; N.o.) daarvan in kennis worden gesteld. In de tussentijd kan zij zelf ook contact met het LBIO opnemen op de wijze zoals ik dat heb vermeld. In het geval de door haar gevraagde informatie niet tijdens het telefonisch spreekuur kan worden verstrekt, kan zij de afspraak maken dat zij op een later tijdstip wordt teruggebeld. Op deze wijze wordt de betreffende correspondent in de gelegenheid gesteld om de zaak eerst uit te zoeken, alvorens op de gestelde vragen te antwoorden. Ik concludeer dat mijn bureau het mogelijke heeft gedaan om via de deurwaarder tot invordering van de verschuldigde

kinderalimentatie te komen. De deurwaarder heeft echter tot nog toe geen mogelijkheden tot verhaal gevonden..."

D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster bleef bij haar standpunt. Zij deelde onder meer nog mee niet te begrijpen dat haar ex-echtgenoot geen verhaal bood. Naar haar mening was er alleen gekeken naar de belangen van de alimentatieplichtige en niet naar de belangen van de kinderen.

E. REACTIE LANDELIJK BUREAU INNING ONDERHOUDSBIJDAGEN

Het LBIO deelde nogmaals mee dat de informatieverstrekking aan verzoekster in de brief van 12 november 1998 onvoldoende was geweest. In zoverre achtte het LBIO verzoeksters klacht gegrond. De klacht dat er onvoldoende inspanningen waren verricht om de deurwaarder tot incasso-activiteiten aan te zetten, achtte het LBIO niet gegrond.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de inning van de kinderalimentatie

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) vanaf 9 september 1997 onvoldoende actie heeft ondernomen om de door haar ex-echtgenoot verschuldigde alimentatie ten behoeve van haar minderjarige kinderen te innen. Op 9 september 1997 verzocht verzoekster het LBIO de inning van de verschuldigde kinderalimentatie over te nemen.
2. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht. Dit is van groot belang gezien de financiële belangen die bij de alimentatie-inning een rol spelen. Wanneer het LBIO een zaak in handen van een deurwaarder stelt, dient het regelmatig bij die deurwaarder te informeren naar de stand van zaken, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen.
3. Het LBIO nam de zaak na de ontvangst van het verzoek aanvankelijk met voldoende voortvarendheid ter hand. Zo werd verzoeksters ex-echtgenoot op 3 oktober en 18 november 1997 aangeschreven en vond op 10 december 1997 telefonisch contact met de ex-echtgenoot plaats. Vervolgens werd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken een uittreksel opgevraagd uit het handelsregister en werd op 5 maart 1998 een incasso-opdracht verstrekt aan de deurwaarder.
4. Toen de zaak eenmaal in handen van de deurwaarder was gesteld, heeft het LBIO echter nagelaten tijdig en regelmatig in contact te treden met de deurwaarder. In zijn brief van 16 september 1998 aan verzoekster en in zijn reactie op de klacht stelde de plaatsvervangend directeur van het LBIO dan ook terecht dat de deurwaarder met te grote tussenpozen door het LBIO was benaderd. Hoewel het LBIO op 15 september 1998 telefonisch en op 21 september 1998 schriftelijk bij de deurwaarder informeerde naar de stand van zaken, werd vervolgens pas bij brief van 12 november 1998 naar aanleiding van het telefonische verzoek van verzoeksters partner om een schriftelijke rapportage, geïnformeerd bij de deurwaarder naar de stand van zaken. Gelet op het feit dat het LBIO zelf tot de conclusie was gekomen dat de deurwaarder in de periode van 5 maart tot 15

september 1998 met te grote tussenpozen door het LBIO was benaderd, alsmede op het feit dat uit het telefoongesprek van het LBIO met de deurwaarder op 15 september 1998 was gebleken dat deze niet altijd even voortvarend en accuraat had gehandeld, had van het LBIO mogen worden verwacht dat het zich actiever had opgesteld in deze zaak. Naar aanleiding van de brief van de deurwaarder van 1 oktober 1998 had het LBIO uit eigen beweging bij de deurwaarder moeten informeren naar de stand van zaken betreffende de mogelijkheden tot verhaal op de alimentatieplichtige. Voorts had het LBIO naar aanleiding van de brief van de deurwaarder van 26 oktober 1998 de deurwaarder moeten vragen de in de brief van 26 oktober 1998 aangegeven schuldenlast van verzoeksters ex-echtgenoot nader te preciseren, en had het LBIO hierover in contact moeten treden met verzoekster.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. **II. Ten aanzien van de informatieverstrekking**

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het LBIO haar vanaf 9 september 1997 onvoldoende informatie heeft verstrekt over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie, ondanks haar herhaalde verzoeken daartoe en ondanks terzake door het LBIO gedane toezeggingen.

2. In rapport 98/277 heeft de Nationale ombudsman zich uitgesproken over het beleid van het LBIO met betrekking tot de informatieverstrekking. De Nationale ombudsman acht het te billijken dat het LBIO betrokkenen niet uit eigen beweging inlichtingen over de stand van zaken verstrekt, maar alleen als daar om wordt verzocht (zie achtergrond).

3. In de periode vanaf de ontvangst van het verzoek om inning van de kinderalimentatie tot de brief van de plaatsvervangend directeur aan verzoekster van 16 september 1998, verstrekke het LBIO verzoekster schriftelijk informatie op 13 oktober en 18 november 1997 alsmede op 28 mei en 3 juli 1998. Telefonisch verstrekke het LBIO uit eigen beweging informatie op 15 september 1998. Voor het overige werd verzoekster telefonisch informatie verstrekt over de stand van zaken wanneer zij daar om verzocht. De informatieverstrekking aan verzoekster in voornoemde periode moet dan ook als voldoende worden aangemerkt.

4. Na 16 september 1998 liet de informatieverstrekking van het LBIO aan verzoekster echter te wensen over. Niettegenstaande het feit dat de plaatsvervangend directeur verzoekster in zijn brief van 16 september 1998 liet weten dat zij van het verdere verloop van haar zaak schriftelijk op de hoogte zou worden gehouden door de afdeling die met de inning van de alimentatie was belast, werd verzoekster pas bij brief van 12 november 1998 geïnformeerd over de stand van zaken. Dit gebeurde niet uit eigen beweging, maar naar aanleiding van het desbetreffende telefonische verzoek van verzoeksters partner. Daar komt nog bij dat de informatieverstrekking op 12 november 1998 onvolledig was omdat daarbij werd nagelaten verzoekster mede te delen dat haar ex-echtgenoot volgens informatie van de deurwaarder een schuldenlast had van f 70.000. Zoals hiervoor onder I.4. is aangegeven, had het LBIO de deurwaarder naar aanleiding van diens brief van 26 oktober 1998 moeten vragen de schuldenlast van verzoeksters ex-echtgenoot nader te preciseren en had het LBIO hierover in contact moeten treden met verzoekster. In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Alles overziend, moet worden geoordeeld dat het LBIO met betrekking tot de invordering van de aan verzoekster verschuldigde kinderalimentatie onvoldoende actie heeft ondernomen om de alimentatie te

innen, en verzoekster onvoldoende informatie heeft verstrekt over de stand van zaken met betrekking tot de inning van de alimentatie. Er bestaat aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda is gegrond. **AANBEVELING** Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Gouda wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de deurwaarder de door hem in de brief van 26 oktober 1998 aangegeven schuldenlast van verzoeksters ex-echtgenoot nader preciseert en dat verzoekster hieromtrent wordt geïnformeerd.