

Rapport

Tegenstrijdige informatie over alimentatiebetaling

Een onderzoek naar het optreden van het LBIO bij tegenstrijdige informatie van partijen over de alimentatiebetaling.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen te Rotterdam deels gegrond, deels ongegrond.

Datum: 9 september 2014

Rapportnummer: 2014/107

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
1. Wat is de aanleiding voor het onderzoek van de Nationale ombudsman?	3
2. Wat is er gebeurd?	3
3. Hoe beoordeelt Nationale ombudsman de klachten?	6
3.1 Klachten.....	6
3.2 Eerste en derde klacht: geen goede voorbereiding	6
3.3 Tweede klacht: grondrechten gerespecteerd.....	8
4. Conclusie en aanbeveling	9
BIJLAGE A: klachtbehandeling door het LBIO	10
A1. Wat was de oorspronkelijke klacht van de heer Jansen?.....	10
A2. Hoe reageerde het LBIO op de klacht?	10
BIJLAGE B: Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	11
B1 Wat waren de antwoorden van het LBIO	11
B2. Hoe reageerde de heer Jansen?	15
BIJLAGE C: Informatie Kifid.....	18

SAMENVATTING

Een alimentatieplichtige burger probeerde met afschriften van zijn digitale betalingen aan de innende overheidsinstantie, het LBIO, aan te tonen dat hij zijn alimentatie wel betaald had. Het LBIO liet weten dat dit niet afdoende bewijs was voor zijn voor betalingen en eiste schriftelijke bankafschriften. Dat begreep de alimentatieplichtige niet. Digitaal bankieren is immers tegenwoordig de norm, ook bij de overheid. Daarom zag de alimentatieplichtige zich geconfronteerd met de vraag: hoe kan ik dan bewijzen dat ik betaald heb? Aan de andere kant zag het LBIO zich geconfronteerd met elkaar tegensprekende beweringen.

De Nationale ombudsman heeft in dit onderzoek het vraagstuk wat de waarde is van digitale rekeningafschriften centraal gesteld. Hij heeft hiertoe via het KIFID informatie opgevraagd.

Het is de Nationale ombudsman daarbij opgevallen dat blijkbaar de digitalisering van het betalingsverkeer de overheid nog steeds voor nieuwe en onverwachte situaties plaatst. Er bestaat geen regelgeving die iets zegt over de bewijswaarde van digitale bankafschriften. Hoe gaat een overheidsinstantie daar vervolgens in de omgang met de burger mee om? Een burger mag van het LBIO in een dergelijk situatie verwachten dat het in ieder geval nader onderzoek verricht en zich bewust is van de - mogelijk afwijkende - veronderstellingen van de burger. Vervolgens neemt het LBIO een beslissing die duidelijkheid biedt over de waardering van de beide vormen van bewijs. En motiveert deze beslissing ook voor verzoeker rekening houdend met het door hem aangeleverde bewijs.

1. WAT IS DE AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De heer Jansen (een gefingeerde naam) heeft geklaagd over het optreden van het Landelijk Bureau Inning Ouderbijdragen (LBIO)

De heer Jansen: '....Hetgeen mij zeer tegenstaat in hun manier van communiceren c.q. afhandelen is de stelling dat de door mij aangeleverde documenten niet voldoende zijn.Daarnaast heb ik moeite met de afhandeling inzake mijn privacy.....In totaliteit is hun houding jegens mij zeer eenzijdigIk heb mijn verantwoordelijkheden en kom die na, maar op het moment dat men zich buiten de paden van de regelgeving gaat begeven, dan gaat mijn rechtsgevoel de overhand krijgen....'

2. WAT IS ER GEBEURD?

De heer Jansen moet voor zijn kinderen maandelijks alimentatie betalen aan zijn ex-echtgenote. In oktober 2012 neemt de ex-echtgenote contact op met het Landelijk

Bureau Inning Ouderbijdragen (LBIO) en geeft aan dat zij vanaf begin augustus de alimentatie niet heeft ontvangen en verzoekt het LBIO deze te innen. Ouders regelen de betaling van kinderalimentatie in principe onderling. De ouder die recht heeft op alimentatie kan het *Landelijk Bureau Inning Ouderbijdragen (LBIO)* inschakelen als de betaling van kinder- en/of partneralimentatie niet naar wens verloopt. Het LBIO int in dat geval de alimentatie voor degene die er recht op heeft.

Oktober 2012: LBIO gaat aan de slag

Het LBIO stuurt een brief aan de heer Jansen waarin het hem informeert over het verzoek van zijn ex-echtgenote. Verder staat in de brief wat de gevolgen zijn in het geval de heer Jansen niet binnen de gestelde termijn op het verzoek ingaat en het LBIO de inning zal overnemen. Het LBIO stuurt deze brief midden oktober een eerste keer op en stuurt deze nogmaals aangetekend op drie weken later. In deze brief biedt het LBIO de heer Jansen de mogelijkheid om aan te tonen dat hij heeft betaald.

LBIO: '....Het LBIO kan op dit moment nog niet beoordelen in hoeverre de informatie juist of onvolledig isAls u de alimentatie ... heeft betaald, verzoeken wij u dit met kopieën van bankafschriften aan het LBIO aan te tonen....'

December 2012: LBIO krijgt digitale afschriften van de heer Jansen

De heer Jansen reageert half december naar het LBIO. Hij stuurt betalingsoverzichten van internetbankieren waarin staat dat de bank zijn betalingsopdrachten aan zijn ex-echtgenote augustus 2012 en de daaropvolgende maanden heeft uitgevoerd.

December 2012: LBIO vraagt aanvullende onderbouwing aan de heer Jansen

Het LBIO belt half december 2012 met de ex-echtgenote, die vasthoudt aan haar bewering. Daarop verzoekt het LBIO per brief aan de heer Jansen zijn betaling middels bankafschriften aan te tonen en legt uit dat dit nodig is, omdat zijn ex-echtgenote heeft verklaard dat ze niets heeft ontvangen.

LBIO: '... mevrouw... heeft mij bericht dat de door u opgegeven betalingen niet door haar zijn ontvangen. Ik verzoek u met bankafschriften aan te tonen dat de betalingen aan mevrouw... zijn verricht.'

Januari 2012: de heer Jansen is het oneens en stuurt geen aanvullende onderbouwing

De heer Jansen geeft begin januari per mail aan dat hem de toonzetting van het LBIO tegenstaat en dat het LBIO naar zijn mening partijdig handelt.

De heer Jansen: '... Alle betreffende documenten zijn u aangeleverd. In de huidige tijd van internetbankieren, is dit de vorm van documentenverzameling.....u stelt in uw antwoord dat mevrouw ... deze betaling niet heeft mogen ontvangen. Als antwoord hierop moet ik nu gaan aantonen middels andere middelen dat het wel zo is. Volgens mij is dit de omgekeerde weg. Ik heb u laten zien dat de betalingen gedaan zijn..... '.

Het LBIO stuurt vervolgens een toelichtende brief aan de heer Jansen.

LBIO: '.....Het door u gezonden overzicht is geen wettelijk toegestaan betaalbewijs. Omdat de bewijslast bij de betalingsplichtige ligt, verzoek ik u nogmaals met bankafschriften aan te tonen dat u de betalingen.... heeft verricht...'

De heer Jansen geeft eind januari in een mail aan dat hij uitleg wil hebben en wil weten bij wie hij kan klagen over de wijze waarop het LBIO hem benadert.

De heer Jansen: '...Graag ontvang ik van u de juridische uitleg en verklaring waar vermeld staat dat een uitdraai van internetbankieren niet rechtsgeldig is'

LBIO (in reactie op een vervolgvraag van de heer Jansen): : '*.....geldige bewijzen zijn kopieën van (post) bankafschriften, een verklaring van de ontvangstgerechtigde en een stortingsbewijs... Wanneer het LBIO een uitdraai van internetbankieren ontvangt, zal bij de ontvangstgerechtigde worden nagegaan of de betalingen zijn ontvangen...Wanneer dit ontkend wordt, wordt de betalingsplichtige verzocht kopieën van bankafschriften te zenden....*'.

Maart 2013: LBIO legt beslag op salaris via werkgever

18 maart 2013 gaat het LBIO over tot inning en neemt hiertoe (schriftelijk) contact op met de werkgever van de heer Jansen. Het LBIO verzoekt de werkgever het verschuldigde bedrag in te houden van het salaris van de heer Jansen en dit aan het LBIO over te maken. De werkgever doet dit en maakt het geld (via een gerechtsdeurwaarder) over aan het LBIO.

Oktober 2013: LBIO ontvangt via werkgever nogmaals digitale afschriften van de heer Jansen

In augustus 2013 sluit de werkgever de betaling aan het LBIO (via de gerechtsdeurwaarder) af en verifieert bij het LBIO of is voldaan aan de bedragen. In oktober 2013 verzoekt het LBIO de werkgever formeel om de betaling voort te zetten. Daarop krijgt de werkgever van de heer Jansen dezelfde betalingsoverzichten van internetbankieren, die de heer Jansen eerder naar het LBIO had gestuurd en waarop staat dat de bank zijn betalingsopdrachten aan zijn ex-echtgenote augustus 2012 en de daaropvolgende maanden heeft uitgevoerd.

De werkgever mailt deze afschriften naar het LBIO en vraagt of de zaak daarmee kan worden afgesloten of dat hij de betaling weer moet oppakken. Het LBIO stuurt in reactie daarop aan de werkgever een overzicht van de bedragen die de heer Jansen is verschuldigd (gespecificeerd per kind per maand), de bedragen die inmiddels zijn geïnd, en de resterende schulden. Tevens verzoekt het LBIO de werkgever de gewenste bedragen in te houden en over te maken aan het LBIO.

Oktober 2013: LBIO vraagt nogmaals aanvullende onderbouwing aan de heer Jansen en ontvangt dit niet

Het LBIO informeert de heer Jansen dat zijn afschriften voor het LBIO niet voldoende zijn en verzoekt de heer Jansen aanvullende rekeningafschriften te sturen. De heer Jansen geeft begin november aan dat hij vindt dat zijn afschriften voldoende zijn.

November 2013: LBIO vraagt en ontvangt aanvullende onderbouwing van ex-echtgenote

Begin november 2013 vraagt het LBIO de ex-echtgenote om rekeningafschriften te sturen en ontvangt van haar originele papieren rekeningafschriften, voorzien van een stempel

van de bank en een paraaf van een bankmedewerker. Op de afschriften (over de periode 1 augustus 2012 tot en met eind oktober 2013) staan geen bedragen ontvangen van de heer Jansen.

In reactie op de mail van de heer Jansen informeert het LBIO hem op 18 november 2013 nogmaals dat zijn afschriften niet voldoende zijn en dat zijn ex-echtgenote heeft beweerd de bedragen niet te hebben ontvangen. Het LBIO vermeldt daarbij niet dat het de rekeningafschriften van de ex-echtgenote heeft ontvangen die deze bewering ondersteunen.

Januari 2014: LBIO legt weer beslag op salaris via werkgever

Het LBIO communiceert begin december 2013 (en nogmaals begin januari 2014) naar de werkgever dat het rekeningafschriften heeft ontvangen van de ex-echtgenote waaruit zij opmaken dat zij de betalingen niet heeft ontvangen. Ook vraagt het LBIO de werkgever om het verschuldigde bedrag in te houden op het salaris van de heer Jansen en dit aan het LBIO over te maken. De werkgever doet dit.

3. HOE BEOORDEELT DE NATIONALE OMBUDSMAN DE KLACHTEN?

3.1 Klachten

Voor zijn onderzoek heeft de Nationale ombudsman de klacht van de heer Jansen als volgt geformuleerd.

De heer Jansen klaagt erover dat het LBIO:

1. de uitdraai van zijn banktransacties middels internetbankieren niet heeft geaccepteerd als betalingsbewijs, en vervolgens beslag heeft gelegd op zijn loon;
2. meer privacygevoelige informatie aan zijn werkgever heeft gegeven, dan noodzakelijk was;
3. onvoldoende oor heeft gehad voor zijn visie en onvoldoende antwoord heeft gegeven op zijn vragen over de gang van zaken.

3.2 Eerste en derde klacht: geen goede voorbereiding

De Nationale ombudsman beoordeelt bij de eerste en derde klacht of het LBIO zich goed heeft voorbereid. Het behoorlijkheidsvereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit brengt met zich mee dat het LBIO zich een goed beeld vormt van de uitvoering van de alimentatiebetalingen en een afgewogen besluit neemt, voordat het overgaat tot inning. Het LBIO verricht immers een taak midden in een conflict tussen twee ex-echtelingen. Wat het de één gunt, wordt door de ander als strijdig met een persoonlijk financieel belang ervaren. Voor een goed beeld is het nodig dat het LBIO zoveel mogelijk informatie verzamelt en deze informatie toetst door middel van hoor en wederhoor bij beide ex-echtelingen.

Het LBIO is in dit geval in een situatie terecht gekomen waarbij de betrokken partijen tegengestelde beweringen deden over de betaling (wel of niet betaald?) van de

alimentatie. Het LBIO moet dan de betrokkenen de kans geven voor meer onderbouwing van hun bewering en uitleggen wat de consequenties zijn als ze dat niet doen en hoe het LBIO dan de situatie beoordeelt.

Daarbij geldt het wettelijk uitgangspunt dat de ontvangstgerechtigde een achterstand in de betaling *aannemelijk* dient te maken en de betalingsplichtige dient te *bewijzen* dat die achterstand in betalingen er niet is. Verder heeft de Nationale ombudsman in het oordeel betrokken de informatie die hij heeft ontvangen van het Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.¹

Situatie december 2012

In december 2012 had het LBIO de volgende tegengestelde informatie over de betaling van de alimentatie: een opgave van de betalingsachterstand van de ex-echtgenote en een internetbankierafschrift van de verrichte betalingen van de heer Jansen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO, voordat het een beslissing nam, meer had kunnen doen om een beter beeld te krijgen van de situatie. Het LBIO had de vrouw op dat moment al kunnen vragen om schriftelijke onderbouwing van haar stelling én de heer Jansen kunnen vragen om een degelijker onderbouwing, bij voorbeeld een verklaring van zijn bank.

Het is het LBIO dat uiteindelijk beslist op basis van welke onderbouwing het de inning overneemt.

De heer Jansen meent terecht dat overheidsinstanties internetbankierafschriften in het algemeen als een geldige onderbouwing van een betaling beschouwen. Het LBIO had zich daarvan bewust moeten zijn. Het LBIO heeft op dat moment geen nader onderzoek gedaan naar de waarde van de internetbankierafschriften. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO toen op basis van onvoldoende informatie voorbarig besloten heeft om over te gaan tot overname van de inning. Tevens vindt hij dat het LBIO met zijn aanpak heeft bijgedragen aan escalatie van de onenigheid tussen de heer Jansen en het LBIO.

Situatie oktober 2013

In oktober 2013 had het LBIO weer tegengestelde informatie van de beide partijen ontvangen: een opgave van de betalingsachterstand van de ex-echtgenote en een internetbankierafschrift van de heer Jansen. Toen heeft het LBIO voordat het een besluit nam, wél meer gedaan om een beter beeld te krijgen van de situatie. Het LBIO heeft hiertoe én de man gevraagd om een betere onderbouwing én de vrouw gevraagd om schriftelijke onderbouwing van haar bewering.

¹ Zie bijlage C.

In november 2013 had het LBIO naast het internetbankierafschrift geen aanvullende informatie van de heer Jansen ontvangen, maar heeft wel originele rekeningafschriften van zijn ex-echtgenote ontvangen. In dit geval heeft het LBIO aan de rekeningafschriften van de ontvangstgerechtigde meer waarde toegekend dan aan het internetafschrift van de betalingsplichtige. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO toen de verzamelde informatie aan de heer Jansen voor wederhoor had moeten voorleggen. Het LBIO heeft de heer Jansen niet geïnformeerd over de rekeningafschriften die het van de ex-echtgenote had ontvangen. Dit heeft tot gevolg dat de heer Jansen hier geen rekening mee kon houden bij het verder aanbieden van stukken ter onderbouwing van zijn standpunt.

De beide onderzochte gedragingen zijn niet behoorlijk wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

3.3 Tweede klacht: grondrechten gerespecteerd

De Nationale ombudsman beoordeelt bij de tweede klacht of het LBIO de grondrechten, met name het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, heeft gerespecteerd.

Het LBIO heeft in het begin de wettelijk vereiste informatie (de rechterlijke uitspraak²) aan de werkgever gestuurd. Met het versturen van die informatie heeft het LBIO de persoonlijke levenssfeer van de heer Jansen niet geschonden³. De klacht van de heer Jansen heeft echter betrekking op het overzicht dat het LBIO op een later moment ter aanvulling aan de werkgever heeft gestuurd; daarin stonden de alimentatiebedragen die de heer Jansen is verschuldigd (gespecificeerd per kind per maand), de bedragen die het LBIO inmiddels heeft geïnd, en de resterende nog te innen bedragen. Verder heeft het LBIO de werkgever geïnformeerd dat het van de ex-echtgenote rekeningafschriften heeft ontvangen die de bewering van de heer Jansen, dat hij zou hebben betaald, tegenspreken. Het LBIO heeft hiermee zijn verzoek om beslag te leggen op het salaris van de heer Jansen gemotiveerd tegenover de werkgever, die zich afvroeg of de betalingen wel klopten. Met deze aanvullende informatie heeft het LBIO geen onnodige persoonlijke informatie gegeven die niet al eerder aan de werkgever bekend is gemaakt. Het LBIO had de heer Jansen van te voren kunnen inlichten dat het LBIO het betalingsoverzicht naar zijn werkgever stuurt. Dit heeft het LBIO niet gedaan. Dit is aanleiding om een aanbeveling te doen.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de onderzochte gedraging behoorlijk was.

² Over de echtscheiding en over de afspraken met betrekking tot de alimentatie.

³ Zie rapport No 2011/084.

4. CONCLUSIE EN AANBEVELING

De klachten over het LBIO over het overgaan tot inning op basis van de beschikbare informatie zijn gegrond, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

De klacht over het LBIO over het doorgeven van privacygevoelige informatie aan de werkgever is niet gegrond.

De Nationale ombudsman geeft het LBIO in overweging om in de procedures op te nemen dat het bij uitwisseling van persoonlijke gegevens met een andere instantie of partij, zoals in casu de werkgever, daarvan de burger op de hoogte stelt.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

BIJLAGE A: KLACHTBEHANDELING DOOR HET LBIO

A1. WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT VAN DE HEER JANSEN?

Op 14 januari 2014 diende de heer Jansen een klacht in bij het LBIO. De kern van zijn klacht was dat het LBIO

1. Bewijs in de vorm van internetbankieren niet accepteert, terwijl de Belastingdienst dat wel doet; Hierdoor is ondanks het overleggen van betalingsbewijzen twee maal ten onrechte beslag gelegd op zijn inkomen;
2. Zijn privacy schendt door de zaak te bespreken met zijn werkgever;
3. Vanaf het eerste contact stelling neemt en de hoor en wederhoor regels niet toepast;
4. Een administratie heeft die volledig onjuist is.

A2. HOE REAGEERDE HET LBIO OP DE KLACHT?

Het LBIO heeft op 21 januari 2014 in grote lijnen als volgt gereageerd op de klacht. Het LBIO achtte de klacht niet gegrond. Ter onderbouwing hiervan voerde het LBIO o.a. het volgende aan.

Ad klacht 1:

Het LBIO accepteert normaliter een uitdraai van internetbankieren als betaalbewijs zoals de heer Jansen die heeft toegestuurd. Omdat echter zijn ex-echtgenote middels originele bankafschriften met een stempel van de banken een paraaf van de medewerker heeft aangetoond dat zij de bedragen niet heeft ontvangen, heeft het LBIO de heer Jansen gevraagd om originele bankafschriften te sturen. Tevens verwijst het LBIO naar een wettelijk uitgangspunt dat het LBIO hanteert: '*... dat de ontvangstgerechtigde een achterstand in de betaling aannemelijk dient te maken, de betalingsplichtige dient te bewijzen dat die achterstand in betalingen er niet is....*'.

Ad klacht 2:

De werkgever was niet bereid om mee te werken aan de inning door het LBIO, omdat hij bewijzen van de heer Jansen had ontvangen waaruit bleek dat hij aan al zijn verplichtingen had voldaan. Dit was voor het LBIO reden om door te geven dat zij bewijsstukken van de ex-echtgenote hebben ontvangen, waaruit het tegenovergestelde bleek.

Ad klacht 3:

Het LBIO heeft de heer Jansen meerdere keren de gelegenheid gegeven om aanvullend bewijs aan te dragen om aan te tonen dat hij heeft betaald. De heer Jansen heeft er zelf voor gekozen om dit niet te doen.

BIJLAGE B: WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

B1 Wat waren de antwoorden van het LBIO

De Nationale ombudsman heeft de volgende vragen aan het LBIO gesteld:

1. Waarom is er met de heer Jansen geen telefonisch contact opgenomen om te kijken of er tot een oplossing kon worden gekomen?

Antwoord LBIO: Een medewerkster van mijn staffbureau heeft op 20 januari 2014 telefonisch contact opgenomen met de heer JANSEN naar aanleiding van zijn klacht. De heer JANSEN had geen behoefte aan een hoorzitting. Voor eventuele vragen mocht de betreffende medewerkster telefonisch contact opnemen met de heer JANSEN.

De heer JANSEN gaf tijdens het gesprek aan dat hij het niet eens was met de wijze waarop het LBIO zijn zaak behandelde. In zijn ogen had hij bewezen dat hij heeft betaald. De belastingdienst accepteerde zijn bewijs ook, dus dat zou het LBIO ook moeten doen.

2. Uit de stukken maken wij op dat u enerzijds stelt dat de bewijskracht van een uitdraai van internetbankieren gelijk is aan papieren bankafschriften, anderzijds verzoekt u aan de heer Jansen om papieren afschriften te leveren. Hoe rijmt u dat met elkaar?

Antwoord LBIO: Anno 2014 wordt een uitdraai van internetbankieren in het maatschappelijk verkeer als betaalbewijs geaccepteerd, dus ook door het LBIO. Aangezien mevrouw < naam EX-ECHTGENOTE > middels originele bankafschriften met een stempel van de bank en een paraaf van de bankmedewerker heeft aangetoond dat zij de bedragen niet heeft ontvangen en de heer JANSEN middels een uitdraai van internetbankieren heeft aangetoond dat hij heeft betaald, kon het LBIO niet anders dan aan de heer JANSEN vragen tevens originele bankafschriften op te sturen.

3. De heer Jansen stelt dat hij geen papieren bankafschriften kan aanleveren, omdat de Frieslandbank inmiddels is opgegaan in de Rabobank. Wat is uw reactie daarop?

Antwoord LBIO: Op de website van de Frieslandbank staat vermeld dat ontbrekende afschriften telefonisch kunnen worden opgevraagd. Op de website staat het volgende:

Ik mis afschriften, kan ik nieuwe krijgen?

U kunt deze aanvragen via de Service Desk. De Service Desk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 21.00 uur op (058) 299 55 99.

Dit kunt u terugvinden op de volgende webpagina van de Frieslandbank:

<http://www.frieslandbank.nl/Pages/Zoek.aspx?hyloq=afschriften>

De stelling van verzoeker dat hij geen papieren bankafschriften kan aanleveren, omdat de Frieslandbank inmiddels is opgegaan in de Rabobank lijkt hiermee te zijn ontkracht. Ik maak uit de informatie op de website van de Frieslandbank op dat de heer JANSEN de gevraagde afschriften kan opvragen bij de Frieslandbank.

4. Zou een verificatie door de bank van een uitdraai van internetbankieren voldoende tegenbewijs bieden? Zo ja, waarom is niet aan de heer Jansen concreet gevraagd om die verificatie door zijn - huidige - bank?

Antwoord LBIO: Aan verzoeker is meerdere malen aangegeven dat mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> middels originele bankafschriften met een stempel van de bank en een paraaf van de bankmedewerker heeft aangetoond dat zij de bedragen niet heeft ontvangen. Een verificatie door de bank van een uitdraai van internetbankieren zou voldoende tegenbewijs kunnen bieden.

Het LBIO heeft de heer JANSEN meerdere malen om originele bankafschriften gevraagd, daaronder valt volgens het LBIO door de bank geverifieerde uitdraaien van internetbankieren. Het LBIO heeft niet gespecificeerd wat het LBIO onder originele bankafschriften verstond. De heer JANSEN is er onder andere op gewezen dat kopieën van bankafschriften, een verklaring van de ontvangstgerechtigde of een stortingsbewijs als geldige bewijzen worden aangemerkt. Daarbij is hij erop gewezen dat wanneer het LBIO een uitdraai van internetbankieren ontvangt, bij de ontvangstgerechtigde wordt nagegaan of de betalingen zijn ontvangen. Wanneer dit ontken wordt, wordt de betalingsplichtige verzocht kopieën van bankafschriften te zenden. Daarnaast is de heer JANSEN erop gewezen dat mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> middels originele bankafschriften met een stempel van de bank en een paraaf van de bankmedewerker heeft aangetoond dat zij de bedragen niet heeft ontvangen en de heer JANSEN middels een uitdraai van Internetbankieren heeft aangetoond dat hij heeft betaald en dat het LBIO daardoor niet anders kon dan aan de heer JANSEN vragen tevens originele bankafschriften op te sturen.

5. Over het beslag onder de werkgever leeft bij de Nationale ombudsman nog de volgende vraag. U heeft naast de gegevens waarop de executoriale titel voor beslag is gebaseerd, ook nadere gegevens aan de werkgever verstrekt over het conflict tussen de heer Jansen en het LBIO en/of zijn ex-echtgenote. Volgens de heer Jansen had u niet meer informatie mogen verstrekken dan de executoriale titel. Wat is uw reactie daarop?

Antwoord LBIO: De werkgever was niet bereid zijn medewerking te verlenen aan het beslag, omdat de heer JANSEN had aangegeven dat alles was betaald. De heer JANSEN had een uitdraai van internetbankieren aan zijn werkgever laten zien. Hierop heeft het LBIO de zaak nader toegelicht aan de werkgever. Zo werd de volgende uitleg naar de werkgever gezonden op 3 december 2013:

'...Het destijds door u verzonden overzicht van internetbankieren is geen geldig betaalbewijs. Ik heb de heer JANSEN om kopieën van bankafschriften gevraagd maar deze zijn niet ontvangen. Van de ontvangstgerechtigde heb ik alle opeenvolgende bankafschriften ontvangen vanaf 01.08.2012 tot en met 31.10.2013. Hieruit blijkt dat er door de heer JANSEN geen betalingen zijn overgemaakt...'

Op 7 januari 2014 werd het volgende aan de werkgever medegedeeld:

'...De heer JANSEN heeft alleen met kopieën van internetbankieren betaalbewijzen gezonden naar het LBIO. Er is gevraagd om kopieën van bankafschriften maar weigert deze te zenden.'

De ontvangstgerechtigde heeft op mijn verzoek kopieën van alle bankafschriften verzonden over de periode 01.08.2012 tot en met 31.10.2013 waaruit blijkt dat zij geen gelden heeft ontvangen...'

Voorafgaand aan het loonbeslag werd de heer JANSEN erop gewezen dat zijn werkgever inzicht zou krijgen in zijn privégegevens. In de brieven van 16 oktober 2012 en 6 november 2012 werd de heer JANSEN erop gewezen dat zijn werkgever in het geval van loonbeslag inzicht zou krijgen in zijn privégegevens:

Executiemaatregelen na overname

Wanneer het LBIO de inning overneemt, worden er direct executiemaatregelen getroffen. Het LBIO heeft onder andere de bevoegdheid om vereenvoudigd loonbeslag te leggen, Het LBIO zendt in dat geval een kennisgeving aan de werkgever of uitkeringsinstantie. Daarbij wordt ook de volledige rechterlijke uitspraak meegezonden, omdat dit een vereiste is bij het leggen van loonbeslag. Het kan daarom voorkomen dat de werkgever of uitkeringsinstantie inzicht krijgt in uw privégegevens, zeker in gevallen waarbij een echtscheidingsconvenant integraal onderdeel uitmaakt van de rechterlijke uitspraak. Op grond van de wet is het niet mogelijk bepaalde gegevens uit de rechterlijke uitspraak en/of het echtscheidingsconvenant te anonimiseren. Het LBIO kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor mogelijk nadelige gevolgen die ontstaan doordat uw werkgever inzicht krijgt in uw privégegevens. Indien het leggen van loonbeslag niet mogelijk is, zal het LBIO een deurwaarder inschakelen. Aan het inschakelen van een deurwaarder zijn kosten verbonden. Deze executiekosten zijn voor rekening van de betalingsplichtige.

Het LBIO stelt zich op het standpunt dat de informatie die de werkgever van het LBIO heeft gekregen noodzakelijk was voor het te leggen beslag en dat de privacy van de heer JANSEN niet onnodig werd geschonden.

De Nationale ombudsman heeft op een later tijdstip de volgende aanvullende vragen aan het LBIO gesteld:

1. Betreffende de rekeningafschriften van mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE>:
 - a. In de brief d.d. 13 december 2012 van het LBIO aan de heer JANSEN staat dat mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> heeft aangegeven dat ze de betalingen niet heeft ontvangen. Hoe heeft zij dat aangegeven? Ik kon in het dossier geen stukken vinden afgezien van telefoonnotities.

Antwoord LBIO: De Nationale ombudsman beschikt over dezelfde stukken als het LBIO. De Nationale ombudsman heeft een kopie ontvangen van het volledige dossier. Op 13 december 2012 had mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> enkel telefonisch aangegeven dat zij geen betalingen van de heer JANSEN had ontvangen. De inning van achterstallige kinderalimentatie is bij wet aan het LBIO opgedragen. Artikel 1:408 BW lid 4 stelt ondubbelzinnig dat waar de ontvangstgerechtigde een achterstand in betalingen aannemelijk dient te maken, de betalingsplichtige dient te bewijzen dat die achterstand in

betalingen er niet is. De Nationale ombudsman heeft over dit onderwerp al eerder uitspraak gedaan en stelt dat het beleid van het LBIO, om een ontvangen verzoek tot inning slechts summier te toetsen en vervolgens de alimentatieplichtige aan te schrijven, niet onjuist is. Hij geeft als reden dat het immers veel moeilijker aan te tonen is dat een bepaald bedrag niet is betaald dan aan te tonen is dat het wel is betaald.

- b. Wanneer stuurt mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> voor het eerst rekeningafschriften naar het LBIO? In het dossier -zoals ik het heb ontvangen - zie ik dat zij de eerste rekeningafschriften naar u toestuurde d.d. 15 november 2013. Klopt dat? Op wiens verzoek doet zij dat? Wat precies stuurt zij op? (Kopieën? Originelen? Van welke periode?)

Antwoord LBIO : Op 15 november 2013 stuurt mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> originele bankafschriften met een stempel van de bank en een paraaf van de bankmedewerker. Zij stuurt originele bankafschriften van de periode 1 augustus 2012 tot en met 31 oktober 2013. Naar aanleiding van het telefoongesprek van 6 november 2013 tussen mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> en een medewerkster van het LBIO heeft mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE> de betaalbewijzen toegestuurd.

- c. Mij is ook niet duidelijk: Wanneer wordt de heer JANSEN door het LBIO op de hoogte gesteld dat LBIO rekeningafschriften heeft ontvangen van mevrouw <naam EX-ECHTGENOTE>?

Antwoord LBIO: De heer JANSEN is niet apart op de hoogte gesteld van de ontvangst van de originele bankafschriften.

2. In het dossier ontbreken documenten van 3 december en 7 januari (Het LBIO verwijst ernaar d.d. 21 januari 2013 in zijn reactie op de klacht van dhr Jansen zelf). Kun u mij deze alsnog toesturen?

Antwoord LBIO: Bijgaand treft u de gevraagde documenten aan.

3. Ik maak uit het dossier op dat u een briefwisseling hebt gehad met het advocatenkantoor <naam Advocatenkantoor> over deze klacht (d.d. 21 januari). Wat is daar de stand van zaken?

Antwoord LBIO: Nadien heeft het LBIO niets meer vernomen van het advocatenkantoor.

B2. Hoe reageerde de heer Jansen?

Met enige ontsteltenis en ongeloof heb ik de reactie gelezen welke het LBIO heeft gestuurd. Het ontstemt mij zeer, dat zij in hun antwoorden mij pogen weg te zetten als iemand die dwarsligt, incapabel of idioot is (Dit zijn mijn woorden !). Het enige wat ik vraag is behandeld te worden conform de regels die gelden, niet conform de regels die het LBIO denkt te mogen maken cq veranderen.

In het algemeen verbaast het mij dat men spreekt over de periode vanaf januari 2014, terwijl zij weten dat deze kwestie al loopt vanaf november 2012. In alle brieven die zij hebben geschreven vanaf die periode komt maar een ding naar voren "U dient te betalen, en als u dit niet doet, dan volgen vervolgstappen " . Er is op geen enkele manier antwoord gegeven op vragen welke ik gesteld heb.

1. Ik heb inderdaad in januari 2014 een telefoontje ontvangen van iemand van het LBIO. Daarin werd verteld dat ze mijn klachtenbrief hadden ontvangen; deze mevrouw stelde enkele vragen en gaf aan dat ik de mogelijkheid had om op kantoor te komen. In het gesprek heb ik aangegeven dat ik eerst hun antwoord wenste af te wachten, alvorens naar hun kantoor te komen. Voor de duidelijkheid wil ik meegeven dat dit gesprek ten hoogste 5 minuten heeft geduurd. Daarnaast wil ik aangeven dat dit telefoontje pas kwam nadat mijn advocaat hen een brief had gestuurd inzake een kort geding. Ikzelf had in mijn brief een deadline gezet welke zij hadden laten verlopen.
2. Wettelijk gezien zijn uitdraaien van internetbankieren bewijslast van betaling. De vraag die ik hen gesteld heb is of zijn mij konden laten zien waarin stond, dat dit niet zo was. Tot op heden hebben zij mij hier geen antwoord op gegeven. Het enige wat zij aangeven is dat zij vinden dat het zo is, dus heb ik me hier naar te gedragen. Letterlijk "het beleid van het LBIO is zo en daar dient u naar te handelen". Ik heb, om de wettelijkheid van internetbankieren te toetsen, contact gezocht met 3 verschillende juristen en 4 verschillende banken. Allen gaven mij aan, dat een uittreksel internetbankieren wettelijk bewijsmateriaal is en derhalve ook zo behandeld dient te worden. Daarnaast werd mij aangegeven, dat ik desgewenst een uittreksel kon krijgen van mijn huidige rekening, waarin ik kon aangeven wat er wel of niet op zou moeten komen te staan. Deze opmerking gaf mij aan wat de waarde is van de papieren uittreksels die ingeleverd zijn.
3. Men claimt dat afschriften op te vragen zijn. Ik heb contact gehad met de Rabobank op drie verschillende locaties. Tevens heb ik een bezoek gebracht aan een vestiging van de Friesland bank. Alle locaties gaven mij hetzelfde antwoord. Ik wens door het LBIO niet neergezet te worden als iemand die niet weet wat hij aan t doen is. Ik heb mijn huiswerk gedaan, om mijn standpunten te onderbouwen. Men praat continue over onwil mijnerzijds, maar ik wens te handelen conform de geldende juridische regels en niet naar de eisen van het LBIO die buiten deze regels gaan.

4. Men praat nu over verificatie door de bank. Dit is de eerste keer dat men hier over praat. Eigenlijk wil ik hier op dit moment niet op in gaan, daar deze verificatie een wassen neus is gebleken, gezien de uitspraken die de diverse banken hieromtrent doen.
5. Ik heb deze uitspraak voorgelegd aan mijn HR manager die volledig op de hoogte is van dit dossier. Zij heeft talloze jaren ervaring op HR vlak en nog niet meegemaakt dat een organisatie handelt op de manier zoals deze handelt. Er was geen tegenwerking vanuit mijn werkgever; er waren alleen additionele vragen, waarop uiteindelijk geen antwoorden. Maar dreigementen kwamen. Het gaat mij niet om de uitspraak van de rechter inzake de scheiding; wij weten allen dat dit het executoriale verhaal is. Het LBIO heeft meer dan dit neergelegd bij mijn werkgever, waarbij mijn HR manager ook aangaf dat dit buiten alle proporties cq regels was. Daarnaast hekelde zij de manier van communiceren van het LBIO in het algemeen en medewerker K■■■■ in het bijzonder. Door aan te geven dat **“de informatie die de werkgever van het LBIO heeft gekregen noodzakelijk was voor het leggen van het beslag etc”** geeft het LBIO aan dat zij buiten de paden van de hiervoor geldende regels zijn gestapt, wat volledig nodeloos was.

Ik heb de afgelopen periode mij ook verdiept in de werkwijze van het LBIO en de regels welke zij dienen te volgen. Er wordt onder meer geschreven, dat er hoor en wederhoor wordt toegepast en dat er, indien van toepassing, een voorstel tot betaling wordt voorgesteld. Beide stappen zijn door hen overgeslagen. Al hun brieven, met de al eerder genoemde sommatie, zijn door mij beantwoord, eventueel met mijn vragen, onderbouwingen of feiten. Op geen enkele manier, direct of indirect, is antwoord gegeven op mijn vragen. Zij hebben op voorhand de stelling ingenomen van de vragende partij en daar naar gehandeld. Indien zij zich meer hadden verdiept in de vragende partij dan hadden zij kunnen constateren dat deze een historie heeft van onjuistheden vertellen. Als aanvulling op deze constatering kan ik aangeven dat mevrouw al twee keer eerder door een rechter terecht is geweest vanwege het vertellen van onwaarheden. Daarnaast heeft het LBIO toegewerkt naar beslaglegging.

Op het moment dat mijn vragen indringender cq specifiekter werden, gingen zij over tot beslaglegging. Ik heb altijd geleerd, dat in geval van twijfel, geen actie ondernomen kan worden alvorens er duidelijkheid is. Het LBIO heeft haar bevindingen gebaseerd op eenzijdigheid en aangestuurd op deze patstelling om uit te kunnen voeren wat zij vanaf de eerste brief al wilden. Een voorbeeld hiervan: ik heb in februari 2014 een voorstel gedaan richting de vragende partij om te komen tot een oplossing. Dit voorstel ging in samenwerking met mijn werkgever en advocaat. Het LBIO heeft richting de vragende partij aangegeven hier niet op in te gaan, zodat zij niet uitgeschakeld werden en derhalve hun vergoedingen konden innen. Een antwoord op een oplossing die volledig buiten proporties is en in mijn ogen aangeeft wat de intentie is van het LBIO.

Al met al blijf ik van mening dat het LBIO handelt buiten alle normen van normaal fatsoen en vanaf het eerste schrijven toegewerkt heeft naar de beslagleggingen die zij heeft uitgevoerd. Op basis van mijn bevindingen en die van anderen is dit de werkwijze die men als heel normaal acht. Dit wordt in mijn ogen ook duidelijk in de toonzetting die zij hanteren in de klachtenafhandeling. Zij hebben gehandeld buiten alle geldende regels, en dienen dit per direct terug te draaien.

Waarschijnlijk zijn er zaken of delen welke ik vergeten ben te behandelen of te onderbouwen. We spreken over een periode vanaf november 2012 tot heden, en niet over de door het LBIO genoemde periode vanaf januari 2014. Ik ben altijd, ondanks anders beweerd door het LBIO, mijn verhaal te vertellen en te luisteren, mits onderbouwd met feiten en waarheden. Dit heeft tot de dag van vandaag ontbroken en derhalve verwacht ik ook dat mijn strijd jegens het LBIO en de door hen opgevoerde leugens in mijn voordeel draait.

BIJLAGE C: INFORMATIE KIFID

De Nationale ombudsman heeft van het Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, de volgende informatie over de waarde van internetafschriften ontvangen. Daaruit is het volgende van belang voor het onderzoek van de Nationale ombudsman

Vraag 1: Is er verschil in bewijskracht tussen een uitdraai van internetbankieren en papieren bankafschriften? En zo ja, wat is het verschil?

Antwoord Kifid: er is geen verschil. Beide zijn aan de vrije bewijswaardering van de beslisser onderworpen.

Vraag 2: Is verificatie door de bank van een uitdraai van internetbankieren of papieren bankafschriften mogelijk en zo ja, geeft dat extra bewijskracht?

Antwoord Kifid: Normaal gesproken wordt een betalingsopdracht uitgevoerd door afschrijving en bijschrijving en als de betaler zijn bank confronteert met het feit dat de betaling wel is afgeschreven, maar nooit is bijgeschreven dan zal daar onderzoek naar worden gedaan door de bank. In het geval de bank bevestigt dat de betaalopdracht is uitgevoerd door bijschrijving op de rekening van de ontvanger zal dat ongetwijfeld een rol spelen bij de waardering van het bewijs.

Vraag 3: Stel dat een betalingsplichtige bankafschriften overlegt van betalingen en een betalingsgerechtigde legt bankafschriften over waaruit is op te maken dat de betreffende betalingen niet zijn bijgeschreven. Hoe kan dan worden nagegaan wat de feitelijke situatie is?

Antwoord Kifid: Ik denk dat u met name wilt weten of op een of andere manier de materiële waarheid gevonden kan worden. Dat blijft bij een gemotiveerde betwisting van de feiten moeilijk. De bank kan de betaler echter zonder meer van dienst zijn, want het is zijn bank die zijn geld kennelijk heeft zoekgemaakt. De bank kan in de positie van "getuige" veel bijdragen aan het bewijs. Voor zover ik kan overzien zou ik de verklaring van de bank doorslaggevend laten zijn en uit die verklaring de materiële waarheid afleiden. De betaler moet zelf voor die verklaring zorgdragen (en natuurlijk moet vaststaan dat het daadwerkelijk de bank is die de verklaring heeft afgelegd).