



# Rapport

Een onderzoek naar het incasseren door het UWV van een betaalachterstand in het kader van een betalingsregeling

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het UWV te Arnhem niet gegrond

**Datum: 3 juni 2015**

**Rapportnummer: 2015/082**

## SAMENVATTING

Een man moet teveel ontvangen WW-uitkering terugbetalen. Het UWV treft een betalingsregeling met hem. Hij moet maandelijks 557 euro terugbetalen, te betalen voor de 13<sup>e</sup> van iedere maand. Als de man op een gegeven moment een dwangbevel krijgt met daaraan verbonden hoge invorderingskosten, trekt hij aan de bel. Hij klaagt erover dat hij een dwangbevel krijgt toegestuurd, terwijl hij gedurende enkele maanden meer heeft overgemaakt dan was afgesproken en hij dus sneller aflost dan formeel was overeengekomen. Hij vindt het dwangbevel niet eerlijk, ook al kwamen enkele betalingen iets te laat binnen bij het UWV. Hij vindt dat het UWV hem had moeten informeren dat extra aflossingen niet in mindering worden gebracht op verplichte maandelijkse aflossingen.

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Volgens de Nationale ombudsman heeft het UWV met de duidelijke bewoordingen van de betalingsregeling en de opvolgende reeks van betalingsherinnering en aanmaning voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking. De man had daardoor alle gelegenheid daarmee rekening te houden bij het doen van zijn verdere betalingen. De Nationale ombudsman twijfelt niet aan de stelling van de man dat hij van goede wil was om te betalen. Echter, zijn niet afgesproken hogere betalingen pasten – hoe goed bedoeld ook - niet binnen het administratieve proces van de afgesproken betalingsregeling. De man had zijn probleem kunnen voorkomen als hij contact had opgenomen met het UWV, vóórdat hij extra wilde gaan aflossen. Dan had hij kunnen navragen of dat mogelijk was en of het zich verdroeg met de betalingsregeling. Ook had hij tussentijds contact kunnen zoeken met het UWV toen hij een aanmaning ontving en hij meende dat die onterecht was gezien zijn extra aflossingen. Hij heeft dit echter nagelaten en pas contact gezocht met het UWV toen hij het dwangbevel ontving; toen was het te laat en het kwaad al geschied. Het UWV is hem op dat moment ter wille geweest door hem opnieuw een betalingsregeling aan te bieden voor het restantbedrag van zijn schuld en dat restant niet in een keer op te eisen.

De Nationale ombudsman vindt de klacht niet gegrond.

## DE KLACHT

Willem<sup>1</sup> klaagt erover dat het UWV hem heeft geconfronteerd met een dwangbevel en hoge invorderingskosten omdat hij een betalingsachterstand zou hebben in de betalingsregeling met het UWV. Willem wijst er op dat hij verschillende maanden hogere bedragen dan afgesproken aan het UWV betaalde, zodat volgens hem van een achterstand geen sprake was.

---

<sup>1</sup> Niet zijn echte naam

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

Willem ontving in het verleden teveel WW-uitkering. In januari 2013 sprak het UWV een betalingsregeling met hem af. Hij moest op dat moment nog €16.174,14 terugbetalen. De betalingsregeling hield in dat hij de vordering zou voldoen in termijnen van €557 per maand. Hij kon betalen per acceptgiro of via internet. Willem betaalt sindsdien via internet.

Op 30 juli 2014 stuurde het UWV hem een dwangbevel. Het UWV schreef Willem dat het hem verschillende keren had gevraagd om zijn betalingsachterstand in te halen, maar dat hij dat niet had gedaan en ook niet had gereageerd. Willem moest voor 4 augustus 2014 een bedrag van €8.299,66 betalen. In dat bedrag was een bedrag opgenomen van €777,52 aan buitengerechtigde kosten, rente en aanmaningskosten.

## **KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Naar aanleiding van het dwangbevel diende Willem een klacht in bij de Nationale ombudsman. Volgens hem moest het afgesproken termijnbedrag van €557 telkens voor het einde van de betreffende maand op de rekening van het UWV staan en had hij sinds juli 2013 tien achtereenvolgende maanden beduidend meer overgemaakt, namelijk €679 per maand. In mei, juni en juli 2014 kwamen zijn maandbetalingen volgens hem net niet binnen de betreffende maand bij het UWV binnen, maar wel enkele dagen daarna. Willem had dus naar zijn zeggen totaal €1.220 extra overgemaakt en hij wees erop dat hij hierdoor meer en sneller aflost dan formeel was overeengekomen. Volgens Willem was van een betalingsachterstand geen sprake en daarom vindt hij het sturen van een dwangbevel met zulke hoge kosten een absurde reactie van het UWV.

## **INTERVENTIE BIJ HET UWV**

### *Verzoek om informatie*

Naar aanleiding van de klacht vroeg de Nationale ombudsman aan het UWV om na te gaan hoe een en ander precies was gegaan en om te bekijken of er wellicht sprake was van een misverstand.

### *Reactie UWV*

Het UWV liet in reactie daarop weten dat het dwangbevel op 31 juli 2014 was verzonden, omdat Willem de betalingsregeling niet was nagekomen conform de afspraken. Hij diende telkens voor de 13<sup>e</sup> van de maand een betaling te doen.

Volgens het UWV was er in de maand mei 2014 geen betaling ontvangen en was Willem in gebreke gebleven om de achterstand in te lopen. Het UWV wees ook op een achterstand in de betaling van de termijnen van 13 juni 2013 (ingelopen op 21 juni 2013) en van 13 maart 2014 (ingelopen op 24 maart 2014). Voor de termijn van 13 maart 2014 was een aanmaning verstuurd. Dat Willem hogere bedragen heeft betaald, deed er volgens het UWV niet aan af dat hij één termijn niet heeft betaald. De hogere bedragen die hij heeft overgemaakt worden door het UWV gezien als vrijwillige extra aflossing op de vordering. Het UWV vond het dwangbevel en de buitengerechtigde kosten volledig terecht.

*Opnieuw een betalingsregeling*

Het UWV deelde verder mee dat Willem naar aanleiding van het dwangbevel op 1 augustus 2014 telefonisch contact had gezocht met het UWV en een drietal betalingen had overgemaakt. Het UWV heeft naar aanleiding van het telefoongesprek met Willem opnieuw een betalingsregeling met hem afgesproken van €557 per maand. Dat bedrag moet hij iedere maand aan het UWV overmaken; het geld moet steeds de laatste dag van de maand op de rekening van het UWV staan. Wanneer hij niet op tijd betaalt, vervalt de betalingsregeling direct en moet het resterende bedrag in één keer aan het UWV worden terugbetaald.

*Niet eerder telefonisch contact geweest*

Op de vraag van de Nationale ombudsman of er in de fase voorafgaand aan het dwangbevel telefonisch contact was geweest met Willem, liet het UWV weten dat het in beginsel nooit op voorhand belt voor een terugvordering die niet conform een betalingsregeling wordt nagekomen. In de brieven die het UWV stuurt, wordt gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet nakomen van de termijnregeling.

Het UWV berichtte verder dat de hogere bedragen die Willem had betaald niet meer zijn geweest dan in totaal één volledige termijn. Volgens het UWV was er inmiddels nog een termijn (die van 13 juli 2014) niet betaald en niet ingelopen.

**VERDER ONDERZOEK**

Omdat er met de reactie van het UWV onduidelijkheden in de zaak bleven bestaan, besloot de Nationale ombudsman de zaak verder te onderzoeken en verzocht hij het UWV om aanvullende informatie.

*De betalingsregeling*

Het UWV stuurde de ombudsman onder andere de brief waarmee de oorspronkelijke betalingsregeling in januari 2013 werd afgesproken. Daarin staat vermeld: "Vanaf 13 januari 2013 maakt u iedere maand het termijnbedrag aan ons over. Zorg ervoor dat het termijnbedrag binnen één maand op onze rekening staat."

Volgens het UWV is daarna steeds maandelijks rond de 14<sup>e</sup> van de maand een brief aan Willem gestuurd voor de volgende termijn. Het UWV wees erop dat in de brieven voor betalingsregelingen die vanaf 2014 worden verstuurd, duidelijk wordt vermeld dat betalingen binnen vier weken na dagtekening van de brief betaald moeten zijn. Verder liet het UWV weten dat mensen die al voor 2014 een lopende betalingsregeling met het UWV hadden, zoals Willem, door middel van een flyer op de hoogte waren gesteld van het feit dat het UWV eind 2013 is gestopt met het versturen van acceptgiro's en automatische incasso. Willem ontvangt nog steeds maandelijks een brief van het UWV, maar dan zonder acceptgiro. Voor Willem is er volgens het UWV dus niet veel veranderd (hij betaalde immers al via internet).

### *Schematisch overzicht*

Het UWV stuurde de ombudsman ook een overzicht van de door Willem betaalde termijnbedragen en de valutadata van de betalingen.<sup>2</sup>

### *Betalingsherinnering in juni 2013*

Uit de stukken die het UWV verder meestuurde, blijkt dat het UWV op 17 juni 2013 een herinnering aan Willem had gestuurd, omdat er een achterstand in de betalingsregeling was ontstaan. In de herinnering wijst het UWV Willem er op dat het UWV één keer een achterstand in de betaling accepteert als hij de achterstand direct inhaalt. Volgens de brief was de laatste betaling ontvangen op 29 april 2013 en bedroeg het bedrag van de achterstand €557. Als Willem niet voor 1 juli 2013 zou betalen, zou hij blijkens de brief rente verschuldigd zijn en zou hij een vergoeding moeten betalen voor de aanmaning.

### *Aanmaning in maart 2014*

Op 17 maart 2014 stuurde het UWV Willem een aanmaning. Daarin schrijft het UWV dat het Willem eerder heeft laten weten dat hij een achterstand met betalen heeft. Omdat hij deze achterstand nog niet had betaald, moest hij het bedrag van de achterstand binnen twee weken voldoen, zo staat in de aanmaning. Verder werd hij erop gewezen dat hij vanaf de datum van de aanmaning rente moest betalen, plus €15 voor de aanmaning. Als hij niet op tijd zou betalen, moest hij ook buitengerechtelijke kosten voldoen. De hoogte daarvan was volgens het UWV 15% van het brutobedrag dat hij nog moest betalen met een minimumbedrag van €45 en tot een maximum van €681. In de brief staat verder dat wanneer hij het bedrag al had betaald en dus geen achterstand met betalen meer had, hij niets met de brief hoefde te doen.

### *Informatieverstrekking*

Het UWV liet de Nationale ombudsman verder weten dat een debiteur met het sturen van een rappel (betalingsherinnering) en een aanmaning voldoende geïnformeerd is over een achterstand in de betalingsregeling. In beginsel wordt niet gebeld met de belanghebbende voorafgaand aan het dwangbevel. Het UWV schreef dat daarop uitzonderingen kunnen zijn. Er kunnen dossiers zijn die om een meer persoonlijke benadering vragen, bijvoorbeeld in het geval van bewindvoering of schuldhulpverlening.

### *Extra aflossen?*

Het UWV deelde ook mee dat debiteuren er op dit moment niet op worden gewezen dat wanneer zij meer betalen dan strikt gezien noodzakelijk is, het teveel niet in mindering wordt gebracht op de komende termijnbetaling. Dat zou volgens het UWV wel anders kunnen. Zo zou het UWV naar zijn zeggen betrokkenen actief kunnen wijzen op het feit dat iemand meer betaalt dan nodig is en dat deze bedragen niet in mindering worden gebracht op de komende termijnbetaling. Dat zou volgens het UWV waarschijnlijk redelijk eenvoudig door te voeren zijn, maar zal er in elk geval toe leiden dat het langer duurt voordat een debiteur volledig heeft betaald. Het UWV vindt dat gezien de aanzienlijke

---

<sup>2</sup> Zie bijlage

hoogte van de debiteurenpost onwenselijk. Daarnaast betekent het een extra last voor de uitvoering: nieuwe brieven, corrigeren van betalingen enzovoorts.

Een andere mogelijkheid zou volgens het UWV zijn dat het beleid wordt gewijzigd en extra betalingen wel in mindering worden gebracht op komende termijnbetalingen. Een dergelijke maatregel is niet eenvoudig door te voeren en vergt samenspraak met de beleidsafdeling. Er zijn ook systeemaanpassingen voor nodig, aldus het UWV.

Volgens het UWV is het vrij uitzonderlijk dat een debiteur meer terugbetaalt dan is afgesproken. Daarom vindt het UWV het niet wenselijk om voor de enkele uitzondering de huidige werkwijze aan te passen. Het UWV wees er tenslotte op dat een vrijwillige extra betaling altijd tot een verlaging van iemands schuld leidt en dat dus niet persé sprake is van een nadelige situatie voor de betrokkene.

### **VERVOLGREACTIE UWV**

Omdat ook deze reactie van het UWV vragen oproep bij de Nationale ombudsman, vroeg hij het UWV nogmaals om verduidelijking.

Het UWV liet weten dat een dwangbevel geen betrekking heeft op een specifieke betalingsachterstand. Als de debiteur eenmaal een termijnregeling niet nakomt en ook na een rappel de achterstand niet inhaalt, dan vervalt de afgesproken betalingsregeling. Vervolgstap is dat een dwangbevel wordt opgesteld. Omdat de betaling van 13 juli 2014 te laat is binnengekomen, is de betalingsregeling vervallen en het dwangbevel verstuurd, aldus het UWV. Het UWV schreef ook dat een debiteur maar eenmaal een achterstand kan oplopen. Mocht er een nieuwe achterstand ontstaan, dan wordt direct een aanmaning verstuurd. De melding in de aanmaning aan Willem 'dat UWV eerder heeft laten weten' dat Willem een betalingsachterstand had, kan volgens het UWV slaan op een herinnering van lang geleden. Het UWV stelt dat maar eenmaal een herinnering wordt gestuurd; de aanmaning kan dus betrekking hebben op een andere achterstand dan de eerdere herinnering.

Het UWV wees er verder op dat de betalingsregeling aangeeft welk bedrag een debiteur moet betalen. Er wordt niets gezegd over eventuele extra of hogere betalingen. Of Willem in dit geval in redelijkheid kon concluderen dat extra betalingen zouden worden vereffend met latere termijnbetalingen, is volgens het UWV de vraag. Als dit zijn wens zou zijn geweest, dan had hij UWV hierover kunnen benaderen. Nu dit niet is gebeurd, zijn de betalingen niet gebruikt voor latere termijnbetalingen, zo stelt het UWV. De situatie is volgens het UWV ook heel bijzonder, omdat UWV normaal gesproken bij hoge vorderingen een betalingsregeling afspreekt, die erop neer komt dat iemand zijn of haar volledige aflossingscapaciteit moet gebruiken. In dit geval is dat blijkbaar niet gebeurd.

Op de vraag van de Nationale ombudsman naar de redelijkheid van de buitengerechtigde kosten die Willem in rekening zijn gebracht, antwoordde het UWV dat deze kosten in principe altijd worden opgelegd op het moment dat een dwangbevel wordt opgesteld. In uitzonderlijke situaties kunnen deze kosten worden afgeboekt. In dit geval was Willem te laat met het betalen van de termijn van 13 juli 2014 en dus is er – na de eerdere aanmaning – nu een dwangbevel verstuurd. Het UWV concludeerde dat de wijze waarop UWV in dit geval heeft ingevorderd, in lijn is met de opgestelde instructies. In die zin zijn het dwangbevel en de buitengerechtigde kosten volgens het UWV terecht.

## **REACTIE OP BEVINDINGEN**

Willem merkte in reactie op het verslag van bevindingen dat de Nationale ombudsman hem toezond op dat het honoreren van extra aflossingen in het huidige betalingsverkeer voor nagenoeg alle organisaties de normaalste zaak van de wereld is. Hij had naar zijn zeggen dan ook geen reden om te veronderstellen dat het UWV hierin een ander beleid voert. Hij vindt het kwalijk dat het UWV hem hierover nooit vooraf heeft geïnformeerd. Het opnemen van een simpele regel tekst in de standaardbrieven van het UWV, waarin zou worden gewezen op het feit dat extra aflossingen niet in mindering worden gebracht op verplichte maandelijkse aflossingen, zou volgens Willem afdoende zijn geweest om het probleem wat zich hier voordoet te voorkomen. Willem wees er ook nog op dat het feit dat hij tien maanden lang een iets hoger bedrag afloste dan zijn maximale aflossingscapaciteit, aangeeft dat hij van goede wil was. Dat staat in schril contrast met het uitvaardigen van een dwangbevel zonder enige waarschuwing vooraf, aldus Willem.

## **HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN**

### **Wat toetst de Nationale ombudsman?**

De vraag die in deze zaak beantwoord moet worden is of het UWV behoorlijk heeft gehandeld door Willem in juli 2014 een dwangbevel te sturen voor een achterstand in de betalingsregeling en hem daarbij buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen. Willem meent dat hij helemaal geen betalingsachterstand had, omdat hij maandenlang meer betaalde dan hij met het UWV had afgesproken. Weliswaar kwamen naar zijn zeggen de betalingen voor de maanden mei, juni en juli 2014 net niet binnen de termijn binnen, maar wel enkele dagen daarna. Hij vindt het dwangbevel en de hoge kosten daarom absurd.

### **Het behoorlijkheidsvereiste**

De Nationale ombudsman toetst in deze zaak aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dat houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Wanneer sprake is van een betalingsregeling betekent dit dat het UWV de essentiële voorwaarden ervan duidelijk op papier zet, zodat de betrokkene weet waar hij aan toe is.

### **Beoordeling**

Het UWV heeft met ingang van 13 januari 2013 een duidelijke betalingsregeling met Willem afgesproken. Willem moest vanaf die datum iedere maand een termijnbedrag van € 557 aan het UWV overmaken en ervoor zorgen dat het maandbedrag binnen één maand op rekening van het UWV stond. Dat betekende dat hij ervoor moest zorgen dat het termijnbedrag voor de 13<sup>e</sup> van iedere maand bij het UWV binnen was. Het UWV stuurde hem maandelijks rond de 14<sup>e</sup> een brief voor de volgende termijn met daarbij een acceptgiro. Sinds 2014 heeft het UWV het gebruik van acceptgiro's afgeschaft en staat in

de brief die wordt verstuurd, dat betalingen binnen vier weken na dagtekening van de brief binnen moeten zijn.

Willem heeft vanaf de start van de betalingsregeling ervoor gekozen om voor de maandelijksse betaling geen gebruik te maken van de acceptgiro's die het UWV hem toestuurde en om ook niet te betalen via automatische incasso. Hij maakte de bedragen zelf over aan het UWV. Willem verkeerde naar zijn zeggen in de veronderstelling dat zijn betalingen voor het einde van de maand bij het UWV binnen moesten zijn. Die veronderstelling was niet juist, want zo was het niet afgesproken bij de betalingsregeling. De betalingen moesten voor de 13<sup>e</sup> van de maand door het UWV ontvangen zijn.

Vastgesteld kan worden dat Willem op drie momenten niet voldeed aan de voorwaarde van de betalingsregeling om tijdig te betalen. De termijnbedragen die binnen moesten zijn bij het UWV uiterlijk op 13 juni 2013, 13 maart 2014 en 13 juli 2014 kwamen te laat bij het UWV binnen. Het uitblijven van de eerste te late betaling leidde tot een betalingsherinnering, de tweede tot een aanmaning en de derde tot een dwangbevel. Het UWV had Willem bij de betalingsherinnering laten weten dat slechts één keer een achterstand in de betalingsregeling zou worden geaccepteerd. De Nationale ombudsman is van oordeel dat met de duidelijke bewoordingen van de betalingsregeling en de opvolgende reeks van betalingsherinnering en aanmaning het UWV aan het vereiste van goede informatieverstrekking heeft voldaan. Willem had daardoor alle gelegenheid daarmee rekening te houden bij het doen van zijn verdere betalingen.

Dat Willem ervoor heeft gekozen om gedurende zeven maanden een hoger bedrag dan was afgesproken aan het UWV te betalen, kan niet goed maken dat hij op drie momenten tijdens de betalingsregeling niet op tijd heeft betaald. Hij voldeed daarmee niet aan de betalingsregeling en kreeg zodoende te maken met invorderingsmaatregelen en bijbehorende kosten. Zijn extra betalingen stonden los van de verplichting om tijdig te betalen en aan dat laatste heeft het bij Willem geschort.

De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding om te twijfelen aan de stelling van Willem dat hij van goede wil was om te betalen. De niet afgesproken hogere betalingen van Willem pasten – hoe goed bedoeld ook - niet binnen het administratieve proces van de afgesproken betalingsregeling. Willem had zijn probleem kunnen voorkomen als hij contact had opgenomen met het UWV, vóórdat hij extra wilde gaan aflossen. Dan had hij kunnen navragen of dat mogelijk was en of het zich verdroeg met de betalingsregeling. Ook had hij tussentijds contact kunnen zoeken met het UWV toen hij een aanmaning ontving en hij meende dat die onterecht was gezien zijn extra aflossingen. Hij heeft dit echter nagelaten en pas contact gezocht met het UWV toen hij het dwangbevel ontving; toen was het te laat en het kwaad al geschied. Het UWV is hem op dat moment ter wille geweest door hem opnieuw een betalingsregeling aan te bieden voor het restantbedrag van zijn schuld en dat restant niet in een keer op te eisen.



Gezien het voorgaande acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## ACHTERGROND / BIJLAGE

### 1. Betalingsoverzicht

Te betalen:	Bedrag:	Ontvangen op (valutadatum):	Bedrag in euro:	Opmerkingen
		26-11-2012	1141	
		08-01-2013	1141	
		09-01-2013	557	
				13-01-2013: start betalingsregeling
Voor:				
13-02-2013	557	23-01-2013	557	
13-03-2013	557	28-02-2013	557	
13-04-2013	557	02-04-2013	557	
13-05-2013	557	29-04-2013	557	
13-06-2013	557	21-06-2013 = te laat	557	17-06-2013 betalingsherinnering
13-07-2013	557	26-06-2013	557	
13-08-2013	557	29-07-2013	557	
13-09-2013	557	26-08-2013	679	
13-10-2013	557	30-09-2013	679	
13-11-2013	557	28-10-2013	679	
13-12-2013	557	02-12-2013	679	
13-01-2014	557	27-12-2013	679	
13-02-2014	557	27-01-2014	679	
13-03-2014	557	24-03-2014 = te laat	557	17-03-2014 aanmaning
13-04-2014	557	24-03-2014	557	
13-05-2014	557	30-04-2014	679	
13-06-2014	557	10-06-2014	557	
13-07-2014	557	01-08-2014 = te laat	557	30-07-2014 dwangbevel

### 2. Besluit buitengerechtigde kosten

#### Artikel 1

De buitengerechtigde kosten, bedoeld in artikel 4:120 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen in rekening worden gebracht voor zover zij redelijk zijn. De buitengerechtigde kosten bedragen ten hoogste 15% van de geldsom, bedoeld in artikel 4:86 van de Algemene wet bestuursrecht