

Rapport

Moet ik ook betalen als het niet klopt?

Een rapport over een klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO).

Oordeel

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

Datum: 19 oktober 2015

Rapportnummer: 2015/153

SAMENVATTING

Het LBIO is wettelijk verplicht om de betalingsplichtige vooraf te informeren over het voornemen tot overname van de inning van alimentatie en de gevolgen hiervan. Dat doet het LBIO door de betalingsplichtige hierover een brief te sturen.

De betalingsplichtige, moet vervolgens de gelegenheid krijgen zijn mening over de in de brief genoemde betalingsachterstand te geven. Deze achterstand is namelijk op dat moment volledig gebaseerd op het eenzijdige verhaal van de betalingsgerechtigde.

De betalingsplichtige die de brief ontvangt ervaart door de tekst van en informatie in de brief aanzienlijke druk om snel te moeten betalen. Het moet de betalingsplichtige die vindt dat de vermeende betalingsachterstand niet klopt op dat moment duidelijk zijn wat hij kan doen om daartegen op te komen. Het moet hem daarbij duidelijk zijn of hij al wel of nog niet moet betalen.

In het geval van verzoeker was dit niet duidelijk. De brief gaf hierover onvoldoende informatie. De onderzochte gedraging van het LBIO is, getoetst aan het vereiste van goede informatieverstrekking, niet behoorlijk.

De klacht over de wijze waarop het LBIO verzoeker heeft aangeschreven en opgedragen een vermeende betalingsachterstand te voldoen en heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van het voeren van verweer daartegen is gegrond.

De klacht over de wijze waarop het LBIO zich heeft ingezet om het door verzoeker betaalde bedrag terug te vorderen is ongegrond. Daarbij is van belang dat niet is gebleken dat verzoeker aan zijn dochter ten onrechte en onverschuldigd een bedrag heeft betaald en dat het LBIO een onjuiste beslissing heeft genomen.

DE FEITEN

Verzoeker is sinds 2007 bij rechterlijke uitspraak verplicht om een bepaald bedrag aan kinderalimentatie ten behoeve van zijn dochter te betalen. Verzoeker ontving op 13 oktober 2014 een brief van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna: het LBIO), waarin is aangegeven dat zijn dochter het LBIO had verzocht om de inning van de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie over te nemen. Volgens de dochter zou verzoeker zijn betalingsverplichting niet zijn nagekomen. Blijkens het in de bijlage bij de brief opgenomen overzicht met achterstallige betalingen was de betalingsachterstand over zeven maanden destijds € 2.273,04. In de brief stond verder het navolgende vermeld:

'(...)

Bewijs en termijn

Als u de alimentatie naar uw mening geheel of gedeeltelijk heeft betaald verzoeken wij u dit met kopieën van bankrekeningafschriften aan het LBIO aan te tonen.

*Als u de bijdrage nog niet of niet helemaal heeft betaald vragen wij u de achterstand alsnog binnen 14 dagen rechtstreeks aan mevrouw (...) over te maken. Bewijsstukken van uw betalingen moet u dan binnen 21 dagen na dagtekening van dit schrijven aan het LBIO sturen. Als u daarmee aantoont dat u wel de volledige bijdrage heeft betaald, zal het LBIO het incassoverzoek afwijzen.
(...)*

Verder werden in de brief de gevolgen van de overname van inning uiteengezet. Zo werd aangegeven dat er aanzienlijke opslagkosten voor rekening van verzoeker zouden komen en dat er incassomaatregelen genomen zouden worden. In de brief stond dat het laatste inhoudt dat loonbeslag wordt gelegd, waarbij aan de werkgever de volledige en niet geanonimiseerde rechtelijke uitspraak wordt toegezonden. Als loonbeslag niet mogelijk is wordt een deurwaarder ingeschakeld en komen de executiekosten voor rekening van verzoeker.

Tot slot werd het volgende in de brief aangegeven:

'(...)

Beoordeling

Tot slot wijzen wij u erop dat wij voor de beoordeling of het LBIO de inning wel of niet gaat verzorgen, uitgaan van de informatie die ons voor het verstrijken van de eerder genoemde termijn van 21 dagen na dagtekening van deze brief wordt verstrekt. Wij moeten er bij de eventuele overname van de inning vanuit kunnen gaan dat wij over de juiste betaalgegevens beschikken. Het tijdig overleggen van deze informatie kan de problematiek van vergaande incassomaatregelen en executiekosten voor u voorkomen.

Advies

*Het LBIO adviseert u - ter voorkoming van een overname en hoge kosten - de alimentatie volledig en tijdig te voldoen dan wel binnen de termijn aan te tonen dat u wel heeft betaald.
(...)*

Bij de brief was ook een informatieblad meegezonden. Daarin werden de wettelijke grondslag voor inning door het LBIO en de consequenties daarvan (nogmaals) uiteengezet en was tevens - voor zover relevant - het navolgende aangegeven:

'(...)

Klachtbehandeling

*1. Ondanks het feit dat het LBIO al het mogelijke doet om haar werk zo goed mogelijk te doen, kan het gebeuren dat de activiteiten van het LBIO niet volledig of niet correct zijn. Neem in zo'n geval contact op met de medewerker die uw zaak behandelt en laat weten waarover u ontevreden bent. De medewerker zal proberen uw ontevredenheid weg te nemen. Als u er met de zaakbehandelaar niet uitkomt, kunt u ook het afdelingshoofd benaderen.
(...)*

Op 26 oktober 2014 heeft verzoeker een bedrag van € 1.500,72 aan zijn dochter overgemaakt. Dit bedrag was lager dan de in de brief genoemde betalingsachterstand van € 2.273,04. Op dezelfde dag heeft verzoeker een e-mail aan het LBIO gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat de in de brief vermelde achterstand niet juist is en dat hij een lager bedrag aan zijn dochter heeft overgemaakt. Het verschuldigde maandelijkse alimentatiebedrag zou volgens verzoeker namelijk lager zijn en bovendien had verzoeker in de betreffende zeven maanden al éénmalig een bedrag van € 494,28 voor onder andere schoolkosten aan zijn dochter overgemaakt. Daarbij heeft verzoeker niet weersproken dat hij de overige zes maanden geen alimentatiebetalingen aan zijn dochter heeft verricht. Verder heeft verzoeker in deze e-mail vermeld dat zijn, op dat moment 19-jarige, dochter twee jaar bij hem heeft gewoond, dat hij in die periode geen alimentatie ten behoeve van haar heeft betaald en dat zij nu niet meer bij hem woont.

Bij afzonderlijke brieven van 27 oktober 2014 heeft het LBIO verzoeker en zijn dochter bericht dat het LBIO niet zal overgaan tot inning van de verschuldigde alimentatie en het dossier zal sluiten. De in deze brieven genoemde reden hiervoor was - kort gezegd - dat de door de rechter vastgestelde alimentatieverplichting in dit geval was komen te vervallen toen de dochter bij haar vader woonde en daarom nadien, nadat zij 18 jaar was geworden, niet meer gold. In de brieven staat tot slot aangegeven dat verzoeker in algemene zin nog wel onderhoudsplichtig is ten opzichte van zijn dochter, maar dat hierover in een rechtelijke procedure duidelijkheid moet komen.

Verzoeker heeft het LBIO daarop verzocht het door hem aan zijn dochter ten onrechte betaalde bedrag terug te vorderen. Het LBIO stuurde de dochter vervolgens op 4 november 2014 een brief waarin de dochter verzocht werd het door verzoeker aan haar betaalde bedrag binnen 21 dagen aan hem te retourneren.

Bij brief van 6 december 2014 heeft verzoeker zich - onder meer - op het standpunt gesteld dat het LBIO zich met het louter aanschrijven van zijn dochter onvoldoende heeft ingezet om te zoeken naar een oplossing. Daarnaast heeft verzoeker het LBIO verzocht alsnog naar een passende oplossing te zoeken, zodat het betaalde bedrag zou worden teruggestort. In de reactie van 30 december 2014 heeft het LBIO aangegeven dat verzoeker zelf het bedrag op zijn dochter dient te verhalen.

Daarop heeft verzoeker een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend.

DE KLACHT VAN VERZOEKER

De klacht van verzoeker over het LBIO is in onderzoek genomen waarbij de volgende klachtformulering de basis is geweest voor het onderzoek:

- 1 Verzoeker klaagt erover dat het LBIO hem er toe heeft aangezet om een onterechte betaling te verrichten door hem op dwingende wijze aan te schrijven over een vermeende betalingsachterstand en hem op te dragen te betalen nog voordat hij wist of het LBIO de conclusie zou trekken dat er geen achterstand was.

- 2 Verzoeker klaagt er verder over dat het LBIO zich onvoldoende heeft ingespannen om het ten onrechte aan zijn dochter overgemaakte geld terug te vorderen.

De Nationale ombudsman heeft het LBIO verzocht te reageren op de klachten van verzoeker. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman aan het LBIO twee vragen ter beantwoording voorgelegd.

DE ANTWOORDEN VAN HET LBIO OP DE GESTELDE VRAGEN

De eerste vraag die de Nationale ombudsman aan het LBIO stelde luidde als volgt:
Indien verzoeker binnen 21 dagen, al dan niet ondersteund door bewijsstukken, had aangegeven dat hij geen betalingsachterstand had en het LBIO had niet ingestemd met het standpunt van verzoeker, had het LBIO hem dan alsnog 14 dagen de tijd gegeven om de achterstallige betaling alsnog te voldoen? Zo ja, hoe had hij hiervan op de hoogte kunnen zijn?

Het LBIO antwoordde dat wanneer de betalingsplichtige reageert op de eerste aanschrijving, het beleid van het LBIO is dat de betalingsplichtige daar altijd een reactie op krijgt en tevens een nieuwe termijn om te betalen. Dit staat niet vermeld in de eerste aanschrijving om onnodige vertraging te voorkomen, aldus het LBIO. Het LBIO wees erop dat er in de brief van 13 oktober 2014 wel informatie is gegeven onder de hiervoor reeds weergegeven kopjes 'beoordeling' en 'klachtbehandeling'.

De tweede vraag die aan het LBIO was voorgelegd betrof de volgende vraag:
Wat is uw zienswijze over de opmerking van verzoekers gemachtigde dat verzoeker niet de mogelijkheid heeft gekregen om zijn zienswijze naar voren te brengen alvorens het LBIO tot incasso overgaat?

Het LBIO heeft daarop geantwoord dat verzoeker wel degelijk in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen en dat zijn zienswijze ertoe heeft geleid dat het LBIO niet tot inning overging en het dossier heeft gesloten. Verzoeker had nog 8 dagen de tijd om zijn schriftelijke reactie in te sturen. Dat hij dezelfde dag waarop hij zijn reactie had verstuurd de betaling aan zijn dochter had verricht kan het LBIO niet worden tegengeworpen.

HET STANDPUNT VAN HET LBIO

Het aanschrijven en opdragen te betalen en informeren over de mogelijkheid van verweer
Dat het LBIO betalingsplichtigen, als verzoeker, altijd op de wijze benadert zoals bij brief van 13 oktober 2014 is geschied, heeft volgens het LBIO te maken met het belang van de betalingsgerechtigden. Zij hebben immers recht op de onderhoudsgelden. Het LBIO noch de betalingsgerechtigden hebben belang bij een zekere mate van vrijblijvendheid. Aan de andere kant wordt de betalingsplichtige juist de kans geboden om aan te tonen dat er (alsnog) is betaald, waarmee de betalingsplichtige

inningsmaatregelen kan voorkomen en uiteraard de daarmee gepaard gaande opslagkosten die in dat geval voor zijn rekening komen.

De inspanningen van het LBIO bij het terugvorderen van het betaalde bedrag

Het LBIO heeft de dochter twee brieven geschreven en de dochter verzocht het geld terug te storten. In de brief van 27 oktober 2014 werd aan zijn dochter uitgelegd dat de door de rechter vastgestelde alimentatieverplichting weliswaar was vervallen, maar dat verzoeker nog wel onderhoudsplichtig is ten opzichte van haar. Het LBIO kan dan ook niet stellen dat sprake is geweest van een onverschuldigde betaling. Voor een eventuele terugvordering is dan ook geen grondslag. Verzoeker dient volgens het LBIO bovendien zelf een eventuele vordering tot terugbetaling tegen de betalingsgerechtigde in te stellen. Het LBIO heeft ter onderbouwing van dit standpunt verwezen naar een uitspraak van de Rechtbank Groningen van 12 december 2003. In deze zaak werd de vader niet-ontvankelijk verklaard in zijn vordering tot terugbetaling van de kinderalimentatie (die middels loonbeslag was geïnd) jegens het LBIO, aangezien de vordering ziet op de materiële rechtsverhouding tussen vader en zoon, waarin het LBIO niet getreden was.

HET STANDPUNT VAN VERZOEKER

Het aanschrijven en opdragen te betalen en informeren over de mogelijkheid van verweer

De brief van 13 oktober 2014 bevat een misleidende inhoud, aldus verzoeker. Het beleid van het LBIO is bewust en weloverwogen niet overeenkomstig de uitingen zoals neergelegd in de brief. Door de tekst van de brief, alsmede de teksten inzake de beslaglegging, deurwaarder en executiekosten, oefent het LBIO druk uit op de betalingsplichtige. Door de dwingende inhoud en de opzet van de brief voelde verzoeker zich genoodzaakt om binnen 14 dagen de betaling te voldoen. Verzoeker kon er niet van op de hoogte zijn dat indien hij binnen de 21 dagen had aangegeven dat hij geen betalingsachterstand had en het LBIO niet had ingestemd met zijn standpunt, het LBIO hem dan alsnog 14 dagen de tijd had gegeven om de achterstallige betaling te voldoen. Hem kon derhalve niet worden tegengeworpen dat hij 8 dagen 'te vroeg' zou hebben betaald. Wel kan volgens verzoeker het LBIO voor de gevolgen die hieruit zijn voortgevloeid (de onverschuldigde betaling aan de dochter) worden aangesproken.

De inspanningen van het LBIO bij het terugvorderen van het betaalde bedrag

Verzoeker meent dat nu het LBIO binnen het juridisch kader geen mogelijkheden ziet, op grond van het vereiste van een coulante opstelling van het LBIO kan worden verwacht dat het zich afvraagt welke mogelijkheden er buiten het juridisch kader zijn en hoe het LBIO mee kan werken aan een oplossing. Zo had het LBIO zich de vraag kunnen stellen of een bemiddelingsgesprek tussen vader en dochter tot een oplossing had kunnen leiden. Verzoeker heeft ter onderbouwing van zijn standpunt verwezen naar het gelijklopende oordeel van de Nationale ombudsman in het rapport van 14 mei 2012 met rapportnummer 2012/082.

Tot slot heeft verzoeker erop gewezen dat niet de zienswijze van verzoeker ertoe heeft geleid dat het LBIO niet tot inning is overgegaan, maar het feit dat de alimentatieverplichting was komen te vervallen.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Inleidende overwegingen

De bevoegdheid van het LBIO om op verzoek van een betalingsgerechtigde de invordering van de kinderalimentatie over te nemen, is vastgelegd in artikel 1:408 van het Burgerlijk Wetboek (zie achtergrond). Dit gebeurt slechts indien de gerechtigde bij de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat de betalingsplichtige tekort is geschoten in zijn verplichtingen. Alvorens tot invordering over te gaan, wordt de betalingsplichtige bij brief in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor en van het bedrag inclusief de kosten van invordering. De betalingsplichtige wordt dan alsnog in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat wel is betaald of om het achterstallige bedrag alsnog over te maken. Het LBIO wordt bevoegd om tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.

Zoals de Nationale ombudsman al in eerdere rapporten¹ heeft geoordeeld, is het acceptabel dat het LBIO het ontvangen verzoek tot inning van de kinderalimentatie slechts summier toetst voordat de betalingsplichtige wordt aangeschreven. Dat de betalingsplichtige altijd eerst de mogelijkheid heeft om aan te tonen dat van een betalingsachterstand geen sprake (meer) is, is een van de achterliggende redenen hiervoor.

Het LBIO dient zich voorts een goed beeld te vormen van de uitvoering van de alimentatiebetalingen en een afgewogen besluit te nemen, voordat het overgaat tot inning. 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 echtgenoten.²

Het aanschrijven en opdragen te betalen en informeren over de mogelijkheid van verweer
Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Deze norm behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie, anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen kunnen raken. De Nationale ombudsman heeft eerder overwogen dat voor het LBIO hieruit onder andere voort vloeit dat het een betalingsplichtige in ieder geval informeert over diens positie en de consequenties die de overname van de inning door het LBIO heeft, de reden van de

¹ Zie bijvoorbeeld de rapporten 2004/148 van 29 april 2014 en 2012/036 van 12 maart 2012.

² Zie het rapport van 9 september 2014 met rapportnummer 2014/107.

overname en inzicht geeft in de hoogte en de samenstelling van het totale bedrag dat moet worden betaald.³

De eerste vraag die in dit kader beantwoord moet worden is of het LBIO verzoeker bij brief van 13 oktober 2014 adequaat geïnformeerd heeft over de geldende termijnen voor betaling van de vermeende achterstand en het geven van een reactie.

Het LBIO hanteert als vaste gedragslijn dat wanneer de betalingsplichtige binnen 21 dagen reageert op de eerste aanschrijving, de betalingsplichtige daar altijd een reactie op krijgt en daarnaast een nieuwe termijn om te betalen. Verzoeker was hiervan niet op de hoogte. Deze onwetendheid kan verzoeker niet worden verweten. Deze vaste gedragslijn stond namelijk niet expliciet in de brief vermeld en kon evenmin uit de brief of andere voor verzoeker toegankelijke informatie worden afgeleid. De conclusie is dat het LBIO verzoeker bij brief van 13 oktober 2014 niet actief en onvolledig over de toepasselijke termijnen heeft geïnformeerd.

De vervolgvraag is of het LBIO gehouden was verzoeker (reeds) in deze brief actief en volledig te informeren over de toepasselijke termijnen.

Uit de reactie van het LBIO leidt de Nationale ombudsman af dat volgens het LBIO het belang van voortvarende betaling aan de betalingsgerechtigde prevaleert boven het belang van de betalingsplichtige om goed geïnformeerd te worden over de toepasselijke termijnen ten aanzien van zijn rechten en plichten. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO hiermee geen blijk heeft gegeven van een evenredige belangenafweging en kan zich niet vinden in het kennelijke standpunt van het LBIO dat de betalingsplichtige hier niet direct en volledig over geïnformeerd hoeft te worden.

Het is evident dat de betalingsgerechtigde een aanzienlijk belang heeft bij snelle betaling van achterstallige kinderalimentatie. Het is, zoals hiervoor aangegeven, de taak van het LBIO om de betalingsplichtige te informeren over de consequenties van inning. Het is gezien dit belang en deze taak ook geoorloofd dat het LBIO aan de betalingsplichtige direct duidelijk maakt dat er geen sprake is van vrijblijvendheid, termijnen stelt waarbinnen de reactie en de betaling moet zijn gegeven en gedaan en de consequenties van geen opvolging benoemt. Dat de betalingsplichtige hierdoor de nodige druk ervaart om over te gaan tot betaling is een logisch neveneffect en vervelend, maar niet onacceptabel. Daarbij is met name van belang dat daar tegenover staat dat de betalingsplichtige in de gelegenheid wordt gesteld om de vordering te betwisten. Het is immers ook de taak van het LBIO om hoor en wederhoor toe te passen en de belangen van de betalingsplichtige in acht te nemen.

Van adequate hoor en wederhoor is slechts sprake indien de betalingsplichtige een reële mogelijkheid heeft om zich te verweren, alvorens te moeten betalen. Het LBIO moet de

³ Zie het rapport van de Nationale ombudsman van 29 juni 2011 met rapportnummer 2011/195.

betalingsplichtige, zeker gezien de druk die door hem of haar als gevolg van de overige informatie ervaren kan worden, hierover adequaat, volledig en actief informeren. Het beginsel van hoor- en wederhoor, waartoe het LBIO is gehouden en dat tot uiting komt in de vaste gedragslijn, wordt anders ondermijnd.

In de brief stond aangegeven dat verzoeker 14 dagen de tijd had om de nog niet betaalde alimentatie alsnog aan zijn dochter over te maken en dat hij daarnaast binnen 21 dagen kon aantonen dat hij wel de volledige bijdrage had betaald. Daarbij is nagelaten verzoeker te informeren over de mogelijkheid van een nieuwe betaaltermijn na het geven van een tijdige reactie. Door deze tekst en onvolledige informatie is het begrijpelijk dat verzoeker in de veronderstelling verkeerde dat hij direct de vordering van de dochter moest voldoen en zich pas daarna kon verweren. Gelet hierop en door de druk die hij als gevolg van de overige informatie van de brief ervoer, voelde hij zich genoodzaakt het gevorderde bedrag direct te betalen. Daarmee heeft hij geen reële mogelijkheid gehad zich te verweren, alvorens te moeten betalen. Het LBIO heeft verzoeker dan ook ten onrechte niet volledig geïnformeerd.

De onderzochte gedraging van het LBIO is niet behoorlijk.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om een aanbeveling te doen en geeft het LBIO in overweging om het proces van en informatieverstrekking bij het aanschrijven van betalingsplichtigen opnieuw te bezien en waar nodig aan te passen, opdat de belangen van de betalingsplichtige en -gerechtigde gelijkwaardig in ogenschouw worden genomen en er op een adequate wijze hoor en wederhoor plaatsvindt.

De inspanningen van het LBIO bij het terugvorderen van het betaalde bedrag

Deze tweede klacht wordt beoordeeld aan de hand van het vereiste van coulante opstelling. Dit vereiste houdt in dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. Dit brengt mee dat het LBIO zoekt naar passende oplossingen om gemaakte fouten ongedaan te maken, ook indien daarvoor een directe juridische basis ontbreekt.

Verzoeker heeft gewezen op een rapport⁴ van de Nationale ombudsman waarin is overwogen dat de overheid problemen voorkomt of oplost door goede communicatie. Indien het LBIO geen juridische mogelijkheden heeft om de fout te herstellen, kan op grond van het vereiste van coulante opstelling van het LBIO verwacht worden dat het zich afvraagt welke mogelijkheden er buiten het juridisch kader zijn en hoe het LBIO kan meewerken aan een oplossing.

In de door verzoeker aangehaalde casus had de betreffende verzoeker eveneens tijdig aangegeven dat de vermeende betalingsachterstand niet juist was. Het LBIO was

⁴ Het rapport van 14 mei 2012 met rapportnummer 2012/082.

desalniettemin tot inning overgegaan. De betalingsgerechtigde had in dit geval de gelden (grotendeels) ten onrechte ontvangen en niet ter discussie stond dat er sprake was van onverschuldigde betalingen. De betreffende verzoeker had namelijk reeds voorzien in de kosten van levensonderhoud en scholing van zijn dochter.

In onderhavig geval heeft het LBIO verzoeker alleen aangeschreven. Gelet op de summiere toets die het LBIO slechts hoeft uit te voeren kan niet worden geoordeeld dat het LBIO dit ten onrechte heeft gedaan. Nadat verzoeker had gereageerd heeft het LBIO afgezien van inning. Het LBIO heeft dan ook - en anders dan in de door verzoeker aangehaalde casus - in zoverre geen onjuiste beslissing genomen die ongedaan gemaakt diende te worden. Eveneens anders dan in de door verzoeker aangehaalde casus kan in onderhavig geval niet geconcludeerd worden dat sprake is van onverschuldigde betaling aan de dochter. Verzoeker heeft in de van belang zijnde periode van zeven maanden slechts éénmalig bijgedragen aan haar kosten van levensonderhoud en studie. Het is niet aannemelijk dat verzoeker hiermee volledig aan zijn onderhoudsplicht heeft voldaan. Het enkele feit dat de omvang van de onderhoudsplicht niet vaststond, maakt niet dat verzoeker niet verplicht was te voorzien in de kosten van levensonderhoud en studie van zijn dochter. Dit betreft immers een wettelijke verplichting van artikel 1:395a van het Burgerlijk Wetboek (zie achtergrond). Pas nadat vast is komen te staan wat de omvang van de onderhoudsplicht is, kan worden beoordeeld of er sprake is van onverschuldigde betaling. Het LBIO heeft zich dan ook terecht op het standpunt gesteld dat van onverschuldigde betaling geen sprake was.

Het is daarom niet onredelijk dat het LBIO verzoeker voor de terugvordering heeft verwezen naar zijn dochter. Het LBIO heeft daarmee niet in strijd gehandeld met het vereiste van coulante opstelling.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de wijze waarop het LBIO verzoeker heeft aangeschreven en opgedragen een vermeende betalingsachterstand te voldoen en heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van het voeren van verweer daartegen is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De klacht over de wijze waarop het LBIO zich heeft ingezet om het door verzoeker betaalde bedrag terug te vorderen is ongegrond.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft het LBIO in overweging om het proces van en informatieverstrekking bij het aanschrijven van betalingsplichtigen opnieuw te bezien en waar nodig aan te passen, opdat de belangen van de betalingsplichtige en -gerechtigde

gelijkwaardig in ogenschouw worden genomen en er op een adequate wijze hoor en wederhoor plaatsvindt.

SLOTBESCHOUWING

Dit onderzoek geeft aanleiding voor enkele slotopmerkingen.

Het LBIO is wettelijk verplicht om de betalingsplichtige vooraf te informeren over het voornemen tot overname van de inning van alimentatie en de gevolgen hiervan. Dat doet het LBIO door de betalingsplichtige hierover een brief te sturen.

De betalingsplichtige, moet vervolgens de gelegenheid krijgen zijn mening over de in de brief genoemde betalingsachterstand te geven. Deze achterstand is namelijk op dat moment volledig gebaseerd op het eenzijdige verhaal van de betalingsgerechtigde.

De betalingsplichtige die de brief ontvangt ervaart door de tekst van en informatie in de brief aanzienlijke druk om snel te moeten betalen. Het moet de betalingsplichtige die vindt dat de vermeende betalingsachterstand niet klopt op dat moment duidelijk zijn wat hij kan doen om daartegen op te komen. Het moet hem daarbij duidelijk zijn of hij al wel of nog niet moet betalen.

In het geval van verzoeker was dit niet duidelijk. De brief gaf hierover onvoldoende informatie. Daar het LBIO heeft aangegeven betalingsplichtigen altijd op deze wijze aan te schrijven, rijst het beeld dat het LBIO het proces van aanschrijven en de daarbij horende informatievoorziening niet op orde heeft. Om deze reden heeft de Nationale ombudsman een algemene aanbeveling gedaan.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

Artikel 1:395a van het Burgerlijk Wetboek

1. Ouders zijn verplicht te voorzien in de kosten van levensonderhoud en studie van hun meerderjarige kinderen die de leeftijd van een en twintig jaren niet hebben bereikt.

(...)

Artikel 1:408 van het Burgerlijk Wetboek

1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van de minderjarige aan de ouder die het kind verzorgt en opvoedt of aan de voogd onderscheidenlijk aan de meerderjarige betaald.

2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de invordering van de onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.

3. Kosten van invordering door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.

4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.

5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. Het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief.

(...)