



Rapportage

Een onderzoek naar het in rekening brengen van deurwaarderskosten

Datum: 29 december 2015

Rapportnummer: 2015/184

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagde erover dat CZ Zorgkantoor (CZ) haar deurwaarderskosten van ongeveer € 330 in rekening heeft gebracht voor een achteraf ontorechte vordering.

Verzoekster stelde dat zij deze kosten niet verschuldigd was omdat CZ ervan op de hoogte was dat zij de vordering betwistte en dat zij daartegen bezwaar zou maken.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

CZ had het persoonsgebonden budget (pgb) voor de pleegdochter van verzoekster ingetrokken omdat verzoekster niet voldeed aan haar verantwoordingsplicht.

Hiertegen had verzoekster namens haar pleegdochter meerdere keren bezwaar gemaakt.

Haar bezwaar van 25 november 2013 heeft geleid tot de verantwoordingsbeschikking 2013, toegezonden aan verzoekster op 15 januari 2014. Hierbij werd een gedeelte van de gevraagde zorg afgekeurd.

Naar aanleiding van verzoeksters bezwaar hiertegen, heeft CZ op 13 maart 2014 een brief gestuurd en uitleg gegeven waarom er geen goedkeuring werd gegeven aan een met name genoemde zorgverlener. In die brief heeft CZ aan verzoekster de vraag gesteld of zij binnen een week wilde aangeven aan CZ of zij haar bezwaar wilde handhaven. Omdat verzoekster daarop niet reageerde, heeft CZ het bezwaar niet verder behandeld.

CZ stuurde vervolgens op 28 maart 2014 aan verzoekster de budgetafrekening 2013 en op 1 april 2014 een acceptgiro inzake de nog resterende vordering. Vervolgens stuurde CZ op 23 april respectievelijk 14 mei 2014 een herinnering en een aanmaning.

Verzoekster wilde echter haar bezwaar handhaven en gaf dat telefonisch eind mei 2014 aan CZ door.

Op 16 juli 2014 ontving verzoekster bericht van CZ dat de zorg van een met name genoemde zorgverlener alsnog werd goedgekeurd.

Op 22 juli 2014 verstuurde CZ een gewijzigde verantwoordingsbeschikking en de gewijzigde budgetafrekening 2013.

Op 19 december 2014 werd verzoekster door de afdeling debiteuren van CZ gebeld. Zij kreeg te horen dat er een vordering openstond inzake het pgb van haar pleegdochter. Dit zou haar per brief zijn meegedeeld, maar verzoekster had die brief nooit ontvangen.

Verzoekster werd verzocht om het openstaande bedrag aan CZ over te maken. Diezelfde dag stuurde CZ aan verzoekster opnieuw de gewijzigde budgetafrekening van 22 juli 2014.

Direct gaf verzoekster namens haar pleegdochter aan het niet eens te zijn met de afrekening omdat de verantwoordingsformulieren over het budgetjaar 2013 niet volledig waren ingevuld en zij zodoende een aanpassing wilde op de verantwoording van dat jaar. Verzoekster was namelijk zelf ook zorgverlener van haar pleegdochter, maar de formulieren en het pgb waren voor haar onduidelijk geweest.

Op 21 december 2014 heeft verzoekster ook per e-mail toegelicht waarom ze het niet eens was met de vordering van CZ en dat ze in juli 2014 niet een brief van CZ had ontvangen. Eind december berichtte CZ dat verzoekster bezwaar kon maken tegen de (gewijzigde) budgetafrekening van 22 juli 2014, zulks onder overlegging van de gecorrigeerde verantwoordingsformulieren, de zorgovereenkomst, de declaratieformulieren en de bankafschriften.

Verzoekster was namens haar pleegdochter het bezwaarschrift aan het maken, maar in verband met ontbreken van de vereiste handtekening van de voogd van de pleegdochter, kon ze deze nog niet indienen en vroeg ze op 21 januari 2015 uitstel. Die kreeg ze niet van CZ. Op 10 februari 2015 diende ze namens haar pleegdochter het bezwaarschrift in.

Op 5 februari 2015 ontving verzoekster een brief van de door CZ ingeschakelde deurwaarder waarin haar pleegdochter werd gemaand om zo spoedig mogelijk het openstaande bedrag en de deurwaarderskosten te voldoen.

Een maand later heeft CZ aan verzoekster aanvullende informatie opgevraagd om het bezwaar te kunnen afhandelen. Verzoeksters bezwaar werd begin april 2015 gegrond verklaard. Ze ontving een (nieuwe) gewijzigde budgetafrekening waaruit volgde dat haar pleegdochter niets hoefde terug te betalen.

Op 17 april 2015 ontving verzoekster van de deurwaarder een gecorrigeerde nota. De vordering was vervallen, maar de deurwaarderskosten moesten nog worden voldaan. Er werd verzocht om deze binnen 5 werkdagen te voldoen.

Verzoekster was het hier niet mee eens en uitte haar ongenoegen bij CZ op 29 april 2015.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoekster was het niet eens met de vordering van de deurwaarder. De deurwaarderskosten hadden in haar ogen voorkómen kunnen worden omdat CZ ervan op de hoogte was dat zij de gewijzigde budgetafrekening betwistte en daartegen bezwaar zou gaan maken. Zij verweet CZ dat het de deurwaarder had ingeschakeld in de bezwaarfase.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Aanvankelijk liet CZ verzoekster weten haar klacht niet in behandeling te kunnen nemen wegens ontbreken van de handtekening van de voogd van de pleegdochter.

Op 20 mei 2015 achtte CZ de klacht ongegrond. CZ was van mening dat het terecht de vordering aan de deurwaarder had overgeheveld. CZ deelde verzoekster mee dat het op 22 juli 2014 een gewijzigde verantwoordingsbeschikking budgetafrekening over 2013 had gestuurd; dit naar aanleiding van door verzoekster gemaakt bezwaar. Omdat het bezwaar was behandeld ging het overgebleven gedeelte van de vordering weer lopen, aldus CZ. Aangezien in december 2014 de vordering bijna zou worden overgeheveld naar de deurwaarder belde de afdeling debiteurenbeheer van CZ, hoewel daartoe niet verplicht, toch even verzoekster met de mededeling dat zij nog een bedrag aan CZ moest betalen.

CZ stelde zich in de klachtbehandeling op het standpunt dat CZ verzoekster meerdere keren had gewezen op de vordering 2013 en dat CZ pas uitstel van betaling geeft als CZ een bezwaarschrift heeft ontvangen (en niet als wordt aangegeven dat er een bezwaarschrift zal worden ingediend).

DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat verzoekster de gang van zaken bij CZ niet correct vond, wendde zij zich eind april 2015 tot de Nationale ombudsman. Nu CZ ervan op de hoogte was dat zij bezwaar zou maken tegen de openstaande vordering, had CZ in haar ogen de vordering niet moeten overdragen aan de deurwaarder. De deurwaarderskosten hadden volgens verzoekster zodoende niet gemaakt behoeven te worden.

VISIE CZ

CZ stelde zich op het standpunt dat verzoekster na de telefonische aanmaning van december 2014, zo snel mogelijk bezwaar had moeten maken. Nu verzoekster dat niet heeft gedaan was dat voor haar rekening. CZ verleende pas uitstel van betaling als het CZ een bezwaarschrift heeft ontvangen en niet als een burger aangeeft een bezwaarschrift te gaan indienen. CZ stelde zich op het standpunt dat het terecht de openstaande vordering had overgeheveld naar de deurwaarder omdat het toen nog geen bezwaarschrift van verzoekster had ontvangen.

CZ heeft nu de klacht bij de Nationale ombudsman voorligt bij nader inzien voormelde deurwaarderskosten laten vervallen.

REACTIE DEURWAARDER

De Nationale ombudsman heeft bovenstaand verslag van bevindingen aan de deurwaarder voorgelegd. Zijn reactie roept bij de Nationale ombudsman ernstige twijfel op of het bankbeslag werkelijk onterecht is gelegd.

INSTEMMING

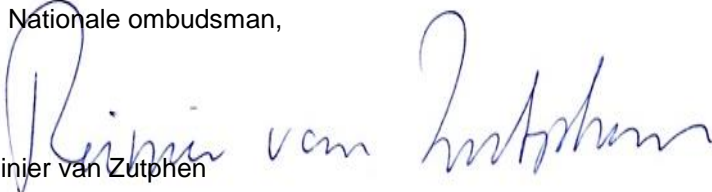
Met instemming heeft de Nationale ombudsman er kennis van genomen dat CZ bij nader inzien de deurwaarderskosten heeft laten vervallen.

BESCHOUWING

Met het latere standpunt heeft CZ laten zien dat het alsnog tot het inzicht is gekomen dat zijn eerdere standpunt ondeugdelijk was. Dit juicht de Nationale ombudsman toe. In zijn rapport 2013/003 'In het krijt bij de overheid' (zie Achtergrond) sprak de Nationale ombudsman uit dat dwanginvordering zoveel mogelijk moet worden voorkomen. In de fase van dwanginvordering zet de overheid haar verhaalsbevoegdheden zorgvuldig en proportioneel in. Daarbij past niet dat CZ de kosten van een door CZ ingeschakelde deurwaarder (om een vordering te innen) voor rekening van verzoekster laat komen, terwijl een bezwaar tegen die vordering door CZ in behandeling wordt genomen en gegrond wordt verklaard. Achteraf gezien had CZ in deze specifieke situatie, naar de mening van de Nationale ombudsman, beter kunnen wachten met dwanginvordering tot de bezwaarfase was afgerond.

De Nationale ombudsman hecht eraan op te merken dat indien dit eerder door CZ was onderkend dit verdere onvrede en frustratie bij verzoekster had kunnen voorkómen.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

ACHTERGROND/BIJLAGEN

Uit Hoofdstuk 3 van rapport "In het krijt bij de overheid" (2013/003; zie www.nationaleombudsman.nl): Visie Nationale ombudsman: verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten

"Burger aan zet: overheid is bereikbaar, levert maatwerk en flexibiliteit

Na het ontstaan van een vordering moet de overheid in haar correspondentie er duidelijk op wijzen dat de burger telefonisch contact kan opnemen. De overheid moet goed bereikbaar zijn.

In eerste instantie is de burger zelf aan zet. Als hij de vordering niet meteen kan betalen is het aan de burger om zelf contact op te nemen met de overheid over een eventuele betalingsregeling.

Overheid aan zet: telefonisch contact

Als de burger de vordering niet betaalt en geen regeling kan treffen, dan is de overheid aan zet. Voordat de vordering wordt overgedragen aan de deurwaarder, of voordat een vordering wordt verrekend, neemt de overheid telefonisch contact op met de burger. In het contact met de burger zoekt de overheid actief naar een oplossing die aansluit bij de financiële (on)mogelijkheden van de burger (maatwerk). In de praktijk blijkt dit een hogere opbrengst op te leveren voor de overheid én voor de burger.

Dwanginvordering wordt zoveel mogelijk voorkomen.

Dwanginvordering: overheid blijft verantwoordelijk

In de fase van dwanginvordering zet de overheid haar verhaalsbevoegdheden zorgvuldig en proportioneel in. De overheid garandeert de burger een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet. Samenwerking van en coördinatie tussen de verschillende schuldeisers is hierbij cruciaal. Ook als de invordering wordt overgedragen, blijft de overheid verantwoordelijk voor de wijze waarop dit door deurwaarders wordt uitgevoerd. Ook dan geldt onverkort de bijzondere zorgplicht van de overheid voor de burger."

AANVULLENDE ALGEMENE INFORMATIE VAN CZ:

Desgevraagd gaf CZ aan dat het vorderingen overdraagt aan één specifieke deurwaarder, nadat het eerst zelf een minnelijk incassotraject heeft uitgevoerd.

Dit traject bestaat eruit dat CZ een verzekerde:

- bij de tweede herinnering meedeelt dat bij uitblijven van de betaling, de vordering in behandeling kan worden gegeven aan een deurwaarder;
- bij de aanmaning meedeelt dat bij uitblijven van de betaling de verzekerde extra kosten moet gaan betalen;
- belt na de aanmaning;
- nog twee sommaties stuurt voordat het de vordering daadwerkelijk overdraagt aan de deurwaarder.

Vervolgens maakt de deurwaarder een uitvoerige analyse naar de verhaalbaarheid van de vordering. De deurwaarder streeft ernaar om een vordering zo veel mogelijk minnelijk te incasseren.

Met de deurwaarder heeft CZ de afspraak gemaakt dat CZ te allen tijde het recht heeft om een dossier "terug te halen"

De deurwaarder sluit zijn dossier als de vordering is voldaan of als duidelijk is dat er verder geen verhaalsmogelijkheden zijn. In het laatste geval blijft de vordering bestaan en kan deze door CZ worden geïncasseerd.

Desgevraagd gaf CZ aan dat de deurwaarder de dagelijks door hem gemaakte kosten kan declareren bij CZ en dat de deurwaarder de buitengerechtelijke kosten in rekening brengt conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten ook wel Wet Incassokosten (WIK) genaamd.

AANVULLENDE EN ALGEMENE INFORMATIE VAN DE DEURWAARDER:

Zowel bij CZ als bij de deurwaarder staat maatschappelijk verantwoord incasseren en ethiek hoog in het vaandel. Er wordt getracht zoveel mogelijk zaken in der minne op te lossen met oog voor de maatschappelijk omstandigheden.