



# Rapport

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Dienst Uitvoering Onderwijs te Groningen gegrond.

**Datum: 29 december 2015**

**Rapportnummer: 2015/185**

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) niet heeft voorkómen dat zij nog ruim € 160 aan deurwaarderskosten moet betalen voor een ten onrechte gelegd bankbeslag.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoekster studeerde aan een MBO-opleiding. Op advies van haar studiebegeleider stopte zij eind 2012 met die opleiding. Zij schreef zich uit en dacht door te kunnen stromen naar een andere studie, maar die bleek vol te zitten. Zij ontving, door het uitschrijven, geen studiefinanciering meer, maar moest nog wel het volledige lesgeld 2012/2013 van haar stopgezette studie betalen. Het is voor haar een roerige tijd, waarin ook veel onduidelijkheid ontstaat over de betalingen die verzoekster nog aan DUO moest doen. Zij zit krap bij kas. Met enige moeite lukte het haar om het lesgeld aan DUO te betalen. Daarmee dacht verzoekster aan haar financiële verplichtingen te hebben voldaan. Uiteindelijk bleek er echter toch een achterstand te zijn ontstaan in de betaling van het nog verschuldigde lesgeld en de betaling van een nog openstaande boete voor het te laat stop zetten van haar studentenreisproduct (ov-schuld). Bij brieven van 5 juni 2013 werd verzoekster door DUO gemaand tot betalen van een ov-schuld van € 194 respectievelijk € 97. Bij brief van 8 juni 2013 kreeg verzoekster te horen dat DUO haar schuld had omgezet in een rentedragende lening.

Bij brief van 17 juni 2013 ontving verzoekster niet aanvullende informatie over die lening, maar een acceptgiro ad € 266,24; dit in verband met lesgeld 2012/2013 omdat de opdracht van verzoekster om het bedrag van haar bankrekening af te schrijven, mislukt was.

Omdat DUO geen betaling van verzoekster ontving, hevelde DUO het dossier in juli 2013 over aan een deurwaarder. DUO informeerde verzoekster daarover bij brief van 27 juli 2013 en schreef onder meer:

"Je hebt (een deel van) je ov-schuld niet op tijd betaald. Je kunt je ov-schuld niet meer aan ons betalen. We hebben de invordering uit handen gegeven. Je krijgt hierover binnenkort bericht van een deurwaarder."

Eind oktober 2013 bracht de deurwaarder een dwangbevel uit wegens het niet ontvangen hebben van lesgeld 2012/2013. Bij dit dwangbevel zat een toelichting van DUO (zie Achtergrond). Ruim een maand later stuurde de deurwaarder daarvoor een herinnering. Bij die herinnering stelde de deurwaarder verzoekster in de gelegenheid om een betalingsvoorstel te doen en kondigde aan dat bij niet voldoen, hij zonder nadere aankondiging beslagmaatregelen zou treffen. Begin 2014 legde de deurwaarder beslag

op de bankrekening van de studente. Bij dit bankbeslag zat een bijsluiter van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (zie Achtergrond).

Verzoekster schreef de deurwaarder enkele keren. Volgens haar had er geen bankbeslag gelegd mogen worden omdat studiefinanciering voor haar de enige bron van inkomsten is.

Verzoekster diende ook een klacht bij DUO in. Volgens haar had DUO haar duidelijker over de openstaande vorderingen moeten informeren. Op deze wijze had voorkomen kunnen worden dat een deurwaarder moest worden ingeschakeld.

### **WELKE REACTIE KOMT ER VAN DE DEURWAARDER?**

De deurwaarder liet verzoekster weten dat DUO hem verzocht had het bankbeslag op te heffen. Het beleid van DUO was gewijzigd in die zin dat geen beslag gelegd wordt op een bankrekening wanneer de enige bron van inkomsten de studiefinanciering is. De algemene instructie van DUO over dat gewijzigde beleid, had het bankbeslag gekruist.

### **WELKE REACTIE KOMT ER VAN DUO?**

Bij brief van 5 maart 2014 liet een klachtenfunctionaris van DUO (met vermelding van zijn telefoonnummer) verzoekster weten dat DUO zowel in de communicatie als administratief steken had laten vallen. De berichtgeving over de wijze waarop de schuld met betrekking tot het te laat stopzetten van het studentenreisproduct werd geïnd, wekte volgens DUO verwarring. Naar de mening van DUO is de wijze waarop (deels) is verrekend bovendien onlogisch. Betalingen die waren bedoeld om de resterende lesgeldvordering te voldoen, zijn op een andere schuld in mindering gebracht. Een en ander heeft er volgens DUO toe geleid dat er invorderingsmaatregelen zijn genomen die achteraf bezien naar alle waarschijnlijkheid niet noodzakelijk waren geweest. Met de incassoafdeling van DUO en de desbetreffende deurwaarder zou worden bekeken hoe deze kwestie kon worden gecorrigeerd en gecompenseerd. Over de uitkomst daarvan zou verzoekster nader worden geïnformeerd.

### **NADER BERICHT VAN DE DEURWAARDER**

Bij brief van 7 maart 2014 vroeg de deurwaarder aan verzoekster of de bank bij haar kosten in rekening had gebracht in verband met het gelegde bankbeslag. De deurwaarder verzocht verzoekster de kosten en bewijs daarvan door te geven. De deurwaarder zou dan de kosten van de bank vergoeden.

## **NADER BERICHT VAN DUO**

Bij brief van 2 april 2014 vroeg de klachtenfunctionaris van DUO (met vermelding van zijn telefoonnummer) aan verzoekster om de hoofdsom van de nog resterende studieschuld (€ 266,24) en van de ov-schuld (€ 24,76) binnen vier weken alsnog rechtstreeks aan DUO over te maken. DUO schreef onder meer:

"Zodra DUO de beide bedragen heeft ontvangen laat DUO het dossier bij de deurwaarder sluiten. Ondertussen onderneemt de deurwaarder uiteraard geen verdere actie. Graag overmaking binnen vier weken na dagtekening van deze brief."

## **WAT GEBEURDE ER VERVOLGENS?**

De studente betaalde de openstaande studieschuld in termijnen, het eerste deel twee maanden nadat de termijn van vier weken was verstreken en het tweede deel nog een maand later. Voor verzoekster was de zaak daarmee afgedaan.

Op 19 januari 2015 ontving verzoekster een brief van de deurwaarder met het verzoek om het nog openstaande bedrag van € 163,36 te voldoen. Verzoekster had niet eerder over deze kosten gehoord en deed navraag bij DUO. DUO liet haar weten dat het deurwaarderstraject niet was afgesloten, omdat zij zich niet aan de in de brief van 2 april 2014 opgenomen betalingstermijn had gehouden. Volgens DUO werd zij daarom terecht voor betaling van de deurwaarderskosten aangeschreven.

## **DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Omdat verzoekster de gang van zaken bij DUO niet correct vond, wendde zij zich tot de Nationale ombudsman.

## **INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN**

De Nationale ombudsman nam contact met DUO op, stelde vragen en vroeg daarbij ook aandacht voor het belang van persoonlijk contact bij invordering, zoals genoemd in het rapport van de Nationale ombudsman "In het krijt bij de overheid" (2013/003; zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)).

## **VISIE DUO**

DUO liet als reactie op deze interventie weten dat verzoekster op eigen initiatief de openstaande hoofdsom in termijnen had overgemaakt. DUO had in de brief van 2 april 2014 aangegeven dat de deurwaarder zou worden aangehouden gedurende de betalingstermijn van vier weken. Volgens DUO viel dan ook te verwachten dat er iets zou gebeuren als verzoekster die betalingstermijn zonder tegenbericht zou laten verstrijken.

Verder had DUO zowel op de ontvangstbevestiging als op de twee brieven inzake de afwikkeling van de klacht de contactgegevens vermeld. Verzoekster had hierdoor de mogelijkheid rechtstreeks contact te zoeken met de klachtenfunctionaris. Zij had volgens DUO echter tot februari 2015 niets van zich laten horen. Proactief contact met verzoekster zoeken om na te gaan of de voorgestelde betalingsregeling passend was, kon naar de mening van DUO een prima stap zijn. Er was echter geen telefoonnummer of e-mailadres bekend. Al met al was DUO van mening dat er in dit specifieke geval onvoldoende redenen waren om tot een ander standpunt inzake het verschuldigd zijn van de deurwaarderskosten te komen.

Desgevraagd liet DUO de Nationale ombudsman weten dat de deurwaarder geen kosten meer had gemaakt na de klachtafhandelingsbrief van DUO van 2 april 2014.

### **GEWIJZIGD STANDPUNT DUO**

DUO gaf in zijn reactie op dit onderzoek aan zijn eerder ingenomen standpunt te wijzigen. Nu inmiddels is komen vast te staan dat de deurwaarder in strijd met het uitvoeringsbeleid van DUO beslag had gelegd, vordert DUO alle kosten voor dit beslag (lees: de deurwaarderskosten) niet langer bij verzoekster, aldus DUO.

DUO heeft de deurwaarder hiervan op de hoogte gesteld. DUO gaat er dan ook vanuit dat hiermee aan de klacht van verzoekster is tegemoet gekomen. Overigens hechtte DUO er wel aan op te merken dat het volgens DUO op de weg van verzoekster had gelegen om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van DUO toen zij niet, conform de afspraak, de betalingsregeling tijdig kon naleven.

### **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit houdt in dat medewerkers van DUO attent zijn in de contacten met de burgers en hen zo goed mogelijk helpen. DUO doet dit op respectvolle wijze en houdt daarbij rekening met de persoon van de burger.

Terugkijkend constateert de Nationale ombudsman dat DUO bij de behandeling van de eerdere klacht in het voorjaar van 2014 tot het inzicht was gekomen dat de deurwaarder ten onrechte beslag had gelegd. Bij die conclusie past niet dat verzoekster toch de kosten van de beslaglegging zou moeten dragen. Het argument dat DUO daarvoor naderhand heeft gegeven, namelijk dat verzoekster de door haar verschuldigde hoofdsom pas na verstrijken van de gestelde termijn heeft betaald, is ondeugdelijk. Die vertraging betekende immers niet dat het eerdere beslag en daarmee gemoeide kosten alsnog "terecht" waren. Evenmin heeft de vertraging in de betaling tot nieuwe deurwaarderskosten geleid.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman was het fatsoenlijk geweest indien DUO bij de afhandeling van de klacht door DUO in april 2014 aan verzoekster en aan de deurwaarder had laten weten dat de kosten van het beslag niet voor rekening van verzoekster zouden komen. Op die manier had DUO voorkómen dat de deurwaarder maanden later alsnog deze kosten in rekening bracht bij verzoekster.

Ook een tweede gelegenheid om alsnog dit standpunt in te nemen, namelijk toen verzoekster zich naar aanleiding van de rekening van de deurwaarder begin 2015 tot DUO wendde, heeft DUO niet aangegrepen om ervoor te zorgen dat verzoekster niet zou worden aangesproken op de deurwaarderskosten.

Nu DUO niet heeft voorkómen dat de deurwaarder kosten bij verzoekster in rekening bracht en hier in eerste instantie zelfs achter stond, heeft DUO gehandeld in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Uitvoering Onderwijs te Groningen is gegrond, wegens strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

## **INSTEMMING**

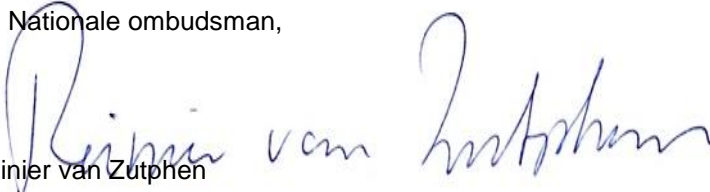
De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Dienst Uitvoering Onderwijs zich bij nader inzien op het standpunt heeft gesteld dat de deurwaarderskosten niet voor rekening van verzoekster komen.

## **SLOTBESCHOUWING**

Het onderhavige onderzoek gaat over de handelwijze van DUO nadat de conclusie was getrokken dat het bankbeslag onterecht was gelegd en betreft niet de vraag of het beslag terecht is geweest.

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.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

## ACHTERGROND

De toelichting dwangbevel van DUO luidt:

"Wanneer een dwangbevel?

De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) heeft in het verleden vastgesteld dat u een bedrag moet terugbetalen. Op een bericht dat DUO aan u heeft verzonden is u uitgelegd hoe deze schuld is ontstaan. Vervolgens bent u in de gelegenheid gesteld om deze schuld met een acceptgiro of via automatische incasso te betalen. U heeft deze acceptgiro niet betaald of de automatische incasso is niet gelukt. Daarom heeft DUO u een aanmaning gestuurd. Als u deze aanmaning niet betaalt, dan vaardigt DUO een dwangbevel uit en wordt een deurwaarder ingeschakeld.

Dwangbevel

Als u een dwangbevel ontvangt, dan heeft DUO inmiddels een deurwaarder ingeschakeld om de schuld te incasseren. De extra kosten die dit met zich mee brengt, komen voor uw rekening. Daarnaast wordt uw schuld verhoogd met de wettelijke rente.

Met het dwangbevel kan de deurwaarderbetaling van de schuld afdwingen met behulp van een aantal gerechtelijke maatregelen. Over het algemeen zal de deurwaarder eerst proberen met u afspraken te maken over de terugbetaling. De deurwaarder kan u daarover het beste informeren.

Bezwaar maken niet meer mogelijk

Tegen een dwangbevel kunt u geen bezwaar maken. Voorafgaande aan het dwangbevel heeft u een Bericht gekregen over het ontstaan van de schuld. Tegen dit Bericht heeft u in een afzonderlijke procedure bezwaar kunnen maken, behalve als het om een lesgeldschuld gaat. Van deze mogelijkheid heeft u geen gebruikgemaakt of het doorlopen van de bezwaar- of beroepsprocedure heeft (nog) niet geleid tot vermindering van de schuld. Ook dan geldt dat u in afwachting van een beslissing op uw bezwaar- of beroepsprocedure het verschuldigde bedrag wel moet betalen."

De bijsluiter bankbeslag van de deurwaarder luidt:

"Er is beslag op uw bankrekening gelegd

Zojuist heeft de gerechtsdeurwaarder aan u bekend gemaakt dat er beslag is gelegd op uw bankrekening(en). Formeel gezegd heeft de gerechtsdeurwaarder een exploit van executoriaal derdenbeslag overbetekend.

Anders dan bij een loonbeslag wordt er bij beslag op uw bankrekening(en) geen deel buiten het beslag gehouden. Alles wat op uw rekening(en) staat valt onder het beslag. Ook geld afkomstig van uitkeringen die zelf niet voor beslag vatbaar zijn (zoals kinderbijslag en studiefinanciering) valt daarom in beginsel onder dit beslag. Betalingen die na het beslag op uw rekening binnenkomen vallen niet onder het beslag.

Een bank zal door de beslaglegging de rekening in het algemeen blokkeren. Daarom moet u contact met uw bank opnemen om zo snel mogelijk weer over de rekening te beschikken.

Indien u in acute geldproblemen komt kunt u de beslaglegger verzoeken het beslag op te heffen of te beperken. U moet er echter rekening mee houden dat de beslaglegger daartoe niet bereid is.

U kunt contact opnemen met de gerechtsdeurwaarder om uitleg te vragen over uw rechten en verplichtingen.

Wanneer u financiële problemen heeft waar u zelf niet meer uit kunt komen is het verstandig hiervoor hulp te zoeken. Informeer bij uw gemeente welke instelling u kan helpen.

De gerechtsdeurwaarder"

**Uit Hoofdstuk 3 van rapport "In het krijt bij de overheid" (2013/003; zie [www.nationaleombudsman.nl](http://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."