

Rapport

Een onderzoek naar het door het Centraal Justitieel Incassobureau terugstorten op een verkeerde rekening van een ten onrechte geïnd geldbedrag.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over een gedraging van het Centraal Justitieel Incassobureau, die wordt toegerekend aan de minister van Veiligheid en Justitie, gegrond.

Datum: 23 december 2015

Rapport: 2015/177

BEVINDINGEN

Algemeen

Verzoekers waren vanwege het niet betalen van de zorgpremies door een zorgverzekeraar als wanbetaler aangemeld bij Zorginstituut Nederland, dat de bestuursrechtelijke premies inde. Het Zorginstituut schakelde het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau) in, dat beslag legde op de zorgtoeslag van verzoekers. De zorgverzekeraar meldde verzoekers per 1 januari 2014 af bij het Zorginstituut; de bewindvoerder van verzoekers betaalde de zorgpremies daarop weer aan de zorgverzekeraar.

Het CJIB zette het beslag op de zorgtoeslag door, terwijl de bewindvoerder van verzoekers de zorgpremies al weer aan de zorgverzekeraar betaalde. De bewindvoerder vroeg het CJIB op 28 februari 2014 om het beslag te beëindigen. Daarop gaf de bewindvoerder een rekeningnummer door aan het CJIB waarop de teveel gevorderde zorgtoeslag overgemaakt diende te worden. Het CJIB reageerde daar niet op.

De bewindvoerder had reeds op 6 februari 2014 aan de Belastingdienst/Toeslagen het rekeningnummer van verzoekers doorgegeven waarop toeslagen en voorschotten voortaan betaald dienden te worden. Op 28 februari 2014 bevestigde de Belastingdienst schriftelijk dat het voortaan het door de bewindvoerder aangeleverde rekeningnummer ging gebruiken voor de uitbetaling van teruggaven of voorschotten.

Het CJIB verzocht verzoekers op 23 juni 2014 om hun rekeningnummer door te geven in verband met de onterecht ingehouden zorgtoeslag. Het CJIB zou het geldbedrag dan terugstorten op het door verzoekers aangegeven rekeningnummer. Zonder een antwoord van verzoekers af te wachten informeerde het CJIB op 24 juni 2014 verzoekers dat het de zorgtoeslag terug ging storten op het rekeningnummer dat het CJIB van de Belastingdienst ontving. Vervolgens stortte het CJIB op 26 juni 2014 drie maal een bedrag van €118 op het rekeningnummer dat het naar eigen zeggen had doorgekregen van de Belastingdienst. Dat was het oude rekeningnummer van verzoekers en niet het rekeningnummer dat de bewindvoerder op 6 februari 2014 aan de Belastingdienst had doorgegeven. Verzoekers konden het geld niet van de oude rekening af halen omdat zij geen toegang hadden tot die rekening.

De bewindvoerder stuurde meerdere brieven aan het CJIB met het verzoek het geld alsnog op het aangegeven bankrekeningnummer te storten, maar het CJIB was van mening dat het niets verkeerd had gedaan. De bewindvoerder diende daarop een klacht in bij het CJIB. Het CJIB reageerde op 30 januari 2015 op deze klacht: het was van mening dat de zorgtoeslag op een onjuiste rekening was overgemaakt, maar dat het CJIB niet gehouden was om dit bedrag over te maken op de juiste rekening. Omdat de bewindvoerder ontevreden was over de reactie van het CJIB, diende hij op 18 februari 2015 een klacht over het CJIB in bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman verzocht op 6 maart 2015 per brief het CJIB om de teveel geïnde zorgtoeslag alsnog terug te storten op het rekeningnummer dat door de bewindvoerder was aangeleverd. Het CJIB antwoordde dat het dat niet ging doen. Daarop opende de Nationale ombudsman schriftelijk onderzoek naar de klacht.

De Nationale ombudsman formuleerde de klacht, die wordt toegerekend aan de minister van Veiligheid en Justitie, als volgt:

Verzoekers klagen erover dat het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) een verschuldigd bedrag niet op het door verzoekers aangedragen rekeningnummer heeft gestort en die fout niet afdoende heeft hersteld.

Standpunt verzoekers

De bewindvoerder schreef de Nationale ombudsman aan in de hoop dat deze het CJIB kon bewegen om het teveel geïnde geld alsnog naar de opgegeven rekening over te maken. De bewindvoerder wenste dat het CJIB rente ging betalen op het bedrag; ook wilde hij vier uur in rekening brengen voor al het werk wat hij hier inmiddels mee gehad had.

De bewindvoerder meldde dat hij in alle brieven aan het CJIB het rekeningnummer had genoemd waarop teruggestort diende te worden. De bewindvoerder vond het vreemd dat hij zowel aan het CJIB als aan de Belastingdienst het juiste rekeningnummer had doorgegeven, maar dat het CJIB het bedrag op het verkeerde rekeningnummer stortte en aangaf dat het zich daarbij op informatie van de Belastingdienst baseerde. De bewindvoerder vermoedde dat het CJIB verzuimd had om de Belastingdienst te vragen naar het juiste rekeningnummer en dat het zich had gebaseerd op oude gegevens van de Belastingdienst.

Standpunt Ministerie

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie, dat zijn standpunt had afgestemd met het CJIB, was van mening dat de zorgtoeslag per ongeluk en onterecht was teruggestort op het rekeningnummer dat de Belastingdienst aan het CJIB had doorgegeven. Het bedrag had volgens het Ministerie teruggestort dienen te worden op het rekeningnummer dat de bewindvoerder aan het CJIB had doorgegeven in antwoord op het verzoek om een rekeningnummer.

Ondanks dat de zorgtoeslag was overgemaakt op een onjuiste rekening, vond het Ministerie dat het CJIB niet gehouden was dit bedrag over te maken op de juiste rekening. Volgens het Ministerie was er "bevrijdend betaald": het bedrag was namelijk overgemaakt op een rekening die op naam staat van verzoekers en waarover de bewindvoerder het bewind had. Dat deze rekening als gevolg van bankbeslag alleen open was voor ontvangsten en er op dit moment feitelijk geen opnames konden worden gedaan, maakte dit voor het Ministerie niet anders.

Het Ministerie argumenteerde dat de betaling op grond van artikel 4:89, eerste lid, van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), moet worden gedaan, tenzij bij wettelijk voorschrift

anders is bepaald, door bijschrijving op een daartoe door de schuldeiser bestemde bankrekening. Op grond van artikel 6:114, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek (BW), kan de schuldenaar, indien in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, bestaat, de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening geldig heeft uitgesloten. Het Ministerie merkte voorts op, dat uit het arrest van de Hoge Raad van 28 februari 1997 (ECLI:NL:HR:1997:ZC2295) volgt, dat storting door de schuldenaar op een rechtsgeldig uitgesloten rekening van de schuldeiser toch als nakoming van de verbintenis aangemerkt kan worden, indien de schuldeiser de betaling op die rekening niet rechtsgeldig weigert. De schuldeiser zal, indien het bedrag toch volledig of ten dele te zijner beschikking is gekomen, de betaling op zijn rekening in beginsel slechts kunnen weigeren met terugbetaling van hetgeen waarmee hij aldus is verrijkt. Het CJIB heeft het betaalde bedrag niet terug ontvangen. De betrokkene kon wellicht ook niet over het geld op de rekening beschikken, omdat daar beslag op lag, dit laat echter onverlet dat er in dit geval bevrijdend is betaald. Het Ministerie gaf aan dat het CJIB had toegegeven dat het beter was geweest als het bedrag was overgemaakt naar het eerder door betrokkene opgegeven rekeningnummer, maar dat is abusievelijk helaas niet gebeurd.

Op 10 december 2015 meldde het Ministerie, dat het CJIB had toegezegd om uit oogpunt van coulance tot hernieuwde betaling over te gaan en dat het op korte termijn contact ging opnemen met verzoeker. Het CJIB betreurde dat er een fout was gemaakt met het rekeningnummer en dat dit negatieve (financiële) gevolgen heeft gehad voor verzoekers. Het CJIB had tevens aangegeven daar intern aandacht voor te hebben gevraagd.

BEOORDELING

De Nationale ombudsman beoordeelt de gedraging van het CJIB, toegerekend aan de minister van Veiligheid en Justitie, namelijk het storten van de zorgtoeslag op een ander rekeningnummer dan het rekeningnummer dat door verzoekers was aangeleverd, aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van goede organisatie.

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De bewindvoerder van verzoekers informeerde het CJIB meerdere malen over het juiste rekeningnummer; het CJIB negeerde deze aangedragen informatie. Het CJIB verzocht per brief verzoekers om het juiste rekeningnummer aan te leveren en stuurde een dag daarop een brief waarin het aangaf dat het het geldbedrag ging terugstorten op een rekeningnummer dat niet overeenkwam met het meerdere malen door de bewindvoerder aangedragen rekeningnummer. Het CJIB gaf als reactie op de klacht toe dat het onjuist had gehandeld bij het herstellen van een eerdere fout, namelijk het te lang doorgaan met

innen van zorgtoeslag, maar weigerde vervolgens de gemaakte fout bij het terugstorten van de onterecht geïnde zorgpremie te herstellen.

Het CJIB heeft in deze zaak via de brief van 23 juni 2014 een toezegging gedaan om het geldbedrag te storten op een door verzoekers aangedragen rekeningnummer. Het CJIB heeft zich niet aan deze toezegging gehouden.

Het Ministerie heeft beargumenteerd dat het CJIB vanuit juridisch oogpunt bevrijdend heeft betaald; anderzijds geeft het CJIB zelf toe dat het de teveel geïnde zorgpremie had dienen terug te storten op een ander rekeningnummer. De 'bevrijdende betaling' argumentatie doet niets af aan het feit dat het CJIB in dit geval niet betrouwbaar heeft gehandeld door het niet nakomen van de eigen toezegging.

De gedraging van het CJIB, die wordt toegerekend aan de minister van Veiligheid en Justitie, is dan ook niet behoorlijk.

In deze zaak is het CJIB bij herhaling niet zorgvuldig te werk gegaan. Dat baart de Nationale ombudsman zorgen, temeer daar het burgers in een kwetsbare positie betreft. Van het CJIB kan verwacht worden dat het zeer zorgvuldig te werk gaat, alert is op het gebruik van het juiste rekeningnummer en dat het de eigen toezeggingen nakomt. De Nationale ombudsman ziet wel met instemming dat het CJIB heeft besloten om alsnog tot hernieuwde uitbetaling aan verzoekers over te gaan.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Justitieel Incassobureau, die wordt toegerekend aan de minister van Veiligheid en Justitie, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

INSTEMMING

De Nationale ombudsman neemt met instemming kennis van het tot hernieuwde betaling aan verzoekers overgaan door het CJIB.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

RELEVANTE LITERATUUR EN WET- EN REGELGEVING

Burgerlijk Wetboek, artikel 6:114 '1. Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening geldig heeft uitgesloten.'

Algemene Wet Bestuursrecht, artikel 4:89

'1. Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, geschiedt betaling door bijschrijving op een daartoe door de schuldeiser bestemde bankrekening.'