

# Rapport

## Verantwoordelijke uitbesteding of uitbestede verantwoordelijkheid?

Een onderzoek naar de verantwoordelijkheid van DUO als opdrachtgever voor de werkwijze van 'zijn' deurwaarder, naar aanleiding van een klacht over inning van lesgeld en andere vorderingen.

Op basis van het onderzoek oordeelt de Nationale ombudsman de klacht over gedragingen van DUO, die worden toegerekend aan de minister van OCW, gegrond.

**Datum: 2 februari 2016**

**Rapportnummer: 2016/010**

## INTRODUCTIE VAN HET ONDERWERP VAN HET ONDERZOEK

In zijn rapport "In het Krijt bij de overheid, verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten"<sup>1</sup> heeft de Nationale ombudsman de werkwijze onder de loep genomen van overheidsinstanties die veelvuldig als schuldeiser van een burger opereren. Hoe innen zij de verschuldigde bedragen bij de burger en wat mag daarbij uit een oogpunt van behoorlijkheid worden verwacht van deze instanties?

Een van de deelonderwerpen was de uitbesteding van (dwang)invordering aan een derde partij. Bij die uitbesteding door een overheidsinstantie moet gewaarborgd zijn dat de derde de invordering op een behoorlijke wijze uitvoert, aldus een van de spelregels die de Nationale ombudsman formuleerde. De overheid moet daarover afspraken maken met de derde en toezicht houden.<sup>2</sup> In een gesprek over dit thema met vier grote uitvoeringsinstanties<sup>3</sup> en twee gemeenten zeiden deze overheden erop te vertrouwen dat de (eigen of ingehuurde) deurwaarders de vorderingen op behoorlijke wijze innen. Zij gaan ervanuit dat de eigen gedragscode van de beroepsgroep van deurwaarders hiertoe voldoende waarborgen biedt.<sup>4</sup>

In dit rapport gaat de Nationale ombudsman in op de vraag wat van de overheid mag worden verwacht wanneer de invordering door een derde niet (helemaal) correct verloopt en het ingeschakelde deurwaarderskantoor in een concreet geval verwijtbaar in de fout gaat. Aanleiding is een klacht over de Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO) die een schuld wilde innen bij de dochter van de verzoeker en over de deurwaarder die door DUO daarbij was betrokken.

## AANLEIDING: HET VERHAAL VAN MENEER DEKKER

De heer Dekker<sup>5</sup> heeft een dochter die niet in staat bleek haar financiën te ordenen. Dat leidde tot problemen rond het lesgeld voor haar opleiding, studiefinanciering en de OV-kaart die zij als student had. Eind 2011 had zij bij DUO een schuld van ten minste € 3000,-. Na aanmaningen had DUO de vorderingen aan twee verschillende deurwaarders overgedragen. Contacten van de ouders met DUO en met de deurwaarder(s) leidden wel tot enig uitstel en een betalingsregeling, maar in de loop van 2012 werd er toch beslag gelegd op de Wajong-uitkering van de dochter. Zij was inmiddels door de rechtbank onder bewind gesteld.

### *Klacht over DUO, behandeld door DUO*

De heer Dekker diende in februari 2014 een klacht in bij DUO over – kort gezegd – het doorzetten van de invordering en de weigering om met de bewindvoerder een regeling te treffen. Een latere brief aan DUO bevat ook kritiek op de tegenstrijdige instructies van DUO aan de twee betrokken deurwaarders over het al dan niet toestaan van een

<sup>1</sup> Rapport 2013/003 d.d. 17 januari 2013.

<sup>2</sup> Rapport 2013/003, blz. 19.

<sup>3</sup> DUO was daar niet bij aanwezig.

<sup>4</sup> Rapport 2013/003 blz. 22.

<sup>5</sup> Gefingeerde naam.

betalingen en instructies over corresponderen met de bewindvoerder. In een brief aan DUO naar aanleiding van de mondelinge behandeling van de klachten<sup>6</sup> trok Dekker in twijfel of de deurwaarder<sup>7</sup> een juiste berekening van de kosten heeft gemaakt en of aanmaningen en stukken over beslaglegging wel op het juiste adres zijn terechtgekomen. DUO zou moeten weten dat een deurwaarder een en ander aan de bewindvoerder moet sturen, aldus Dekker. Hij schreef DUO ook dat de deurwaarder brieven en e-mails van hem en de bewindvoerder niet beantwoordt.

DUO sloot de klachtbehandeling op 14 oktober 2014 af met een brief waarin werd geconcludeerd dat – kort samengevat – DUO in de punten waarover de heer Dekker klaagt, niet tekort is geschoten of onzorgvuldig heeft gehandeld. DUO zag geen aanleiding om over te gaan tot vergoeding van kosten. Hij verwees de heer Dekker naar het deurwaarderskantoor als hij het niet eens was met de kosten die in rekening zijn gebracht voor beslaglegging.

#### *Klacht over deurwaarder, procedure bij tuchtrechter*

Eveneens in 2014 diende de heer Dekker enkele klachten in bij de Kamer voor gerechtsdeurwaarders in Amsterdam. In eerste instantie verklaarde de Kamer de klachten over de deurwaarder kennelijk ongegrond, maar na verzet van de heer Dekker kwam de Kamer op 10 februari 2015 tot de conclusie dat twee van Dekkers klachten over de deurwaarder gegrond zijn:

- De deurwaarder heeft geen rekening gehouden met het feit dat zijn dochter onder bewind is gesteld: hij heeft de bewindvoerder stelselmatig genegeerd en de post alleen naar de dochter gestuurd.
- De deurwaarder heeft nota's en specificaties gestuurd die niet zijn te volgen en iedere keer anders zijn, en vragen hierover heeft hij niet heeft beantwoord (betreft met name correspondentie in 2014).

De heer Dekker ging in beroep tegen deze uitspraak<sup>8</sup>.

#### *Reactie DUO op oordeel van de tuchtrechter over deurwaarder*

Begin 2015 legde de heer Dekker de kwestie ook voor aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman verzocht DUO om de klachten van de heer Dekker nogmaals te bekijken in het licht van de beslissing van de tuchtrechter.

DUO antwoordde:<sup>9</sup>

"...dat de rechtmatigheid van de vorderingen en van de ambtshandelingen van de deurwaarder overeind staat en stond. Ook wordt er op geen enkele wijze een (negatief) oordeel gegeven over de incassoprocedure bij DUO zélf en over DUO in de hoedanigheid van opdrachtgever. Het verzet van de heer Dekker is gegrond verklaard op twee punten die zuiver betrekking hebben op de interne gang van zaken bij het deurwaarderskantoor."

<sup>6</sup> Brief d.d. 28 augustus 2014; het gesprek was in Groningen op 25 augustus 2014.

<sup>7</sup> Voor het onderzoek van de Nationale ombudsman is het optreden van een van de twee deurwaarders van belang, deze wordt hier als "de deurwaarder" aangeduid.

<sup>8</sup> Daarover meer hierna, onder het kopje Verdere ontwikkelingen

<sup>9</sup> E-mail d.d. 28 mei 2015.

Bij het oordeel over het negeren van de bewindvoerder past "enige nuancering", aldus DUO naar aanleiding van een gesprek met de deurwaarder. Volgens de deurwaarder was wel degelijk sprake geweest van het informeren van de bewindvoerder.

Daarnaast suggereert DUO dat de heer Dekker degene is die de volgende stap moet zetten en een indicatie moet geven van de onnodig gemaakte kosten:

".....Onderdeel van de initiële klacht bij DUO was het bedrag aan extra kosten dat een en ander met zich mee heeft gebracht....de heer Dekker heeft nooit serieus gereageerd op een verzoek om tenminste een indicatie te geven van de het bedrag aan kosten dat teveel zou zijn betaald. Daarom heb ik ook in redelijkheid gemeend te moeten stellen dat de discussie met DUO hierover als afgerond kan worden beschouwd....."

### **FOCUS VAN HET ONDERZOEK VAN DE OMBUDSMAN**

Deze reactie van DUO op het oordeel van de Kamer roept de algemene vraag op wat de verantwoordelijkheid en rol is van een overheidsinstantie wanneer komt vast te staan dat een deurwaarder die hij bij inning van zijn vordering heeft ingeschakeld, fouten heeft gemaakt.

Toegespitst op de zaak van de heer Dekker heeft de Nationale ombudsman het onderwerp van (verder) onderzoek in juli 2015 als volgt weergegeven:

- De verantwoordelijkheid van DUO voor de wijze waarop de deurwaarder is te werk gegaan; hoever reikt deze?
- Mag van DUO worden verwacht dat hij consequenties verbindt aan de uitspraak van de Kamer voor gerechtsdeurwaarders (bijvoorbeeld excuses, vervanging van de deurwaarder door een ander, een financiële tegemoetkoming voor de betrokken burger)?

De Nationale ombudsman heeft de minister van OCW als verantwoordelijk minister gevraagd hierop te reageren en enkele vragen te beantwoorden.

### **STANDPUNT MINISTER**

Op de vraag van de Nationale ombudsman hoe DUO behoorlijke invordering borgt, antwoordde de minister van OCW dat DUO de gerechtelijke inning (destijds) uitsluitend heeft uitbesteed aan deurwaarders die zijn aangesloten bij de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De deurwaarders zijn gebonden aan verordeningen bijvoorbeeld op het gebied van vakbekwaamheid, beroepsuitoefening en gedragsregels, en kwaliteitseisen voor de onderneming. Bovendien is er toezicht op de financiële administratie. De KBvG heeft tevens een klachtenprocedure ingericht en er bestaat tuchtrechtspraak in twee instanties.

Aan de hand van een passage uit een rapport<sup>10</sup> van de Nationale ombudsman informeerde de minister Nationale ombudsman verder als volgt over het standpunt van DUO:

- de door de deurwaarder uitgevoerde ambtshandelingen zijn rechtmatig;
- de deurwaarder heeft geen onnodige kosten gemaakt ter inning van de vordering,
- de door DUO ingeschakelde deurwaarder heeft zijn verhaalsbevoegdheden zorgvuldig en proportioneel ingezet;
- de deurwaarder heeft rekening gehouden met de beslagvrije voet;
- de inning van de vordering via de deurwaarder is zorgvuldig verlopen.

De minister liet de Nationale ombudsman weten dat DUO wel:

"de eerder door DUO ingenomen stelling – dat DUO in zijn hoedanigheid van opdrachtgever geen verantwoordelijkheid neemt voor de interne gang van zaken bij de deurwaarder – [wil] nuanceren. DUO neemt de volle verantwoordelijkheid voor de werkwijze van deze deurwaarder. DUO is daarom van mening dat excuses op zijn plaats zijn voor zover de klacht door de Kamer gegrond is verklaard."

DUO zal de uitspraak van de tuchtrechter in hoger beroep zorgvuldig bestuderen en indien nodig nadere acties ondernemen. Daarnaast zal DUO de klachten bespreken in de evaluatiegesprekken met de deurwaarder. Bij herhaling kan dit reden zijn voor DUO om de overeenkomst met de deurwaarder te beëindigen.

DUO en de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders hebben niet kunnen vaststellen dat er onterechte kosten zijn gemaakt door de deurwaarder. DUO heeft de heer Dekker ruimschoots in de gelegenheid gesteld een indicatie te geven van het bedrag aan kosten dat hij volgens hem onnodig heeft gemaakt. DUO is ook altijd bereid geweest dit bedrag, mits redelijk, te vergoeden. De gevraagde indicatie bleef uit, aldus de reactie van de minister.

Bij de afhandeling van de initiële klacht heeft DUO zorgvuldig onderzoek gedaan naar de feiten. Hierbij is de gehele inningsprocedure bij DUO en de communicatie tussen DUO en de deurwaarder uitvoerig tegen het licht gehouden. De klachtonderdelen die door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders gegrond zijn verklaard, zijn niet of nauwelijks uit te drukken in geld. DUO is van mening dat het gezien alle omstandigheden redelijk is uit coulance een bedrag van € 250,- aan te bieden aan de heer Dekker. Dit bedrag is niet gerelateerd aan de deurwaarderskosten, maar moet worden gezien als een blijk van goede wil om deze kwestie op een correcte manier af te handelen.

## **VERDERE ONTWIKKELINGEN (TUCHTPROCEDURE)**

In hoger beroep concludeerde de tuchtrechter<sup>11</sup> in september 2015 als volgt:

- een medewerker van het kantoor van de deurwaarder heeft in oktober 2011 een mededeling bestemd voor de dochter over een op verzoek van DUO gelegd

<sup>10</sup> Het hierboven op blz. 2 genoemde rapport "In het krijt bij de overheid".

<sup>11</sup> Notaris- en gerechtsdeurwaarderskamer van het Gerechtshof Amsterdam, beslissing van 15 september 2015.

beslag aangeleverd op een adres waar die dochter niet meer stond ingeschreven;<sup>12</sup>

- hoewel de deurwaarder wist van de onderbewindstelling van de dochter, heeft hij zijn correspondentie niet mede aan de bewindvoerder gericht;
- de deurwaarder heeft (redelijke) vragen over nota's en specificaties onbeantwoord gelaten;
- nu de deurwaarder het tegendeel niet heeft aangetoond, gaat de tuchtrechter ervan uit dat de deurwaarder niet aan het UWV heeft gerestitueerd wat het UWV abusievelijk, in verband met het beslag op de uitkering van de dochter, te veel aan de deurwaarder had afgedragen.

De rechter vindt een en ander tuchtrechtelijk verwijtbaar<sup>13</sup>, en legt de maatregel op van "berisping met aanzegging", een zwaardere sanctie dan waartoe de Kamer voor gerechtsdeurwaarders eerder had besloten.

## Reactie DUO

De Nationale ombudsman heeft DUO om een reactie op deze uitspraak gevraagd. DUO benadrukte nogmaals dat hij de volle verantwoordelijkheid neemt voor de werkwijze van de deurwaarder.

DUO zal nogmaals excuses aanbieden, nu het Hof in vergelijking met de uitspraak in eerste aanleg nog een stap verder gaat. In een evaluatiegesprek met de deurwaarder zal dit onderwerp ter sprake komen.

DUO acht het gebruik door de deurwaarder van verouderde adresgegevens van de dochter niet zorgvuldig. De betekening op het onjuiste adres heeft echter niet geleid tot onterechte kosten. De kosten voor deze betekening waren in ieder geval voor haar rekening gekomen.

In een brief van 23 december 2015 heeft een klachtenfunctionaris van DUO namens de minister van OCW en namens DUO "naar aanleiding van de uitspraak van het Gerechtshof excuses aangeboden "voor de laakbare handelwijze van de deurwaarder". DUO heeft het eerdere voorstel om uit coulance € 250,- aan te bieden herhaald.

## OVERWEGINGEN EN OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

### Algemeen

In de inleiding is de visie van de Nationale ombudsman op behoorlijk uitbesteden van invordering door de overheid aan een externe partij, een derde, besproken. Maar wat als die derde steken laat vallen en de burger aanklopt bij de overheidsinstantie?

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de uitbestedende overheidsinstantie dan aan de burger blijk moet geven van zijn verantwoordelijkheid als instantie die de derde had ingeschakeld. De overheid mag zich niet afzijdig houden met de redenering dat zij

<sup>12</sup> Het Hof spreekt van een "onjuiste betekening" van een afschrift van een proces-verbaal van beslaglegging door een "kantoorgenoot" van de aangeklaagde deurwaarder.

<sup>13</sup> De eerstgenoemde fout – betekening op een niet meer actueel adres – wordt de aangeklaagde deurwaarder niet aangerekend, omdat deze fout is gemaakt door een kantoorgenoot.

zelf geen fouten heeft gemaakt en dat het (uitsluitend) aan de derde, veelal een deurwaarderskantoor, is om jegens de burger consequenties te verbinden aan wat er is misgegaan. De Nationale ombudsman vindt dat de overheid eindverantwoordelijk blijft voor de behoorlijke omgang met de burger, ook als hij de inning uitbesteedt aan een deurwaarder. Deze eindverantwoordelijkheid geldt zeker voor de communicatie met de burger.

Van de overheidsinstantie mag worden verlangd dat zij de burger welwillend tegemoet treedt, oog heeft voor wat de fout van de deurwaarder teweeg heeft gebracht en bijdraagt aan oplossingen daarvoor. Hoe die rol precies moet worden ingevuld hangt bijvoorbeeld af van wat er mis is gegaan, of het om een eenmalige vordering gaat, wat de omstandigheden van de schuldenaar zijn.

De Nationale ombudsman toetst niet de civielrechtelijke aansprakelijkheid; het is immers niet aan de Nationale ombudsman om te bepalen of een overheidsinstantie in het algemeen of in een concreet geval naar regels van burgerlijk recht aansprakelijk is voor schade die een burger lijdt door toedoen van een door een overheidsinstantie ingeschakelde deurwaarder.

### **Over DUO en de klacht van meneer Dekker**

De klacht van meneer Dekker vormde de aanleiding voor dit onderzoek, en de beoordeling door de Nationale ombudsman betreft dan ook de vraag of DUO zich in zijn relatie tot Dekker behoorlijk heeft opgesteld toen de deurwaarder onder vuur kwam te liggen.

De Nationale ombudsman toetst hier aan het vereiste dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Toegespitst op het onderwerp van dit rapport betekent dit dat van een overheidsinstantie ook een open oor mag worden verwacht voor klachten over de uitvoering van taken die zij heeft uitbesteed.

#### *DUO distantieerde zich van het handelen van de deurwaarder jegens Dekker*

Toen de Nationale ombudsman DUO vroeg wat de beslissing van de Kamer voor gerechtsdeurwaarders betekende voor de relatie tussen DUO en Dekker, hield DUO zich in eerste instantie afzijdig. DUO benadrukte dat de gegrondverklaring van de klachten de interne gang van zaken bij de deurwaarder betrof. Met die reactie ging DUO voorbij aan de verantwoordelijkheid van een als schuldeiser optredende overheidsinstantie, zoals de Nationale ombudsman die hierboven heeft geschetst. Bij die rol past evenmin dat DUO op basis van een gesprek daarover met de deurwaarder de beslissing van de tuchtrechter "nuanceerde".

#### *DUO pakt alsnog verantwoordelijkheid*

Nadat de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek had geopend, kwam DUO (de minister) met een aangepast standpunt. DUO verklaarde de volle verantwoordelijkheid te nemen voor de werkwijze van de deurwaarder en heeft hieraan invulling gegeven met enkele concrete acties:

- excuses voor zover de klachten door de Kamer gegrond zijn verklaard;
- een aanbod om aan de verzoeker uit coulance een bedrag van € 250,- te betalen;
- evaluatiegesprekken met de deurwaarder.

Na de uitspraak van de tuchtrechter in hoger beroep zou DUO nogmaals bezien welke stappen passend zijn.

#### *DUO schiet uiteindelijk toch tekort*

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft DUO echter niet afdoende gereageerd op de beslissing in hoger beroep waarmee de tuchtzaak tegen de deurwaarder werd afgerond. Met die beslissing van het Gerechtshof kwam vast te staan dat kritiek op de deurwaarder, waarvoor Dekker in 2014 al bij DUO aandacht had gevraagd in de (interne) klachtprocedure, op verschillende punten terecht was. Die constatering ontbreekt in de heel algemeen geformuleerde excuses die volgden op de beslissing van het Hof.

Een nieuw element in de beslissing van het Hof is het informeren van de dochter over beslag op een verouderd adres. De tuchtrechter in hoger beroep oordeelde de betekening in oktober 2011 "onjuist", DUO kwalificeerde deze vervolgens als "onzorgvuldig". Dat komt over als het –wederom – "nuanceren" van de beslissing van de tuchtrechter. En waar DUO vooral toelicht waarom hij aan het standpunt van het Hof geen financiële consequenties verbindt, had een erkenning dat de heer Dekker ook op dit punt "gelijk" bleek te hebben, niet mogen ontbreken.

Eveneens nieuw in de uitspraak in hoger beroep is de conclusie over het niet restitueren door de deurwaarder van te veel ontvangen geld. Al lijkt (de dochter van) Dekker daardoor niet financieel benadeeld te zijn, de fout betreft wel het beslag op de uitkering van de dochter en de (on)nauwkeurigheid waarmee de deurwaarder is omgegaan met geïnde bedragen.

Ten slotte is aan de deurwaarder een zwaardere sanctie opgelegd. DUO heeft dat onderkend, maar daaraan in feite geen gevolgen verbonden voor de invulling van zijn verantwoordelijkheid richting Dekker.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de wijze waarop DUO zich tegenover de burger heeft opgesteld naar aanleiding van fouten van de deurwaarder is gegrond, wegens schending van het vereiste dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman geeft DUO in overweging de zwaardere sanctionering van de deurwaarder te vertalen in een ruimhartiger financieel gebaar richting de verzoeker. Niet omdat zou zijn gebleken van financieel nadeel waarvoor DUO aansprakelijk is; dat valt immers buiten het bestek van dit onderzoek. Maar wél omdat DUO daarmee tot



uitdrukking kan brengen dat hij zich de misstappen van de deurwaarder aantrekt en dat hij oog heeft voor de (niet-financiële) gevolgen daarvan voor de verzoeker.

### **MAATREGELEN DUO en INSTEMMING NATIONALE OMBUDSMAN**

Op de valreep heeft DUO consequenties voor de algemene werkwijze verbonden aan de zaak van de heer Dekker en zijn dochter.

In antwoord op de gebruikelijke uitnodiging van de Nationale ombudsman aan de verzoeker en DUO om de weergave van de onderzoeksbevindingen op juistheid te controleren, schreef DUO de Nationale ombudsman op 14 januari 2016 namelijk dat die bevindingen "voor DUO aanleiding [zijn] geweest om nog eens goed te kijken op welke wijze DUO zowel actief als proactief kan waarborgen dat de deurwaarder correct handelt. (...) Voor gevallen waarbij er sprake is van beschermingsbewind, én waarbij de deurwaarder beslag dreigt te leggen in welke vorm dan ook, zal de deurwaarder altijd contact moeten opnemen met DUO. In gezamenlijkheid zal DUO met de deurwaarder tot een oplossing komen waarbij in acht wordt genomen dat de belangen van de betreffende debiteur niet buitenproportioneel geschaad worden", aldus DUO. Niet alleen de deurwaarders zullen worden geïnstrueerd, maar ook alle medewerkers die klantcontact hebben, dan wel met deurwaarders in gesprek zijn.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze stappen. DUO laat daarmee zien uit deze zaak lering te willen trekken en herhaling te willen voorkomen. Het getuigt van bereidheid om medeverantwoordelijkheid te nemen voor het inningsproces, ook ná overdracht van de zaak aan de deurwaarder. Dat is in lijn met de boodschap die de Nationale ombudsman aan overheidsinstanties heeft meegegeven in het hiervóór genoemde rapport "In het krijt bij de overheid".

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## BIJLAGE : ANTWOORDEN DUO OP VRAGEN OMBUDSMAN

*Vraag a: Hoe borgt DUO behoorlijke invordering als hij een invordering uitbesteedt aan een derde partij?*

*Antwoord:*

DUO heeft de gerechtelijke inning (destijds) uitsluitend uitbesteed aan deurwaarders die zijn aangesloten bij de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). De KBvG heeft namelijk tot taak de bevordering van een goede beroepsuitoefening door de leden en van hun vakbekwaamheid. Aan deze taak wordt op verschillende manieren invulling gegeven. De KBvG stelt bijvoorbeeld verordeningen op waarin wordt bepaald hoe de gerechtsdeurwaarders hun beroep uit moeten oefenen (een voorbeeld van zo'n verordening is de Verordening Beroeps- en gedragsregels gerechtsdeurwaarders) of waarin wordt bepaald aan welke kwaliteitseisen hun onderneming moet voldoen (Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit). Ook heeft de KBvG bepaald dat ieder lid opleidingen moet volgen ter bevordering van de vakbekwaamheid (Verordening bevordering vakbekwaamheid KBvG).

Daarnaast heeft de KBvG nog andere relaties zoals met het Bureau Financieel Toezicht en deze is onder andere belast met het toezicht op de naleving door de gerechtsdeurwaarder van de regels omtrent het voeren van de financiële administratie.

De KBvG heeft tevens een klachtenprocedure ingericht die voldoende waarborgen in zich draagt voor een onafhankelijke afhandeling van een klacht tegen de deurwaarder. Mocht een klacht volgens de klant niet of onvoldoende zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders is belast met toepassing van de tuchtregels. De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders kan, indien zij oordeelt dat een tegen een gerechtsdeurwaarder ingediende klacht gegrond is, een van de volgende maatregelen opleggen:

- berispen;
- berispen met aanzegging dat, indien nogmaals door hem een van de in artikel 34 van de Gerechtsdeurwaarderswet bedoelde handeling of verzuim wordt gepleegd, een geldboete, schorsing of ontzetting uit het ambt wordt overwogen;
- een geldboete opleggen van ten hoogste € 4.537,80;
- schorsen voor een periode van ten hoogste een jaar;
- ontzetten uit het ambt.

DUO is van mening dat deze voorzieningen voldoende waarborgen bieden voor een correcte wijze van invorderen.

*Vraag b.: Hoe ziet DUO zijn verantwoordelijkheid in dit dossier als opdrachtgever van een deurwaarder die is berispt?*

*Antwoord.*

DUO neemt de volle verantwoordelijkheid voor de werkwijze van de deurwaarder. DUO is daarom van mening dat excuses op zijn plaats zijn voor zover de klacht door de Kamer gegrond is verklaard. De heer Dekker heeft inmiddels hoger beroep ingesteld bij het Gerechtshof Amsterdam. Naar aanleiding van dit hoger beroep heeft deurwaarder Hofman schriftelijk verweer gevoerd. DUO zal de uitspraak van het Hof zorgvuldig bestuderen en indien nodig nadere acties ondernemen. Daarnaast zal DUO de klachten bespreken in de evaluatiegesprekken met de deurwaarder. Bij herhaling kan dit redenen zijn voor DUO om de overeenkomst met de deurwaarder te beëindigen.

*Vraag c.*

*Welke waarde hecht DUO aan een uitspraak van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders?*

*Antwoord:*

De Kamer voor Gerechtsdeurwaarders heeft zwaarwegende bevoegdheden als het gaat om het opleggen van maatregelen. Voor zover DUO kennis kan nemen van de opgelegde maatregel zal DUO hiernaar handelen, maar in ieder geval in gesprek gaan met de betreffende deurwaarder. Met ingang van de nieuwe Gerechtsdeurwaarderswet (te verwachten in 2016), zullen de uitspraken door de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders bekend worden gemaakt met de kantoornamen van de Gerechtsdeurwaarders.

*Vraag d.*

*Wat heeft DUO in navolging van de uitspraak van de Kamer ondernomen richting de heer Dekker? Welke afwegingen hebben daarbij een rol gespeeld?*

*Antwoord:*

DUO heeft naar aanleiding van de uitspraak van de Kamer nog niets ondernomen richting de heer Dekker. Wel heeft DUO onder andere tijdens de hoorzitting meerdere malen gevraagd naar het bedrag dat volgens de heer Dekker onterecht in rekening zou zijn gebracht door de deurwaarder. Hier is geen inhoudelijke reactie op gekomen. Ook DUO heeft niet kunnen vaststellen dat er onnodige kosten zijn gemaakt door de deurwaarder. DUO zal de uitspraak van het Gerechtshof zorgvuldig bestuderen en indien nodig nadere acties ondernemen richting de heer Dekker en/of de deurwaarder.

Tot slot zal DUO zijn excuses aanbieden aan de heer Dekker zover de klacht door de Kamer gegrond is verklaard. Ondanks het feit dat de gegronde klachtonderdelen moeilijk zijn uit te drukken in geld zal DUO de heer Dekker uit coulance een bedrag van € 250,00 aanbieden.