

Rapport

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht van een man met een alimentatieverplichting over de werkwijze van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) uit Rotterdam bij het innen van de partneralimentatie.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het LBIO gegrond.

Datum: 24 juli 2017

Rapportnummer: 2017/089

OVER WELKE KLACHT GAAT DIT RAPPORT?

Verzoeker klaagt er over dat het LBIO:

1. de partneralimentatie over de maand oktober 2016 in een brief van 26 september 2016 als achterstand heeft weergegeven, terwijl hij de partneralimentatie over de maand oktober 2016 op dat moment nog niet was verschuldigd;
2. het LBIO zich niet heeft gehouden aan de toezegging in de brief van 4 november 2016 om het dossier aan te houden tot na de uitspraak van de rechter in een kort geding tussen verzoeker en zijn ex-partner.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker was getrouwd met mevrouw X. In 2011 sprak de rechter de echtscheiding uit. Enige tijd later bepaalde de rechter dat verzoeker zijn ex-echtgenote alimentatie moest betalen. Het bedrag werd door de rechter op € 5.000,00 vastgesteld. De verschuldigde alimentatie moest bij vooruitbetaling worden betaald.

De betaling van de alimentatie verrekende verzoeker met de door zijn ex-echtgenote verschuldigde gebruikersvergoeding voor de echtelijke woning

Op 17 augustus 2016 deed het LBIO verzoeker mee dat het een verzoek had ontvangen van zijn ex-echtgenote om de inning van de alimentatie over te nemen. De achterstand bedroeg op dat moment € 3.079,12.

Verzoeker kreeg 21 dagen de tijd om aan te tonen dat hij de verschuldigde partneralimentatie al wel had voldaan. Indien hij de bijdrage niet had betaald, kon hij het achterstallige bedrag alsnog binnen 14 dagen betalen.

Wanneer het LBIO de bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn zou ontvangen, zou het overgaan tot inning van de partneralimentatie. De hieraan verbonden kosten zouden dan bij verzoeker in rekening worden gebracht door middel van een opslag op de achterstand en de maandelijks te betalen bijdrage.

In zijn brief van 20 augustus 2016 aan het LBIO schreef verzoeker dat de alimentatie was verrekend met de door zijn ex-echtgenote verschuldigde vergoeding voor het gebruik van de echtelijke woning. Over die vergoeding werd nog geprocedeerd. Daarom verzocht verzoeker het LBIO de zaak in afwachting van de uitkomst van die procedure op te schorten.

Op 26 september 2016 liet het LBIO aan verzoeker weten dat hij het achterstallige bedrag aan partneralimentatie alsnog binnen zeven dagen moest voldoen. De achterstand bedroeg op dat moment € 13.557,22. Een geanonimiseerde kopie van de

brief van 26 september 2016 met daarbij behorende bijlage, waarin een achterstandberekening is opgenomen, vindt u onder het kopje Achtergrond.

Verzoeker kon zich niet vinden in de werkwijze van het LBIO. Hij vond dat de "achterstand" over de maand oktober 2016 in de brief van 26 september 2016 ten onrechte was berekend. Ten tijde van de brief van 26 september 2016 was hij de alimentatie over de maand oktober 2016 nog niet verschuldigd. Van een achterstand was op dat moment naar de mening van verzoeker daarom nog geen sprake. Ook vond verzoeker dat het LBIO het dossier moest aanhouden in afwachting van de uitkomst van de procedure tussen hem en zijn ex-partner over de met de partneralimentatie verrekende gebruiksvergoeding voor de echtelijke woning.

Verzoeker diende bij het LBIO een klacht in.

DE REACTIE VAN HET LBIO OP DE KLACHT

Per brief van 4 november 2016 gaf de directeur van het LBIO een reactie op de klacht van verzoeker.

Het LBIO liet verzoeker weten dat hij zich formeel terecht op het standpunt stelt dat de "achterstand" over de maand oktober 2016 in de brief van 26 september 2016 ten onrechte is berekend. De partneralimentatie is echter bij vooruitbetaling verschuldigd. Aangezien in de brief van 26 september 2016 een betalingstermijn van zeven dagen is gesteld, is het volgens het LBIO correct te stellen dat de partneralimentatie over de maand oktober 2016 binnen die termijn voldaan dient te zijn. Om die reden is de verschuldigde partneralimentatie over de maand oktober 2016 meegenomen in de berekening van de achterstand, aldus het LBIO.

Het LBIO wees er daarbij op dat de Nationale ombudsman eerder al eens heeft bepaald dat het binnen de taakstelling van het LBIO past om betalingsplichtigen in bepaalde gevallen al voor het einde van een maand aan te schrijven voor de alimentatie over een volgende maand. Het gaat daarbij om gevallen waarin een betalingsplichtige binnen veertien dagen voor het einde van de maand wordt aangeschreven om binnen veertien dagen aan te tonen zijn bijdrage te hebben voldaan.

Verder schreef de directeur van het LBIO in reactie op het verzoek tot aanhouding van het dossier het volgende: "Daar uit de stukken voldoende duidelijk blijkt dat de procedure gaat om de met de alimentatie verrekende gebruikersvergoeding, zal mijn bureau het dossier aanhouden tot de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan. Ik verzoek u mijn bureau de uitspraak zo spoedig mogelijk toe te zenden."

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

Verzoeker kon zich niet vinden in de reactie van het LBIO op zijn klacht. Hij wendde zich tot de Nationale ombudsman. Verzoeker vindt het principieel onjuist dat de "achterstand"

over de maand oktober 2016 in de brief van 26 september 2016 is meegenomen. Inmiddels had verzoeker ook een klacht over het feit dat het LBIO zich niet heeft gehouden aan de in de brief van 4 november 2016 gedane toezegging om het dossier aan te houden tot na de uitspraak van de rechter in het kort geding tussen hem en zijn ex-partner. Verzoeker wijst er op dat de rechter op 18 november 2016 schriftelijk uitspraak in het kort geding heeft gedaan. Hij stelt dat het LBIO zijn dossier al voor die tijd weer heeft opgepakt. Volgens hem heeft het LBIO actie ondernomen naar aanleiding van door zijn ex-partner verstrekte informatie over het verloop van de zitting bij de rechter. Verzoeker is van mening dat het LBIO daarmee partijdig heeft gehandeld. Hij meent dat het LBIO gewoon de uitspraak van de rechter had moeten afwachten.

De Nationale ombudsman stelde onderzoek in. Wij boden het LBIO gelegenheid om een standpunt over de klacht in te nemen. Ook vroegen wij het LBIO – mede gelet op het tijdsverloop sinds ons eerdere oordeel over de kwestie van het aanmanen voor een komende maand (rapport 2002/268 van 3 september 2002 en rapport 2007/313 van 18 december 2007) – om de formulering van het betalingsverzoek aan de alimentatieplichtige nog eens tegen het licht te houden.

DE REACTIE VAN HET LBIO

Het LBIO liet in reactie op de klacht en de door de Nationale ombudsman gestelde vraag het volgende weten.

De klacht over het aanschrijven voor de alimentatie over de maand oktober 2016

Volgens het LBIO was de alimentatie over de maand oktober 2016 binnen de in de brief van 26 september 2016 genoemde betalingstermijn van 7 dagen verschuldigd. Het LBIO acht het daarom correct dat een betalingsplichtige er op wordt geattendeerd dat de alimentatie over een volgende maand al op korte termijn moet worden betaald. Dit is niet als een verwijt naar de betalingsplichtige bedoeld. Het LBIO betreurt dat verzoeker dit kennelijk wel zo heeft opgevat.

Het LBIO ziet bovendien geen aanleiding om de betalingsverzoeken aan betalingsplichtigen anders te formuleren, in die zin dat alimentatie over een volgende maand niet meer als "achterstand" wordt aangemerkt. Volgens het LBIO worden een enkele keer vergelijkbare klachten over deze kwestie ontvangen. Volgens het LBIO blijkt uit de werkpraktijk echter dat het overgrote deel van de betalingsplichtigen begrip heeft voor het feit dat zij al voor het einde van een lopende maand worden aangeschreven voor de alimentatie over een volgende maand. Voor de meeste betalingsplichtigen is naar de mening van het LBIO wel duidelijk dat de alimentatie voor een volgende maand op korte termijn verschuldigd is en om die reden al in een lopende maand als "achterstand" wordt opgevoerd, hoewel op dat moment van een achterstand formeel nog geen sprake is. De brieven van het LBIO bevatten bovendien al veel ingewikkelde informatie. Volgens het LBIO is een betalingsplichtige daarom niet gebaat bij nog meer ingewikkelde formuleringen.

De klacht over de handelwijze van het LBIO na de brief van 4 november 2016

De ex-partner van verzoeker had op 8 november 2016 contact met het LBIO opgenomen. Zij liet weten dat de rechter diezelfde dag mondeling afwijzend had beslist op de eis van verzoeker. Vervolgens heeft het LBIO op 14 november 2016 aan verzoeker gevraagd om de achterstand uiterlijk op 18 november 2016 te voldoen. Mocht verzoeker niet tijdig betalen, dan zou het LBIO de inning van de alimentatie overnemen. Naar aanleiding van die brief is verzoeker echter tot betaling overgegaan. Het dossier is om die reden gesloten, aldus het LBIO.

In de brief van 4 november 2016 is volgens het LBIO duidelijk aangegeven dat het dossier tot na de uitspraak van de rechter zou worden aangehouden. Gelet op al het voorgaande, kan het LBIO verzoeker niet volgen in zijn standpunt dat gemaakte afspraken niet nagekomen zouden zijn. Dat de uitspraak van de rechter pas op 18 november 2016 op schrift is gesteld, maakt het voorgaande volgens het LBIO niet anders. Aan verzoeker is niet toegezegd dat het dossier zou worden aangehouden totdat het LBIO de uitspraak van de rechter op papier had ontvangen.

DE REACTIE VAN VERZOEKER

Verzoeker liet weten dat hij van mening blijft dat het LBIO in de brief van 26 september 2016 ten onrechte de "achterstand" over de maand oktober 2016 heeft berekend. Volgens verzoeker moet het LBIO er voor zorgen dat betalingsplichtigen die onvoldoende betalingsdiscipline aan de dag hebben gelegd hun alimentatieverplichtingen nakomen. Verzoeker stelt dat hij de alimentatie echter steeds tijdig heeft voldaan. Volgens hem had het LBIO dit kunnen weten als zorgvuldig onderzoek was gedaan. Naar de mening van verzoeker had het LBIO dan ook geen enkele reden om de "achterstand" over de maand oktober 2016 al voor de officiële betaaldatum te berekenen. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat deze werkwijze door de Nationale ombudsman in eerdere rapporten is goed gekeurd. Hij verzoekt de Nationale ombudsman om op zijn eerder ingenomen standpunt terug te komen. Volgens verzoeker worden betalingsplichtigen door het LBIO nodeloos gefrustreerd en lastig gevallen.

Verder vindt verzoeker het verbazingwekkend dat het LBIO meent dat de toezegging uit de brief van 4 november 2016 is nagekomen. Volgens verzoeker had het LBIO niet zo maar mogen afgaan op de door zijn ex-partner verstrekte informatie. Deze informatie had immers wel foutief kunnen zijn. Bovendien wijst verzoeker er op dat hij naar aanleiding van de brief van het LBIO van 14 november 2016 weliswaar tot betaling is over gegaan, maar dat hij geld bij zijn zoon heeft moeten lenen om dit voor elkaar te krijgen.

Verzoeker concludeert dat het LBIO in een voor hem emotioneel beladen zaak zeer onzorgvuldig heeft gehandeld.

HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De klacht over het aanschrijven voor de alimentatie over de maand oktober 2016

Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO de partneralimentatie over de maand oktober 2016 in de brief van 26 september 2016 als achterstand heeft weergegeven, terwijl hij de partneralimentatie over de maand oktober 2016 op dat moment nog niet was verschuldigd.

De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedraging aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

In de eerder genoemde rapporten van 3 september 2002 (2002//268) en van 18 december 2007 (2007/313) heeft de Nationale ombudsman al eens geoordeeld dat het binnen de taakstelling van het LBIO past om betalingsplichtigen in bepaalde gevallen al voor het einde van een maand te attenderen op de over een volgende maand verschuldigde alimentatie. Het gaat daarbij om gevallen waarin een betalingsplichtige binnen veertien dagen voor het einde van de maand wordt aangeschreven om binnen veertien dagen aan te tonen zijn bijdrage te hebben voldaan.

De alimentatie over de maand oktober 2016 was binnen de in de brief van 26 september 2016 genoemde betalingstermijn van 7 dagen verschuldigd. Dat het LBIO verzoeker in de bijlage bij de brief van 26 september 2016 tevens op de over de maand oktober 2016 verschuldigde alimentatie heeft geattendeerd, is op zichzelf dan ook niet onjuist. Dit is in lijn met het oordeel van de Nationale ombudsman in eerder genoemde rapporten. In hetgeen verzoeker heeft aangevoerd ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding om op dit oordeel terug te komen. Wel merkt de Nationale ombudsman op dat het niet klopt om de over de maand oktober 2016 verschuldigde alimentatie in de bijlage bij de brief van 26 september 2016 onder het kopje "achterstandsberekening" op te nemen en niet te onderscheiden van achterstallige alimentatie. Van een achterstand over de maand oktober 2016 was ten tijde van die brief geen sprake. Gelet hierop, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO door de formulering van de brief van 26 september 2016 in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking heeft gehandeld.

De Nationale ombudsman concludeert dat bij verzoeker wrevel is gewekt door de wijze waarop het LBIO de brief van 26 september 2016 heeft geformuleerd. Dit toont naar het oordeel van de Nationale ombudsman des te meer aan dat het vanuit een oogpunt van de-escalatie van belang is om aandacht te hebben voor een zorgvuldige formulering van betalingsverzoeken. Hierbij neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat het LBIO emotioneel beladen zaken behandelt. Daarbij moet het LBIO bewegen tussen verschillende tegengestelde belangen. Volgens de Nationale ombudsman had het LBIO

de over oktober 2016 verschuldigde alimentatie in de bijlage bij de brief van 26 september 2016 niet over een kam mogen scheren met de achterstallige alimentatie. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De klacht over de handelwijze van het LBIO na de brief van 4 november 2016

Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat het LBIO zich niet heeft gehouden aan de toezegging in de brief van 4 november 2016 om het dossier aan te houden tot na de uitspraak van de rechter in een kort geding tussen verzoeker en zijn ex-partner.

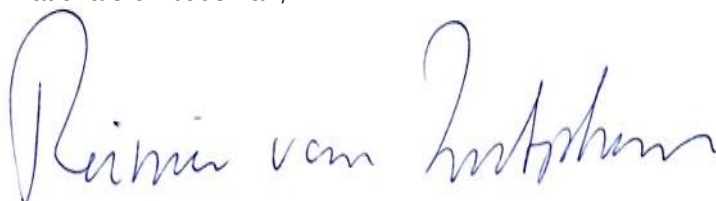
De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedraging aan het vereiste van een goede voorbereiding. Dit vereiste houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent onder meer de overheid de juistheid van die informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

De ex-partner van verzoeker heeft op 8 november 2016 contact met het LBIO opgenomen. Zij liet weten dat de rechter diezelfde dag mondeling afwijzend had beslist op de eis van verzoeker. Vervolgens heeft het LBIO op 14 november 2016 aan verzoeker gevraagd om de achterstand uiterlijk op 18 november 2016 te voldoen. Nu de uitspraak van de rechter pas op 18 november 2016 op schrift is gesteld, had het LBIO naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter niet zonder meer mogen uitgaan van de juistheid van de door de ex-partner van verzoeker verstrekte informatie. In het algemeen bestaat het risico dat mondeling verstrekte informatie verkeerd wordt doorgegeven. Daar komt bij dat het LBIO in de brief van 4 november 2016 aan verzoeker heeft gevraagd om de uitspraak van de rechter zo spoedig mogelijk toe te sturen. Dit wekt de verwachting dat het dossier van verzoeker zou worden aangehouden totdat het LBIO de uitspraak van de rechter op papier had ontvangen. Juist in het licht van de brief van 4 november 2016 had het LBIO ook verzoeker zelf naar de gang van zaken moeten vragen voordat zijn dossier weer werd opgepakt. Door dit niet te doen, heeft het LBIO in strijd met het vereiste van een goede voorbereiding gehandeld. De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over het aanschrijven voor de alimentatie over de maand oktober 2016 is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De klacht over de handelwijze van het LBIO van na de brief van 4 november 2016 is gegrond wegens strijd met het vereiste van een goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

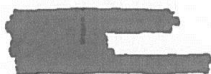
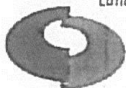


Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

LBIO

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen



Postbus 8901
3009 AX Rotterdam
T: (010) 2894 894
F: (010) 2894 880
W: www.lbio.nl
E: alimentatie@lbio.nl

Afdeling Alimentatie / A1
Behandeld door [redacted] Aanwezig maandag t/m vrijdag
Datum 26 september 2016
Uw kenmerk [redacted]
Zaaknummer [redacted]
Mededeling
Bijlage(n) 1

Bij beantwoording svp
zaaknummer vermelden

Geachte [redacted],

In reactie op uw brief d.d. 26 augustus bericht ik u als volgt. Het LBIO is niet gemachtigd om uw zaak op te schorten in afwachten van de Rechtszaak. Ik moet u dan helaas ook mededelen dat u de achterstand zal moeten voldoen.

Aan de hand van de bij ons bekende gegevens bedraagt de achterstand momenteel € 13.557,22.

Wij verzoeken u de achterstand alsnog binnen 7 dagen rechtstreeks aan [redacted] over te maken. Bewijsstukken van uw betalingen moet u dan aan het LBIO sturen. Als u daarmee aantoont dat u de volledige bijdrage heeft betaald, zal het LBIO het incassoverzoek afwijzen. Indien u hier geen of onvoldoende gehoor aan geeft dan zullen wij de inning van de alimentatie overnemen, de hieraan verbonden kosten komen voor uw rekening.

Hopende u hiermee volledig te hebben geïnformeerd

Met vriendelijke groet,
namens het hoofd inning alimentatie.

Mw. [redacted]

IBAN: NL54INGB0000254643 Telefonische bereikbaarheid: 09.00 - 12.00 en 13.00 - 16.00 uur

LBIO

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen



26 september 2016

2

Bijlage: Achterstandberekening

Particulier/mentatie ten behoeve van [REDACTED]
 Verschuldigd aan [REDACTED]

Verschuldigd		Betaald	
Maand	Bedrag (EUR)	Datum	Bedrag (EUR)
januar 2016	5.239,05	13 december 2015	4.854,16
februari 2016	5.239,05	29 januari 2016	4.854,16
maart 2016	5.239,05	26 februari 2016	4.854,16
april 2016	5.239,05	31 maart 2016	4.854,16
mei 2016	5.239,05	29 april 2016	4.854,16
juni 2016	5.239,05	30 mei 2016	4.854,16
juli 2016	5.239,05	29 juni 2016	4.854,16
augustus 2016	5.239,05	29 jun 2016	4.854,16
september 2016	5.239,05		
oktober 2016	5.239,05		
Totaal verschuldigd	EUR 52.390,50	Totaal betaald	EUR 38.833,28
		Hog verschuldigd	EUR 13.557,22