

Rapport

Wie A zegt...

Een onderzoek naar een klacht over het toepassen van coulance na een door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen gemaakte fout.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen gegrond.

Datum: 5 september 2018
Rapportnummer: 2018/068

WAT IS DE KLACHT?

Mevrouw Bloem¹ vraagt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna: LBIO) de inning van de kinderalimentatie over te nemen, omdat haar ex-partner die al enige tijd niet (volledig) betaalt. Het LBIO laat weten daar niet toe over te gaan, omdat volgens het LBIO geen sprake is van kinderalimentatie. Er zou namelijk sprake zijn van een kinderrekening. Dat is een rekening waarop beide ouders geld (kunnen) overmaken en waar beide ouders over kunnen beschikken voor uitgaven die betrekking hebben op het kind. Het LBIO zou daarom niet bevoegd zijn om de alimentatie-inning over te nemen. Uiteindelijk blijkt dat toch wél sprake is van kinderalimentatie. Het LBIO biedt excuses aan, maar is niet bereid de door mevrouw Bloem gemaakte advocaatkosten, griffiekosten en misgelopen kinderalimentatie te vergoeden. Volgens het LBIO houden die kosten geen rechtstreeks verband met het feit dat het overnameverzoek niet direct in behandeling is genomen. Omdat mevrouw Bloem het daar niet mee eens is, neemt zij contact op met de Nationale ombudsman en legt daar de volgende klacht neer:

Verzoekster klaagt erover dat het LBIO in de door het LBIO gemaakte fout geen aanleiding ziet de door haar gemaakte advocaatkosten, griffiekosten en misgelopen kinderalimentatie te vergoeden.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Alimentatieplicht

Mevrouw Bloem en haar ex-partner ondertekenen op 25 februari 2010 een ouderschapsplan. In artikel 7.2 van dat plan staat: "Met ingang van 1 maart 2010 en zolang Jasmijn² minderjarig is en bij haar moeder woont, betaalt vader een bijdrage van € 450,- per maand in haar kosten *aan moeder* door overmaking op de *kinderrekening*."

Op 9 juni 2010 bepaalt de rechtbank "dat de man *aan de vrouw* [...] ten behoeve van de minderjarige Jasmijn [...] een *alimentatie* dient te betalen van € 450,- per maand." In die beschikking wordt niet over het ouderschapsplan en/of de kinderrekening gesproken.

In september 2016 vraagt de ex-partner de rechtbank om de kinderalimentatie te verlagen. Op 24 maart 2017 bepaalt de rechtbank dat "de man met ingang van 21 juli 2016 als kinderbijdrage *aan de vrouw* dient te betalen € 256,- per maand." Ook merkt de rechtbank op "op deze *alimentatie* is van rechtswege de wettelijke indexering van toepassing". Daarnaast overweegt zij dat zij er "van uit[gaat] dat de *kinderrekening* waarvan overeenkomstig artikel 7.2 van het ouderschapsplan van partijen sprake was, *zal komen te vervallen*."

¹ Gefingeerde naam.

² Gefingeerde naam.

Verzoek om overname alimentatie-inning

In april 2017 neemt mevrouw Bloem contact op met het LBIO, met het verzoek de inning van de kinderalimentatie over te nemen. Volgens haar betaalt haar ex-partner sinds januari 2017 geen alimentatie meer. Mevrouw Bloem stuurt de beschikking van de rechtbank van 24 maart 2017, waarin de beschikking van 9 juni 2010 wordt aangehaald, mee bij haar verzoek.

Het LBIO neemt vervolgens contact op met de ex-partner, die onder verwijzing naar artikel 7.2 van het ouderschapsplan stelt dat sprake is van een kinderrekening. Het LBIO laat mevrouw Bloem weten dat haar verzoek om overname van de alimentatie-inning daarom niet verder in behandeling kan worden genomen, gelet op jurisprudentie van de Hoge Raad over dit onderwerp.

De advocaat van mevrouw Bloem verzoekt op 6 juni 2017 om het betreffende arrest. Op 7 juni 2017 stuurt het LBIO haar een uitspraak van de rechtbank Haarlem. Daaruit volgt dat wanneer ouders overeenkomen een bedrag over te zullen maken op een kinderrekening, waarover beide partijen kunnen beschikken om uitgaven voor de kinderen te doen, dat geen kinderalimentatie is als bedoeld in artikel 1:408, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.³

In reactie daarop geeft de advocaat aan dat het de vraag is welke waarde aan een rechtbankuitspraak moet worden gehecht. Bovendien wijst zij erop dat in dit geval, anders dan in de uitspraak van de rechtbank Haarlem, wél degelijk een kinderalimentatie is overeengekomen. Zij wijst in dat kader op artikel 7.2 van het ouderschapsplan. Ook merkt zij op dat de kinderrekening inmiddels is opgeheven.

Het LBIO laat op 8 juni 2017 weten bij zijn standpunt te blijven. Volgens het LBIO blijkt uit het ouderschapsplan dat sprake is van een kinderrekening. Daarom kan de ex-partner niet door het LBIO aangesproken worden op de achterstand. Volgens het LBIO is niet relevant of de betreffende rekening is opgeheven.

De advocaat van mevrouw Bloem wijst in haar e-mail van 20 juni 2017 op de beschikking van de rechtbank van 9 juni 2010, waarin de kinderrekening niet werd genoemd, en op de beschikking van de rechtbank van 24 maart 2017, waarin staat dat de kinderrekening zou komen te vervallen.

Andere mogelijkheden om betaling kinderalimentatie af te dwingen?

Omdat het LBIO de inning niet overneemt, zoekt mevrouw Bloem samen met haar advocaat naar andere mogelijkheden om betaling van de kinderalimentatie af te dwingen. Volgens mevrouw Bloem wijst een medewerker van het LBIO haar er telefonisch op dat zij in hoger beroep zou kunnen gaan tegen de beschikking van 24 maart 2017, zodat zwart op wit komt te staan dat geen sprake is van een kinderrekening. Ook wijst deze medewerker haar op de mogelijkheid een deurwaarder in te schakelen.

³ C/15/217986/FA RK 14-3502.

De advocaat van mevrouw Bloem neemt contact op met een deurwaarder. Die laat volgens mevrouw Bloem weten geen zekerheid te kunnen geven over de slagingskans van het innen van de achterstallige kinderalimentatie. Omdat pogingen tot bemiddeling tussen mevrouw Bloem en haar ex-partner evenmin succesvol zijn, kiest zij er uiteindelijk in overleg met haar advocaat voor om in hoger beroep te gaan tegen de beschikking van 24 maart 2017. Op 23 juni 2017 stelt zij hoger beroep in.

Tóch behandeling overnameverzoek alimentatie-inning

Op 29 juni 2017 laat het LBIO mevrouw Bloem, na overleg met de juridische afdeling, telefonisch weten alsnog over te gaan tot behandeling van het overnameverzoek. Diezelfde dag stuurt het LBIO de ex-partner van mevrouw Bloem hierover een brief.

Op 18 juli 2017 vraagt mevrouw Bloem het LBIO de zaak aan te houden, nu het erop lijkt dat zij en haar ex-partner toch onderling tot afspraken over het betalen van de achterstallige kinderalimentatie kunnen komen. Op 19 juli 2017 lukt dit en ondertekent zij een vaststellingsovereenkomst. Mevrouw Bloem gaat daarin akkoord met betaling van een lager bedrag aan achterstallige kinderalimentatie. Het gaat om een verschil van € 374,-. Hoewel zij daarmee een deel van de achterstallige kinderalimentatie misloopt, wil zij een en ander graag zo snel mogelijk achter de rug hebben. Bovendien heeft zij door alles wat er gebeurd is weinig vertrouwen meer in het LBIO.

Op verzoek van mevrouw Bloem wordt het dossier bij het LBIO op 21 juli 2017 gesloten. Op 26 juli 2017 trekt zij het door haar ingestelde hoger beroep in.

HOE VERLOOPT DE KLACHTBEHANDELING BIJ HET LBIO?

Mevrouw Bloem dient op 29 juli 2017 een klacht in bij het LBIO, over de manier waarop op haar overnameverzoek is gereageerd. Het LBIO laat bij brief van 15 september 2017 weten met mevrouw Bloem van mening te zijn dat het haar verzoek om overname van de alimentatie-inning direct in behandeling had kunnen nemen en het dit ten onrechte heeft nagelaten. Het LBIO biedt hiervoor excuses aan.

Mevrouw Bloem klaagt bij het LBIO dat zij kosten heeft moeten maken doordat het LBIO haar overnameverzoek niet direct in behandeling heeft genomen. Zij wijst op de door haar gemaakte advocaatkosten, de griffiekosten voor het hoger beroep, en de misgelopen kinderalimentatie doordat zij in de vaststellingsovereenkomst met haar ex-partner akkoord is gegaan met een lager bedrag aan achterstallige kinderalimentatie.

Het LBIO ziet geen aanleiding om over te gaan tot vergoeding van de door mevrouw Bloem gestelde kosten. Volgens het LBIO heeft het niet in behandeling nemen van het overnameverzoek niet rechtstreeks tot de kosten voor het hoger beroep geleid. Mevrouw Bloem had er volgens het LBIO ook voor kunnen kiezen een deurwaarder in te schakelen. Dat zij uiteindelijk samen met haar ex-partner afspraken heeft gemaakt over

de betaling van de achterstallige kinderalimentatie, en daarbij akkoord is gegaan met een lager bedrag, is niet aan het LBIO te wijten.

Omdat mevrouw Bloem zich niet kan vinden in het oordeel van het LBIO, dient zij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw Bloem start de Nationale ombudsman een onderzoek en stelt vragen aan het LBIO. Daaruit komt het volgende naar voren.

Wat is het standpunt van het LBIO?

Het LBIO meent dat het enkele steken heeft laten vallen met betrekking tot het in eerste instantie afwijzen van het overnameverzoek. Het LBIO had meer hoor en wederhoor moeten toepassen. Het LBIO merkt daarbij wel op dat de advocaat van mevrouw Bloem de beschikking van 9 juni 2010 pas heeft toegestuurd na diverse correspondentie over en weer. Indien de advocaat deze beschikking direct met het schrijven van 7 juni 2017 had meegezonden, had het LBIO het standpunt over de kinderrekening eerder gewijzigd.

Dat het LBIO het overnameverzoek aanvankelijk niet in behandeling wilde nemen, is volgens het LBIO geen reden om in hoger beroep te gaan tegen de beschikking van 24 maart 2017. Mevrouw Bloem had een deurwaarder kunnen inschakelen na de mededeling van het LBIO dat het de zaak niet zou behandelen. Dit heeft het LBIO ook als optie gegeven toen het haar telefonisch sprak. De kosten voor het inschakelen van een deurwaarder zijn lager dan de kosten voor het instellen van een hoger beroep. Volgens het LBIO was dit dan ook een (meer) voor de hand liggende keuze geweest.

Dat mevrouw Bloem in hoger beroep zou zijn gegaan omdat het LBIO de inning niet wilde overnemen, blijkt volgens het LBIO ook niet uit de vaststellingsovereenkomst tussen haar en haar ex-partner. Daarin staat namelijk dat de reden voor het hoger beroep was dat partijen in geschil waren geraakt over verrekening van een teveel betaald bedrag, de kinderbijslag die niet op de kinderrekening was voldaan en de verschillende betalingen die de man vanaf de kinderrekening had verricht.

Volgens het LBIO is het aannemelijk dat mevrouw Bloem haar advocaat niet (primair) heeft ingeschakeld vanwege de discussie met het LBIO, nu de advocaat al betrokken was bij de rechtszaak over de alimentatiehoogte. In de vaststellingsovereenkomst staat dat de kosten voor het instellen van het hoger beroep voor rekening van mevrouw Bloem komen, hetgeen volgens het LBIO nog steeds het geval zou moeten zijn.

Desgevraagd laat het LBIO weten dat het klopt dat het van de ex-partner alleen het ouderschapsplan ontving. Het LBIO heeft daarin geen aanleiding gezien de beschikking van 9 juni 2010 op te vragen, omdat het niet van het bestaan van deze beschikking afwist. In het ouderschapsplan stond niet opgenomen dat partijen van plan waren

hetgeen ze waren overeengekomen in een beschikking vast te laten leggen. Als het LBIO had geweten dat die beschikking er was, dan had het deze uiteraard opgevraagd.

Het LBIO handhaaft het standpunt geen aanleiding te zien kosten van een hoger beroep, advocaat, misgelopen alimentatie of andere kosten te vergoeden.

Wat is het standpunt van mevrouw Bloem?

Mevrouw Bloem laat in reactie op het standpunt van het LBIO weten:

"Ik ben dan ook van mening dat dit allemaal voorkomen had kunnen worden als het LBIO geen voet bij stuk had gehouden over een kinderrekening. [...] Hadden zij vanaf het begin de zaak goed onderzocht en in behandeling genomen, dan was dit alles niet nodig geweest."

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het LBIO nam het overnameverzoek van mevrouw Bloem in eerste instantie niet in behandeling omdat er volgens het LBIO geen sprake zou zijn van kinderalimentatie, maar van een kinderrekening. Nadat de advocaat van mevrouw Bloem het LBIO een kopie van de rechtbankbeschikking van 9 juni 2010 stuurde, herzag het LBIO dat standpunt en liet het weten het overnameverzoek alsnog in behandeling te nemen.

Mevrouw Bloem diende een klacht in bij het LBIO en wees erop dat zij kosten had moeten maken doordat het LBIO haar overnameverzoek niet direct in behandeling nam. Het ging om advocaatkosten, griffiekosten voor hoger beroep en misgelopen kinderalimentatie doordat zij in de vaststellingsovereenkomst met haar ex-partner akkoord is gegaan met een lager bedrag aan achterstallige kinderalimentatie.

Het LBIO stelde zich in de klachtbehandeling op het standpunt dat het overnameverzoek van mevrouw Bloem direct in behandeling had kunnen worden genomen en dit ten onrechte is nagelaten. Het LBIO bood hiervoor excuses aan, maar zag hierin geen aanleiding voor een verdere tegemoetkoming.

Toen de Nationale ombudsman onderzoek opende naar de vraag of het LBIO tegemoet moest komen, leek het LBIO niet langer te vinden dat het overnameverzoek direct in behandeling had kunnen worden genomen. Nu stelde het LBIO zich op het standpunt dat de advocaat van verzoeker eerder op de beschikking van 9 juni 2010 had moeten wijzen. Dan was volgens het LBIO eerder duidelijk geworden dat sprake was van kinderalimentatie en dus een rol voor het LBIO was weggelegd.

De Nationale ombudsman stelt op basis van zijn onderzoek vast dat de beschikking van 9 juni 2010 werd genoemd in de beschikking van 24 maart 2017, die mevrouw Bloem bij haar overnameverzoek aan het LBIO stuurde. Het LBIO had dus vanaf het begin van de behandeling van deze zaak van het bestaan van die beschikking kunnen en moeten

weten. Dat de advocaat van mevrouw Bloem eerder op die beschikking had kunnen wijzen, maakt daarin geen verschil.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat een overheidsinstantie die een fout gemaakt heeft, bereid is gevolgen te verbinden aan verkeerd gelopen zaken.⁴ Dat kan soms in de vorm van een schadevergoeding, en soms op een andere manier. Bijvoorbeeld door werkprocessen te verbeteren en daarmee herhaling van de fout te voorkomen. Leidend is daarbij wat voor de persoon in kwestie een passende oplossing zou zijn. In dit geval geeft mevrouw Bloem zelf aan dat herstel in haar ogen zou moeten bestaan uit een schadevergoeding. De Nationale ombudsman vindt dat indien vaststaat dat de overheid fouten heeft gemaakt, zij bij verzoeken om schadevergoeding een coulante opstelling moet hanteren.⁵ De Nationale ombudsman toetst het handelen van het LBIO daarom aan het behoorlijkheidsvereiste van coulante opstelling.

Mevrouw Bloem is in haar contacten met het LBIO bijgestaan door een advocaat. De Nationale ombudsman heeft zich eerder op het standpunt gesteld dat een klachtprocedure een laagdrempelige procedure is, waarvoor het inroepen van deskundige, juridische, bijstand in principe niet nodig is.⁶ In dit geval was echter sprake van een juridische discussie, over de uitleg van een rechterlijke uitspraak. De Nationale ombudsman vindt het dan ook redelijk dat mevrouw Bloem zich daarin heeft laten bijstaan door een jurist. Gelet daarop concludeert de Nationale ombudsman dat het LBIO in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van coulante opstelling heeft gehandeld, door de kosten voor de advocaat in de klachtprocedure niet voor zijn rekening te nemen.

Door de fout van het LBIO kon mevrouw Bloem de achterstallige kinderalimentatie niet door het LBIO laten innen. Zij moest dus op zoek naar een andere oplossing. Het LBIO heeft dit ook onderkend, door haar te verwijzen naar een deurwaarder. Mevrouw Bloem heeft er uiteindelijk voor gekozen geen deurwaarder in te schakelen, maar hoger beroep in te stellen. Volgens het LBIO speelden daarbij ook andere motieven een rol. Of dat zo was, valt niet vast te stellen. Duidelijk is wel dat mevrouw Bloem door de gemaakte fout op zoek moest naar een andere oplossing en dat het LBIO zelf te kennen geeft dat het logisch(er) was als mevrouw Bloem een deurwaarder had ingeschakeld. De Nationale ombudsman vindt dat het LBIO gelet hierop uit coulance op zijn minst de kosten moet vergoeden die mevrouw Bloem bij inschakeling van een deurwaarder had gemaakt.

De Nationale ombudsman vindt dat het LBIO terecht geen aanleiding heeft gezien de door mevrouw Bloem gestelde misgelopen alimentatie te vergoeden. Nadat het LBIO het overnameverzoek in behandeling had genomen, zijn mevrouw Bloem en haar ex-partner in mediation tot afspraken gekomen over het nabetalen van de achterstallige alimentatie. Mevrouw Bloem heeft daarbij afspraken gemaakt die volgens haar financieel minder

⁴ Zie de Excuuskaart, In vijf stappen naar een goed excuus, www.nationaleombudsman.nl.

⁵ Zie de Schadevergoedingswijzer, www.nationaleombudsman.nl.

⁶ Zie onder andere rapport 2012/122, via www.nationaleombudsman.nl.

gunstig waren dan wanneer zij de achterstallige alimentatie door het LBIO had laten innen. Het gaat om een verschil van € 374,-.

Op het moment dat mevrouw Bloem met haar ex-partner tot afspraken kwam, had het LBIO haar al laten weten het overnameverzoek in behandeling te nemen. Mevrouw Bloem koos ervoor de uitkomst daarvan niet af te wachten. Mevrouw Bloem heeft zelf een afweging gemaakt van de voor- en nadelen daarvan. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat het verminderde vertrouwen in het LBIO daarbij een rol heeft gespeeld. Dat betekent echter nog niet dat het mislopen van kinderalimentatie een gevolg is van de fout van het LBIO. Het is de keuze van mevrouw Bloem die ervoor heeft gezorgd dat het LBIO de achterstallige kinderalimentatie niet kon innen.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO is gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van coulante opstelling.

AANBEVELINGEN

De Nationale ombudsman beveelt het LBIO aan om zijn standpunt over een financiële tegemoetkoming te herzien, rekening houdend met het oordeel van de Nationale ombudsman dat:

- het LBIO de advocaatkosten voor de contacten met het LBIO uit coulance had moeten vergoeden;
- het LBIO uit coulance op zijn minst de kosten moet vergoeden die mevrouw Bloem bij inschakeling van een deurwaarder had gemaakt.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen