



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar het toepassen van coulance door het CJIB

Oordeel

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

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) hem niet financieel tegemoet wil komen, ondanks het feit dat het CJIB zijn klacht over het stopzetten van het innen van een schadevergoedingsmaatregel grotendeels gegrond heeft verklaard en excuses heeft aangeboden.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker heeft als slachtoffer van oplichting in 2007 aangifte gedaan tegen een makelaar/financieel adviseur. Na een vertraging rondom de start van de vervolging bij het Openbaar Ministerie (OM) resulteerde deze aangifte in 2013 uiteindelijk in een veroordeling van de adviseur tot een half jaar onvoorwaardelijke gevangenisstraf en de oplegging van een schadevergoedingsmaatregel van totaal € 212.470,29. De zaak werd op 14 februari 2014 voor de executie van de schadevergoedingsmaatregel overgedragen aan het CJIB.

Verzoeker wist niet hoe de executieprocedure werkte. Het CJIB informeerde hem daar niet rechtstreeks over, maar stuurde alle correspondentie aan zijn voormalige gemachtigde Y. Aan verzoeker werden geen afschriften gestuurd.

Omdat betaling uitbleef en verzoeker niets van de kant van het CJIB vernam, ook niet toen hij daar uitdrukkelijk navraag naar deed, heeft hij eind 2014 een beroep gedaan op gemachtigde X. Deze gemachtigde is daarop zelfstandig het schadevergoedingsbedrag gaan innen bij de veroordeelde. Toen het CJIB daarvan op de hoogte raakte, heeft het CJIB herhaaldelijk aan X laten weten dat hij – gelet op de Aanwijzing Executie – zijn civiele vordering niet gelijktijdig met de incasso door het CJIB kon gaan innen. Omdat X zijn civiele vordering niet stopte en aan het CJIB verzocht het dossier aan te houden zolang de veroordeelde voldeed aan het betalen van de afgesproken termijnbedragen, heeft het CJIB uiteindelijk bij brief van 3 oktober 2016 aan de gemachtigde X laten weten het dossier te sluiten en de schadevergoedingsmaatregel niet meer bij de veroordeelde te innen.

Toen verzoeker kort daarna van de inhoud van deze brief op de hoogte raakte en hem eenmaal duidelijk werd wat er precies aan de hand was, heeft hij zijn contacten met X direct beëindigd. Hij heeft daarop van X een rekening ontvangen voor de verrichte werkzaamheden. Deze rekening van X was hoger dan de bedragen die X in die periode bij de veroordeelde had geïnd. Verzoeker heeft het CJIB verzocht de inning alsnog te hervatten. Het CJIB heeft aangegeven daartoe niet over te gaan.

Klachtbehandeling door het CJIB

Omdat verzoeker het er niet mee eens was dat het CJIB de inning niet wilde hervatten, heeft hij een klacht ingediend. Het CJIB heeft bij brief van 18 augustus 2017 uitvoerig op de klacht van verzoeker gereageerd.

Het CJIB erkent dat het in de informatieverstrekking aan verzoeker tekort is geschoten. Bij het overdragen van de executie van de schadevergoedingsmaatregel aan het CJIB door het OM werd aangenomen dat verzoeker dezelfde gemachtigde had als in de procedure tot dat moment, de heer Y. Het CJIB heeft enkele informatieve brieven aan die gemachtigde Y gezonden en verzoeker heeft deze daardoor niet ontvangen. Ook erkent het CJIB dat de formulering in de brief waarin staat dat het niet is toegestaan dat twee partijen met de incasso van een schadevergoedingsmaatregel bezig zijn, duidelijker had gekund. De brief aan verzoekers gemachtigde X over het stopzetten van de

inning van de schadevergoedingsmaatregel had volgens het CJIB ook in afschrift naar verzoeker moeten worden gezonden. Verzoekers klachten worden door het CJIB in zoverre gegrond geacht. Het CJIB betreurt de gang van zaken en erkent dat aan verzoeker door de lange looptijd van de zaak geen recht is gedaan als slachtoffer. Het stopzetten van de inning en incasso van de schadevergoedingsmaatregel was volgens het CJIB definitief en kan niet meer worden hervat, aangezien verzoeker via zijn gemachtigde X betaalafspraken met de veroordeelde had gemaakt en deze ook daadwerkelijk betalingen had verricht. Omdat verzoeker volgens het CJIB niet financieel is benadeeld door het handelen van het CJIB, ziet het CJIB geen aanleiding om aan hem een schadevergoeding toe te kennen.

Waarover klaagt verzoeker bij de Nationale ombudsman?

Verzoeker heeft zich tot de Nationale ombudsman gewend. Hij meent dat het CJIB niet kan volstaan met het gegrond verklaren van de klachten en het aanbieden van excuses. Verzoeker zou willen dat het CJIB hem financieel tegemoetkomt, nu het feit dat de schadevergoeding niet meer door het CJIB kan worden geïnd en verzoeker aangewezen is op een civiele procedure, volgens hem mede aan het CJIB te wijten is.

Verzoeker wijst er daarbij op dat hij van het CJIB – ook toen hij daar uitdrukkelijk om vroeg – geen informatie heeft ontvangen. Daardoor heeft hij een gemachtigde ingeschakeld, die hem in dit traject uitsluitend extra schade heeft berokkend. Doordat het CJIB vervolgens nog steeds niet rechtstreeks met hem communiceerde, raakte hij te laat op de hoogte van de Aanwijzing Executie en de consequenties van het optreden van die gemachtigde.

Het CJIB heeft uiteindelijk besloten het dossier te sluiten en de schadevergoedingsmaatregel niet meer bij de veroordeelde te innen.

Verzoeker is door de gang van zaken zijn vertrouwen in de overheid verloren. Hij was slachtoffer van een strafbaar feit. Nu hij de aan hem toegewezen schadevergoeding niet heeft ontvangen en hij – mede door toedoen van de overheid – extra kosten heeft gemaakt, voelt hij zich dubbel gestraft.

Wat is de visie van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman informeert het CJIB over zijn visie op deze zaak en vraagt om een reactie daarop.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat een overheidsinstantie die een fout heeft gemaakt, bereid is gevolgen te verbinden aan verkeerd gelopen zaken. Dat kan soms in de vorm van een schadevergoeding, en soms op een andere manier. Leidend is daarbij wat voor de persoon in kwestie een passende oplossing zou zijn. In dit geval heeft verzoeker om schadevergoeding verzocht. De Nationale ombudsman vindt dat, indien vaststaat dat de overheid fouten heeft gemaakt, zij bij verzoeken om schadevergoeding een coulante opstelling moet hanteren.¹

¹ Zie de Excuuskaart: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/excuuskaart>.

Hoe reageert het CJIB?

Het CJIB erkent, net als in de klachtafhandeling, dat er fouten zijn gemaakt. Volgens het CJIB bestaat er echter geen juridische grond om een schadevergoeding toe te kennen.

Naar aanleiding van de visie van de Nationale ombudsman heeft het CJIB gekeken of er aanleiding bestaat om coulance toe te passen. Het CJIB stelt nu vast dat er verschillende omstandigheden zijn op grond waarvan het CJIB alsnog tegemoet wil komen aan verzoeker. Allereerst staat ook voor het CJIB vast dat het CJIB tekort is geschoten in de informatieverstrekking richting verzoeker. Verder zijn er omstandigheden die zijn situatie schrijnend maken, zoals het tijdsverloop vanaf het moment van de eerste aangifte, de onduidelijkheden rondom de eerste gemachtigde, zijn hoge leeftijd en de ernst en omvang van het strafbare feit. Om deze redenen zal het CJIB verzoeker een bedrag van € 5.000 vergoeden.

Dit bedrag is tot stand gekomen naar analogie van de in 2016 verruimde Voorschotregeling. De Voorschotregeling zorgt ervoor dat slachtoffers van zeden- en geweldsmisdrijven een uitkering ter hoogte van de schadevergoedingsmaatregel ontvangen uit het Voorschotfonds, indien het volledige bedrag van de maatregel niet binnen acht maanden na de datum van het onherroepelijk worden van het vonnis (volledig) is betaald.

In 2016 is de regeling verruimd. Die verruiming houdt in dat slachtoffers van alle overige strafbare feiten een uitkering ontvangen uit het Voorschotfonds van maximaal € 5.000. Het strafbare feit van oplichting waarvoor de schadevergoedingsmaatregel is opgelegd, valt onder de uitgebreide regeling. Indien de zaak na 1 januari 2016 bij het CJIB zou zijn aangeleverd zou verzoeker voor een uitkering van € 5.000 in aanmerking zijn gekomen. Uit coulance handelt het CJIB nu alsnog alsof verzoeker onder deze regeling viel.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Een combinatie van verschillende factoren maakt de situatie waarin verzoeker (inmiddels 86 jaar) verkeert bijzonder schrijnend. Hij is slachtoffer van oplichting en heeft door die oplichting een forse financiële schade geleden. Na het doen van aangifte duurde het zes jaar voordat verzoeker het recht aan zijn kant dacht te vinden: de dader werd veroordeeld tot een onvoorwaardelijke gevangenisstraf van een half jaar en aan hem werd ook een schadevergoedingsmaatregel opgelegd van in totaal € 212.470,29. Zoals hierboven beschreven, zijn er vervolgens door het CJIB fouten gemaakt in het aanschrijven van een verkeerde gemachtigde en in de informatieverstrekking richting verzoeker. Verzoeker was mede daardoor niet goed op de hoogte van de regels van executie en dacht er goed aan te doen om de heer X als gemachtigde in te schakelen. Dit liep voor hem uit op een grote teleurstelling: dat wat X voor hem inde was verzoeker kwijt aan het honorarium van X, de weg van executie van de schadevergoedingsmaatregel door het CJIB was afgesneden en als verzoeker zijn schade via een civiele procedure bij de veroordeelde wil innen, raakt hij verwickeld in een moeizame procedure en is hij nog meer kosten kwijt.

De Nationale ombudsman vindt dat het CJIB door uitsluitend excuses aan te bieden, het vereiste van een coulante opstelling heeft geschonden. Het door verzoeker ingediende verzoek om schadevergoeding is op juridische gronden afgewezen, waardoor het CJIB niet is toegekomen aan de vraag wat een coulante opstelling in dit geval zou moeten betekenen. De Nationale ombudsman wijst er daarbij op dat in deze zaak door het CJIB meerdere fouten zijn gemaakt, en de situatie van verzoeker bijzonder schrijnend is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het CJIB te Leeuwarden is gegrond, wegens schending van het vereiste van een coulante opstelling.

Instemming

De Nationale ombudsman neemt met instemming kennis van het feit dat het CJIB alsnog heeft bekeken wat een coulante opstelling in dit concrete geval zou moeten betekenen en daarin aanleiding heeft gezien alsnog tot een financiële vergoeding van € 5.000 over te gaan.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen