



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Deurwaarder stuurt schuldenaar met een kluitje in het riet.**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Boeder Incasso Gerechtsdeurwaarders te Haarlem gegrond.

## Wat is de klacht?

Mevrouw Baerle<sup>1</sup> klaagt erover dat Boeder Incasso Gerechtsdeurwaarders (hierna: Boeder Incasso) met de behandeling van haar klacht geen duidelijkheid heeft gegeven over de kosten (gerechtskosten en rente) die na de overname van haar dossier van collega gerechtsdeurwaarder Maes<sup>2</sup> in rekening zijn gebracht.

## Wat ging er aan de klacht vooraf?

Mevrouw Baerle heeft een schuld aan een kinderdagverblijf. Het kinderdagverblijf draagt de inning van de schuld over aan gerechtsdeurwaarder Maes. Gerechtsdeurwaarder Maes vraagt de rechter namens het kinderdagverblijf om mevrouw Baerle tot betaling van de schuld van € 1.878,08 en de gemaakte kosten te veroordelen. Dat doet de rechter in zijn vonnis van 17 september 2010 en hij wijst een bedrag van € 2.272,13 toe. Ondanks dat gerechtsdeurwaarder Maes een bedrag van € 1.450,- int, sluit hij het dossier op 3 augustus 2018, omdat er geen of onvoldoende verhaalsmogelijkheden (meer) zijn. Op verzoek van het kinderdagverblijf neemt Boeder Incasso het dossier over en voert het dossier op 14 augustus 2018 in in het computersysteem van zijn kantoor.

Na de aanmelding bij een schuldhulpverleningstraject stelt mevrouw Baerle op 18 maart 2021 aan Boeder Incasso vragen over de opbouw van de vordering in het online dossier.<sup>3</sup> Boeder Incasso stuurt haar een opgave van de vordering uit het online dossier en verwijst haar voor de specificatie van de kosten naar het online dossier. Verder deelt Boeder Incasso mee dat gerechtsdeurwaarder Maes waarschijnlijk nog andere facturen in behandeling had en dat mevrouw Baerle daarvoor contact met hem op kan nemen. Het vonnis van 17 september 2010 kon mevrouw Baerle toen niet inzien omdat zij een foutmelding in beeld kreeg.

Screenshot uit online dossier gerechtsdeurwaarder Maes		Screenshot uit online dossier huidige gerechtsdeurwaarder	
- hoofdsom krachtens titel	€ 2.278,13	Oorspronkelijke Hoofdsom:	0,00
- rente berekend tot 20/12/2017	€ 214,25	Toegewezen hoofdsom	1878,08
- rente berekend vanaf 20/12/2017 tot aan de algehele voldoening	p.m.	Kosten:	1031,58
- proceskosten	€ 452,93	Rente:	1654,57 +
- kosten betekening en bevel	€ 84,63	Totaal te voldoen:	4564,23
- kosten van derdenbeslag	€ 138,47	Betaald bij ons:	0,00
- kosten van overbetekening	€ 78,59	Betaald bij opdrachtgvr:	1450,00 +
- executiekosten	€ 60,06	Totaal voldaan:	1450,00 -
subtotaal	€ 3.307,06	Openstaand Saldo:	3114,23
- waarop in mindering strekt of is verrekend	€ 1.450,00		
totaal	€ 1.857,06		

De oorspronkelijke hoofdsom was € 1.878,08. Boeder Incasso heeft in het onlinedossier het bedrag hier op € 0,00 staan. Bij de door de rechter toegewezen hoofdsom staat in het onlinedossier van Boeder Incasso de oorspronkelijke hoofdsom vermeld.

<sup>1</sup> Dit is een fictieve naam.

<sup>2</sup> Dit is een fictieve naam.

<sup>3</sup> Een digitale mogelijkheid die de gerechtsdeurwaarder biedt, waarbij de schuldenaar informatie over zijn schuldenpositie kan inzien.

## **Wat was de oorspronkelijke klacht?**

Op 19 maart 2021 dient mevrouw Baerle via de e-mail een klacht in bij Boeder Incasso en schrijft dat haar vragen juist voortkomen uit het online dossier. Mevrouw Baerle vergelijkt daarbij de informatie uit het online dossier van Boeder Incasso met de informatie van gerechtsdeurwaarder Maes. Een enkele verwijzing door Boeder Incasso naar het online dossier gaf volgens haar dan ook niet de gevraagde duidelijkheid. Een gerechtsdeurwaarder hoort die volgens mevrouw Baerle wel te geven. Ook weerspreekt mevrouw Baerle de mogelijkheid van het bestaan van andere facturen die gerechtsdeurwaarderskantoor Maes in behandeling had in het overgenomen dossier. Verder kloppen volgens mevrouw Baerle de in het online dossier genoemde kosten en rente niet. Omdat in het onlinedossier bij verstekvonnis de datum 14 augustus 2018 staat, meent mevrouw Baerle dat Boeder Incasso kosten voor een tweede zitting bij de rechtbank bij haar in rekening brengt, terwijl de zaak niet nog een keer voor de rechter was geweest.

## **Welke reactie komt er op de klacht?**

Op 25 maart 2021 reageert Boeder Incasso op de klacht van mevrouw Baerle. De opgenomen kosten in het online-dossier waren de proces- en executiekosten die gerechtsdeurwaarder Maes namens het kinderdagverblijf had gemaakt. Er zijn géén nieuwe proces- en executiekosten gemaakt. Vervolgens deelt Boeder Incasso mevrouw Baerle mee dat haar vraag is beantwoord en dat de klachtbehandeling is gesloten. Boeder Incasso gaat niet in op het punt dat mevrouw Baerle over de rente aanhaalt.

## **Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

De sluiting van het klachtdossier en het uitblijven van een voor haar voldoende verduidelijking waren voor mevrouw Baerle de aanleiding om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. In haar klacht stelt mevrouw Baerle op grond van een print screen uit het online dossier van gerechtsdeurwaarder Maes dat de vordering op 20 december 2017 € 1.857,06 was. Dit was inclusief de in rekening gebrachte rente van € 214,25. Na overname van het dossier door Boeder Incasso in augustus 2018 wordt de totale vordering € 3.114,23 en de berekende rente was na datum van het vonnis van 17 september 2010 verhoogd naar € 1.654,57. Over de proceskosten stelt mevrouw Baerle dat deze afwijken van het dossier van de vorige gerechtsdeurwaarder. Zij geeft hierover aan dat deze kosten in rekening zijn gebracht voor een voor haar onbekend verstekvonnis dat aan het dossier is toegevoegd. Het gaat om een bedrag van € 1.031,58. Daarbij geeft mevrouw Baerle aan dat zij het vonnis van 17 september 2010 niet online kon inzien, omdat de website van de gerechtsdeurwaarder een foutmelding gaf.

## **Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?**

Het onderzoek is gericht op de manier waarop de informatieverstrekking in de interne klachtenprocedure aan mevrouw Baerle is verlopen. Daarbij is aan Boeder Incasso gevraagd hoe het mevrouw Baerle duidelijk had kunnen zijn dat specificatie met betrekking tot de kosten en de rente klopte.

## Hoe reageerde Boeder Incasso?

De Nationale ombudsman voerde op 18 mei 2021 telefonisch overleg met Boeder Incasso. Tijdens dat gesprek werd duidelijk dat het voor haar onbekende verstekvonnis waar mevrouw Baerle naar verwijst, het vonnis van 17 september 2010 is. In de schriftelijke reactie aan de Nationale ombudsman geeft Boeder Incasso aan dat per ongeluk een verkeerde vonnisdatum in het systeem was ingevoerd. Dit is nu gecorrigeerd. Boeder Incasso kan zich voorstellen dat deze verkeerde vonnisdatum onduidelijk gaf. Volgens Boeder Incasso had het mevrouw Baerle duidelijk kunnen zijn dat er na de overname geen extra gerechtskosten in rekening zijn gebracht, omdat op 25 maart 2021 aan haar is meegedeeld dat het bedrag van € 1.031,58 overeenkwam met de kosten die gerechtsdeurwaarder Maes eerder in rekening had gebracht. Mevrouw Baerle had, als het haar niet duidelijk was geworden, via het online dossier een specificatie van de vordering kunnen opvragen. Boeder Incasso was in de veronderstelling dat mevrouw Baerle dit wist. Op 8 april 2021 is op verzoek van mevrouw Baerle alsnog een specificatie van de vordering nagestuurd.<sup>4</sup>

Specificatie 8 april 2022		
hoofdsom	€	2272,13
proceskosten	€	452,93
nakosten	€	208,00
betekening	€	84,63
executiekosten	€	286,02
rente	€	1654,57
te voldoen	€	4958,28
af: betalingen		
bij opdrachtgever	€	1450,00
Saldo na vonnis	€	3508,28

Het openstaande bedrag is nu € 3.508,28. Uit de specificatie blijkt dat de vordering is verhoogd met een bedrag van € 208,- voor de nakosten.<sup>5</sup> Deze kosten waren niet eerder in rekening gebracht. Boeder Incasso geeft aan op dit punt af te wijken van gerechtsdeurwaarder Maes, die deze kosten niet had doorberekend, terwijl mevrouw Baerle deze wel verschuldigd was. Met zijn reactie aan de Nationale ombudsman verlaagt Boeder Incasso dit bedrag naar € 75,- en geeft aan dat per ongeluk een te hoog bedrag in rekening is gebracht.

In reactie op de vraag hoe het voor mevrouw Baerle duidelijk had kunnen zijn dat was afgeweken van de door gerechtsdeurwaarder Maes in rekening gebrachte rente, verwijst Boeder Incasso naar het vonnis van de rechter. Daarin staat dat mevrouw Baerle 1% aan rente per maand over de hoofdsom moest betalen. Gerechtsdeurwaarder Maes had dit percentage ook genoteerd volgens de gerechtsdeurwaarder, maar het lijkt erop dat gerechtsdeurwaarder Maes 'abusievelijk' niet met dit percentage rekende. Het onderzoek van de Nationale ombudsman was voor Boeder Incasso aanleiding nadere informatie over de betalingen van mevrouw Baerle bij gerechtsdeurwaarder Maes op te vragen en om vervolgens de rente opnieuw na te rekenen. De rente was € 1.654,57 en werd na herberekening door Boeder Incasso vastgesteld op € 1.035,75.

De klacht was als 'kennelijk ongegrond' afgedaan, omdat er geen dubbele kosten in het dossier waren opgevoerd. Dat waren de feiten zoals die volgens Boeder Incasso aan mevrouw Baerle zijn meegedeeld. Met mevrouw Baerle was één keer vooraf aan de klachtbehandeling telefonisch overleg gevoerd en een keer na de klachtbehandeling. In die contacten is niet gesproken over het rentepercentage uit het vonnis en de verkeerde invoerdatum van het vonnis in het systeem.

<sup>4</sup> Het bedrag van € 2.272,13 is de hoofdsom op grond van het vonnis. Uit de screenshots blijkt dat Boeder Incasso dit niet juist in het online dossier heeft verwerkt. In het online dossier van gerechtsdeurwaarder Maes is de hoofdsom op grond van het vonnis met een verschil van € 6,- in het dossier overgenomen.

<sup>5</sup> Ook wel nasalaris genoemd, is een salaris dat aan een advocaat of deurwaarder moet worden betaald voor het bestuderen van het vonnis en voor overleg met de schuldeiser over de uitvoering van het vonnis nog voor betekening daarvan.

Over de aan mevrouw Baerle verstrekte informatie over de kostenspecificatie van gerechtsdeurwaarder Maes, stelt Boeder incasso 'debiteuren naar beste weten en kunnen te informeren'. Als een debiteur niet tevreden is met de verstrekte informatie wil dat volgens Boeder Incasso niet zeggen dat niet aan de informatieplicht is voldaan of onvoldoende aandacht is besteed aan de afwikkeling van de klacht. Boeder Incasso geeft hierbij aan dat een debiteur juridisch advies bij een externe/professionele rechtshulpverlener kan vragen.

### **Hoe reageerde mevrouw Baerle?**

Mevrouw Baerle bleef bij haar standpunt dat Boeder Incasso onvoldoende uitleg gaf over de opbouw van de kosten en de rente na overname van gerechtsdeurwaarder Maes. Het versturen van dezelfde specificatie zonder een duidelijke uitleg en/of het enkele verwijzen naar het online dossier, is volgens mevrouw Baerle onvoldoende. Zij voegt daaraan toe dat de deurwaarder haar actief had moeten informeren dat gerechtsdeurwaarder Maes ruim 10 jaar lang kennelijk een verkeerde renteberekening maakte die Boeder Incasso vervolgens corrigeerde. Daarnaast trekt mevrouw Baerle in twijfel of dit met terugwerkende kracht kan en of niet met de lagere door gerechtsdeurwaarder Maes toegepaste rente per jaar moet worden gerekend.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

In deze zaak gaat het erom of Boeder Incasso op een toereikende manier informatie aan mevrouw Baerle heeft verstrekt over de hoogte van de vordering, die na overname van het dossier van gerechtsdeurwaarder Maes aanzienlijk hoger was geworden.

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van Boeder Incasso aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dat houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger daarom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Het gaat hier om door mevrouw Baerle gevraagde informatie over het bedrag van haar schuld. Zij meende dat sprake was van een onterechte verhoging van haar schuld door de deurwaarder. Het gaat om een te hoog bedrag aan in rekening gebrachte rente en extra proceskosten. Het ongenoegen van mevrouw Baerle kwam voort uit onduidelijkheid in het online dossier van de gerechtsdeurwaarder en het uitblijven van een inhoudelijke reactie op haar verzoek om nadere informatie ook nadat zij daarover een klacht had ingediend.

### *Rente*

De Nationale ombudsman is van oordeel dat Boeder Incasso tekort is geschoten in het verstrekken van informatie door in de interne klachtenprocedure niet in te gaan op het onderdeel van de klacht dat over de rente gaat. Verwacht had mogen worden dat daarop was ingegaan. Dit te meer nu Boeder Incasso zelf – naar aanleiding van de vraag van de Nationale ombudsman hierover – voor een volledig zicht navraag moest doen bij de vorige gerechtsdeurwaarder die het dossier eerder in zijn beheer had. En dat dat ertoe leidde dat de rente opnieuw werd berekend waarbij bleek dat de rente op een te hoog bedrag was vastgesteld. De op € 1.654,57 berekende rente werd verlaagd tot een bedrag van € 1.035,75. Van Boeder Incasso had bij een zorgvuldige behandeling van de klacht van mevrouw Baerle mogen worden verwacht dat hij daarbij zelf had geconstateerd dat er een onjuistheid zat in de renteberekening, dit had hersteld en mevrouw Baerle bij de klachtafhandeling overeenkomstig had geïnformeerd. Daarbij had Boeder Incasso mevrouw Baerle ook kunnen informeren over het verschil in de renteberekening ten opzichte van de vorige gerechtsdeurwaarder. Voor de volledigheid wordt nog opgemerkt dat de herberekening op basis van 1% overeenstemt met de uitspraak van de rechter en dus gehanteerd mag worden.

### *Kosten*

Ook voor de kosten constateert de ombudsman dat mevrouw Baerle uit het online dossier niet zonder meer kon afleiden dat er geen sprake was van een nieuw vonnis waarvoor kosten in rekening waren gebracht. Pas tijdens het onderzoek van de ombudsman kwam naar voren dat Boeder Incasso een verkeerde datum in het systeem had opgenomen voor het vonnis van 17 september 2010. De ombudsman vindt dat van Boeder Incasso verwacht had mogen worden dat bij het onderzoek naar de klacht van mevrouw Baerle deze fout naar voren was gekomen, dit was hersteld en mevrouw Baerle bij de klachtafhandeling daarover zou zijn geïnformeerd. Daarbij had ook mogen worden verwacht dat een verduidelijking over de opbouw van de totale kosten was gegeven. Dit te meer nu ook pas tijdens het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat er nakosten in rekening waren gebracht waarover verzoekster eerder niet was geïnformeerd en die nota bene op een te hoog bedrag waren berekend (€ 208,- in plaats van € 75,-). En, rekening houdend met de toevoeging van de nakosten, blijft er een verschil in saldo ten nadele van mevrouw Baerle tussen het openstaande saldo uit het onlinedossier € 3114,23 en het openstaande saldo uit de specificatie van 8 april 2021 € 3508,28. Dat komt doordat Boeder Incasso in het online dossier bij de toegewezen hoofdsom niet de door de rechter toegewezen hoofdsom, de zogenoemde hoofdsom krachtens titel, heeft opgenomen. In plaats daarvan neemt Boeder Incasso de hoofdsom, zonder buitengerechtelijke kosten, btw en rente op in het onlinedossier. Hoewel dit verschil in saldo dus kan worden verklaard en daarmee geen onjuistheid in de vordering geeft, komt dit de begrijpelijkheid van het dossier niet ten goede.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk. De ombudsman vindt dat Boeder Incasso op een te lichtzinnige manier is omgegaan met de beantwoording van vragen die mevrouw Baerle voor indiening van de klacht had en daarna met de behandeling van haar klacht. Wanneer Boeder Incasso zich goed in de vragen en klacht van mevrouw Baerle had verdiept, had hij mevrouw Baerle ook zonder tussenkomst van de Nationale ombudsman van de gevraagde informatie kunnen voorzien en de nodige correcties kunnen aanbrengeen. Niet alleen heeft Boeder Incasso daarmee de kans laten liggen om mevrouw Baerle goed te informeren, maar ook om zelf van de klacht te leren.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gerechtsdeurwaarder is wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Slotbeschouwing

De deurwaarder neemt als functionaris die ambtshandelingen uitvoert een bijzondere positie in bij de uitvoering van overheidstaken. In het belang van de handhaving van het recht is bijvoorbeeld alleen aan de deurwaarder het leggen van beslagen voor de uitvoeringen van rechterlijke vonnissen toevertrouwd. Hoewel de deurwaarder optreedt voor de schuldeiser moet hij ook oog hebben voor de belangen van de schuldenaar. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de deurwaarder zorgvuldig is in zijn handelen en dat hij weet wat hij doet, kan en mag (professionele uitvoering van de taken). Wanneer dit voor de betrokkene niet duidelijk is, dan is het aan de deurwaarder om de nodige uitleg te geven. Dit geldt zowel voor de schuldeiser als de schuldenaar die zich bij hem meldt. Niet voor niets heeft de wetgever in de wet opgenomen dat de deurwaarder zijn ambt onafhankelijk uitoefent. Het valt op dat de deurwaarder in dit dossier zich er onvoldoende van bewust is dat zijn bijzondere taak van hem vraagt om voldoende en juiste informatie aan de schuldeiser te geven. De betreffende deurwaarder heeft zijn taak te beperkt opgevat. Hij is op een te lichtzinnige manier omgegaan met de beantwoording van de vragen die door de schuldenaar zijn gesteld en heeft onvoldoende proactief zelf de juiste informatie verschaft.