



Rapport

Naast excuus ook een passende compensatie

Een onderzoek naar de afhandeling van een verzoek compensatie van geleden schade

Publicatiedatum: 20 november 2014

Rapportnummer: 2014/168

Samenvatting

Het Beschermingsbewindkantoor Nederland B.V. is benoemd tot bewindvoerder van mevrouw Llosa. De gemeente Rijswijk stort een tweetal bedragen die bedoeld zijn voor werkzaamheden van de bewindvoerder niet, zoals nadrukkelijk afgesproken, op de beheerrekening, maar op de leefgeldrekening op naam van mevrouw Llosa. Het door de bewindvoerder ingediende verzoek om compensatie van de ontstane schade, wordt door de gemeente afgewezen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman komt de gemeente terug op haar afwijzing en besluit om gelet op de bijzondere omstandigheden in dit geval toch het verzoek om compensatie tegemoet te honoreren. De klacht van de bewindvoerder is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een coulante opstelling.

Klacht

Het Beschermingsbewindkantoor Nederland B.V. te Zwijndrecht klaagt er over dat de gemeente Rijswijk afwijzend heeft beslist op het verzoek om compensatie van de geleden schade. Deze schade is een gevolg van de storting van een tweetal bedragen door de gemeente op een verkeerd rekeningnummer.

Voorgeschiedenis

De rechtbank 's-Gravenhage sprak op 22 november 2012 de onderbewindstelling uit ten aanzien van mevrouw Llosa¹. De rechtbank overwoog hierbij dat "de rechthebbende als gevolg van haar lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat is ten volle haar vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen".

Het Beschermingsbewindkantoor Nederland B.V. (hierna: BBKN) werd benoemd tot haar bewindvoerder.

Op 22 januari 2014 verklaarde de gemeente Rijswijk een door BBKN namens mevrouw Llosa ingediend bezwaar gegrond. Dit bezwaar was gericht tegen de afwijzing van de aanvraag voor bijzondere bijstand van mevrouw Llosa in de vorm van extra werkzaamheden (vijf uren) ten behoeve van het toeleidingstraject naar wettelijke schuldhulpverlening. Het is een extra vergoeding voor werkzaamheden die niet tot de gewone werkzaamheden behoren van de bewindvoerder. De toegekende bijzondere bijstand van € 387,20 zou worden uitbetaald op de beheerrekening op

naam van mevrouw Llosa. Na telefonisch contact tussen BBKN en de gemeente Rijswijk werd afgesproken dat óók de toegekende proceskostenvergoeding van € 472 op de beheerrekening zou worden gestort.

BBKN diende op 10 maart 2014 bij de gemeente Rijswijk een klacht in over de afhandeling van de bezwaarschriftenprocedure. Immers beide bedragen waren door de gemeente niet gestort op de beheerrekening, maar op de leefgeldrekening op naam van mevrouw Llosa. Na contact met de betreffende bank was BBKN gebleken dat de gelden door mevrouw Llosa waren opgenomen en uitgegeven aan andere doeleinden. BBKN verzocht de gemeente Rijswijk om compensatie van de geleden schade:

"Nu er is afgeweken van het door u bevestigde rekeningnr. en het door mij herhaaldelijk doorgegeven rekeningnr. van de beheerrekening heeft de bijstand en de proceskostenveroordeling het doel niet bereikt en is er schade ontstaan voor betrokkene ter hoogte van het totaalbedrag ad € 859,20."

De gemeente Rijswijk wees op 20 mei 2014 het verzoek om compensatie af. De bedragen waren per abuis overgemaakt naar de leefgeldrekening van mevrouw Llosa. Mevrouw Llosa had tijdens een telefoongesprek met een medewerker van de gemeente aangegeven dat zij niet in het rood stond op deze rekening op het moment dat het bedrag aan haar werd uitbetaald. Zij gaf aan het bedrag te hebben ontvangen. Het was, aldus de gemeente, mevrouw Llosa die zich had moeten vergewissen waar het geld vandaan kwam en of het wel voor haar bestemd was. Dit had zij niet gedaan. De gemeente gaf aan dat zij aan haar betalingsplicht had voldaan, hetgeen door BBKN ook niet werd betwist. Er was geen sprake door nalatigheid door de gemeente en mevrouw Llosa was niet in de financiële problemen gekomen. Wel bood de gemeente BBKN excuses aan voor de foutieve overboeking.

Op 28 mei 2014 wendde BBKN zich tot de Nationale ombudsman. BBKN schreef onder meer:

" Schade, onbetaald gebleven facturen

De gemeente Rijswijk geeft aan dat er geen schade door nalatigheid is, omdat mevrouw Llosa niet in de financiële problemen is gekomen. Dit is echter niet correct. Tijdens telefonisch onderhoud met (...; een medewerker) van de afdeling Sociale Zaken, die eveneens was betrokken in de afhandeling van de klacht, heb ik medegedeeld dat mevrouw Llosa in een problematische schuldensituatie verkeert, waarvoor er op zeer korte termijn een dwangakkoord/WSNP-verklaring bij de rechtbank zal worden ingediend. Om dit traject te laten slagen is het uiterst noodzakelijk dat er geen nieuwe schulden ontstaan, omdat dit voor de rechtbank een grond kan zijn om het traject af te wijzen. Echter zijn er wel degelijk nieuwe schulden ontstaan. Dit gaat om de door Beschermingsbewindkantoor Nederland B.V, onbetaald gebleven facturen ad. € 859,20.

Dit is overeenkomstig het bedrag wat door de gemeente Rijswijk naar het verkeerde rekeningnummer is overgemaakt.

Eigen verantwoordelijkheid mevrouw Llosa

De gemeente Rijswijk stelt dat op het moment dat mevrouw Llosa het geld op haar leefgeldrekening heeft ontvangen zij zich had moeten vergewissen waar het geld vandaan kwam

en of het wel voor haar bestemd was. Dit heeft zij niet gedaan. Mevrouw Llosa staat bij mij onder beschermingsbewind. In de afgegeven beschikking (...) is duidelijk opgenomen dat "ter zitting aannemelijk is geworden dat rechthebbende als gevolg van haar lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat is ten volle haar vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen". Het voorgaand is ook bij de gemeente Rijswijk kenbaar gemaakt. Derhalve is zij niet op de hoogte van alle financiële zaken. Dit is ook de reden dat mevrouw Llosa redelijkerwijs niet kon weten van wie het geld afkomstig was, dan wel waarvoor het geld bestemd was. De redentatie dat mevrouw Llosa hierin eigen verantwoordelijkheid heeft gaat dus ook niet op."

Reactie gemeente Rijswijk

De gemeente Rijswijk bevestigde dat het totaalbedrag van € 859,20 voortvloeit uit de werkzaamheden die BBKN ten behoeve van mevrouw Llosa heeft moeten verrichten. Zij gaf verder aan dat het feit dat iemand onder bewind is gesteld niet wil zeggen dat diegene niet meer zelfstandig kan handelen en/of functioneren. In tegenstelling tot iemand die onder curatele is gesteld, blijft de onder bewind gestelde persoon handelingsbekwaam, aldus de gemeente. De gemeente merkte verder op dat om de gemaakte fout te herstellen aan BBKN was voorgesteld om het bedrag van € 859,20 alsnog over te maken naar de beheerrekening op naam van mevrouw Llosa. Dit voorstel werd door BBKN afgewezen. De gemeente Rijswijk herhaalde haar standpunt uit de brief van 20 mei 2014 en liet weten dit niet te herzien.

Reactie BBKN

BBKN liet in een reactie weten dat de gemeente Rijswijk helaas onvoldoende inzicht heeft in de clientèle die onder het beschermingsbewind valt. Mevrouw Llosa wordt door de gemeente overschat in haar handelen en denken. Dat zij niet onder curatele staat en daardoor niet handelingsonbekwaam is, betekent niet dat zij in staat is haar vermogensrechtelijke belangen zelf behoorlijk waar te nemen, aldus BBKN.

Voorts merkte BBKN op dat het zeer onwaarschijnlijk was dat de medewerker telefonisch contact zou hebben opgenomen met mevrouw Llosa. Mevrouw Llosa ontkende namelijk dat dit gesprek er was geweest. Wel was er door de medewerker gesproken met BBKN. BBKN had in dit telefoongesprek laten weten dat mevrouw Llosa geen roodstand op de leefrekening had en dus gewoon kon beschikken over het foutief overgeboekte geld. Ten tijde van dit gesprek was het bedrag al lang opgenomen en uitgegeven voor andere doeleinden.

BBKN bevestigde dat door de medewerker was aangeboden om het bedrag nogmaals te storten, maar dat tijdens het gesprek ook ter sprake was gekomen dat het foutief gestorte bedrag dan zou worden teruggevorderd door de gemeente; er was dan weliswaar geen schuld meer bij BBKN, maar wel bij de gemeente. Er is volgens BBKN wel degelijk sprake van een problematische schuldensituatie en schade. Een nieuwe schuld zou er met ingang van 31 juli 2014 voor zorgen dat het reeds toegekende dwangakkoord en daarmee de geslaagde schuldregeling alsnog in gevaar kon worden gebracht.

Schadevergoedingswijzer

De Nationale ombudsman wees de gemeente Rijswijk erop dat hij in diverse rapporten heeft aangegeven het belangrijk te vinden dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen kijkt

naar de juridische kant van de claim, maar ook naar de behoorlijkheid. De Schadevergoedingswijzer (zie Achtergrond) bevat een overzicht van de belangrijkste spelregels voor behoorlijk omgaan met dergelijke claims. Hij liet de gemeente weten deze behoorlijkheidstoetsing te missen in de afwijzing van de claim van BBKN. Hij verzocht de gemeente Rijswijk zich te buigen over de vraag of een tegemoetkoming uit coulance niet in de rede lag gezien de gang van zaken én daarover een beslissing te nemen.

Nadere reactie gemeente Rijswijk

Op 7 oktober 2014 liet de gemeente Rijswijk weten opnieuw de claim van BBKN te hebben beoordeeld. De gemeente herhaalde dat destijds met het overmaken van een bedrag van € 859,20 was voldaan aan de betalingsverplichting, hetgeen ook door BBKN niet werd betwist. Er was geen schade door nalatigheid van de gemeente en mevrouw Llosa was niet in de financiële problemen geraakt. De gemeente gaf aan van oordeel te zijn de claim op juridische gronden terecht te hebben afgewezen.

Maar gelet op het feit dat een nieuwe schuld de geslaagde schuldregeling mogelijk in gevaar zou brengen en de gemeente het bedrag naar een foutieve rekening had overgemaakt, was de gemeente het – in dit specifieke geval – met de Nationale ombudsman eens dat een tegemoetkoming uit coulance in de rede lag.

De gemeente heeft het bedrag van € 859,20 op 14 oktober 2014 overgemaakt naar de beheerrekening van mevrouw Llosa.

Beoordeling

De Nationale ombudsman heeft in zijn Schadevergoedingswijzer een overzicht

gegeven van de 16 belangrijke spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims.

Hij vindt het belangrijk dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen naar de juridische kant van de claim kijkt, maar ook naar de behoorlijkheid. De 16 spelregels vormen hiervoor een handreiking.

Het behoorlijkheidsvereiste van een coulante opstelling houdt in dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. Daarbij zoekt de overheid bij het behandelen van schadeclaims naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen.

De gemeente heeft in reactie op de klacht van BBKN toegegeven de toegekende bedragen naar de verkeerde rekening te hebben overgemaakt en daarvoor ook haar excuses aangeboden. Dat valt te prijzen. Helaas is het daar in eerste instantie bij gebleven. Het door BBKN bij gemeente neergelegde verzoek om compensatie van de geleden schade werd door de gemeente met een juridische bril op beoordeeld en vervolgens afgewezen.

Pas nadat de Nationale ombudsman de gemeente liet weten dat hij in de afwijzing van deze claim

de behoorlijkheidstoetsing miste, en de gemeente verzocht om zich te buigen over de vraag of een tegemoetkoming uit coulance niet in de rede lag gezien de gang van zaken, kwam de gemeente uiteindelijk terug op haar genomen beslissing. Omdat een nieuwe schuld de geslaagde schuldregeling mogelijk in gevaar zou brengen en ook omdat de gemeente het bedrag naar een foutieve rekening had overgemaakt, was de gemeente – in dit specifieke geval – het met de Nationale ombudsman eens dat een tegemoetkoming uit coulance in de rede lag.

Door bij de eerste beoordeling van het verzoek om compensatie hier geen rekening te houden, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de onderzochte gedraging van de gemeente Rijswijk niet behoorlijk is.

Conclusie

De klacht van BBKN over de onderzochte gedraging van de gemeente Rijswijk is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste van een coulante opstelling.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de gemeente Rijswijk aan BBKN alsnog uit coulance een compensatie voor de geleden schade heeft toegekend.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Achtergrond

Schadevergoedingswijzer (brochure Nationale ombudsman februari 2011)

Deze brochure geeft een overzicht van zestien belangrijke spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. Deze spelregels vormen een handreiking voor de overheid om deze behoorlijke behandeling in de dagelijkse praktijk in te vullen.

Spelregels

"Coulante opstelling

4. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang

die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de

overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op

precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

5. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij

fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang

van de schade met hard bewijs te staven."

gefingeerde naam