

# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen uit Rotterdam.

**Datum: 5 september 2011**

**Rapportnummer: 2011/267**

## **Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) de inning van de door hem verschuldigde kinderalimentatie op 16 februari 2010 heeft overgenomen.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het LBIO de achterstand van de verschuldigde kinderalimentatie verkeerd heeft berekend.

## **Bevindingen en beoordeling**

### **Algemeen**

Er gaat, al dan niet met opzet, nogal eens wat mis met betalingen van (kinder)alimentatie. Het is een goede zaak dat het LBIO er is om het heft zo nodig in handen te nemen. Het LBIO acteert op verzoek van en heeft oog voor de belangen van een ontvangstgerechtigde, maar dient ook de belangen van een betalingsplichtige niet te verwaarlozen of uit het oog te verliezen.

Verzoeker, betalingsplichtige, vindt dat het LBIO in zijn zaak de inning van de kinder-alimentatie onterecht heeft overgenomen en zich weinig communicatief heeft opgesteld. Hij is na klachtbehandeling uiteindelijk akkoord gegaan met een te betalen bedrag omdat hij de zaak achter zich wilde laten, maar voelt zich achteraf toch niet netjes en rechtvaardig behandeld.

Dit is er gebeurd.

In januari 2007 heeft de rechter bepaald dat verzoeker maandelijks een bijdrage voor zijn kinderen moet betalen.

In december 2009 ontvangt het LBIO van de moeder van de kinderen, mevrouw R., een verzoek om de inning van de kinderalimentatie over te nemen omdat er een achterstand is in verzoekers betalingen. Op 31 december 2009 heeft het LBIO verzoeker aangeschreven met het verzoek om alsnog rechtstreeks aan mevrouw R. te voldoen en daarvan binnen drie weken bericht aan het LBIO te sturen.

Verzoeker ziet deze brief pas op 21 januari 2010, wanneer hij van vakantie terug is. Hij krijgt van het LBIO zeven dagen uitstel.

Op 9 februari 2010 vraagt het LBIO mevrouw R. of de achterstand is voldaan en krijgt dezelfde dag een brief van haar met de melding dat de achterstand deels is voldaan.

Omdat er nog steeds sprake is van een achterstand en de bijdrage voor februari nog niet is betaald, kondigt het LBIO op 16 februari 2010 de overname van de inning aan.

## **Visie verzoeker**

Verzoeker vraagt in oktober 2009 mevrouw R. per e-mail of hij tijdelijk wat minder mag betalen. Mevrouw R. reageert niet, maar verzoeker verlaagt niettemin het maandbedrag.

Als hij na zijn vakantie de brief van het LBIO aantreft, vraagt hij direct om uitstel; hij krijgt een week. Hij is het overigens niet eens met de berekening van de achterstand. Na een eigen herberekening heeft hij op 26 en 27 januari 2010 betaald. Verzoeker vraagt het LBIO via de contactpagina op de website naar welk e-mailadres hij de bewijsstukken kan sturen. Verzoeker krijgt hierop geen reactie. Hij moet daarna naar het buitenland voor zijn werkgever, Defensie. Telefonische contacten zijn dan moeilijk, maar verzoeker krijgt op 3 februari 2010 van Defensie toch toestemming om het LBIO te bellen en herhaalt bij die gelegenheid zijn vraag.

Vanaf 8 februari 2010 is hij vanwege zijn werkzaamheden niet in de gelegenheid om contact te hebben met de buitenwereld. Op 19 februari 2010 heeft hij na een alarmerend telefoontje van zijn echtgenote weer toestemming gekregen om met het LBIO te bellen: daarbij is de afspraak gemaakt dat verzoeker na thuiskomst alles zo spoedig mogelijk zal opsturen. Op 27 februari 2010 heeft hij dat ook gedaan, tezamen met opmerkingen en de eigen, nieuwe, berekening. Het LBIO heeft daarop niet gereageerd.

Verzoeker heeft daarna het LBIO een aantal keren gevraagd naar de stand van zaken en wat er is gedaan met zijn vragen en opmerkingen, maar heeft weinig respons gekregen. Op 1 juli 2010 ontvangt hij het bericht van de Belastingdienst dat er beslag is gelegd.

Verzoeker heeft direct het LBIO om uitleg gevraagd en gevraagd wat er fout is gegaan. Op 9 juli 2010 krijgt hij te horen dat volgens de berekeningen van het LBIO een bedrag van zo'n € 30 niet is betaald. Verzoeker is het nog steeds niet eens met de berekeningen en dient een klacht in. Hij vindt het verschrikkelijk dat hij als wanbetaler is neergezet. Verzoeker is gehoord en er is afgesproken dat als hij kan aantonen dat er op 3 februari 2010 inderdaad telefonisch contact is geweest met het LBIO, dan zal de zaak in zijn voordeel worden beslist (zie ook hierna, onder Visie LBIO). Uiteindelijk is hem een voorstel gedaan, waarmee verzoeker akkoord is gegaan, omdat hij de zaak wil afsluiten en af wil zijn van brieven over achterstanden en dreigingen van deurwaarders. Het zit hem echter achteraf echter niet lekker, de hoogte van het te betalen bedrag in combinatie met de naar zijn idee slechte communicatie van de zijde van het LBIO: vragen zijn niet beantwoord, op telefoongesprekken is niet gereageerd. Hij wil het door hem betaalde bedrag terug hebben en legt de zaak voor aan de Nationale ombudsman.

## **Interventie**

Om te kijken of wellicht een oplossing mogelijk is, is de klacht door de Nationale ombudsman eerst ter interventie voorgelegd aan het LBIO.

In de reactie hierop komt het LBIO niet terug op het eerder ingenomen standpunt.

### **Visie LBIO**

In reactie daarop heeft het LBIO laten weten dat in de eerste plaats verzoeker akkoord is gegaan, en niet onder protest, met het te betalen bedrag.

Verzoeker kan niet aantonen dat er telefonisch op 3 februari 2010 is afgesproken dat hij ofwel nog een termijn heeft gekregen om te betalen of heeft gevraagd naar welk adres hij bewijsstukken kon sturen. Kortom: hij is te laat geweest met betalen en de overname is dus terecht geweest en het LBIO heeft hem kunnen houden aan het betalen van de volledige opslagkosten.

Het feit dat hij op gesprek is geweest, zeer regelmatig heeft getelefoneerd met LBIO, waarmee voor het LBIO is komen vast te staan dat hij niet onwillig is te betalen en kennelijk veel heeft willen doen om zijn gelijk te krijgen, heeft in zijn voordeel gewerkt. Het LBIO is daarom zeer coulant geweest en heeft een voor hem gunstig voorstel gedaan. Verzoeker is daarop ingegaan. Het LBIO heeft in die zin de klacht ook beschouwd als informeel afgedaan. Dat verzoeker het heeft over belabberde wijze van communiceren falende communicatie en als zou hij schoorvoetend gelijk hebben gekregen is overtrokken, maar het LBIO is het er ten dele mee eens: zijn e-mails zijn wel eens niet direct beantwoord. Feit blijft dat de overname terecht is geweest en dat hij kan worden gehouden te betalen. Een soms niet optimale communicatie is zelfs geen reden om hem een coulant voortel te doen.

In het kader van het onderzoek schrijft het LBIO over de gang van zaken nadat de inning is overgenomen onder meer nog het volgende.

Uit de e-mail van verzoeker van 27 februari 2010 blijkt dat hij te weinig heeft betaald: hij heeft een bedrag verrekend zonder dat mevrouw R. daarmee akkoord is gegaan. Verder blijkt dat hij de maand februari niet tijdig heeft betaald. Overigens is op deze e-mail wel gereageerd: in april 2010.

Op 8 maart 2010 vraagt het LBIO mevrouw R. om te reageren op het betalingsoverzicht van verzoeker en of zij akkoord gaat met de verrekening. Na rappel op 31 maart 2010 heeft zij op 15 april gereageerd.

Het LBIO schrijft verzoeker echter op 6 en 9 juli 2010 dat mevrouw R. akkoord is gegaan met de verrekening van het in maart 2010 te weinig betaalde: € 72,15. Dat is niet juist geweest: zij is akkoord gegaan met het in 2009 teveel betaalde: € 102,87. Samenvattend zou verzoeker voor maart 2010 weliswaar te weinig hebben betaald, maar ook zou hij in 2009 te veel hebben betaald.

Resumerend stelt het LBIO dat de overname in februari 2010 terecht is geweest, omdat er op dat moment sprake is van een achterstand en daarmee is verzoeker ook opslag-kosten verschuldigd. Verder is coulance betracht voor wat betreft de verdere afhandeling van de zaak: er zijn onjuiste bedragen genoemd voor wat betreft de verrekening. Dit heeft geresulteerd in een voorstel waarmee verzoeker akkoord is gegaan. Verder heeft het LBIO verzoeker excuses aangeboden voor de gemaakte vergissingen.

## Beoordeling

Om te kunnen beoordelen of op 16 februari 2010 de inning terecht is overgenomen, is in dit geval meer nodig dan alleen de vaststelling dat er op dat moment sprake is van een achterstand: de vraag is vervolgens of verzoeker, gelet op de omstandigheden, voldoende de gelegenheid is geboden om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen en daarvan bewijsstukken te sturen. Een andere vraag is hoe er is omgegaan met achteraf, dus nadat de inning al is overgenomen, aan het licht gekomen fouten die zijn gemaakt. Met andere woorden: heeft het LBIO verzoeker correct bejegend. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

Verzoeker heeft zelf aangegeven dat hij uit eigen beweging is overgegaan tot een verlaging van het maandelijks door hem verschuldigde bedrag terwijl zijn ex-echtgenote, de ontvangstgerechtigde, daarvoor geen toestemming heeft gegeven - zij heeft niet op zijn e-mail gereageerd. Het is dan ook terecht dat het LBIO na een verzoek daartoe, verzoeker heeft aangeschreven. Verzoeker heeft eind januari het bedrag van de achterstand op basis van eigen berekeningen betaald en op 9 februari 2010 heeft zijn ex-echtgenote het LBIO laten weten dat de achterstand op een restbedrag na is overgemaakt. Op dat moment is er dus inderdaad sprake van een achterstand en heeft verzoeker nagelaten bewijsstukken te sturen en in zoverre is de overname op zich dan ook correct geweest.

De omstandigheden van verzoeker spelen in deze zaak echter een wezenlijke rol: verzoeker is werkzaam voor Defensie en verkeert in die periode voor zijn werk in het buitenland en is niet in de gelegenheid om van daaruit met de buitenwereld te communiceren. Hij heeft eind januari via de contactpagina gevraagd naar welk e-mail hij bewijsstukken kon sturen. Op 3 februari 2010 heeft hij toch toestemming gekregen om telefonisch contact op te nemen met het LBIO om nogmaals te vragen naar welk adres hij een en ander kan sturen; na 8 februari 2010 kan hij helemaal geen contact meer hebben met wie dan ook, ook niet met zijn familie. Als op 16 februari de inning dan toch wordt overgenomen - geen bewijsstukken en onvolledige betaling - kan hij na veel moeite bellen met het LBIO en spreekt hij naar zijn zeggen af alles na thuiskomst zo spoedig mogelijk te sturen, hetgeen hij op 27 februari 2010 ook doet. Maar het kwaad is dan al geschied. Op 16 februari weet het LBIO al dat verzoeker eind januari de achterstand al heeft betaald, zij het niet volledig. De vraag is of het LBIO er wellicht beter aan had gedaan om, gelet op de

situatie waarin verzoeker zich bevond, toch eerst de bewijstukken af te wachten. Immers, zoals het LBIO zelf heeft aangegeven, verzoeker was niet onwillig te betalen en de stukken te sturen. Het is daarom belangrijk om vast te stellen of het LBIO op het moment van de overname van de inning op de hoogte is geweest of heeft kunnen zijn van verzoekers situatie. Het enige dat vaststaat is dat verzoeker na 21 januari 2010 een week de tijd heeft gekregen om alsnog bewijzen te sturen en dat hij die gelegenheid niet heeft benut dan wel heeft kunnen benutten. Onduidelijk is of verzoeker na thuiskomst van vakantie tijdens het telefonisch contact met het LBIO heeft verteld dat hij direct daarna naar het buitenland zou vertrekken en weinig gelegenheid zou hebben om te reageren. Onduidelijk is ook of en zo ja wanneer hij een reactie heeft gekregen op zijn via de website gestelde vraag. Nu ook niet is komen vast te staan wat de inhoud van het telefoongesprek van 3 februari 2010 is geweest, kan niet met zekerheid worden vastgesteld of het LBIO voorafgaande aan de overname van de inning op de hoogte is geweest van verzoekers situatie. Ook dit lijkt te wijzen op een terechte overname van de inning.

Doorslaggevend lijkt dan ook het antwoord op de vraag hoe het LBIO verder met de zaak is omgegaan.

Verzoeker heeft eind januari een gedeelte van de achterstand nog niet betaald, omdat hij op eigen houtje een uitgave voor de opvang van zijn zoontje heeft verrekend. Achteraf is mevrouw R. wel akkoord gegaan met verrekening, maar het LBIO heeft fouten gemaakt door uit te gaan van een verkeerd verrekend bedrag en daarover onjuiste informatie verstrekt aan verzoeker.

Uiteindelijk is gebleken dat verzoeker wel voldoende heeft betaald, zij het dat hij niet op eigen houtje heeft mogen overgaan tot verrekening.

In kader van de klachtbehandeling is dit ook naar voren gekomen en is met verzoeker overeengekomen dat uit coulance hij alleen een bedrag aan administratiekosten hoeft te betalen.

Het LBIO stelt nu dat verzoeker met betaling van de administratiekosten akkoord is gegaan. Zoals hiervoor opgemerkt was het echter beter geweest om te wachten met de overname tot verzoeker de gelegenheid had gehad om zijn bewijsstukken over te leggen en het LBIO eventuele misvattingen tijdig had kunnen rechtzetten. Op 9 februari 2010 wist het LBIO na bericht van mevrouw R. immers al dat verzoeker in ieder geval de achterstand (grotendeels) had betaald. Als het LBIO ook de bewijsstukken had afgewacht dan was direct duidelijk geworden dat hij op eigen houtje was overgegaan tot verrekening, waartoe hij weliswaar niet gerechtigd is, maar waarover mevrouw R. haar mening had kunnen geven en was ook gebleken dat uiteindelijk geen sprake (meer) was van een achterstand. Het is naar het oordeel van de Nationale Ombudsman altijd beter eventuele misstanden die gebaseerd zijn op misverstanden zo mogelijk uit de wereld te helpen in plaats van direct over te gaan tot verdergaande acties.

Als het LBIO, zowel verzoekers situatie als zijn bereidheid te betalen in aanmerking genomen, zich wat soepeler en hulpvaardiger had opgesteld, dan had de zaak wellicht kunnen worden opgelost zonder overname van de inning en had het ook de vergissingen die later zijn gemaakt, wellicht kunnen voorkomen. In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

Ten slotte nog het volgende. De bereidheid van het LBIO om verzoeker de administratiekosten kwijt te schelden hing op enig moment af van het al dan niet voorhanden zijn van bewijs dat hij op 3 februari 2010 had gebeld en de wat er bij die gelegenheid was afgesproken. Verzoeker kon wel bewijzen dat hij had gebeld, maar de inhoud is niet vast komen te staan, hetgeen voor het LBIO reden is geweest om verzoeker toch kosten in rekening te brengen.

Het LBIO heeft geen telefoonnotitie gemaakt van dat gesprek. Het belang van het maken van telefoonnotities bewijst zich in dit geval dus eens te meer, omdat daarmee verzoeker wellicht zijn gelijk had gekregen en hem kosten bespaard waren gebleven. Het LBIO valt op dit punt een verwijt te maken en de Nationale ombudsman geeft het LBIO dan ook in overweging om, gelet op alle omstandigheden, over te gaan tot terugbetaling van de door verzoeker betaalde administratiekosten. Verzoeker is weliswaar akkoord gegaan met het betalen daarvan, maar dat was, zoals hij heeft aangegeven, meer om van het hele gedoe af te zijn.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen uit Rotterdam is gegrond wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft het LBIO in overweging om verzoeker de door hem betaalde administratiekosten terug te betalen.

## **Onderzoek**

Op 20 december 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) uit Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van het LBIO, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de directeur van het LBIO verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en het LBIO gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brieven LBIO aan verzoeker van 31 december 2009, 16 februari 2010, 6 april 2010, 6 en 13 juli 2010, 10 november 2010;
2. Brieven LBIO aan mevrouw R. van 8 en 31 maart 2010 en 19 april 2010 en 9 juni 2010;
3. Brieven mevrouw R. aan LBIO van 9 februari 2010, 28 juni 2010;
4. Telefoonnotities LBIO van 18 en 19 februari 2010, 9 en 13 juli 2010;
5. E-mails van verzoeker aan LBIO van 27 februari 2010, 30 maart 2010, 8, 9 en 13 juli 2010;
6. Reactie LBIO van 16 november 2010 op klacht van 12 juli 2010;
7. Verzoekschrift 20 december 2010;
8. Reactie LBIO op interventie 3 januari 2010;
9. Standpunt LBIO van 11 maart 2011.