



# Rapport

Rapport over een klacht over het gerechtsdeurwaarderskantoor S. te P.

**Datum: 17 oktober 2012**

**Rapportnummer: 2012/172**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het gerechtsdeurwaarderskantoor S. uit P. haar, ondanks haar telefonische verzoeken daartoe, gedurende de invordering van de schuld bij haar ex-partner onvoldoende heeft geïnformeerd over de hoogte van de post "bemoeiingen".

Wat is er gebeurd?

Uit het verhaal van verzoekster en de (telefoon)notities uit het dossier van de gerechtsdeurwaarder leidt de Nationale ombudsman het volgende af:

1. De rechter veroordeelde de ex-partner van verzoekster tot betaling van een bedrag van € 250,00 aan haar. Omdat haar ex-partner naliet dat bedrag te betalen, wendde verzoekster zich tot het gerechtsdeurwaarderskantoor S. uit P. (verder: de gerechtsdeurwaarder) voor de incasso.

2. Op 28 juli 2011 had verzoekster een intakegesprek met een medewerkster van de gerechtsdeurwaarder. Later die dag werd aan verzoekster een brief verstuurd waarin de opdracht tot het innen van de schuld bij de ex-partner van verzoekster werd bevestigd. In die brief vermeldde de gerechtsdeurwaarder dat indien niet tot incassering van de vordering kon worden overgegaan, de daadwerkelijk gemaakte kosten bij verzoekster in rekening zouden worden gebracht.

Daarnaast werd aangegeven dat wanneer de Raad voor Rechtsbijstand het verzoek om toevoeging zou afwijzen, er voor de behandeling van de zaak een incassopercentage van 15% plus BTW over de te incasseren bedragen in rekening zou worden gebracht. De gerechtsdeurwaarder zou dan wel trachten die kosten als vermogensschade ex art. 6:96 BW op de ex-partner te verhalen, maar hij wees verzoekster erop dat zij daarvoor geen veroordeling van de rechter had.

3. Uit de telefoonnotities van de gerechtsdeurwaarder blijkt dat verzoekster in de weken na het intakegesprek een aantal keer telefonisch contact opnam met de gerechtsdeurwaarder om te informeren naar de stand van zaken en voor aanvullende informatie. Op 17 augustus 2011 liet zij weten daarbij dat "het water haar aan de lippen stond" en dat zij zelf loonbeslag dreigde te krijgen.

3. De gerechtsdeurwaarder legde op 22 augustus 2011 derdenbeslag op het loon van de ex-partner van verzoekster bij diens werkgever.

4. Op 7 september 2011 berichtte de Raad voor Rechtsbijstand aan de gerechtsdeurwaarder dat het verzoek om toevoeging ten behoeve van verzoekster was afgewezen.

5. Op 12 september 2011 belde verzoekster weer naar de gerechtsdeurwaarder, met de vraag of er al iets bekend was. De gerechtsdeurwaarder noteerde dat aan verzoekster werd medegedeeld, net zoals haar vorige keer al was aangegeven, dat de inhoudingen aan het einde van de maand zouden plaatsvinden en dat er een nieuwe beslaglegger bij was gekomen zodat de inning verdeeld zou moeten worden.

Verzoekster gaf aan dat zij wilde weten wat de kosten tot nu toe waren. Door de gerechtsdeurwaarder werd toegezegd om dit op papier te zetten.

6. Op 30 september 2011 informeerde verzoekster opnieuw telefonisch naar de stand van zaken, omdat zij nog geen bericht van de gerechtsdeurwaarder had ontvangen. Door de gerechtsdeurwaarder werd verteld dat de eerste betaling van beslag was ontvangen, maar dat dat bedrag eerst op de kosten van de gerechtsdeurwaarder zou worden afgeboekt.

7. Op 3 oktober 2011 liet de werkgever van de ex-partner aan de gerechtsdeurwaarder weten dat de ex-partner met ingang van 28 augustus 2011 uit dienst was getreden. De werkgever maakte het bedrag dat nog aan vakantiegeld openstond, een bedrag €123,29, over aan de gerechtsdeurwaarder.

Deze informatie werd op 4 oktober schriftelijk aan verzoekster doorgegeven. De brief bevatte ook een opgave van de kosten die de gerechtsdeurwaarder tot dat moment had gemaakt. In de opgave leidden de kostenposten: betekening en bevel, derdenbeslag, betekening derdenbeslag, verdeelkosten en informatiekosten, tot een bedrag van € 275,63, met € 52,11 aan BTW, zodat het totaalbedrag op € 327,74 kwam. De brief eindigde met de mededeling dat verdere verhaalsmogelijkheden zouden worden bekeken.

8. Op 11 oktober 2011 reageerde verzoekster telefonisch op het bericht van de gerechtsdeurwaarder. Door de gerechtsdeurwaarder werd genoteerd dat verzoekster aangaf dat zij niet wist dat kosten voor haar rekening zouden komen als haar ex-partner niet zou voldoen en dat elke executiemaatregel kosten met zich meebrengt. Volgens verzoekster kwam zij daardoor alleen maar meer in de problemen. Overeenkomstig de wens van verzoekster werd afgesproken om eerst te overleggen voordat de gerechtsdeurwaarder eventueel tot een nieuwe beslaglegging zou overgaan.

9. Op 31 oktober 2011 noteerde de gerechtsdeurwaarder in het dossier dat verzoekster niet kon beweren dat zij niet wist dat kosten voor haar rekening zouden komen als de toevoeging wordt afgewezen, omdat haar dat was verteld tijdens het intakegesprek en dat ook nog werd bevestigd in de schriftelijke opdrachtbevestiging.

10. Op 4 november 2011 kwam verzoekster aan de balie bij de gerechtsdeurwaarder. Ze gaf aan de zaak te willen sluiten omdat zij er emotioneel aan onderdoor zou gaan. De gerechtsdeurwaarder zegde toe om een kostenopgave te maken, omdat verzoekster had aangegeven zich tot het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te gaan

wenden.

11. Op 12 december 2011 werd aan verzoekster een standaard nota verstuurd, gedateerd 5 december 2011. Deze nota bevatte een extra post ten opzichte van de kostenopgave van 4 oktober 2011. Dit betrof de post "voor mijn bemoeiingen, bestudering casus, correspondentie, onderzoek verhaalmogelijkheden" voor een bedrag van € 175,00 plus € 33,25 BTW, waardoor het totaalbedrag neerkwam op € 536,26. Het bedrag van € 123,29 dat de gerechtsdeurwaarder door het derdenbeslag van de ex-partner had ontvangen, werd in mindering gebracht waardoor nog een bedrag van € 412,97 resteerde.

12. In een emailbericht van 14 december 2011 diende verzoekster bij de gerechtsdeurwaarder een klacht in over de afhandeling van haar zaak en de hoogte van de kosten. Tevens verzocht zij om een betalingsregeling en liet zij weten dat zij zich tot de Nationale ombudsman zou wenden met een klacht over het handelen van de gerechtsdeurwaarder.

13. In zijn reactie van 16 december 2011 schreef de gerechtsdeurwaarder aan verzoekster dat hij instemde met betaling in drie termijnen. Ten aanzien van de klacht stelde hij zich op het standpunt dat verzoekster voldoende was geïnformeerd tijdens het intakegesprek en de veelvuldige telefonische contacten.

Visie van verzoekster

14. Verzoekster stelt dat zij gedurende de looptijd van haar opdracht veelvuldig naar de gerechtsdeurwaarder heeft gebeld en daarbij steeds heeft gevraagd naar de hoogte van de kosten. Daarbij had zij verschillende keren aangegeven dat zij het financieel zwaar had, aldus verzoekster. De behandelend medewerkster vertelde haar echter steeds dat ze nog geen bedragen kon noemen, omdat er eerst een overzicht gemaakt zou moeten worden. Ook een indicatie kon de medewerkster niet geven.

Verzoekster meent dat de gerechtsdeurwaarder haar hierdoor onvoldoende heeft geïnformeerd over de daadwerkelijke kosten, waardoor de definitieve nota van 5 december 2011 met daarin de post "bemoeiingen" als een onaangename verrassing kwam.

Visie van de gerechtsdeurwaarder

15. De gerechtsdeurwaarder laat in reactie op de klacht van verzoekster weten dat zij naar zijn oordeel wel voldoende is geïnformeerd. Gedurende de behandeling van de zaak in de periode augustus tot en met december 2011 was er zo goed als wekelijks contact tussen verzoekster en medewerkers van zijn kantoor, getuige de notities die van die contacten werden opgetekend.

De gerechtsdeurwaarder stelt dat er door verzoekster tot aan 12 september 2011 nooit om een opgave van de kosten was verzocht. Naar aanleiding van haar definitieve verzoek om

de zaak te laten rusten, werden haar naast de executiekosten ook de kosten van de behandeling van de zaak opgegeven.

Daarnaast wijst de gerechtsdeurwaarder erop dat in het intakegesprek verzoekster is medegedeeld dat de incassokosten 15% ex BTW zouden bedragen en dat in het geval de ex-partner van verzoekster niet zou betalen, de daadwerkelijk gemaakte kosten, kosten behandeling en executiekosten voor haar rekening zouden komen.

Tot slot stelt de gerechtsdeurwaarder dat de in rekening gemaakte kosten niet excessief zijn. Inclusief het intakegesprek is aan de administratieve behandeling van de zaak minimaal tweeënhalf uur besteed, waarvoor zoals gebruikelijk een uurtarief van € 125,00 is gerekend. Daarmee zijn de kosten van de administratieve behandeling sterk beperkt, aldus de gerechtsdeurwaarder.

Gelet hierop acht de gerechtsdeurwaarder de klacht niet gegrond.

Motivering van het oordeel van de Nationale ombudsman

16. De Nationale ombudsman toetst 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 en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. In dit geval betekent het dat een gerechtsdeurwaarder (desgevraagd) aan een cliënt(e) duidelijke informatie verschaft over de hoogte van de door hem of haar daadwerkelijk te betalen kosten.

17. Verzoekster geeft aan dat zij telefonisch veelvuldig heeft gevraagd naar de hoogte van de kosten tot dan toe. Dat dit niet naar voren komt uit de telefoonnotities van de gerechtsdeurwaarder, kan betekenen dat zij deze vraag niet voldoende duidelijk kenbaar heeft gemaakt. Het kan echter ook zijn dat haar vraag op dit punt niet (voldoende) is genoteerd. In de telefoonnotities van de gerechtsdeurwaarder is eenmaal expliciet genoteerd dat verzoekster had gevraagd naar de kosten.

Op grond van de informatie uit het dossier kan de Nationale ombudsman niet met zekerheid vaststellen of verzoekster dit inderdaad veelvuldig heeft gevraagd.

18. Wel staat vast dat verzoekster op haar verzoek van 12 september 2011 op 4 oktober 2011 een kostenopgave is toegestuurd. Na het sluiten van het dossier werd haar vervolgens op 5 december 2011 een definitieve nota toegestuurd, ditmaal met een extra kostenpost "bemoeiingen" die in het overzicht van 4 oktober 2011 niet was vermeld. Deze kostenpost betreft, hoewel wellicht een normaal tarief, in verhouding tot het totaalbedrag als ook ten opzichte van de opdracht (het innen van € 250 bij de ex-partner) een hoog bedrag.

Dit werpt de vraag op of verzoekster, die al eerder had aangegeven dat zij zelf in financiële problemen dreigde te raken, had kunnen of moeten begrijpen dat de kostenopgave van 4 oktober 2011 nog zou worden aangevuld met een post "bemoeiingen", en bovendien van zo'n omvang?

19. De Nationale ombudsman meent van niet. Uit het dossier valt op te maken dat verzoekster weinig of geen kennis had van het werk van een gerechtsdeurwaarder. Indien in de kostenopgave van 4 oktober 2011 een stelpost of pro memorie-post zou zijn opgenomen, had verzoekster een indicatie gehad dat zij naast het reeds genoemde bedrag nog rekening moest houden met een extra bedrag. Nu zo'n stelpost niet werd vermeld, kan de Nationale ombudsman zich voorstellen dat de definitieve nota van 5 december 2011 voor verzoekster als verrassing kwam. Doordat bij het versturen van de twee verschillende kostenopgaven onvoldoende rekening is gehouden met het belang van verzoekster om goed geïnformeerd te worden, heeft de gerechtsdeurwaarder gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de gerechtsdeurwaarder in overweging om verzoekster tegemoet te komen bij de afbetaling van het door haar verschuldigde bedrag door haar het onder 11. vermelde bedrag van € 175 exclusief BTW kwijt te schelden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 21 december 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van gerechtsdeurwaarder S. te P. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen de betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat werd als verslag van bevindingen gestuurd aan verzoekster en de gerechtsdeurwaarder. De gerechtsdeurwaarder liet weten dat het verslag van bevindingen hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## **Informatieoverzicht**

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

Verzoekschrift van verzoekster van 21 december 2011;

E-mail van verzoekster van 24 januari 2012 met aanvullende informatie;

E-mail van verzoekster van 5 maart 2012 met aanvullende informatie;

Telefoongesprek van 6 maart 2012 met gerechtsdeurwaarder S.;

Reactie van 10 april 2012 van gerechtsdeurwaarder S. op de opening van het onderzoek met bijlagen;

Reactie van 24 juli 2012 van verzoekster op de brief van S. van 10 april 2012.