



Rapport

Datum: 20 december 1999

Rapportnummer: 1999/509

Klacht

Op 3 juni 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Soest, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de Dienst omroepbijdragen niet schriftelijk heeft gereageerd op zijn brieven van 9 en 30 mei 1999, waarin hij onder meer had gevraagd om een proeve van de weigering van zijn bank om de per 1 november 1998 verschuldigde omroepbijdrage van zijn rekening af te schrijven.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Dienst omroepbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeker en de Dienst omroepbijdragen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. De Dienst omroepbijdragen liet verzoeker door middel van een bijsluiter bij de nota voor de omroepbijdrage, gedateerd 4 september 1998, weten dat er voor de volgende betalingstermijn vier betalingsmogelijkheden zouden zijn: jaarlijks via een acceptgirokaart, of jaarlijks, per halfjaar of kwartaal via automatische incasso. De Dienst omroepbijdragen vroeg verzoeker een keuze te maken uit deze betalingsmogelijkheden. Op 19 september 1998 zond verzoeker de Dienst omroepbijdragen een ondertekende machtiging toe om de omroepbijdrage per kwartaal via automatische incasso te innen. In een begeleidend schrijven liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen voorts onder meer het volgende weten:

"De eerste afboekingsstermijn gaat voor mij in per 1 oktober, vervolgens 1 januari, 1 april en 1 juli van elk jaar.

Aangezien de **bijboeking van mijn inkomen de 28e van elke maand** plaatsvindt, verzoek ik u hiermee rekening te houden en **derhalve gelieve U niet eerder de automatische afschrijving te laten ingaan.**"

2. De Dienst omroepbijdragen zond verzoeker een correctienota toe, gedateerd 13 oktober 1998, waarin werd aangegeven dat de termijnbedragen voor de betaling van de omroepbijdrage over de periode oktober 1998 tot en met september 1999 vóór 1 november 1998, 1 januari 1999, 1 april 1999 en 1 juli 1999 van verzoekers rekening zouden worden afgeschreven. Op de nota was onder meer nog vermeld dat het totaalbedrag direct zou moeten worden betaald, als de termijnbedragen niet op tijd werden ontvangen.

3. In een brief, gedateerd 11 december 1998, liet de Dienst omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende weten:

"Enige tijd geleden heeft u een nota van de Dienst Omroepbijdragen ontvangen, voor betaling van het kijk- en luistergeld. Wij hebben tot op heden nog geen betaling van u ontvangen.

Het totaal verschuldigde bedrag: f 206,25

In dit bedrag is f 6,25 aanmaningskosten inbegrepen. Wij gaan er van uit dat de betreffende bepaling aan uw aandacht is ontsnapt en verzoeken u de betreffende nota zo spoedig mogelijk te voldoen. U kunt hiervoor de bijgevoegde acceptgiro gebruiken."

4. Bij brief van 21 december 1998 liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Voorheen betaalde ik de omroepbijdrage in twee termijnen van *08 oktober tot en met maart* en vervolgens van *april tot en met september*.

U heeft dit herzien en betaalde ik voor het laatst tot en met september 1998, volgens het oude regime. Aanvang september gaf U mij nogmaals de gelegenheid om een betalingstermijn te kiezen, hetgeen ik ook binnen de gestelde termijn van 7 dagen deed en wel op 16-09-1998.

Ik kruiste aan accoord te gaan met "**per kwartaal via automatische afschrijving**" en wel van mijn bankrekening (...).

Aldus ga ik niet accoord met Uw recentelijke brief dd. 11 december 1998 om reden dat

a) U zelf in gebreke bent door niet te innen terwijl U mijn instemming hiervoor heeft

b) U in de eerste alinea van deze brief stelt "enige tijd geleden heeft U een nota gehad..." waaruit men zal concluderen dat dit recent zou moeten zijn en niet van maanden geleden. Wel recent ontving ik geen nota en maanden geleden zou die van september moeten zijn en hiervoor heeft U toestemming tot automatische afschrijving ontvangen.

Ik ben niet in gebreke en weiger derhalve ook nog aanmaningskosten te betalen voor het feit dat U nalatig bent.

(...)

Voor de goede orde merk ik nog op: U heeft mijn fiat voor de automatische afschrijving voor het kwartaalbedrag van Nlg 50,00 en niet voor eventuele meerkosten door Uw nalatigheid. Ik verzoek U om een schriftelijke bevestiging van kennisneming van de inhoud van deze brief."

5. Op 13 februari 1999 zond verzoeker de Dienst omroepbijdragen een schriftelijk rappel toe.

6. Bij brief van 4 mei 1999 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende mee:

"Van uw bankinstelling kregen wij het bericht dat het in de maand november 1998 onmogelijk was om de door u verschuldigde omroepbijdrage af te schrijven van uw rekening.

Daarom hebben wij u een acceptgiro toegestuurd met daarop het verschuldigde bedrag, inclusief f 6,25 aanmaningskosten.

Wij verzoeken u dringend om het openstaande bedrag direct aan ons te betalen. De acceptgiro waarmee u dit kunt doen is u inmiddels toegezonden."

7. In een brief van 9 mei 1999 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:

"Hierbij bevestig ik de recente ontvangst van Uw brief, gedateerd 04 mei 1999 (...) en hierop wil ik omgaand reageren met niet accoord te gaan met de opslagkosten van f 6,25.

Om reden dat er geen adequate actie kwam van Uw administratieve medewerkers, hetgeen niet mij te verwijten is. U had mijn ondertekende instemming tot het incasseren.

Op Uw keuze mogelijkheden van betaling heb ik correct gereageerd en dit geheel conform Uw formulier. Dat nu blijkt dat er problemen schijnen te zijn, ligt aan Uw administratieve medewerkers. Die hadden dit tijdig moeten en kunnen melden. Verder verwijs ik nogmaals naar mijn correspondentie van 21-12-1998 en **mijn rappel** van

13-02-1999. Uw responstijd laat te wensen over.

Maar ik wil deze zaak hierbij kortsluiten. U krijgt van mij per girotel de stortingen volgens onderstaand schema, **waarvoor ik de Postbank tot kwartaalboekingen heb opgedragen!** Mijn toestemming aan U tot automatisch innen trek ik bij deze in.

A) Storting voor 1 januari van ieder jaar ofwel in week 52 (of 53)

B) Storting voor 1 april van ieder jaar ofwel in week 13

C) Storting voor 1 juli van ieder jaar ofwel in week 26

D) Storting voor 1 november van ieder jaar ofwel in week 43

De afgelopen termijnen A), B), en D) zijn opgedragen om te worden voldaan per 11-05-1999 en C) staat gereserveerd voor 26-06-1999. Vervolgens 27-10-1999 en 30-03-2000.

Verder vooruit reserveren kan het girotelprogramma niet.

U verzoek ik per ommegeande een schriftelijke bevestiging van kennisneming van de inhoud van deze brief te zenden.

(...)

P.S.: Graag ontvang ik van U een proeve van de weigering van de bank, want Uw bericht verbaast me hogelijk en waarom wordt mij dit nu pas bekend gemaakt?"

8. Op 11 mei 1999 maakte verzoeker de "termijnen A), B) en D)" zoals vermeld in zijn brief van 9 mei 1999 over aan de Dienst omroepbijdragen.

9. De Dienst omroepbijdragen zond verzoeker een nieuwe betalingsherinnering toe, welke 14 mei 1999 was gedateerd, met daarbij ingesloten een informatiekaart over de dwangmiddelen die kunnen worden aangewend om de omroepbijdrage te innen.

10. In een brief van 30 mei 1999 deelde verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende mee:

"U heeft in mijn afwezigheid een bericht achtergelaten op het antwoordapparaat.

Eerst nu na een 2-tal weken met verlof te zijn geweest, kan ik hierop reageren.

U zult intussen gemerkt hebben dat ik uitgevoerd heb wat in mijn brief van 09-05-1999 werd gemeld.

Als Uw telefoontje deze brief betreft, dan **lees ik Uw reactie hierop met veel belangstelling.**

(...)

P.S.: Vergeet U niet mijn P.S. van de vorige brief, welke ik hierbij herhaal.

Graag ontvang ik van U een proeve van de weigering van de bank, want Uw bericht verbaast me hogelijk en waarom wordt mij dit nu pas bekend gemaakt?"

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is kort samengevat weergegeven in de klachtformulering onder klacht

2. In zijn verzoekschrift verwees verzoeker naar de correspondentie die hij met de Dienst omroepbijdragen had gevoerd. Tevens merkte hij onder meer het volgende op:

"Bij voorkeur wikkel ik dergelijke zaken met dit soort instanties schriftelijk af om het verloop te kunnen reconstrueren en dit is kennelijk niet onterecht nodig.

(...)

Dit verzoek is vanwege **het dreigement** dat uitgaat van hun "*herinnering gedateerd 14 mei 1999 met bijlage van een uitleg waartoe zij gerechtigd zijn indien ik in gebreke blijf*", doch die pas 02 juni 1999 werd ontvangen.

U zult ervaren dat de medewerkers van Dienst omroepbijdragen, in mijn optiek, in alles zeer traag van reageren zijn en **zij geenszins van plan zijn om nota te nemen van de inhoud van mijn correspondentie**, behalve dan het recente telefonisch contact van (...) in reactie op mijn brieven van 9 en 30 mei 1999."

C. Standpunt Dienst omroepbijdragen

1. In reactie op de brief van verzoeker deelde de Dienst omroepbijdragen het onder meer volgende mee:

"Nadat gedurende een paar maanden een briefwisseling gaande was tussen (verzoeker; N.o.) en de Dienst Omroepbijdragen heeft een medewerker van de Dienst Omroepbijdragen (...) op 3 juni 1999 telefonisch contact gezocht met verzoeker teneinde tot een oplossing te komen.

Tijdens dit telefonisch onderhoud is onder meer aan de orde gekomen waarom de bank het bedrag aan verschuldigde omroepbijdrage waarvoor de Dienst Omroepbijdragen was gemachtigd tot automatische incasso niet heeft kunnen afschrijven. De (medewerker van

de Dienst omroepbijdragen; N.o.) heeft uiteengezet dat het geheel van automatische incasso een automatisch proces is. Aan (verzoeker; N.o.) is uitgelegd dat de Dienst Omroepbijdragen aan de bank een incassotape toestuurt. Vervolgens ontvangt de Dienst Omroepbijdragen van de bank onder vermelding van codes of de incasso al dan niet is geslaagd. Aangezien de bankgirocentrale met de Dienst Omroepbijdragen slechts via codes communiceert is het voor de Dienst Omroepbijdragen niet mogelijk aan te geven wat de exacte reden is van het mislukken van de automatische incasso van de rekening van (verzoeker; N.o.). De enige informatie die de Dienst omroepbijdragen aan (verzoeker; N.o.) heeft kunnen verschaffen en ook - telefonisch - heeft verschaft is de omstandigheid dat de opdracht door de bank niet uitvoerbaar was. De bank heeft de automatische incasso gestorneerd (teruggedraaid). (De medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) heeft (verzoeker; N.o.) medegedeeld dat slechts de bank hem kan berichten wat de exacte oorzaak is van het mislukken van de automatische incasso.

Ook is tijdens het telefonische onderhoud uiteengezet dat de omroepbijdrage in termijnen kan worden betaald alleen onder de voorwaarde dat de Dienst omroepbijdragen gemachtigd is de omroepbijdrage automatisch af te schrijven (conform artikel 48 Mediabesluit). Aangezien als gevolg van de storning de machtiging tot automatische incasso door de directeur Dienst Omroepbijdragen was ingetrokken, werd er afgesproken dat aan (verzoeker; N.o.) wederom een machtigingsformulier zou worden toegezonden. (Verzoeker; N.o.) gaf te kennen hiervoor begrip te hebben. Op de vraag van (de medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) of de bij (verzoeker; N.o.) bestaande onduidelijkheden naar tevredenheid waren opgehelderd antwoordde laatstgenoemde bevestigend. Dientengevolge werd het niet nodig geacht het besprokene tijdens het telefonisch onderhoud op 3 juni 1999 nog eens uitvoerig in een brief uiteen te zetten. Wel werd bij brief van 3 juni 1999 aan (verzoeker; N.o.) een machtigingsformulier toegezonden. Een afschrift van voorgenoemde brief treft u hierbij aan.

Overigens heeft (de medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) uit coulance de eerder in rekening gebrachte aanmaningskosten afgeboekt."

2. Bij de reactie voegde de Dienst omroepbijdragen een kopie van een brief, gedateerd 3 juni 1999, waarin verzoeker het volgende werd medegedeeld:

"...Naar aanleiding van ons telefoongesprek van 3 juni 1999 het volgende.

Op 7 mei 1999 is er een nota aangemaakt. Op dat moment was er volgens ons automatisch incassosysteem de omroepbijdrage over de periode oktober 1998 tot en met september 1999 nog niet voldaan.

In uw brief van 9 mei 1999, waarin u voorstelt via Girotel per kwartaal automatisch bij vooruitbetaling te betalen, moet ik u verwijzen naar artikel 48 van het mediabesluit, waarin staat dat kwartaalbetalingen alleen mogelijk zijn bij automatische incasso door Dienst

Omroepbijdragen. Uw voorstel moet ik dan ook afwijzen.

Zoals afgesproken stuur ik u hierbij een nieuw machtigingsformulier, deze kunt u retour zenden in de portvrije enveloppe.

Excuses voor het ontstane ongemak."

D. Reactie verzoeker

1. Naar aanleiding van het standpunt van de Dienst omroepbijdragen liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Allereerst sec geantwoord op de door U gestelde vragen beaam ik, bij vraag

1) dat het telefoongesprek deels verlopen is als de DOB (Dienst Omroepbijdragen) die schetst.

2) neen de (betrokken medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) heeft niet toegezegd dat ik de aanmaningskosten niet hoefde te betalen. Zie in de bijlage mijn fax-brief van 06 juni 1999, waarop 21 juni 1999 gereageerd werd. In mijn brief 2e alinea verwoord ik mij verkeerd. Zijn verontschuldiging op papier zetten, waarom ik gevraagd heb, waagde hij zich niet aan maar deed dit slechts mondeling. Maar ik heb mij, murw geworden en niet meer verwachtend dat het "mea culpa" zwart op wit komt, neergelegd bij zijn brief van 3 juni 1999.

In het telefoongesprek heb ik de (betrokken medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) toen verweten, wat reeds uit mijn correspondentie blijkt, dat de DOB niet rechtstreeks of helemaal geen antwoord geeft.

Pas zes tot zeven maanden later neemt een (medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) de moeite om

- in te gaan op de mis-communicatie en

- uit te leggen waarom de automatische incasso niet kon geschieden.

Ik verwijt de DOB, via de (betrokken medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.), verder dat zij mij destijds in oktober 1998 hadden moeten berichten, dat de bank de incasso niet kon uitvoeren. Dit is ook in hun eigen belang.

Uiteindelijk heb ik bij het verlenen van de machtiging overeenkomstig de DOB instructies gehandeld en gedaan wat de DOB van mij verwachtte. Hierna waren zij aan zet.

Vlak na hun vaststelling, had ik dan bij de bank kunnen uitzoeken waarom geen automatische incasso mogelijk zou zijn. Ik ben en was toendertijd niet onbemiddeld en dus

kon dat niet de reden zijn geweest.

Neen, pas op 3 juni 1999 gebeurt wat zes tot zeven maanden terug had moeten geschieden."

2. Bij zijn reactie voegde verzoeker een afschrift van een faxbericht dat hij op 6 juni 1999 aan de Dienst omroepbijdragen richtte. Daarin is het volgende vermeld:

"...U heeft mij nu wel een brief gestuurd gedateerd 3 juni 1999 met een 3 kleurig formulier om een machtiging te verkrijgen, welke ik U ook per separate post zal toezenden.

Desalniettemin blijft bij mij een onvoldaan gevoel aanwezig.

U heeft zich weliswaar telefonisch een drietal keren verontschuldigd en zoals door mij verzocht, heeft U dit ook op papier gezet en waarmee ik vrede kan hebben.

Echter over Uw toezegging om de recente herinnering, met een dreigende ondertoon, te corrigeren (te niet te doen) maakt u geen melding van en dat staat mij niet erg aan.

Mag ik Uw antwoord hierop verwachten?

U kunt dat op deze fax schrijven en terug faxen op (...)..."

3. Verzoeker gaf aan dat de Dienst omroepbijdragen het faxbericht op 21 juni 1999 retourneerde met daarop vermeld het volgende:

"...Door omstandigheden nu pas een reactie.

De herinnering die u heeft ontvangen was niet meer relevant door uw betalingen van 11/5.

Echter op aanmaak van deze nota (7 mei '99) waren de betalingen niet ontvangen..."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Dienst omroepbijdragen heeft gereageerd op zijn brieven van 9 en 30 mei 1999. In zijn brieven had verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer gevraagd om een proeve van de weigering van zijn bank om de per 1 november 1998 verschuldigde omroepbijdrage van zijn rekening af te schrijven. Verder had verzoeker in zijn brieven onder meer aangegeven hoe hij de verschuldigde omroepbijdrage (alsnog) wilde betalen, alsmede dat hij het niet eens was met het feit dat hem aanmaningskosten in rekening waren gebracht. In zijn brieven gaf verzoeker tevens aan dat hij een schriftelijk antwoord, althans een schriftelijke ontvangstbevestiging, op prijs stelde.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft verzoeker, nadat hij zijn brieven had geschreven, tweemaal telefonisch benaderd. Omstreeks medio mei 1999 sprak een medewerker van de Dienst omroepbijdragen, bij verzoekers afwezigheid, een boodschap in op diens antwoordapparaat. Op 3 juni 1999 voerde een medewerker van de Dienst omroepbijdragen een telefoongesprek met verzoeker. In het telefoongesprek is onder meer aan de orde geweest dat bij de Dienst omroepbijdragen niet bekend was waarom de automatische incasso niet was uitgevoerd en dat geen kopie van de weigering van de bank kon worden verstrekt. Volgens de Dienst omroepbijdragen was het niet nodig het besprokene nog eens uitvoerig in een brief uiteen te zetten; verzoeker zou namelijk bevestigend hebben geantwoord op de vraag van een medewerker van de Dienst omroepbijdragen of de bestaande onduidelijkheden naar tevredenheid waren opgehelderd.

De Dienst omroepbijdragen liet daarnaast weten dat verzoeker, eveneens op 3 juni 1999, een (nieuw) machtigingsformulier met een begeleidend schrijven was toegezonden. In het begeleidend schrijven werd aangegeven waarom niet kon worden ingegaan op het voorstel dat verzoeker in zijn brief van 9 mei 1999 had gedaan met betrekking tot de betaling van de omroepbijdrage. Ook werden excuses gemaakt voor het ontstane ongemak.

3. Nadat verzoekers brieven van 9 en 30 mei 1999 waren ontvangen, heeft de Dienst omroepbijdragen verzoeker op vrij korte termijn gebeld. De Dienst omroepbijdragen heeft verzoeker op 3 juni 1999 ook een brief toegezonden. De reactie van de Dienst omroepbijdragen op de brieven die verzoeker in mei verzond kan in hoofdzaak de toets de kritiek doorstaan. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Gezien evenwel het feit dat verzoeker had aangegeven een schriftelijke reactie op prijs te stellen, had het in de rede gelegen dat de Dienst omroepbijdragen in de brief van 3 juni 1999 was ingegaan op verzoekers bezwaren tegen de aanmaningskosten; eventueel had dit kunnen gebeuren in de vorm van een verwijzing naar hetgeen telefonisch met verzoeker was besproken. Het is niet juist dat de Dienst omroepbijdragen in de brief van 3 juni 1999 op geen enkele wijze is ingegaan op (verzoekers bezwaren inzake) de aanmaningskosten. In zoverre is de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen te

's-Gravenhage is niet gegrond, behalve wat betreft het niet schriftelijk ingaan op verzoekers bezwaren tegen de aanmaningskosten. Op dit laatste punt is de klacht gegrond.