



Rapport

Datum: 5 januari 2000

Rapportnummer: 2000/003

Klacht

Op 1 juli 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Nijverdal, ingediend door de heer S. te Nijverdal, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep (productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld) te Groningen. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster - die op 10 februari 1999 een verzoek om uitstel van betaling van een lesgeldschuld had ingediend - klaagt erover dat de Informatie Beheer Groep zonder daarop in te gaan toch op 8 maart 1999 een dwangbevel heeft uitgevaardigd hetgeen op 26 maart 1999 door een deurwaarder aan verzoekster is betekend. Zij acht het niet terecht dat aan haar nu invorderingskosten en rente in rekening zijn gebracht.

Onderzoek

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de IBG gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster had - ondanks schriftelijke aanmaning daartoe door de Informatie Beheer Groep (IBG) - op 22 juni 1998 het door haar ingevolge de Les- en cursusgeldwet voor het studiejaar 1997/1998 verschuldigde lesgeld nog niet betaald. Daarom zond de IBG verzoekster op die datum een brief waarin zij alsnog werd aangemaand het verschuldigde bedrag van f 1507 te betalen. Indien het bedrag niet vóór eind augustus 1998 bij de IBG binnen zou zijn zou de vordering worden overgedragen aan de deurwaarder. De IBG gaf haar echter in de brief nog één kans om via eigen overschrijvingen in zes opeenvolgende termijnen te betalen. Als de eerste termijn vóór eind augustus 1998 bij de IBG binnen zou zijn, aldus de brief - zou de deurwaarder niet worden ingeschakeld. De laatste betaling diende eind januari 1999 binnen te zijn. De IBG eindigde de brief als volgt:

"...Betaalt u een termijn niet op tijd? Dan zullen wij uw schuld, zonder bericht vooraf, overdragen aan de deurwaarder. Wij brengen u dan rente over uw schuld in rekening. Verder zijn in dat geval ook de kosten van de deurwaarder voor uw rekening..."

2. Verzoekster betaalde de eerste vijf termijnen tijdig. De laatste termijn betaalde zij echter niet eind januari 1999. Zij schreef de IBG op 10 februari 1999 dat zij het laatste bedrag van f 257 niet kon overmaken vanwege het te lage saldo op haar rekening. Zij weet dit onder meer aan de geringe hoogte van de studiefinanciering. Zij vroeg uitstel van betaling: in april 1999 zou zij weer voldoende saldo zou hebben om de laatste termijn te betalen.

3. De IBG schreef verzoekster op 15 maart 1999 in antwoord op de brief van 10 februari 1999 een brief die als volgt begon:

"...In uw brief meldt u dat u het lesgeldbedrag van f 257 zo spoedig mogelijk betaalt, zodra het saldo op uw lopende rekening toereikend is. Uit de administratie van de afdeling Bijzondere Inning blijkt dat deze betaling betrekking heeft op het lesgeld voor het studiejaar 1997-1998..."

Voor het overige gaat de brief niet in op de schuld of de betaling daarvan. Er wordt uitsluitend nog algemene informatie verschaft over de systematiek van bevoorschotting voor het lesgeld 1998/1999 ingevolge de Wet op de studiefinanciering.

4. Op 26 maart 1999 betekende de deurwaarder een op 8 maart 1999 door de IBG uitgevaardigd dwangbevel aan verzoekster. Naast het nog resterende, verschuldigde bedrag aan lesgeld werden ook invorderingskosten en rente in rekening gebracht.

5. Verzoekster betaalde vervolgens per giro het restant lesgeld ad. f 257 op 26 april 1999 aan de BCH. Zij meldde deze betaling aan de deurwaarder. Deze zond een kopie van het betalingbewijs op 17 mei 1999 aan de BCH. De IBG liet de deurwaarder op 27 mei 1999 weten dat de betaling op valutadatum 26 april 1999 was ontvangen. Aangezien het dwangbevel een maand daarvoor al door de deurwaarder was betekend verzocht de IBG de deurwaarder om de invordering voort te zetten voor de rente en de kosten. Verzoekster trof daarvoor een betalingsregeling met de deurwaarder.

B. Standpunt verzoekster

Verzoekster acht het onjuist dat zij invorderingskosten en rente moet betalen. Zij stelt dat zij de eerste vijf termijnen tijdig heeft voldaan en dat zij de IBG in haar brief van 10 februari 1999 heeft gevraagd om uitstel van betaling voor de laatste termijn. De IBG heeft in de antwoordbrief van 15 maart 1999 haar uitstelverzoek niet afgewezen. Volgens verzoekster mocht zij er daarom van uit gaan dat het uitstelverzoek was gehonoreerd.

C. Standpunt Informatie Beheer Groep

1. De IBG liet weten dat verzoekster de rente en invorderingskosten wel degelijk is verschuldigd. De brief van 22 juni 1998 is op dit punt volgens de IBG duidelijk: verzoekster kreeg daarin een laatste kans om via een betalingsregeling de nog steeds niet betaalde schuld te voldoen. De brief vermeldt ook letterlijk dat het niet nakomen van de regeling betekende dat de vordering zonder verder bericht vooraf aan de deurwaarder zou worden overgedragen. De IBG achtte de brief van verzoekster van 10 februari 1999 inderdaad niet volledig en duidelijk beantwoord met de brief van 15 maart 1999, maar dit doet volgens de IBG niet af aan de helder omschreven voorwaarden voor de betalingsregeling in de brief van 22 juni 1998.

2. In reactie op het verslag van bevindingen van de Nationale ombudsman liet de IBG nog het volgende weten:

"...Aan mevrouw S. is, conform de systematiek bij WSF, in de maand mei 1998 reeds een bedrag van fl. 1.507,00 als voorschot voor het lesgeld uitbetaald. Hiermee had zij het lesgeld gewoon kunnen voldoen.

Verzoekster had nadat er een betalingsregeling tot stand was gekomen haar laatste termijn in de maand januari 1999 moeten voldoen. Volgens afspraak is bij het uitblijven van deze betaling de procedure bij de deurwaarder gestart om het geld alsnog te innen. Mevrouw heeft op 10 februari 1999 een brief geschreven met alleen de mededeling dat zij niet kon betalen. Zij heeft dit gedaan na verloop van de in de afspraak neergelegde maand. Had zij zich eerder met de IBG verstaan dan had met haar naar een oplossing kunnen worden gezocht. Overigens was er ook dan geen reden geweest niet tot inning via de deurwaarder over te gaan. Immers mevrouw was reeds sinds mei 1998 in het bezit van het voorschot en zij had zich gebonden aan de betalingsregeling. Zij zou bij tijdig bericht de raad hebben gekregen in eigen kring naar een oplossing te zoeken. Bij nader inzien kan de brief van mevrouw eventueel worden gezien als een impliciet verzoek om uitstel. Het is niet juist dat in het antwoord van de Informatie Beheer Groep niet expliciet daarop is ingegaan. Naar onze mening rechtvaardigt dit echter niet een gedeeltelijke of algehele kwijschelding van de deurwaarderskosten..."

Beoordeling

1. Verzoekster betaalde de laatste termijn van de door haar geaccepteerde betalingsregeling voor het lesgeld 1997/1998 niet vóór 1 februari 1999, maar pas op 26 april 1999. Daarmee staat vast dat zij te laat heeft betaald. Zij stelt echter op 10 februari 1999 uitstel van betaling te hebben gevraagd. Aangezien de IBG in haar brief van 15 maart 1999 niet inging op dit verzoek nam zij aan dat het uitstelverzoek was gehonoreerd. Zij meent dat haar ten onrechte invorderingskosten en rente in rekening worden gebracht.

De IBG acht de beantwoording van verzoeksters brief van 10 februari 1999 onvolledig, maar vindt de tekst van de brief van 22 juni 1998, waarin de voorwaarden voor de

betalingsregeling zijn opgenomen, helder: bij te late betaling gaat de vordering zonder waarschuwing naar de deurwaarder. De daaraan verbonden kosten en rente zijn daarom volgens de IBG voor rekening van verzoekster. De IBG wijst er voorts nog op dat aan verzoekster reeds in mei 1998 een bedrag is uitbetaald waarmee zij het lesgeld had kunnen voldoen. Bovendien verzocht zij volgens de Informatie Beheer Groep te laat na de uiterste betalingsdatum om uitstel.

2. De IBG wordt niet in haar standpunt gevolgd. Verzoekster heeft immers vijf van de zes termijnen tijdig betaald, en zij vroeg op 10 februari 1999, een maand voordat de IBG nadere invorderingsmaatregelen zou nemen met het uitvaardigen van het dwangbevel, uitdrukkelijk schriftelijk om uitstel van betaling tot in april 1999. De IBG had verzoekster in antwoord op haar brief binnen enkele weken moeten laten weten dat het uitstel niet zou worden verleend en dat betaling binnen korte tijd (bijvoorbeeld veertien dagen) diende plaats te vinden op straffe van het inzetten van de dwanginvordering via de deurwaarder. Nu dit niet is gebeurd en de IBG in het antwoord van 15 maart 1999 bovendien uitsluitend het uitstelverzoek herhaalde en verder niet op dit verzoek inging kan de IBG zich niet met succes beroepen op de zinsnede uit de brief van 22 juni 1998 dat de vordering bij niet tijdige betaling zonder bericht vooraf aan de deurwaarder zou worden overgedragen. Gelet op het bovenstaande volhardt de IBG ten onrechte in het in rekening brengen van rente en invorderingskosten.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Informatie Beheer Groep (productgroep Tegemoetkoming Studiekosten en Lesgeld) te Groningen, is gegrond.

AANBEVELING

De Informatie Beheer Groep wordt in overweging gegeven de door verzoekster betaalde rente en invorderingskosten te restitueren.