



# Rapport

**Datum: 9 juni 2000**

**Rapportnummer: 2000/204**

## Klacht

Op 27 juli 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw B. te G., met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

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

Verzoekers klagen er over dat de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage:

1. niet adequaat heeft gereageerd op het verzoek om ontheffing van de provinciale televisie toeslag (PTO) van 1 oktober 1997;
2. niet (althans: niet voldoende terzake) of pas na lange tijd heeft gereageerd op hun (klacht)brieven;
3. in de brief van 18 juni 1999 ten onrechte heeft opgemerkt dat verzoekers de Dienst omroepbijdragen ervan hadden beschuldigd de Wet persoonsregistraties niet in acht te nemen;
4. in diezelfde brief ten onrechte heeft aangegeven dat verzoekers bij de sector bestuursrechtspraak van de arrondissementsrechtbank beroep konden instellen tegen de afwijzing van hun schadeclaim (de rechtbank zond het beroepschrift, gedateerd 22 juli 1999, ter behandeling als bezwaarschrift door naar de Dienst omroepbijdragen);
5. verzoekers - anders dan in een brief van 15 december 1998 was toegezegd - geen gespecificeerde nota heeft toegezonden.

## Achtergrond

**1. Mediawet** (Wet van 21 april 1987, Stb. 249, zoals deze gold tot 1 januari 2000)

Artikel 111, eerste lid:

"De omroepbijdrage bestaat uit een hoofdsom, al dan niet vermeerderd met een provinciale radio-opslag, een provinciale televisie-opslag en een lokale radio-opslag."

Artikel 117a, eerste, derde en vierde lid:

"1. De provinciale opslagen worden geheven van de houders, bedoeld in artikel 117, eerste lid, die blijkens de registratie, bedoeld in artikel 112, in de desbetreffende provincie wonen of gevestigd zijn.

3. Indien een regionale omroepinstelling een televisieprogramma verzorgt dat uitsluitend door middel van omroepnetwerken wordt uitgezonden, wordt de provinciale televisie-opslag in de desbetreffende provincie niet geheven van houders aan wie door de Dienst omroepbijdragen een ontheffing is verleend.

4. Een ontheffing als bedoeld in het derde lid wordt slechts verleend aan houders die niet beschikken over een aansluiting op een omroepnetwerk. Zij geldt voor een periode van één jaar en kan telkens met een periode van één jaar worden verlengd.

## **2. Mediabesluit (Amvb van 19 november 1987, Stb. 573, zoals dat gold tot 1 januari 2000)**

Artikel 41:

"1. De houder van een ontvanginrichting aan wie op grond van artikel 117 a, derde lid, van de Mediawet (...) ontheffing dan wel een verlenging daarvan is verleend, ontvangt van de Dienst omroepbijdragen een op zijn naam gesteld bewijs waaruit blijkt voor welk tijdvak de ontheffing is verleend.

2. De indiening van een aanvraag voor een ontheffing, dan wel verlenging daarvan, ontslaat de houder, in afwachting van de beschikking over de aanvraag, niet van zijn verplichting de omroepbijdrage op de voorgeschreven wijze te voldoen.

3. Indiening van een aanvraag voor een ontheffing als bedoeld in artikel 117 a, derde lid, van de Mediawet, geschiedt door middel van een algemeen verkrijgbaar formulier."

## **3. Wet persoonsregistraties (Wet van 28 december 1988, Stb. 665)**

Artikel 1:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

persoonsgegevens: een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;

persoonsregistratie: een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd (...)"

Artikel 11, eerste lid:

"Uit een persoonsregistratie worden slechts gegevens aan een derde verstrekt voor zover zulks voortvloeit uit het doel van de registratie, wordt vereist ingevolge een wettelijk voorschrift of geschiedt met toestemming van de geregistreerde."

#### 4. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:1, eerste lid:

"Degene aan wie het recht is toegekend tegen een besluit beroep op een administratieve rechter in te stellen, dient alvorens beroep in te stellen tegen dat besluit bezwaar te maken, tenzij het besluit:

- a. op bezwaar of in administratief beroep is genomen,
- b. aan goedkeuring is onderworpen,
- c. de goedkeuring van een ander besluit of de weigering van die goedkeuring inhoudt, of
- d. is voorbereid met toepassing van een van de in afdeling 3.5 geregelde procedures."

#### **5. Nationale ombudsman, Jaarverslag 1993** (Tweede Kamer, vergaderjaar 1993-1994, 23 655, nr. 1-2)

Pagina 32:

"...Het uitgangspunt van beoordeling door de Nationale ombudsman is dat het risico van het niet-ontvangen van poststukken die niet aangetekend of met bericht van ontvangst zijn verzonden voor rekening komt van de afzender. Deze benadering - die steun vindt in uitspraken van verschillende rechterlijke instanties - wordt gevolgd ongeacht de vraag wie afzender is, burger of overheid. Dit betekent dat wanneer de geadresseerde stelt een bepaald stuk niet te hebben ontvangen, op de verzender de bewijslast rust om aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden en ook moet zijn aangekomen. Wanneer de verzender daar niet in slaagt komen de eventuele gevolgen daarvan ook voor zijn rekening.

Voor de burger houdt dit standpunt in dat hij, als hij op dit punt absolute zekerheid wil, er goed aan doet om gebruik te maken van één van de bijzondere wijzen van verzending. Daartegen behoeft in zijn geval ook geen overwegend bezwaar te bestaan, omdat het doorgaans zal gaan om incidentele correspondentie.

Voor de overheid ligt dat in de regel geheel anders; daar gaat het vaak om (zeer) grote aantallen te verzenden stukken. Verzending per gewone post is dan om redenen van doelmatigheid aanvaardbaar. Zo'n standpunt berust op de afweging van de kosten van verzending op een bijzondere wijze tegen de gevolgen van het risico dat in bepaalde gevallen niet kan worden bewezen dat een bepaald stuk ook werkelijk is aangekomen. In

het geval van dwanginvordering of van het opleggen van verhogingen kunnen deze gevolgen betekenen dat alsnog moet worden aangemaand, en dat de desbetreffende kosten niet in rekening kunnen worden gebracht of dat verhogingen moeten vervallen..."

Het hierboven weergegeven standpunt van de Nationale ombudsman met betrekking tot de verzending van poststukken is inmiddels door een groot aantal bestuursorganen overgenomen, waaronder de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep en het Centraal Justitieel Incassobureau van het Ministerie van Justitie (CJIB).

## 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 werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Dienst omroepbijdragen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekers gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

De Minister van Financiën gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekers ontvingen van de Dienst omroepbijdragen een acceptgirokaart om over de periode oktober 1997 tot en met maart 1998 een bedrag aan f 108 aan omroepbijdrage te voldoen. Op de nota was onder meer aangegeven dat in de omroepbijdrage f 10 aan provinciale televisie opslag (PTO) was inbegrepen. Verzoekers maakten geen gebruik van de acceptgirokaart en betaalden per gewone overschrijving een bedrag van f 98 aan de Dienst omroepbijdragen.

2. Naar aanleiding van een telefonische aanvraag zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers op 30 september 1997 een (standaard)brief toe met een formulier om ontheffing van de PTO aan te vragen. Op het formulier was het verzoek vermeld om in verband met automatische verwerking uitsluitend de gevraagde gegevens in te vullen.

3. Op 1 oktober 1997 zonden verzoekers de brief met het formulier retour naar de Dienst omroepbijdragen. Op de brief en het daaraan verbonden formulier hadden verzoekers verschillende woorden, zinnen of gegevens (zoals de streepjescode) doorgehaald en verschillende handgeschreven opmerkingen geplaatst.

4. Bij brief van 17 oktober 1997 bevestigde de Dienst omroepbijdragen de ontvangst van het formulier. Tevens deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers mee dat zij binnen enkele weken zouden vernemen of hun verzoek zou worden ingewilligd.

5. Omstreeks begin december 1997 ontvingen verzoekers van de Dienst omroepbijdragen een aanmaning met betrekking tot een bedrag van f 10 dat nog aan omroepbijdrage verschuldigd was over de periode oktober 1997 tot en met maart 1998.

6. In een brief van 9 januari 1998 liet de Dienst omroepbijdragen verzoekers opnieuw weten dat het ontheffingsverzoek PTO was ontvangen en dat zij binnen enkele weken zouden vernemen of het verzoek zou worden ingewilligd.

7. Bij brief van 11 februari 1998 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers het volgende mee:

"...Naar aanleiding van uw betaling van 13-10-1997 kan ik u het volgende mededelen.

Van u werd een bedrag van f 98,00 ontvangen over de maanden oktober 1997 tot en met maart 1998. Verschuldigd is echter f 108,00.

Voor de eerstvolgende periode van april tot en met september 1998 zal het nog verschuldigde bedrag worden meeberekend.

Ik vertrouw u hiermede voldoende te hebben ingelicht..."

8. In een brief van 16 februari 1998 deelde verzoeker (de directeur van) de Dienst omroepbijdragen het volgende mee:

"...Kennelijk behoort u tot de mensen die aan 't begin van elke maand een groot bedrag aan hun kruidenier afdragen en aan 't eind van die maand een schriftelijk verzoek indienen om alstublieft het teveel betaalde terug te mogen krijgen.

Ik niet. Ik heb geen kabel, dus betaal ik geen PTO. Kennelijk is mijn mededeling hieromtrent opgevat als "ontheffingsverzoek", waarna ik volgens een door u getekende brief "binnen enkele weken na 17 oktober 1997" bericht zou krijgen. Dit is tot op heden uitgebleven. Wèl kreeg ik op 9 januari 1998 een identieke brief en op 11 februari een brief waaruit blijkt dat uw dienst e.e.a. nog steeds niet heeft uitgezocht.

Dit doet mij het ergste vrezen voor de efficiency van uw dienst, en dus van de besteding van het geld dat ik wèl aan u heb afgedragen. Als mevrouw (...) eens haar best had

gedaan om de zaak op te lossen in plaats van haar geld en haar tijd te besteden aan het schrijven van overbodige briefjes had dat een hoop ergernis (en geld) bespaard... Zo moeilijk kan het toch niet zijn om in ons gecomputeriseerde land uit te (laten) zoeken of iemand PTO verschuldigd is of niet? Overigens ben ik van mening dat dit reeds vóór de aanslag van oktober 1997 had moeten worden gedaan, zodat correcte aanslagen waren verzonden. Ik reken er op dat dit voor de eerstvolgende periode inderdaad het geval zal zijn en dat ik van verdere ergernis en overbodig werk verschoond zal blijven. Uit de bijlagen blijkt dat er veel onnodig werk is verzet. Voor mijzelf schat ik dat ik er ongeveer een uur aan heb besteed. Als we een goedkoop uurtarief van f 98,- hanteren, neem ik aan dat de gecorrigeerde nota voor de volgende periode nul gulden zal bedragen..."

9. Omstreeks eind februari 1998 ontvingen verzoekers van de Dienst omroepbijdragen de nota voor de omroepbijdrage over de periode april tot en met september 1998. Daarop werd hun f 115 in rekening gebracht. Verzoeker zond de nota, voorzien van enkele vragen, opmerkingen en doorhalingen, op 3 maart 1998 retour.

10. Bij brief van 1 april 1998 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers het volgende mee:

"...Hierbij deel ik u mede, dat in de Mediawet is bepaald dat provincies per 1 april 1997 aan hun inwoners een opslag mogen berekenen voor uitzendingen van regionale televisie. De provinciale televisie-opslag is door de provincie Overijssel bepaald op f 10,00 per jaar.

Voor de maanden oktober 1997 tot en met maart 1998 was u derhalve f 108,00 verschuldigd. Van u werd echter f 98,00 ontvangen, zodat u nog voor de maanden oktober 1997 tot en met maart 1998 f 10,00 verschuldigd bent. U bent dus f 105,00 (april t/m september 1998) en de nog verschuldigde omroepbijdrage ad f 10,00; in totaal f 115,00 aan omroepbijdrage verschuldigd.

Ik vertrouw u hiermede voldoende te hebben ingelicht..."

11. In een brief van 13 april 1998 reageerde verzoeker als volgt daarop:

"...Om met uw laatste alinea te beginnen: Nee, u heeft mij niet goed voorgelicht. Sterker nog, er is geen touw aan vast te knopen. Zijn bezitters van een tv-toestel het ene halfjaar f. 108,- verschuldigd en een volgend halfjaar f. 105,-?? In uw brief herhaalt u slechts de bedragen die reeds in de nota werden genoemd, terwijl ik nu juist vroeg *waarop* deze bedragen waren gebaseerd. Een afdeling Voorlichting zou beter moeten weten. Op mijn andere klacht nl. dat uw baas (...) mij beloofde mij binnen enkele weken te informeren, hetgeen niet is geschied, wordt al helemaal niet ingegaan.

Ik verzoek u derhalve de voorlichting naar de eigen organisatie eveneens te verbeteren.

NB. Ik ben geen administratiekantoor en ik voel me in het vervolg niet meer genoodzaakt om op uw foutieve brieven, aanmaningen en dergelijke onzin te reageren..."

12. Omstreeks medio april 1998 betaalde verzoekers een bedrag van f 98 aan de Dienst omroepbijdragen.

13. Op 5 juni 1998 zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers een aanmaning toe ten bedrage van f 23,25. Op de aanmaning was onder meer aangegeven dat een bedrag van f 6,25 aanmaningskosten in rekening waren gebracht. Tevens was op de aanmaning en op een daarin ingesloten informatiekaart vermeld welke procedures en maatregelen de Dienst omroepbijdragen verder ten dienste stonden ter invordering van het openstaande bedrag.

Verzoeker zond de aanmaning retour naar de Dienst omroepbijdragen, met onder meer het verzoek om de toezegging van 17 oktober 1997 na te komen in plaats van "onbeschofte dreigbrieven" te sturen.

14. In een brief van 6 juli 1998 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers het volgende mee:

"...Hierbij deel ik u nogmaals mede, dat in de Mediawet (artikel 111 lid 1) is bepaald dat provincies aan hun inwoners een opslag mogen berekenen voor uitzendingen van regionale televisie. De provinciale televisie-opslag is door de provincie Overijssel bepaald op f 10,00 per jaar.

In september 1997 werd u een nota ad f 108,00 toegezonden ter voldoening van de omroepbijdrage A ad f 98,00 bestemd voor het tijdvak oktober 1997 tot en met maart 1998 + f 10,00 provinciale televisie opslag voor de maanden april 1997 tot en met maart 1998. Door u werd een bedrag van f 98,00 (f108,00 minus f 10,00 provinciale televisie opslag) voldaan, zodat u nog f 10,00 tot en met maart 1998 verschuldigd bent. Voor de maanden april 1998 tot en met september 1998 bent u f 100,00 (de omroepbijdrage A is per 1 januari 1998 verhoogd met f 2,00) + f 5,00 (provinciale televisie opslag per half jaar) in totaal f 105,00 verschuldigd. Van u werd echter f 98,00 ontvangen. U bent derhalve nog f 10,00 + f 7,00 + f 6,25 aanmaningskosten, in totaal f 23,25 verschuldigd.

Tot slot deel ik u nog mede dat het niet duidelijk is of u in het bezit bent van een kabelaansluiting, derhalve blijft u de provinciale televisie-opslag verschuldigd..."

15. Bij brief van 7 juli 1998 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoeker, naar aanleiding van een met hem gevoerd telefoongesprek, het volgende mee:

"...Naar aanleiding van ons telefoongesprek van heden middag deel ik u mede dat u nog f 2,00 aan omroepbijdrage A verschuldigd bent tot en met september 1998.

Voor het veroorzaakte ongerief bied ik u mijn verontschuldiging aan..."



16. In een brief van 21 juli 1998 schreef verzoeker (de directeur van) de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:

"...Bij deze dien ik een klacht in over de Dienst omroepbijdragen. De klacht richt ik aan u persoonlijk omdat mijn misnoegen is begonnen met een door u ondertekende brief en u derhalve verantwoordelijk bent.

In uw brief van 17 oktober 1997 (...) belooft u mij "over enkele weken" te berichten of ik al dan niet voor de Provinciale Televisie Opslag moet betalen (dit ondanks het feit dat ik uw dienst reeds had medegedeeld dat ik niet op de kabel ben aangesloten). Hierna heb ik daaromtrent nooit meer iets vernomen. Wel kreeg ik aanmaningen en dreigbrieven van uw dienst.

Het meest beklag ik mij over de arrogante wijze waarop uw dienst meent mensen te moeten benaderen: zinsneden als "Terstond Betalen", "Wij manen u aan om onmiddellijk te betalen" en "Dit is voor u een dringend advies om voortaan op tijd te betalen" alsmede het niet beantwoorden van brieven mijnerzijds vind ik voor iemand die altijd aan zijn verplichtingen heeft voldaan uitermate grievend. Het meest bont maakt het nog wel de heer of mevrouw (...) die de brief waarin hij/zij met een deurwaarder dreigt meent te moeten verpakken in een opvallende envelop. Hierdoor word ik niet alleen door uw dienst maar ook nog eens door derden ten onrechte als wanbetaler gekenmerkt. Ik voel mij hierdoor ten zeerste in mijn goede naam aangetast.

Een brief van mw. (...), waarin zij mij fijntjes laat weten dat ik nog twee (!) gulden verschuldigd ben en en-passant verontschuldigen aanbiedt voor het ongerief is onvoldoende. Met het corrigeren van de fouten van uw dienst ben ik zeker drie uren bezig geweest. Bijgesloten vindt u hiervoor een rekening.

Behalve uw persoonlijke excuses voor het onbehoorlijke gedrag van uw dienst verlang ik tevens voldoening van bijgevoegde nota (ten bedrage van f 294 voor 3 uur werkzaamheden à f 98; N.o.)."

17. In een brief van 27 augustus 1998 liet de Dienst omroepbijdragen verzoekers weten dat de klachtbrief van 21 juli 1998 was doorgestuurd (van de afdeling Voorlichting) naar de afdeling Juridische Zaken.

18. Op 31 augustus 1998 zond verzoeker de Dienst omroepbijdragen een aanmaning toe betreffende de nota ten bedrage van f 294. Daarbij bracht hij de Dienst omroepbijdrage f 6,25 aanmaningskosten in rekening.

19. In een brief van 11 oktober 1998 maakte verzoeker de Dienst omroepbijdragen er onder meer op attent dat hij nog geen nota had ontvangen voor de nieuwe termijn van de omroepbijdrage, alsmede dat zijn brief van 21 juli 1998 nog onbeantwoord was gebleven.

20. Bij brief van 15 december 1998 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers het volgende mee:

"...Allereerst willen wij u graag onze excuses aanbieden voor de late behandeling van uw brief. Naar aanleiding van uw brief is onzerzijds een onderzoek ingesteld. Bij deze willen wij graag alsnog op uw brief van 21 juli 1998 en uw brief van 11 oktober 1998 reageren.

Bij de nota voor het tijdvak oktober 1997 tot en met maart 1998 was een bijsluiter gevoegd waarin u over de Provinciale Televisie-opslag en eventuele ontheffing werd ingelicht. Van u is (destijds) geen ontheffingsformulier ontvangen. Pas tijdens uw telefonisch contact met onze dienst van 7 juli 1998 werd duidelijk dat u in aanmerking komt voor ontheffing van de Provinciale Televisie-opslag.

Naar aanleiding van dit telefoongesprek is ontheffing aangetekend en is de in rekening gebracht Provinciale Televisie-opslag in mindering gebracht. Dit betreft een bedrag van f 15,00. Tevens zijn de aanmaningskosten van f 6,25 weer in mindering gebracht. Met uw betaling van f 2,00 door onze dienst op 16 juli 1998, heeft u de omroepbijdrage voldaan tot en met september 1998.

In de maand januari 1999 wordt u een nota voor het tijdvak oktober 1998 tot en met september 1999 toegezonden. Hierop zullen de bedragen aan provinciale en lokale opslagen gespecificeerd zijn.

Tot slot moeten wij u mededelen dat Dienst omroepbijdragen door geregistreerden zelf gemaakte kosten niet vergoedt..."

21. In een brief van 5 januari 1999 schreef verzoeker (de directeur van) de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:

"Ik heb uw dienst op 1 oktober 1997 medegedeeld dat ik geen kabelabonnee ben en derhalve de PTO niet wens te betalen. In een door u getekende brief (...) werd de ontvangst hiervan bevestigd. Om onduidelijke redenen kreeg ik op 9 januari 1998 een identieke brief. Het (...) gestelde dat pas op 7 juli 1998 bekend werd dat ik geen PTO hoeft te betalen is dus klinkklare onzin. (...)

Door niet in te gaan op mijn klachten ben ik wederom **gedwongen** om een brief te schrijven, waardoor mijn rekening wordt verhoogd met f 150."

22. Op 14 mei 1999 zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers een aanmaning toe voor de omroepbijdrage die was verschuldigd tot en met september 1999. Verzoeker zond de aanmaning retour. Verzoeker gaf daarop aan dat eerder geen nota was ontvangen.

23. In een brief van 25 mei 1999 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:

"Dat ik, zoals u stelt (in de aanmaning; N.o.) enige tijd geleden een nota van de DOB zou hebben ontvangen is een aperte leugen. Ik zou, *nadat mijn klacht volledig en definitief is afgehandeld*, een gespecificeerde nota ontvangen. Dit is nooit gebeurd. Het sturen van een ongespecificeerde aanmaning en deze ook nog eens vermeerderen met aanmaningskosten is niet alleen onbeschoft maar duidt tevens op een diepe minachting voor uw cliënten gezien het feit dat u zelf ernstig in gebreke blijft bij het afhandelen van een klacht.

Door mijn brief dd. 5 januari 1999 onbeantwoord te laten maakt u zich schuldig aan een overtreding op de wet op de openbaarheid bestuur. U hebt verzuimd mij binnen redelijke termijn antwoord te geven. Ik verwacht van u dat u dit nu binnen twee weken alsnog volledig zult doen.

Omdat ik wederom door het gebrek aan coördinatie bij uw dienst gedwongen ben actie te ondernemen, wordt mijn rekening weer verhoogd met f 150,-."

24. In een brief van 18 juni 1999 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekster het volgende mee:

"...Naar aanleiding van uw klacht dat u tot op heden niet alle gewenste informatie heeft verkregen omtrent het door u te betalen bedrag aan omroepbijdrage en over het taalgebruik waarmee wij de mensen benaderen, deel ik u het volgende mee.

Uw verzoek om ontheffing te verkrijgen voor het betalen van de Provinciale Televisie Opslag (PTO) is ingewilligd, maar op een later tijdstip dan in ons systeem aangetekend. De nota waarop als uiterste betaaldatum 8 april 1998 staat aangegeven, geeft daarom een te hoog bedrag aan.

Uit het incassosysteem is mij gebleken dat de ontheffing op 7 juli 1998 met terugwerkende kracht tot en met april 1997 is aangetekend. De PTO over een periode van april 1997 tot en met september 1998 is in mindering gebracht op de vordering; totaal f 15,-. Tevens zijn toen de u in rekening gebrachte aanmaningskosten afgeboekt, te weten een bedrag van f 6,25.

Het klachtonderdeel dat veel van uw brieven onbeantwoord zijn gebleven komt niet overeen met de informatie die ik uit uw dossier kan halen. De brieven zijn allemaal beantwoord. Een geheel andere vraag is of u zich kunt verenigen met de gegeven antwoorden.

Naar aanleiding van uw opmerking over de toonzetting van de aanmaningsbrief deel ik u mee dat de bewoordingen van die brief zodanig is gekozen dat daarvan een prikkel uitgaat om tot betaling over te gaan. Brieven met veel mildere bewoordingen blijken helaas weinig response op te leveren. De Nationale ombudsman heeft zich over de toonzetting van soortgelijke correspondentie, bestemd voor de zakelijke markt, uitgesproken dat die

bewoordingen niet onbehoorlijk zijn. Ik zie derhalve geen aanleiding tekstuele veranderingen voor te stellen.

Het verzenden van een aanmaning betekent niet dat u in onze administratie als wanbetaler te boek staat, laat staan dat we, als het zover zou komen, dit aan derden kenbaar zouden maken. Uw opmerking hierover komt in feite neer op een beschuldiging dat wij als organisatie ons niet zouden houden aan de Wet Persoonsregistraties en andere regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dit ongemotiveerde verwijt nemen wij u niet in dank af.

Ten slotte deel ik u mee dat uw verzoek om schadevergoeding niet kan worden ingewilligd. Voor de kennelijk door u verrichte werkzaamheden hebben wij u geen opdracht gegeven. Er bestaat derhalve geen contractuele verplichting om tot vergoeding over te gaan. Aanleiding tot schadevergoeding uit andere hoofde is, gelet op het bovenstaande, evenmin aanwezig en door u niet aangetoond.

Tegen de beslissing u geen schadevergoeding toe te kennen kunt u op grond van het bepaalde in artikel 8:1 Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken na de datum van verzending, in beroep gaan bij de Arrondissementsrechtbank te Almelo, sector bestuursrecht..."

25. Op 22 juli 1999 richtten verzoekers een beroepsschrift aan de arrondissementsrechtbank, sector bestuursrecht te Almelo. De arrondissementsrechtbank stelde zich op het standpunt dat eerst een bezwaarschriftenprocedure moest worden afgewikkeld, alvorens zij de zaak in behandeling zou kunnen nemen. De rechtbank zond verzoekers beroepsschrift daarom ter behandeling als bezwaarschrift door naar de Dienst omroepbijdrage. Bij brief van 12 augustus 1999 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers mee dat bezwaarschrift van de rechtbank te hebben ontvangen.

## B. Standpunt verzoekers

1. Het standpunt van verzoekers is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder klacht.

2. In hun verzoekschrift, gedateerd 25 juli 1999, deelden verzoekers onder meer het volgende mee:

"Wij constateren dat:

- (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) zich niet aan zijn belofte houdt om ons "binnen enkele weken na 17 oktober 1997" te berichten of wij al dan niet PTO dienen te betalen;

- Dat de afdeling voorlichting ondanks ons verzoek tot verduidelijking niet bij machte is om ons correct voor te lichten.

(...)

- Negen maanden nadat wij verklaard hebben geen kabel te hebben, meldt de afdeling voorlichting ons dat "het niet duidelijk is" of wij in het bezit zijn van een kabelaansluiting. Onze *verklaring* geen kabel te hebben (verstuurd 1 oktober 1997) wordt kennelijk niet geloofd.

(...)

In juli 1998 hebben wij bij de DOB (...) officieel een klacht ingediend betreffende het bovenstaande. Gezien de uren, die wij door de deurwaardersdreiging noodgedwongen hebben moeten verzetten, dienen wij tevens een rekening in. (...) Pas op 15 december krijgen wij bericht van de juridische afdeling, waarbij niet op de eigenlijke klacht wordt ingegaan. Wel presteert deze afdeling het om te beweren dat "nooit een ontheffingsverzoek is ontvangen". Dit is een pertinente leugen, aangezien (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) tot twee maal toe heeft beloofd zo'n verzoek in behandeling te nemen. De betaling van onze nota wordt geweigerd.

Omdat onze klacht niet is afgehandeld, herhalen wij onze klacht dd. 5 januari 1999, waarbij wij ons beklagen over het feit dat niet is ingegaan op hetgeen wij geschreven hebben. Tevens onderbouwen wij onze nota. Op deze brief komt geen antwoord.

Pas na een telefonisch contact over de volgende nota die niet klopt (...), wordt uiteindelijk eens inhoudelijk gereageerd op onze klacht, notabene 11 maanden nadat we deze hebben ingediend. In plaats van de door ons gevraagde excuses, wordt hier door de juridische afdeling hoog van de toren geblazen en *wij* worden eigenlijk nog beschuldigd. Ook staan in deze brief enkele leugens:

- Ten onrechte wordt beweerd dat al onze brieven zijn beantwoord.
- Ten onrechte wordt beweerd dat wij de DOB zouden hebben beschuldigd zich niet te houden aan de Wet Persoonsregistraties.

(...) De vraag waar we een klacht over de DOB kunnen deponeren wordt genegeerd, alleen tegen de beslissing ons geen schadevergoeding toe te kennen wordt ons medegedeeld waar wij (binnen zes weken) daartegen in beroep kunnen gaan. Hier maken wij uiteraard gebruik van.

(...)

Ondanks de belofte gedaan door de DOB in hun brief van 15 december 1998 dat wij een gespecificeerde nota zouden krijgen, is deze tot op heden niet ontvangen."

3. Verzoekers lieten telefonisch weten dat de arrondissementsrechtbank het beroepsschrift van 22 juli 1999 ter behandeling als bezwaarschrift had doorgezonden naar de Dienst omroepbijdragen.

### C. Standpunt Dienst omroepbijdragen

In reactie op de klacht deelde (de directeur van) de Dienst omroepbijdragen het volgende mee:

"...(Verzoeker; N.o.) staat bij mijn dienst geregistreerd als houder van een televisietoestel en hij is als zodanig verplicht omroepbijdrage te voldoen. Deze omroepbijdrage (...) is opgebouwd uit diverse componenten, te weten de hoofdsom en de provinciale en lokale opslagen (artikel 111 van de Mediawet). (...) de grondslag voor de heffing van omroepbijdrage (is; N.o.) volgens artikel 112 van de Mediawet gelegen in de aanwezigheid van een toestel. Van het aanwezigheids criterium is ten dele afgeweken toen er een ontheffingsmogelijkheid in het leven werd geroepen voor degenen die niet in staat waren het signaal van de provinciale televisie te ontvangen. Het ging om die situatie waarin de uitzendingen niet via de ether plaatsvonden én het signaal niet via de kabel werd doorgegeven.

Voor de houders die hun apparatuur niet op een kabel of antenne hadden aangesloten en alleen daardoor geen ontvangst hadden van provinciale programma's, gold de ontheffing uiteraard niet. Het bovenstaande impliceert dat de aanvragen om ontheffing per geval moesten worden beoordeeld. Soms was ons een groter gebied bekend waar geen ontvangst mogelijk is, zodat het behandelen van een aanvraag relatief snel kon worden afgewikkeld.

Voor het aanvragen van een ontheffingsformulier was een speciale telefoonlijn geopend. Hiervan heeft betrokkene gebruik gemaakt blijkens onze brief met aangehecht formulier van 30 september 1997. Dit formulier is door (verzoeker of verzoekster; N.o.) zodanig bewerkt dat het niet automatisch kon worden verwerkt. Door bovendien het woord ontheffingsverzoek bovenaan in de brief deels door te halen en de zin te veranderen in een verzoek ons huiswerk beter te doen is het niet meer opgevat als een verzoek tot ontheffing van de betaling van de provinciale opslag.

De tweede ontvangstbevestiging d.d. 9 januari 1998 is verzonden naar aanleiding van de door betrokkene retour gezonden acceptgirokaart. Ook dit bericht kon bij nader inzien moeilijk als een ontheffingsverzoek worden opgevat. Betrokkene is helaas niet over een daartoe strekkende beslissing ingelicht. Het was achteraf correcter geweest dat wel te doen.

Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op het niet of niet tijdig reageren op de klachtbrieven. De eerste brief die als klachtbrief zou kunnen worden aangemerkt is die van 16 februari 1998, welke op 1 april 1998 door ons is beantwoord. In die brief is van onze kant echter niet ingegaan op de vraag of wellicht een ontheffing van de betaling van de PTO aan de orde is.

Bij brief van 13 april 1998 komt (verzoeker; N.o.) daarop niet terug, maar stelt een nadere vraag over het per half jaar in rekening gebrachte bedrag aan omroepbijdrage. Deze vraag wordt beantwoord bij brief van 6 juli 1998. Naar aanleiding van die brief vindt de volgende dag een telefonisch onderhoud plaats waarin de misverstanden worden opgelost. De kanttekening van (verzoeker; N.o.) op de brief van 6 juli 1998, onze brief van 7 juli 1999 en zijn betaling van f 2,- bevestigen dit.

De brief van klager d.d. 21 juli 1998, waarin hij opnieuw het allereerste begin van de affaire aan de orde stelt en zijn beklag doet over de toonzetting van het begeleidend schrijven bij de aanmaning, wekte gelet op het bovenstaande bij mijn dienst wel enige bevreemding. Op 27 augustus 1998 wordt hem vervolgens een ontvangstbevestiging toegezonden en op 31 augustus 1998 maant verzoeker ons aan zijn nota te betalen. Bij brief van 11 oktober 1998 vraagt betrokkene om duidelijkheid over een eventuele verrekening van het door hem in rekening gebrachte bedrag aan werkzaamheden. De brieven van 21 juli 1998 en 11 oktober 1998 zijn bij brief van 15 december 1998 beantwoord.

In de brief van (verzoeker; N.o.) van 5 januari 1999 komt hij ten eerste terug op zijn brief van 21 juli 1998, met de klacht dat wij veel van zijn brieven niet zouden hebben beantwoord. Dit lijkt me gelet op het bovenstaande feitelijk onjuist. Ten tweede zouden wij niet ingaan op zijn opmerking over de toonzetting en het hem aanmerken als wanbetaler. Dit is correct. In de brief van 21 juli 1998 worden over die onderwerpen geen vragen gesteld, zijn mening is daarom voor kennisgeving aangenomen.

De brieven van 5 januari 1999 en 25 mei 1999 zijn door mijn dienst beantwoord op 18 juni 1999.

Het derde klachtonderdeel heeft betrekking op de brief van 18 juni 1999, waarin klager ten onrechte zou zijn beschuldigd van een aantijging jegens mijn dienst. De bedoeling van de brief van 18 juni 1999 was een aantal punten waarover betrokkene, naar zijn zeggen, nog niet alle gewenste informatie had ontvangen nader toe te lichten. Daartoe is de voorliggende correspondentie opnieuw doorgenomen. Het klachtonderdeel genoemd in de brief van 21 juni 1998, een van de brieven waarnaar de brief van 5 januari 1999 verwijst, heeft betrekking op de kleur van de envelop. Betrokkene meent dat hij hiermede door de dienst én door derden als wanbetaler wordt gekenmerkt. In een eerdere zaak (uw rapportnummer 99/292) schreef ik u reeds: "Door het toezenden van een aanmaning in een gekleurde envelop maken wij naar mijn mening geen inbreuk op de privacy. Bedoelde briefomslag is niet voorzien van enige informatie die aangeeft dat het gaat om een

aanmaning. Bijna overbodig, maar niet onbelangrijk in dit verband, vind ik het om op te merken dat de envelop gesloten wordt verzonden. De oranje kleur is slechts gekozen om de attentiewaarde te vergroten." Het wordt door (verzoekers; N.o.) niet duidelijk gemaakt hoe derden, concreet gesteld, uit de kleur van de envelop iets zouden kunnen afleiden omtrent de inhoud van mijn bericht. Daarmede kon een directe of indirecte schending van een privacy-regel naar mijn oordeel terecht wordt weerlegd.

Het vierde klachtonderdeel handelt over de brief van 18 juni 1999 waarin inderdaad ten onrechte staat vermeld dat er tegen de beslissing geen schadevergoeding toe te kennen, beroep kan worden aangetekend bij de rechtbank. Op deze plaats had een vermelding moeten staan van de gebruikelijke bezwaarschriftenprocedure. De beslissing is inmiddels gecorrigeerd en op de juiste wijze afgewikkeld. Inmiddels heeft (verzoeker; N.o.) beroep aangetekend bij de rechtbank te Almelo. (...)

Het vijfde klachtonderdeel betreft het niet toezenden van een specificatie van de nota, hoewel deze was toegezegd. Aan betrokkene is in januari 1999 een nota toegezonden voor omroepbijdrage voor de periode oktober 1998 tot en met september 1999. In de rechter bovenhoek van de acceptgirokaart staat gespecificeerd vermeld welke opslagen op de hoofdsom zijn berekend..."

#### D. Reactie verzoekers

Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen lieten verzoekers onder meer het volgende weten:

"Dat het door ons d.d. 1 oktober 1997 ingediende formulier niet als ontheffingsverzoek kan worden aangemerkt omdat wij hierin veranderingen hebben aangebracht is een smoes. Dit blijkt al uit het feit dat (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) in zijn brief van 17 oktober 1997 belooft "binnen enkele weken op ons ontheffingsverzoek" te zullen reageren. Nergens staat in zijn brief aan u aangegeven waarom hij zich nooit aan die belofte heeft gehouden. Overigens is zijn opmerking over het bewerken van het formulier onzin: indien een ontheffing voor PTO automatisch verwerkt had kunnen worden, had dat ook *zonder* onze medewerking gekund. Onze klacht op dat formulier was nu juist dat zulks niet gebeurd was.

Dat de brief van de DOB van 1 april 1998 een antwoord zou zijn op onze klacht van 16 februari 1998 is een aperte leugen. Dit is makkelijk te verifiëren door beide brieven naast elkaar te leggen.

In onze brief van 13 april 1998 wordt wel degelijk gevraagd waarom (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) zich niet aan zijn belofte houdt. Dat wij "er niet op terugkomen" is derhalve wederom gelogen. Ook de brief van de DOB d.d. 6 juli 1998 geeft hierop geen antwoord. Het feit dat wij op 24 juni 1998 de onbeschofte dreigbrief (...)



hebben geretourneerd en daarbij hebben verzocht de zaak nu eens eindelijk uit te zoeken verzwijgt (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) maar voor het gemak. Op dat verzoek wordt namelijk niet gereageerd.

In de brief van de DOB 6 juli 1998 staat dat "het niet duidelijk is of wij een kabelaansluiting bezitten". We worden hier dus als leugenaars aangemerkt omdat onze verklaring van 1 oktober 1997 kennelijk nog steeds niet wordt geloofd. Dat de DOB na negen maanden nog steeds haar huiswerk niet had gedaan, en pas na langdurig telefonisch contact (op **ons** initiatief) genegen was om ons eens te geloven, is ronduit schandelijk. Niet **wij** hadden die actie moeten nemen maar de **DOB**. Overigens heeft de DOB tot op heden nog steeds verzuimd ons daarvan een schriftelijk bewijs te sturen, hoewel zij dat volgens de wet (art. 41 van het Mediabesluit) wèl verplicht is. De DOB heeft hiermee dus de wet overtreden.

Het mag derhalve geen "bevreesding" wekken dat wij over deze gang van zaken en over de toon die de DOB meent te moeten aanslaan d.d. 21 juli 1998 een klacht hebben ingediend. Onze brief van 11 oktober 1998 betrof de nalatigheid van de DOB ons een nota voor het nieuwe tijdvak te doen toekomen. Aangezien zij dit volgens art. 120 van de Mediawet verplicht is, heeft de DOB (die vindt dat burgers zich aan onduidelijke wetten moeten houden, zoals het betalen van uiteindelijk niet verschuldigde bedragen) hier *zelf* de wet wederom overtreden.

Dat onze brieven van 21 juli 1998 en 11 oktober 1998 bij brief van 15 december 1998 zijn beantwoord is slechts ten dele juist. Niet voor niets beklagen wij ons hierover in onze brief van 5 januari 1999. Het is onjuist te stellen dat brieven zijn beantwoord door te *zeggen* dat zij zijn beantwoord, terwijl niet inhoudelijk op de brieven wordt ingegaan. Door opmerkingen in een brief waar duidelijk "klacht" bovenstaat voor kennisgeving aan te nemen i.p.v. hier op in te gaan, wordt de burger niet serieus genomen. Deze houding is uitermate arrogant, niet zorgvuldig en ronduit schandelijk. Bovendien is de opmerking (...) in de brief van 15 december 1998 (dat van ons geen ontheffingsformulier is ontvangen) gelogen.

Dat onze brief van 25 mei 1999 is beantwoord door de brief van 18 juni 1999 is wederom gelogen. Ook dit is weer makkelijk te verifiëren: nergens wordt ingegaan op onze klacht geen nota te hebben ontvangen. Gemakshalve verzwijgt (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) maar weer dat deze brief (...) pas is opgesteld nadat wij ons beklag hadden gedaan bij de heer (...) van de service afdeling: onze brief van 5 januari 1999 was namelijk nooit beantwoord en die van 21 juli 1998 maar half! Dus door in zijn brief van 18 juni 1999 te stellen dat al onze brieven zijn beantwoord liegt ook de (behandelende medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.)

Op de onterechte aantijging van (de behandelend medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) dat wij de DOB zouden hebben beschuldigd de wet Persoonsregistraties te hebben overtreden wordt niet ingegaan in de brief van (de

directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.). Wel wordt gezegd dat wij protesteerden tegen het ontvangen van een aanmaning in een oranje envelop. (...)

Bij de opmerking van (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) dat de bezwaar/beroepsprocedure inmiddels is hersteld na het foutieve advies van (de behandelend medewerker van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) verzuimt hij te vermelden dat dit niet door initiatief van de DOB is gebeurd maar door toedoen van de Arrondissementsrechtbank te Almelo.

Dat ons in januari 1999 een gespecificeerde nota zou zijn toegezonden over de periode oktober 1998 t/m september 1999 (wat al een overtreding van art. 120 van de Mediawet zou inhouden) is wederom een aperte leugen. Wij durven dit te stellen omdat ons meerdere gevallen bekend zijn waar de DOB burgers boetes hebben opgelegd zonder eerst een nota te verzenden. Het is dus niet aannemelijk dat alleen *onze* nota toevallig is zoekgeraakt. Bovendien hebben wij, nadat wij een aanmaning kregen, ons over het niet ontvangen van de nota bij brief van 25 mei 1999 beklagd. In het zogenaamde antwoord op deze brief (die van 18 juni 1999) werd hier, zoals gemeld, (...) niet op ingegaan, noch werd n.a.v. onze klacht alsnog een correcte nota verzonden. Overigens is ook in de bewijsstukken die de DOB bij haar verweer bij de rechtbank heeft gevoegd geen kopie van zo'n nota te vinden. Immers, als wij een correcte nota zouden hebben gekregen zouden we die hebben betaald zoals we **altijd** correcte nota's hebben betaald. Op een incorrecte nota zouden we hebben gereageerd zoals we **altijd** op stomiteiten en het mismanagement van de DOB hebben gereageerd.

(...) Wèl hebben wij ons beklagd over het feit dat wij wederom een dreigbrief (...) hebben ontvangen, terwijl de DOB in gebreke blijft onze aanvraag voor een correcte nota te honoreren. Op onze schriftelijke klachten hierover (d.d. 25 juli 1999 en 27 september 1999) heeft de DOB zich in haar arrogantie niet verwaardigd te antwoorden."

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de reactie op het verzoek om ontheffing van de provinciale televisie toeslag

1. Verzoekers klagen er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen niet adequaat heeft gereageerd op het verzoek om ontheffing van de provinciale televisie opslag (PTO), dat zij op 1 oktober 1997 indienden.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat het formulier om ontheffing te vragen door verzoekers was bewerkt op een zodanige wijze dat het niet automatisch kon worden verwerkt en ook niet meer als een ontheffingsverzoek kon worden gezien.

Het standpunt van de Dienst omroepbijdragen valt niet te rijmen met de brieven van 17 oktober 1997 en 9 januari 1998, waarin de Dienst omroepbijdragen verzoekers meedeelde dat het verzoek om ontheffing was ontvangen en dat zij binnen enkele weken een beslissing op het verzoek zouden ontvangen. Het is niet correct dat de Dienst omroepbijdragen verzoekers vervolgens niet binnen enkele weken een beslissing op hun verzoek heeft toegezonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet, niet voldoende terzake of pas na lange tijd reageren op verzoekers (klacht)brieven

1. Verzoekers klagen er verder over dat de Dienst omroepbijdragen niet of niet voortvarend genoeg heeft gereageerd op hun (klacht)brieven, dan wel niet voldoende is ingegaan op hetgeen zij in die brieven naar voren hadden gebracht.

2. Verzoekers zonden de Dienst omroepbijdragen op 16 februari 1998 een klachtbrief toe. In de brief gaven zij onder meer aan dat zij geen PTO zouden betalen omdat zij geen kabelaanluiting hadden, dat zij vonden dat de Dienst omroepbijdragen rekening had moeten houden met het feit dat zij niet over een kabelaanluiting beschikten alvorens hun een nota voor de omroepbijdrage toe te zenden en dat zij nog geen antwoord hadden gehad op het formulier dat zij op 1 oktober 1997 hadden ingezonden. Bij brief van 1 april 1998 reageerde de Dienst omroepbijdragen met een schulduitleg. Op de andere onderwerpen die verzoekers aan de orde hadden gesteld ging de Dienst omroepbijdragen niet in.

In de brief van 13 april 1998 uitten verzoekers onder meer hun onbegrip over de in rekening gebrachte bedragen en gaven verzoekers opnieuw aan dat niet op hun formulier was gereageerd. Op 6 juli 1998 reageerde de Dienst omroepbijdragen met uitsluitend een schulduitleg en de mededeling dat niet bekend was of verzoekers over een kabelaanluiting beschikten. Op 7 juli 1998 zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers een schulduitleg toe waarbij ook excuses werden aangeboden.

Op 21 juli 1998 dienden verzoekers een klacht en een schadeclaim in. Opnieuw gaven verzoekers onder meer aan dat nog niet was gereageerd op het ingezonden formulier. Tevens klaagden verzoekers uitdrukkelijk over de wijze van bejegening van de Dienst omroepbijdragen en over het feit dat zij waren aangemerkt als wanbetaler. Op 27 augustus 1998 zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers een behandelingsbericht toe. Op 11 oktober 1998 volgde een nieuwe schadeclaim van verzoekers. Op 15 december 1998 reageerde de Dienst omroepbijdragen op verzoekers brieven. Terecht bood de Dienst omroepbijdragen daarbij excuses aan voor de lange behandelingsduur. In het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de Dienst omroepbijdragen verder aan dat op verzoekers opmerkingen over de bejegening en het aanmerken als wanbetaler niet was

ingegaan omdat daar geen vragen over werden gesteld. De Dienst omroepbijdragen miskent daarmee echter dat verzoekers een klacht over de genoemde punten hadden ingediend.

In de brief van 5 januari 1999 lieten verzoekers onder meer weten het antwoord van de Dienst omroepbijdragen onvolledig te achten. Bij brief van 25 mei 1999 herinnerden verzoekers de Dienst omroepbijdragen aan hun klacht en schadeclaim.

Pas op 18 juni 1999 reageerde de Dienst omroepbijdragen.

3. Uit het bovenstaande komt naar voren dat de wijze van corresponderen van de Dienst omroepbijdragen niet correct was.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen niet behoorlijk.

III. Wat betreft de opmerking over het onterecht beschuldigen van een schending van de Wet persoonsregistraties

1. Verzoekers hebben er tevens over geklaagd dat de Dienst omroepbijdragen in een brief van 18 juni 1999 ten onrechte heeft beweerd dat zij de dienst ervan hadden beschuldigd zich niet te houden aan de Wet persoonsregistraties.

2. In een brief van 21 juli 1998 schreven verzoekers onder meer dat zij door toedoen van de Dienst omroepbijdragen niet alleen door de dienst maar ook nog eens door derden ten onrechte als wanbetalers worden gekenmerkt, doordat de dienst hun een aanmaning had toegezonden in een opvallende envelop. De Dienst omroepbijdragen beantwoordde de brief op 15 december 1998. In een brief van 5 januari 1999 stelden verzoekers zich op het standpunt dat de Dienst omroepbijdragen niet op hun klachten was ingegaan. In een brief van 25 mei 1999 deelden verzoekers de Dienst omroepbijdragen mee dat het uitblijven van een antwoord op de brief van 5 januari 1999 volgens hun een overtreding was van de Wet openbaarheid van bestuur.

In de brief van 18 juni 1999 liet de Dienst omroepbijdragen verzoekers weten dat verzoekers opmerkingen over het aan derden kenbaar maken van het feit zij wanbetalers waren in feite neerkwamen op de beschuldiging dat de dienst zich niet zou houden aan de Wet persoonsregistraties en andere regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

3. Ingevolge (artikel 11 van) de Wet persoonsregistraties is de houder van een registratie van persoonsgegevens (gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon) slechts gerechtigd die gegevens aan een derde te verstrekken, voor zover het doel van de registratie dat vereist, de wet dat verplicht of de geregistreerde daarmee instemt (zie achtergrond, onder **3**).

Het aan derden kenbaar maken van gegevens over het betaalgedrag van verzoekers zou, zoals de Dienst omroepbijdragen heeft gesteld, in feite neerkomen op een schending van de Wet persoonsgegevens.

De constatering van de Dienst omroepbijdragen, waar verzoekers bezwaar tegen hebben, is op zich niet feitelijk onjuist.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van de verwijzing naar de arrondissementsrechtbank

1. Verzoekers klagen er verder over dat de Dienst omroepbijdragen hun in de brief van 18 juni 1999 heeft meegedeeld dat zij bij de arrondissementsrechtbank, sector bestuursrecht in beroep konden gaan tegen de afwijzing van hun schadeclaim. Verzoekers dienden een beroepschrift in, maar de rechtbank nam dit niet in behandeling omdat er niet eerst een bezwaarschriftenprocedure had plaatsgehad bij de Dienst omroepbijdragen.

2. Ingevolge artikel 7:1 van de Algemene wet bestuursrecht dient degene aan wie het recht is toegekend om beroep in te stellen tegen een besluit van een bestuursorgaan, alvorens beroep in te stellen, bezwaar tegen dat besluit te maken (zie achtergrond, onder 4.).

De Dienst omroepbijdragen heeft toegegeven dat in de brief van 18 juni 1999 ten onrechte was vermeld dat beroep kon worden ingesteld bij de rechtbank en dat in de brief had moeten staan dat een bezwaarschrift kon worden ingediend.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### V. Ten aanzien van de nakoming van de toezegging een gespecificeerde nota toe te zenden

1. In de brief van 15 december 1998 heeft de Dienst omroepbijdragen verzoekers de toezegging gedaan om hun in januari 1999 een nota toe te zenden voor de betaling van de omroepbijdrage over de periode oktober 1998 tot en met september 1999, waarop de bedragen van de provinciale en lokale opslagen waren gespecificeerd. Verzoekers klagen er over dat de Dienst omroepbijdragen deze toezegging niet is nagekomen.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat verzoekers in januari 1999 een nota is toegezonden zoals was toegezegd. Verzoekers hebben gesteld - en erin volhard - dat deze nota hun onbekend is. Nu er geen feiten of omstandigheden zijn op grond waarvan de lezing van de één aannemelijker is dan de lezing van de ander, wordt op dit punt geen oordeel uitgesproken.

3. Het risico van het niet aankomen van een poststuk in geval van verzending per gewone post berust bij de verzender (zie achtergrond, onder 5.). Nu verzoekers in de klachtbrief

van 25 mei 1999 - naar aanleiding van de door hun ontvangen aanmaning - naar voren hebben gebracht dat zij in januari 1999 geen nota hadden ontvangen, lag het gezien het bovenstaande op de weg van de Dienst omroepbijdragen daar rekening mee te houden. De Dienst omroepbijdragen had dat kunnen doen door verzoekers opnieuw in de gelegenheid te stellen de nota te voldoen en door de aanmaningskosten die inmiddels in rekening waren gebracht buiten invordering te laten.

In de brief van 18 juni 1999, welke onder meer de reactie inhield op de klachtbrief van 25 mei 1999, ging de Dienst omroepbijdrage in het geheel niet in op hetgeen verzoekers over het niet ontvangen van de nota naar voren hadden gebracht. Dit is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond, behoudens wat betreft de opmerking over het onterecht beschuldigen van een schending van de Wet persoonsregistraties. Op dit punt is de klacht niet gegrond. Over de nakoming van de toezegging om verzoekers in januari 1999 een gespecificeerde nota toe te zenden wordt geen oordeel uitgesproken.