



# Rapport

**Datum: 29 augustus 2000**

**Rapportnummer: 2000/291**

## Klacht

Op 12 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Venlo, ingediend door mr. L.G. Mook, advocaat te Venlo, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 19 december 1997 tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 9 april 1999 werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda in zijn brief van 3 juli 1998 heeft volhard in de stelling dat hij over de maanden augustus 1989 en september 1991 achterstallige kinderalimentatie aan zijn ex-echtgenoot is verschuldigd.

Verzoeker stelt dat hij in 1992 afschriften van betalingsbewijzen over deze maanden aan de Raad voor de Kinderbescherming te Roermond had overgelegd, waarna een medewerker van deze Raad hem telefonisch had meegedeeld dat de zaak hiermee was afgedaan.

Verder klaagt verzoeker erover dat het LBIO, naar aanleiding van de gestelde achterstand, vanaf maart 1994 opslagkosten over de kinderalimentatie in rekening heeft gebracht.

Voorts klaagt hij erover dat het LBIO zijn brief van 25 december 1996 niet inhoudelijk heeft beantwoord.

Ten slotte klaagt verzoeker over de telefonische bereikbaarheid van het LBIO. Hij klaagt er met name over dat het LBIO op de in een brief van 24 juni 1997 aangegeven tijdstippen niet telefonisch bereikbaar was.

## Achtergrond

1. Artikel 408 boek 1 Burgerlijk Wetboek (BW) zoals dit is gewijzigd bij Wet van 30 september 1993 (Stb. 539) luidde vanaf 1 maart 1994 tot 1 januari 1997:

"...2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt een door Onze Minister van Justitie aangewezen raad voor de kinderscherming de invordering van de onderhoudsgelden op zich.

De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van deze raad voor de kinderbescherming. De overhandiging daarvan machtigt de raad voor de kinderbescherming tot het doen van de invordering, zonodig door middel van executie.(...).

3. Kosten van invordering door de raad voor de kinderbescherming worden verhaald op de onderhoudsplichtige, onverminderd de kosten van gerechtelijke vervolging en executie. Het verhaal van kosten vindt plaats door wijziging van het bedrag, bedoeld in het eerste lid, volgens bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels.

4. Tot invordering op verzoek van een onderhoudsgerechtigde wordt slechts overgegaan, indien de gerechtigde ter gelegenheid van de indiening van het verzoek aannemelijk heeft gemaakt dat binnen ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek de onderhoudsplichtige ten aanzien van ten minste één periodieke betaling tekort is geschoten in zijn verplichtingen. In deze gevallen geschiedt de invordering van bedragen die verschuldigd zijn vanaf een tijdstip van ten hoogste zes maanden voorafgaande aan de indiening van het verzoek.

5. Alvorens tot invordering met verhaal van kosten over te gaan wordt de onderhoudsplichtige bij brief met bericht van ontvangst in kennis gesteld van het voornemen daartoe en de reden daarvoor, alsmede van het bedrag inclusief de kosten van invordering. De raad wordt bevoegd tot invordering over te gaan op de veertiende dag na de verzending van de brief..."

2. De overgangsregeling bij de inwerkingtreding van de wijziging van artikel 408 BW houdt in dat de op het tijdstip van inwerkingtreding van de wet bestaande betaalbaarstellingen aan de Raad voor de Kinderbescherming binnen drie maanden na de inwerkingtreding werden beëindigd, indien er geen achterstanden in de betaling waren. Waren die er wel, dan golden de betaalbaarstellingen per 1 maart 1994 als invorderingen op verzoek van een onderhoudsgerechtigde. Vanaf 1 maart 1994 moest dan ook kostenopslag worden betaald. In deze gevallen kon de onderhoudsplichtige die de opslag niet wenste te betalen, drie maanden na inwerkingtreding van de wet aan het LBIO berichten voortaan zelf de betalingen weer ter hand te nemen.

3. Ingevolge bedoelde wetswijziging zijn de taken van de Raad voor de Kinderbescherming met betrekking tot de invordering van de kinderalimentatie per 1 maart 1994 vervallen. Die taak werd toebedeeld aan het LBIO te Gouda, dat tot 1 januari 1997 een onderdeel van de Raad voor de Kinderbescherming te 's-Gravenhage was. Per 1 januari 1997 is het LBIO een zelfstandig bestuursorgaan geworden (Wet LBIO van 23 maart 1995, Stb. 1995, 198). De tekst van artikel 408 boek 1 BW is daaraan aangepast per 1 januari 1997.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het LBIO 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 het LBIO en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd zowel verzoeker als het LBIO een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het LBIO deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij beschikking van 18 augustus 1987 bepaalde de arrondissementsrechtbank te Roermond dat verzoeker maandelijks een bedrag van f 250,- per kind aan kinderalimentatie voor de twee kinderen van verzoeker en zijn voormalige echtgenote diende te voldoen.
2. Op 29 maart 1993 stuurde de Raad voor de Kinderbescherming te Roermond (hierna ook: de Raad) aan verzoeker naar aanleiding van diens verzoek van 16 maart 1993 een gespecificeerd overzicht van betalingen vanaf 1989 met het verzoek de daaruit blijvende achterstand in betaling alsnog te voldoen dan wel per omgaande kopieën van betaalbewijzen te verschaffen. Uit die overzichten bleek dat er geen betaling was geboekt over de maanden augustus 1989 respectievelijk maart 1991.
3. Bij brief van 21 september 1993 berichtte de Raad aan verzoeker dat er over de maanden augustus 1989 en maart 1991 geen betaling van kinderalimentatie had plaatsgevonden. Aan verzoeker werd gevraagd een en ander te corrigeren dan wel kopieën van de desbetreffende betalingsbewijzen over te leggen.
4. Een telefoonnotitie van het LBIO van 23 februari 1994 houdt in dat verzoeker het niet eens was met de kostenopslag (zie achtergrond, onder 1 en 2) en deze ook niet ging betalen. De achterstand klopte volgens hem niet. Hij wilde dan ook een betalingsoverzicht ontvangen. Op 2 februari 1995 voldeed het LBIO aan dit verzoek.

5. Bij beschikking van de rechtbank te Roermond van 3 februari 1995 werd het bedrag van de kinderalimentatie verlaagd. Bij brief van 15 juni 1995 deelde het LBIO dit onder meer aan verzoeker mee. Het LBIO deelde verzoeker in deze brief voorts mee hoeveel zijn achterstand in de betaling van kinderalimentatie inmiddels bedroeg en verzocht hem deze, vermeerderd met de opslagkosten, over te maken.

6. In een telefoonnotitie van het LBIO van 20 juni 1995 staat vermeld dat verzoeker boos was, omdat hij al sedert maart 1994 bezig was duidelijk te maken dat hij geen achterstand had. In vervolg op dit telefoongesprek deed het LBIO op 26 juni 1995 aan verzoeker wederom een betalingsoverzicht toekomen, waaruit bleek dat er in augustus 1989 en maart 1991 niet was betaald. Het LBIO vroeg verzoeker om, indien het overzicht volgens hem niet correct was, binnen veertien dagen bewijzen te verstrekken waaruit zou blijken dat hij volledig aan zijn alimentatieverplichting had voldaan. Naar aanleiding van dit bericht nam verzoeker op 28 juni 1995 wederom telefonisch contact op met het LBIO en meldde dat hij het niet eens was met het overzicht. Volgens hem was het in 1989 al fout gegaan, maar had hij hier geen bewijzen meer van.

7. Bij brief van 3 december 1996 wendde verzoeker zich tot het LBIO. Hij merkte onder meer op dat na drie jaren telefoneren en corresponderen de destijds door de Raad voor de Kinderbescherming gemaakte fouten nog steeds bestonden. Hij had vanaf het begin opgegeven niet via het LBIO te willen betalen en had daarom ook de opslag niet betaald. Hij verzocht om een rekeningoverzicht, zonder de fout die in de administratie van de Raad voorkwam. Het was hem niet duidelijk hoe dit met de Raad reeds opgeloste probleem was overgenomen, aldus verzoeker.

8. Bij brief van 18 december 1996 deed het LBIO aan verzoeker betalingsoverzichten toekomen, waaruit zijn achterstand (deels bestaande uit de opslagkosten, die verzoeker niet had voldaan) bleek. Het LBIO deelde verder het volgende mee:

"Indien u meerdere betalingen heeft verricht dan de betalingen welke in de overzichten voorkomen, dan verzoek ik u mij kopieën van de betreffende betaalbewijzen toe te zenden. Indien aan de hand van de betreffende betaalbewijzen geconstateerd wordt, dat het LBIO de incasso van de verschuldigde alimentatie (...) niet rechtmatig heeft overgenomen dan zal een rectificatie toegezonden worden.

Teneinde misverstanden te voorkomen zal ik u uitleggen op grond waarvan het LBIO de incasso heeft overgenomen en de reden als ook op grond van welk wetsartikel, het LBIO de alimentatie en opslagkosten van u vordert.

(...)

Op grond van genoemde overgangsbepalingen (van de Wet van 30 september 1993, zie achtergrond, onder 2.; N.o.) zijn alle zaken waarin sprake is van achterstallige alimentatie,

door de Raden voor de Kinderbescherming overgedragen aan het LBIO.

Zowel de alimentatieplichtige (derhalve u) als de ontvangstgerechtigde (uw gewezen echtgenote) zijn omtrent het nieuwe incassobeleid volledig ingelicht, middels de daarvoor ontworpen standaardbrieven die op 10 september 1993 door het Rijkscomputercentrum landelijk werden verzonden.

In het geval er tot en met 31 december 1993 geen sprake was van achterstallige alimentatie, was het de bedoeling dat de betalingen niet via het LBIO verricht werden, doch rechtstreeks van de ontvangstgerechtigde.

De termijn werd later verlengd tot 1 maart 1994.

Daarna volgde een laatste overgangsregeling in verband met het "rechtstreeks" betalen, namelijk:

In het geval de alimentatieplichtige (uzelf) in de maanden maart, april en mei 1994 betalingen aan het LBIO heeft verricht, kan hij/zij vóór in juni 1994 schriftelijk een beroep doen op de overgangsregeling teneinde de betalingen alsnog rechtstreeks aan de ontvangstgerechtigde te voldoen, ongeacht het feit of er wel of geen sprake is aan achterstallige alimentatie.

Daar u geen beroep heeft gedaan op de overgangsbepalingen en er sprake was van achterstallige alimentatie, moet ik constateren dat het LBIO de incasso van de alimentatie rechtmatig van de Raad voor de Kinderbescherming Roermond heeft overgenomen.

Hierbij wil ik tevens opmerken dat incasso via het LBIO niet vrijblijvend is. Het LBIO zal op grond van BW-I, art 408 lid 3, 4 en 6, de bemiddeling bij incasso beëindigen:

- wanneer er minimaal aaneensluitend 6 maanden aan het LBIO is betaald en
- er bovendien geen sprake meer is van achterstallige alimentatie.
- Daarnaast dienen de opslagkosten te zijn voldaan.

De opslagkosten bent u verschuldigd ingevolge BW-1, art. 408 lid 3. De opslagkosten bedragen 10 % met een minimumbedrag van f 25,- per maandbedrag.

(...)

Het geheel komt er nu op neer dat indien u kunt aantonen dat er tot en met februari 1994 geen sprake was van achterstallige alimentatie (...) er een rectificatie zal moeten plaatsvinden en wellicht de opslagkosten aan u gerestitueerd moeten worden."

9. Bij brief van 25 december 1996 deelde verzoeker onder meer het volgende mee aan het LBIO. De achterstand stamde uit de tijd dat de Raad nog de ontvanger van alimentatie was. Dit vond hij vreemd, omdat hij in 1992 de Raad alle betalingsbewijzen over 1989 tot en met 1991 had doen toekomen. Daarna was hem telefonisch verzekerd dat er inderdaad geen achterstand was, waarna hij nooit meer iets van de Raad had vernomen, totdat begin 1993 het LBIO in het spel kwam, en de achterstand niet gecorrigeerd bleek in het bestand van de Raad. Hij had toen onmiddellijk gereageerd, maar omdat in de beginperiode van het LBIO de communicatie niet zo vlot verliep, was het niet gelukt om voor 1 maart 1994 tot een oplossing te komen als gevolg waarvan hij ook nog eens de wettelijke opslag moest gaan betalen. Dit was volgens verzoeker onnodig, omdat naar zijn mening de zaak al ruim voor genoemde datum de wereld uit was geweest als het LBIO had meegewerkt. Verzoeker begreep niet waar de betalingsbewijzen waren gebleven. Als gevolg van een inbraak op 16 maart 1996 beschikte hij niet meer over alle gegevens. Navraag bij zijn bank kon geen uitsluitsel geven over de mogelijke kosten, en zou ook geen volledige oplossing bieden omdat verzoeker destijds ook regelmatig via contante stortingen had betaald. Het leek verzoeker redelijk dat geen sprake kon zijn van opslagkosten, nu het probleem nooit was ontstaan als het LBIO zorgvuldiger was omgegaan met zijn klacht. Hij benadrukte blij te zijn inmiddels contact te hebben met een medewerker van het LBIO die met hem tot een oplossing wilde komen. Hij had dan ook het volste vertrouwen in een definitieve oplossing, zodat hij zo snel mogelijk rechtstreeks aan zijn ex-partner kon gaan betalen.

10. Op 27 januari 1997 belde verzoeker naar het LBIO. Blijkens een telefoonnotitie van het LBIO is onder meer het volgende besproken. Volgens verzoeker had hij betalingsbewijzen van de jaren 1989, 1990 en 1991 naar de Raad gezonden. Deze bevonden zich volgens het LBIO echter niet in het dossier. Verzoeker gaf wederom aan dat hij geen opslagkosten was verschuldigd. De medewerker van het LBIO noteerde dat hij daarop verder niet was ingegaan, omdat hij al aan verzoeker had uitgelegd dat, zolang verzoeker geen betalingsbewijzen overlegde, de bedoelde bedragen niet konden worden tegengeboekt, waaruit volgde dat het LBIO de incasso rechtmatig had overgenomen. Verzoeker gaf te kennen dat hij een betalingsregeling wenste voor de bijdragen over de maanden augustus 1989 en maart 1991, maar dat hij geen opslagkosten wilde betalen. Aan verzoeker werd meegedeeld dat het standpunt werd gehandhaafd dat hij ook de opslagkosten verschuldigd bleef.

Op 26 februari 1997 belde verzoeker wederom met het LBIO. Aan verzoeker werd te kennen gegeven dat de zaak niet kon worden opgelost in de door hem gewenste zin. Verzoeker wenste vervolgens een telefonisch onderhoud met mevrouw M., hoofd van de produktgroep kinderalimentatie.

Op 28 februari 1997 nam het LBIO telefonisch contact op met verzoeker en deelde mee op welke wijze hij via de banken onderzoek naar betalingen kon laten verrichten en wat de daaraan verbonden kosten zouden zijn. Verder werd hem meegedeeld dat mevrouw M. vond dat hij toch zelf de betalingsbewijzen moest overleggen en dat, als hij een en ander

niet kon aantonen, de overname-incasso dus terecht was, zodat hij ook de opslagkosten moest betalen. Verzoeker moest eerst zelf een en ander uitzoeken en kon dan desgewenst later een telefonisch onderhoud met mevrouw M. hebben. Verzoeker gaf nogmaals aan dat hij een onderhoud wenste.

Op 27 maart 1997 belde het LBIO naar verzoeker met de mededeling dat mevrouw M. hem op 4 april 1997 zou bellen. Op 1 april 1997 werd telefonisch aan verzoeker doorgegeven dat die afspraak niet kon doorgaan, maar dat mevrouw M. zou proberen hem in de volgende week te bellen.

11. Bij brief van 24 juni 1997 berichtte mevrouw M. aan verzoeker dat het haar tot nu toe niet was gelukt hem telefonisch te spreken te krijgen en dat dit hem andersom waarschijnlijk ook niet was gelukt. Zij gaf drie data met tijdstippen door waarop verzoeker haar desgewenst kon bellen. Op 11 juli 1997 meldde verzoeker telefonisch dat hij mevrouw M. op één van de gemelde data op het aangegeven tijdstip had gebeld, maar dat zij niet aanwezig was. Aan verzoeker werd gezegd dat aan mevrouw M. zou worden gevraagd om hem terug te bellen.

12. Bij brief van 9 september 1997 berichtte het LBIO aan verzoeker dat hij nog steeds niet met betalingsbewijzen had aangetoond dat de opgegeven betalingsachterstand niet juist was en dat het LBIO dus genoodzaakt was om door te gaan met het innen van de maandelijkse bijdrage alsmede de ontstane betalingsachterstand. Het LBIO deed verzoeker een betalingsvoorstel voor het voldoen van de achterstand.

13. Op 19 december 1997 wendde verzoekers advocaat zich tot de Nationale ombudsman met een aantal klachten over het LBIO, welke brief in het kader van het kenbaarheidsvereiste werd doorgezonden naar het LBIO.

14. Het LBIO beantwoordde de klacht bij brief van 3 juli 1998. Over de opslagkosten en het niet-ingaan op verzoekers brief van 25 december 1996 (zie onder 9.), merkt het LBIO het volgende op:

"Omdat uw cliënt (verzoeker; N.o.) niet met betaalbewijzen heeft aangetoond dat hij de alimentatie voor de maanden augustus 1989 en september (lees: maart; N.o.) 1991 heeft voldaan, heeft mijn bureau de inning van de kinderalimentatie ingevolge de wet overgenomen en zijn de opslagkosten in dat verband rechtmatig doorberekend.

Bestudering van het dossier van uw cliënt heeft mij geleerd, dat bij herhaling met hem is besproken dat:

- er geen betaalbewijzen van hem aan de Raad voor de Kinderbescherming te Roermond in het dossier zijn aangetroffen over de jaargangen 1989, 1990 en 1991;



- uit de correspondentie met hem door genoemde Raad niet is gebleken dat de betalingen over augustus 1989 (...) en maart 1991 (...) alsnog op het openstaande saldo zijn tegengeboekt (...);

- er geen telefoon- of spreekuurnotities van de Raad voor de Kinderbescherming Roermond aanwezig zijn waaruit blijkt dat voornoemde betaalbewijzen alsnog wel zijn aangetroffen. Ook is er geen notitie aanwezig waaruit zou moeten blijken dat hem een rectificatie van het betalingsoverzicht is toegezegd.

- op welke wijze hij bij zijn bank een onderzoek kan laten instellen naar zijn betalingen van augustus 1989 en maart 1991. Uw cliënt heeft mijn bureau nimmer laten weten of hij een dergelijk onderzoek heeft laten instellen. Omdat ook na bedoelde gesprekken geen betaalbewijzen werden ontvangen, blijft uw cliënt het bedrag van (...) onverminderd verschuldigd. Ook de opslagkosten zijn hem tot nog toe rechtmatig in rekening gebracht."

Over de telefonische bereikbaarheid van het LBIO werd het volgende meegedeeld:

"Met de communicatiemiddelen waarover mijn bureau beschikt, zijn er regelmatig pogingen ondernomen om contact te leggen tussen uw cliënt en het Hoofd van de Produktgroep Kinderalimentatie.

Omdat zich daarbij problemen voordeden, werd (verzoeker; N.o.) op 24 juni 1997 meegedeeld op welke tijdstippen hij alsnog telefonisch contact kon opnemen.

Daarna vond het gewenste gesprek wederom niet plaats.

Om die reden heeft de afdeling die de zaak van uw cliënt behandelt besloten om de zaak verder schriftelijk af te handelen."

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

#### C. Standpunt LBIO

1. Het LBIO gaf aan de klachten in verband met de overname van de inning van de kinderalimentatie en het in rekening brengen van opslagkosten ongegrond te achten.

Het LBIO wees erop dat er naar aanleiding van verzoekers brief van 25 december 1996 diverse telefoongesprekken hadden plaatsgevonden, waarin ook de brief van de Raad van 21 september 1993 aan de orde was gekomen. Achteraf was het, aldus het LBIO, beter geweest om die telefoongesprekken schriftelijk te bevestigen. Op de telefoonnotitie van 11 juli 1997 had mevrouw M. op 24 juli 1998 de aantekening gemaakt dat het contact met verzoeker niet werd gerealiseerd, aldus het LBIO (letterlijk staat er op bedoelde notitie geschreven: "niets vernomen verder"; N.o.). Mevrouw M. had mondeling toegelicht dat zij

pogingen had ondernomen om verzoeker te bereiken, hetgeen haar niet was gelukt. Uit het dossier bleek niet dat verzoeker en mevrouw M. verdere pogingen hadden ondernomen om toch met elkaar in contact te komen. Desgevraagd meldde het LBIO nog dat het de Raad niet meer had benaderd in verband met deze klacht. In het geval de door verzoeker aangegeven betaalbewijzen naar de Raad waren gestuurd, zouden die in het dossier zijn aangetroffen. Landelijk werden bij de financiële afdelingen van de Raden voor de Kinderbescherming geen stukken (zoals bijvoorbeeld betaalbewijzen) los van het dossier bewaard, ook niet bij de Raad voor de Kinderbescherming Roermond.

#### D. Reactie verzoeker

Verzoeker handhaafde zijn eerder ingenomen standpunt in reactie op de verstrekte inlichtingen. Op de vraag van de Nationale ombudsman waarom hij in de periode van maart 1993 tot en met maart 1996 (toen de gestelde inbraak in zijn woning plaatsvond) niet nogmaals afschriften van betalingsbewijzen aan het LBIO had overgelegd, deelde verzoeker telefonisch mee dat hij toen geen telefonisch contact met het LBIO had kunnen krijgen. Er was in die periode nog geen sprake van het overleggen van bewijs, omdat verzoeker ervan uitging dat de afschriften van de betaalbewijzen in zijn dossier bij het LBIO zouden zitten. De desbetreffende betaalbewijzen waren overigens niet gestolen, maar per ongeluk weggegooid bij het opruimen van de rommel in zijn huis na de inbraak.

Verzoekers advocaat berichtte nog dat verzoeker, zoals telkens al was gesteld, begin 1992 een kopie van meerbedoelde bankafschriften naar de Raad had gestuurd, waarna hij twee jaar niets meer had vernomen, totdat het LBIO zich met hetzelfde probleem tot hem wendde. Gezien de slechte bereikbaarheid van het LBIO, de moeizame communicatie met het LBIO, alsmede het feit dat het LBIO verzoeker nooit vóór maart 1996 had gevraagd betalingsbewijzen te overhandigen, had verzoeker dit niet gedaan. Pas in juni 1997 - na de inbraak - berichtte het LBIO wanneer het bereikbaar was.

#### E. Reactie LBIO

In antwoord op de vraag van de substituut-ombudsman of de ex-echtgenote van verzoeker het LBIO had benaderd over de gestelde achterstand, deelde het LBIO onder meer mee dat de Raad van verzoekers ex-echtgenote de opdracht had gekregen de verschuldigde kinderalimentatie te innen, waarbij zij had aangegeven dat deze, in verband met de aan haar en haar kinderen toegekende bijstand, doorbetaald moest worden aan de Gemeentelijke Sociale Dienst te Venlo. Het LBIO nam deze opdracht over van de Raad. Opgemerkt werd vervolgens dat het geen taak van het LBIO is om de GSD te vragen of er wel of geen prijs wordt gesteld op de achterstallige kinderalimentatie. Immers, ingevolge de incasso-opdracht zal het LBIO de verschuldigde bedragen van de betalingsplichtige blijven vorderen totdat de volledige achterstallige alimentatie, vermeerderd met de wettelijk verschuldigde opslagkosten, is voldaan. Het LBIO deelde voorts nog mee dat verzoeker ten aanzien van het nieuwe incassobeleid volledig was ingelicht middels een brief van het

Rijkscomputercentrum van 10 september 1993. In verband met de overgangsbepalingen werden er in december 1993 en begin 1994 eveneens daarvoor ontworpen standaardbrieven naar verzoeker verzonden. Het LBIO ontving echter geen afschriften van deze brieven en kon derhalve geen kopieën overleggen, aldus het LBIO.

#### F. Nadere informatie LBIO

Nadat een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman het LBIO nogmaals had gevraagd om meerbedoelde standaardbrieven, stuurde het LBIO deze alsnog toe. De brieven zijn gedateerd op 10 september 1993 respectievelijk 28 januari 1994.

Eerstgenoemde brief houdt onder meer in:

"Als er wel achterstand in uw betalingen over 1993 en/of voorgaande jaren bestaat, moet u vanaf 1 januari 1994 de opslag betalen over de dan verschuldigde bijdrage én over de achterstand. (...)

Als u de eerste drie maanden in 1994 heeft betaald, kun u het LBIO in maart 1994 berichten dat u de betalingen voortaan rechtstreeks zult verrichten, inclusief de mogelijk nog bestaande achterstand.

Ontvangt het LBIO dit bericht niet van u, dan zet het LBIO de inning met berekening van de opslag voort, totdat u 6 maanden regelmatig heeft betaald én er geen achterstand in de betalingen meer bestaat."

De brief van 28 januari 1994 houdt over meerbedoelde overgangsregeling het volgende in:

"Deze regeling houdt in dat u het recht heeft om de betalingen verder zonder tussenkomst van het LBIO te regelen en rechtstreeks aan de ontvangstgerechtigde te gaan betalen, nadat u de kinderalimentatie inclusief de door u verschuldigde opslag in maart, april en mei 1994 aan het LBIO betaald heeft.

In dat geval dient u het LBIO daarover vóór 1 juni aanstaande te informeren."

## Beoordeling

### I. Algemeen

Bij de wijziging van artikel 408 boek 1 Burgerlijk wetboek vervielen per 1 maart 1994 de taken van de raden voor de kindbescherming met betrekking tot de invordering van kinderalimentatie. Die taak werd toebedeeld aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda.

### II. Ten aanzien van de achterstand in betaling

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het LBIO te Gouda in zijn brief van 3 juli 1998 heeft volhard in de stelling dat hij over de maanden augustus 1989 en september 1991 achterstallige kinderalimentatie aan zijn ex-echtgenoot is verschuldigd.

Verzoeker stelt in dit verband het volgende. Hij had in 1992 afschriften van betalingsbewijzen over deze maanden aan de Raad voor de Kinderbescherming te Roermond (hierna ook: de Raad) overgelegd, waarna een medewerker van deze Raad hem telefonisch had meegedeeld dat de zaak hiermee was afgedaan. Verder stelt hij dat hij nadien gedurende twee jaar niets meer heeft vernomen over de (vermeende) achterstand. Omdat hij ervan uitging dat de desbetreffende betaalbewijzen zich in het door het LBIO van de Raad overgenomen dossier bevonden, had hij in eerste instantie niet nogmaals kopieën van betaalbewijzen overgelegd. In maart 1996 was er in zijn huis ingebroken, waarna de betaalbewijzen waren weggegooid bij het opruimen van de rommel. Pas ná deze gebeurtenis had het LBIO om betalingsbewijzen gevraagd.

2. Uit het onderzoek is het volgende gebleken. In maart 1993 heeft de Raad met verzoeker gesproken over bedoelde achterstand in betaling en hem desgevraagd een rekeningoverzicht gestuurd, waaruit die achterstand bleek. In september 1993 berichtte de Raad verzoeker wederom over de achterstand in betaling en verzocht hem een en ander te corrigeren dan wel kopieën van betalingsbewijzen te overleggen. In februari 1994 had verzoeker telefonisch contact met het LBIO, waarin wederom over de achterstand werd gesproken. In een brief van 26 juni 1995 vroeg het LBIO verzoeker om bewijzen te geven waaruit zou kunnen blijken dat hij volledig aan zijn betalingsverplichting had voldaan.

3. Vastgesteld moet worden dat niet meer is te achterhalen of verzoeker nu wel of niet in 1992 aan de Raad stukken heeft gestuurd, waaruit blijkt dat hij volledig aan zijn alimentatieverplichtingen had voldaan. Evenmin kan worden vastgesteld of verzoeker daadwerkelijk meerbedoelde achterstand in de alimentatiebetaling had. De vraag die in dezen moet worden beantwoord is of het LBIO er redelijkerwijze van uit mocht gaan dat er een betalingsachterstand van twee maanden was.

4. Uit de hiervoor onder 2. weergegeven gang van zaken blijkt dat het al in 1993 aan verzoeker duidelijk had moeten zijn dat de door hem gestelde overlegging van bewijzen van betaling in 1992 niet administratief was verwerkt bij de Raad. In datzelfde jaar is hem ook om betalingsbewijzen over meerbedoelde twee maanden gevraagd. Dit werd door het LBIO in 1995 herhaald. Verzoekers stelling dat hem pas, na jaren niets te hebben gehoord, om betaalbewijzen werd verzocht op een moment dat hij er niet meer over beschikte, is derhalve niet juist. Verzoeker heeft er kennelijk om hem moverende redenen voor gekozen om niet aan die verzoeken te voldoen. Onder de gegeven omstandigheden is het niet onredelijk dat het LBIO heeft volhard in de stelling dat verzoeker een betalingsachterstand heeft.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de opslagkosten.

1. Verder klaagt verzoeker erover dat het LBIO, naar aanleiding van de gestelde achterstand, vanaf maart 1994 opslagkosten over de kinderalimentatie in rekening heeft gebracht.
2. Zoals uit hetgeen hiervoor onder II.3. is overwogen volgt, kon het LBIO ervan uitgaan dat verzoeker een betalingsachterstand had. Het diende op grond van de overgangsbepalingen bij de Wet van 30 september 1993 de inning van de kinderalimentatie dan ook per 1 maart 1994 over te nemen. Volgens de desbetreffende overgangsbepalingen had een alimentatieplichtige, na drie maanden via het LBIO de alimentatie te hebben voldaan, het recht de betalingen zonder tussenkomst van het LBIO te regelen en rechtstreeks aan de alimentatiegerechtigde te gaan betalen (zie achtergrond, onder 2.). Verzoeker heeft, naar niet is weersproken, bij brieven van 10 september 1993 en 28 januari 1994 informatie omtrent de overgangsbepalingen van genoemde Wet ontvangen, maar heeft niet te kennen gegeven hierop een beroep te willen doen. Gelet op artikel 1:408, derde lid van het Burgerlijk Wetboek (zie **ACHTERGROND**, onder 1.) was verzoeker dan ook opslagkosten verschuldigd. Nu hij ook in een later stadium niet heeft aangetoond dat er geen betalingsachterstand was, was er voor het LBIO ook geen reden om deze kosten niet in rekening te (blijven) brengen aan verzoeker.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

### IV. Ten aanzien van de beantwoording van een brief

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het LBIO zijn brief van 25 december 1996 niet inhoudelijk heeft beantwoord.
2. Verzoeker had vóór bedoelde brief al diverse keren telefonisch en schriftelijk contact gehad met het LBIO over de (vermeende) betalingsachterstand. Bij brief van 18 december 1996 heeft het LBIO uitvoerig uiteengezet waarom het tot inning van de door verzoeker verschuldigde kinderalimentatie was overgegaan en heeft het ook aangegeven dat het aan verzoeker was om betalingsbewijzen over te leggen, als volgens hem het betaaloverzicht niet klopte. In zijn brief van 25 december 1996 gaf verzoeker vervolgens aan dat hij al in 1992 betaalbewijzen aan de Raad had gestuurd en dat hij er inmiddels niet meer over kon beschikken. Voorts gaf hij in de brief aan inmiddels contact te hebben met een medewerker van het LBIO die met hem tot een oplossing wilde komen en dat hij het volste vertrouwen had in een definitieve oplossing. Tussen bedoelde medewerker van het LBIO en verzoeker vond vervolgens op 27 januari 1997, 26 en 28 februari 1997 telefonisch contact plaats, waarbij aan verzoeker werd meegedeeld dat de bedoelde betalingsbewijzen zich niet in het dossier bevonden, dat hij deze alsnog moest overleggen en dat hij verder (ook) opslagkosten verschuldigd was zolang hij geen betalingsbewijzen overlegde.

3. Gelet op de uitvoerige brief van het LBIO van 18 december 1996 en het feit dat het LBIO de brief van 3 december 1996 niet als een (nieuwe) klacht hoefde op te vatten, kon het LBIO destijds volstaan met een telefonische reactie op laatstbedoelde brief. Blijkens de notities van deze gesprekken is wel degelijk ingegaan op hetgeen verzoeker in meergenoemde brief naar voren heeft gebracht.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

#### V. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

1. Ten slotte klaagt verzoeker over de telefonische bereikbaarheid van het LBIO. Hij klaagt er met name over dat het LBIO op de in een brief van 24 juni 1997 aangegeven tijdstippen niet telefonisch bereikbaar was.

2. Na verzoekers brief van 25 december 1996 hebben er diverse telefoongesprekken tussen verzoeker en een medewerker van het LBIO plaatsgevonden, zodat in zijn algemeenheid niet gezegd kan worden dat de telefonische bereikbaarheid van het LBIO niet voldoende was. Verzoeker gaf op een gegeven moment aan dat hij een gesprek wilde hebben met het hoofd van de produktgroep kinderalimentatie, mevrouw M., waarna er diverse pogingen zijn gedaan om telefonisch contact tussen mevrouw M. en verzoeker tot stand te brengen. Een afspraak voor een telefoongesprek in april werd van de zijde van het LBIO afgezegd. In de brief van 24 juni 1997 gaf mevrouw M. een drietal data en tijdstippen door waarop verzoeker haar kon bereiken. Verzoekers poging om telefonisch contact op te nemen met mevrouw M. op één van de genoemde data strandde echter, omdat zij op dat moment toch niet aanwezig bleek te zijn. Blijkens een telefoonnotitie werd vervolgens aan verzoeker doorgegeven dat aan mevrouw M. zou worden gevraagd hem terug te bellen. Dit contact is niet tot stand gekomen. Op 24 juli 1997 schreef mevrouw M. op de desbetreffende telefoonnotitie: "niets vernomen verder".

3. Het is op zichzelf denkbaar dat het hoofd van een afdeling of produktgroep door omstandigheden toch niet op een afgesproken tijdstip telefonisch bereikbaar is. Het had echter in dit geval, waarin al een poos was geprobeerd om telefonisch contact tussen verzoeker en mevrouw M. tot stand te brengen en een eerdere afspraak voor telefonisch contact was afgezegd door het LBIO, voor de hand gelegen verzoeker hiervan tijdig op de hoogte te brengen of in ieder geval ervoor te zorgen dat verzoeker direct werd doorverbonden met een medewerker met wie hij een nieuwe, concrete afspraak kon maken. Nu dit niet is gebeurd, is de onderzochte gedraging in zoverre dan ook niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijke Bureau Inning Onderhoudsbijdragen is niet gegrond, behalve ten aanzien van de telefonische

bereikbaarheid; op dat punt is de klacht gegrond.