



Rapport

Datum: 12 juli 2001

Rapportnummer: 2001/205

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO):

1. de betaling van een aan verzoeker verschuldigd bedrag - dat door het LBIO is overgemaakt naar de rekening van een derde die niet bevoegd was de betaling te ontvangen - afhankelijk stelt van het al dan niet succesvol terugvorderen van het bedrag van deze derde.
2. zich niet voldoende heeft ingespannen om het betreffende bedrag terug te vorderen.
3. onvoldoende gemotiveerd is ingegaan op de onderdelen waaruit de klacht bestaat.

Beoordeling

I Ten aanzien van de door het LBIO aan de betaling van het aan verzoeker verschuldigde bedrag gestelde voorwaarde

1. Sinds 17 augustus 1998 ligt er beslag op het salaris van verzoeker om de voldoening van kinderalimentatie te verzekeren. In 1998 is er door het LBIO op het salaris van verzoeker een bedrag van f 853,44 teveel ingehouden. Bij brief van 28 oktober 1998 heeft verzoeker het LBIO verzocht dit bedrag te storten op rekeningnummer 79(...) van de Postbank. Op 5 november 1998 heeft het LBIO het verschuldigde bedrag op dit rekeningnummer gestort. Op 13 november 1998 heeft verzoeker het LBIO medegedeeld dat hij bij brief van 28 oktober 1998 een verkeerd rekeningnummer heeft opgegeven. Zijn rekeningnummer was niet 79(..), maar 78(...). Het LBIO had het bedrag dan ook niet naar verzoeker overgemaakt maar naar een derde, de heer A., die niet bevoegd was de betaling te ontvangen.

Het LBIO liet verzoeker weten niet verantwoordelijk te zijn voor de foutieve doorbetaling, maar zich desalniettemin in te spannen om het overgemaakte bedrag terug te krijgen. Zodra het een betaling van de heer A. zou ontvangen, zou het LBIO het bedrag aan verzoeker doorbetalen. Echter, de vrijwillige betaling door de heer A. bleef uit. Bij brief van 14 juli 2000 heeft het LBIO verzoeker laten weten dat de zaak zou worden gesloten.

2. Verzoeker heeft zich op het standpunt gesteld dat het LBIO de betaling van het aan verzoeker verschuldigde bedrag niet afhankelijk had mogen stellen van de terugbetaling van de heer A. aan het LBIO. Het LBIO had het verschuldigde bedrag, los van de vraag of de heer A. het bedrag zou terugbetalen, moeten storten op de rekening van verzoeker. Door het LBIO had de onverschuldigde betaling plaatsgevonden en op grond daarvan was het dan ook niet aan verzoeker om het bedrag terug te vorderen. Het LBIO had er op bedacht moeten zijn dat het opgeven van een verkeerd rekeningnummer niet zelden voorkomt en had als professionele partij te dezer zake een zorgplicht in acht moeten

nemen ten aanzien van het telefonisch doorgeven en noteren van rekeningnummers. Bovendien had het LBIO als enige de mogelijkheid om het bedrag terug te vorderen, terwijl verzoeker hiertoe, in of buiten rechte, geen enkele mogelijkheid toe had, aldus verzoeker.

3. Het LBIO heeft zich op het standpunt gesteld dat, nu verzoeker schriftelijk een verkeerd rekeningnummer had doorgegeven, de foutieve doorbetaling niet aan het LBIO te wijten was. De verantwoordelijkheid lag volgens het LBIO bij verzoeker zelf. Het LBIO heeft aangegeven dat het niet meer kon doen dan de derde, die het bedrag had ontvangen, aanschrijven en verzoeken het ten onrechte ontvangen bedrag terug te storten op het rekeningnummer van het LBIO. Het LBIO heeft er voorts nog op gewezen dat het doorgeven van rekeningnummers altijd schriftelijk aan het bureau moet worden gedaan. De reden hiervan is dat, wanneer een rekeningnummer telefonisch wordt doorgegeven, het achteraf niet mogelijk is vast te stellen of een juist rekeningnummer is doorgegeven.

4. Op grond van artikel 34 lid 1, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie Achtergrond, onder 1.) kan een schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de prestatie gerechtigd was of dat uit andere hoofde aan hem moest worden betaald. Artikel 34, lid 1 stelt twee vereisten (zie Achtergrond, onder 2.). In de eerste plaats moet de schuldenaar hebben gemeend dat hij betaalde aan de schuldeiser, althans aan iemand aan wie moest worden betaald. In de tweede plaats moet de schuldenaar redelijke gronden voor zijn mening hebben gehad, dat wil zeggen dat hij ten tijde van de betaling te goeder trouw moet zijn geweest.

5. Verzoeker heeft op 28 oktober 1998 (zie Bevindingen, onder A.2.) zijn rekeningnummer schriftelijk aan het LBIO opgegeven. Met de storting van het verschuldigde bedrag op dit door verzoeker opgegeven rekeningnummer heeft het LBIO gemeend te betalen aan verzoeker. Doordat deze mededeling schriftelijk was gedaan, kon het LBIO er ook in redelijkheid van uit gaan dat het rekeningnummer juist was. Het feit dat verzoeker door een verschrijving een onjuist rekeningnummer heeft opgegeven kan het LBIO niet worden tegengeworpen. Voorts is niet gebleken van een omstandigheid die voor het LBIO aanleiding had moeten zijn te twijfelen aan de juistheid van het door verzoeker opgegeven rekeningnummer. Het LBIO heeft de betaling dan ook te goeder trouw aan de vermeende schuldeiser gedaan en is daarmee van zijn verplichting tot betaling bevrijd. De werkelijke schuldeiser - verzoeker - kan het betaalde van de vermeende schuldeiser - de heer A. - opeisen. Het door verzoekers gemachtigde opgeworpen argument dat verzoeker geen mogelijkheid heeft om het bedrag terug te vorderen is niet juist. Op grond van artikel 36, boek 6 BW heeft verzoeker verhaal op degene die de betaling zonder recht heeft ontvangen (zie Achtergrond, onder 3.).

6. Op grond van het voorgaande kon het LBIO dan ook in redelijkheid besluiten om de betaling van het aan verzoeker verschuldigde bedrag afhankelijk te stellen van het al dan

niet succesvol terugvorderen van het bedrag van de derde aan wie onverschuldigd was betaald.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

II Ten aanzien van de inspanningen om het bedrag terug te vorderen

1. Verzoeker is van mening dat het LBIO zich niet voldoende heeft ingespannen om het betreffende bedrag terug te vorderen ofwel van de heer A. (de onverschuldigd betaalde derde), ofwel van de Postbank. Het LBIO had zich tot het uiterste dienen in te spannen om het geld terug te vorderen bij de Postbank, aangezien in de artikelen 12 en 13 van de Voorwaarden Postbank staat dat wanneer een cliënt constateert dat opdrachten die hij aan de bank heeft gegeven niet of niet juist uitgevoerd zijn, hij zo spoedig mogelijk dient te reclameren bij de Postbank (zie Achtergrond, onder 4.). Voorts is verzoeker van mening dat het LBIO ten onrechte niet de afweging heeft gemaakt dat hij een overheidsinstelling is waarvan verwacht mag worden dat hij gemakkelijker in staat is te wachten op een bedrag als waar het hier om gaat dan dat verzoeker dat is.

2. Het LBIO heeft op grond van artikel 34 lid 1, boek 6 BW zijn betaling aan de heer A. te goeder trouw gedaan en is daarmee van zijn verplichting bevrijd (zie hierboven onder I 6.). Het LBIO mocht er van uit gaan dat het rekeningnummer juist was. Er rust dan ook geen inspanningsverplichting op het LBIO om het bedrag bij de heer A. terug te vorderen. Verzoeker kan het bedrag van de heer A. terugvorderen. Voor zover het LBIO zich vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid had moeten inspannen om het bedrag teruggestort te krijgen, bijvoorbeeld omdat dat het als overheidsinstelling meer druk op de heer A. zou kunnen uitoefenen, is de Nationale ombudsman van mening dat het LBIO ruimschoots aan zijn verplichting heeft voldaan door op 16 november 1998, 18 december, 29 april 1999, 2 februari 2000, 10 mei 2000 en 16 juni 2000 de heer A. schriftelijk te verzoeken om het bedrag terug te storten op de rekening van het LBIO.

3. Evenmin bestond er op grond van de artikelen 12 en 13 van de Voorwaarden van de Postbank een verplichting om het geld terug te vorderen bij de Postbank. Deze voorwaarden zien namelijk op de situatie dat er door de bank een fout of vergissing is gemaakt. Het betreft hier een verplichting van de cliënt, in dit geval het LBIO, om te controleren of de bank de door het LBIO gedane opdracht juist heeft uitgevoerd. In het onderhavige geval heeft echter niet de bank, maar verzoeker een vergissing gemaakt. Hierbij zij nog opgemerkt dat de Postbank op grond van artikel 9 van de voorwaarden (zie Achtergrond, onder 5.) de opdrachten tot overboeking uitvoert op basis van het door haar cliënt opgegeven rekeningnummer. Ook de bank is niet verplicht de juistheid van de in de opdracht vermelde gegevens te controleren.

4. Op grond van het voorgaande is de Nationale ombudsman van mening dat het LBIO zich voldoende heeft ingespannen om het betreffende bedrag terug te vorderen.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

III Ten aanzien van de grief dat het LBIO onvoldoende gemotiveerd is ingegaan op de onderdelen waaruit de klacht bestaat

1. Verzoeker is van mening dat het LBIO onvoldoende gemotiveerd is ingegaan op de onderdelen waaruit de klacht bestaat.

2. Bij brief van 28 december 1999 aan het LBIO heeft verzoekers gemachtigde de klacht kenbaar gemaakt. In deze brief gaf verzoekers gemachtigde te kennen dat verzoeker het niet eens is met de stelling van het LBIO dat verzoeker zelf zijn geld bij de onverschuldigd betaalde derde moet terugvorderen. Het LBIO had aan de betreffende rekeninghouder een onverschuldigde betaling gedaan en moet het bedrag dan ook zelf terugvorderen, aldus verzoekers gemachtigde.

3. In de brief van 27 januari 2000 heeft het LBIO gemotiveerd aangegeven waarom het van mening is dat de foutieve betaling niet te wijten was aan het LBIO. De verantwoordelijkheid ligt bij verzoeker, nu hij een verkeerd rekeningnummer had opgegeven.

4. Het LBIO heeft in die brief van 27 januari 2000 voldoende gemotiveerd aangegeven waarom het zich op het standpunt stelt dat verzoeker zelf zijn geld bij de heer A. kan terugvorderen. Het LBIO gaf in deze brief bovendien aan zich desondanks in te spannen om het onverschuldigd betaalde bedrag terug te krijgen. De Nationale ombudsman acht deze reactie adequaat en correct.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (LBIO), is niet gegrond.

Onderzoek

Op 6 juni 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Gouda, ingediend door mevrouw mr. M.C. van Rijn, advocaat te Utrecht, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Gouda.

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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. 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. Verzoeker is verplicht tot het betalen van kinderalimentatie. Sinds 17 augustus 1998 ligt er beslag op het salaris van verzoeker om de voldoening van kinderalimentatie te verzekeren. In 1998 is op het salaris van verzoeker een bedrag van f 853,44 teveel ingehouden. Verzoeker heeft in oktober 1998 het LBIO verzocht dit bedrag op zijn rekening terug te storten.

2. Bij brief van 28 oktober 1998 liet verzoeker het LBIO onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van het telefoongesprek met mevr. P. geef ik hier mijn rekening nummer 79(...) van de Postbank. (...)

Er is afgesproken dat het verschil tussen f 1513,43 - f 660 direct op mijn rekening zal gestort worden. Aangezien ik telefonisch al een afspraak had gemaakt, op 8 oktober met mevr. P., en deze afspraak niet nagekomen is, hoop ik dat deze afspraak wel nagekomen wordt.

Zoniet en er zouden hier kosten uitvloeien stel ik deze kosten voor u aansprakelijkheid."

3. Op 13 november 1998 nam verzoeker telefonisch contact op met het LBIO. Een door de heer K. van het LBIO naar aanleiding van dit gesprek opgestelde telefoonnotitie luidt als volgt:

"...H. informeert waar restitutie blijft.

Hem medegedeeld dat deze op 05.11.1998 is weggegaan.

Op de vraag naar welk rekeningnummer dit is toegegaan, hem medegedeeld dat dit naar postgiro 79(...) is gegaan. (zoals hij opgegeven heeft in de brief van 21.10.1998)

Volgens BP moet dit zijn 78(...) en hij houdt vol dat hij dit heeft opgegeven.

Hem toegezegd het dossier op te zullen vragen om te kijken wat er mis is gegaan en gevraagd om vanmiddag tijdens het telefonisch spreekuur terug te bellen.

Een half uur later, om 11.30 belt H mij terug en biedt zijn excuses aan voor de beschuldiging van het inbrengen van het verkeerde rekeningnummer.

Hij heeft zelf in de brief een foute opgave gedaan.

Afgesproken dat ik vandaag zal uitzoeken hoe ik moet handelen om de gelden van de postbank (rekeninghouder) terug te krijgen. H. belt vanmiddag tijdens het spreekuur even terug..."

4. Nog dezelfde dag, 13 november 1998, nam de heer K. van het LBIO telefonisch contact met verzoeker op. De telefoonnotitie naar aanleiding van dit gesprek luidt als volgt:

"...H. teruggebeld en hem medegedeeld dat hij zelf verantwoordelijk is voor de fout en dat hij zelf contact moet opnemen met de Postbank. (...)

Verder medegedeeld dat het bedrag op 11.11.1998 van ons rekeningnummer (...) is afgeschreven..."

5. Bij brief van 16 november 1998 liet de heer K. van het LBIO de heer A. (de houder van het rekeningnummer 79(...); N.o.) onder meer het volgende weten:

"Hierbij vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Op 05.11.1998 werd door het LBIO abusievelijk een bedrag van fl. 853,44 op uw girorekeningnummer 79(...) bijgeschreven.

Ik verzoek u het bedrag per omgaande aan mijn bureau te restitueren door middel van bijgevoegde acceptgirokaart.

Voor uw medewerking dank ik u bij voorbaat."

6. Bij brief van 18 december 1998 deelde de heer K. van het LBIO de heer A. onder meer het volgende mee:

"Hierbij breng ik u mijn brief d.d. 16.11.1998 in herinnering waarin ik u verzocht om de bijdrage ad fl. 853,44 aan mijn bureau te restitueren.

Ondanks uw telefonische toezegging d.d. 18.11.1998 dit per omgaande te doen, heb ik de bijdrage nog niet van u ontvangen.

Ik verzoek u het bedrag zo spoedig mogelijk aan mijn bureau te restitueren door middel van de acceptgirokaart welk u d.d. 16.11.1998 werd meegezonden."

7. Bij brief van 29 april 1999 deelde de heer K. van het LBIO de heer A. onder meer het volgende mee:

"Op 16.11.1998 en op 18.12.1998 heb ik vriendelijk verzocht om de abusievelijk op uw rekening overgemaakte bijdrage, ad fl. 853,44, aan mijn bureau te restitueren.

Ik verzoek u thans dringend genoemde bijdrage voor 10 mei 1999 aan het LBIO te voldoen door middel van bijgevoegde acceptgirokaart.

Indien u in gebreke blijft zal het LBIO direkt overgaan tot executiemaatregelen desnoods met inschakeling van een deurwaarder waarvan de kosten bij u in rekening zullen worden gebracht.

Ik hoop dat u het niet zover laat komen."

8. Bij brief van 28 december 1999 sommeerde verzoekers gemachtigde het LBIO tot betaling van het op het salaris van verzoeker teveel ingehouden bedrag. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Eind 1998/begin 1999 is op het salaris van cliënt een bedrag van f 853,-- teveel ingehouden en overgemaakt naar de rekening van het LBIO. Het LBIO heeft erkend dat dit bedrag aan cliënt zou moeten worden terugbetaald. Bij de terugbetaling is echter een fout gemaakt. In plaats van het rekeningnummer 78(...) werd het rekeningnummer 79(...) ingevuld. Het bedrag waar cliënt recht op heeft, heeft hij in verband daarmee nimmer ontvangen. Cliënt heeft hierover herhaalde malen telefonisch contact gehad met het LBIO. Uiteindelijk is hem meegedeeld dat het het LBIO niet gelukt is om het op rekeningnummer 79(...) ten onrechte overgeboekte bedrag terug te krijgen. Kennelijk heeft het LBIO aan de betreffende rekeninghouder slechts een verzoek in die richting gedaan. De mededeling was vervolgens dat cliënt zelf maar moest zien hoe hij dat geld terug zou krijgen van de betreffende rekeninghouder, waarvan hem de naam niet eens bekend is.

Naar mijn mening dient het LBIO ervoor zorg te dragen dat het geld wordt teruggevorderd. Dit kan uiteraard in overleg met de bank van het LBIO gebeuren. Door het LBIO heeft aan de betreffende rekeninghouder een onverschuldigde betaling plaatsgevonden. Het is niet aan cliënt om dat geld terug te vorderen.

Los daarvan staat, dat cliënt nog steeds recht heeft op de terugbetaling van het bedrag van f 853,--. Namens cliënt verzoek ik, en voorzover nodig sommeer ik u om het betreffende bedrag te verhogen met de wettelijke rente vanaf 1 januari 1999 binnen drie weken na heden over te maken op het postbankrekeningnummer van cliënt."

9. Bij brief van 25 januari 2000 deelde de plaatsvervangend directeur van het LBIO verzoekers gemachtigde onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw brief van 28 december 1999, inzake de klacht van de heer H. te Gouda jegens mijn bureau, antwoord ik u als volgt.

Geheel terecht merkt u op dat mijn bureau het foutief doorbetaalde bedrag van fl. 853,44 zelf van derden dient terug te vorderen. Om die reden zal mijn bureau het bedrag van fl. 853,44 vermeerderd met de wettelijke rente fl. 55,67(...), totaal fl. 909,11, zo spoedig mogelijk op het rekeningnummer van de heer H. overmaken.

Voor het ongemak bied ik u mijn verontschuldigingen aan."

10. Bij brief van 27 januari 2000 liet de plaatsvervangend directeur van het LBIO verzoekers gemachtigde onder meer het volgende weten:

"Met verwijzing naar de telefoongesprekken van 26 en 27 januari 2000 deel ik u mee dat mijn brief van 25 januari 2000, inzake de klacht van de heer H. te Gouda, als niet geschreven beschouwd moet worden.

In tegenstelling tot de inhoud van de brief van 25 januari 2000 deel ik u mee, dat mijn bureau niet tot betaling van het bedrag van fl. 909,11 aan uw cliënt zal overgaan.

Met zijn brief van 21 oktober 1998 (zie **FEITEN** onder A.2.; N.o.) verzocht de heer H. het LBIO om teveel betaalde fl. 1.513,43 - fl. 660,-- = fl. 853,43 terug te storten op zijn rekeningnummer bij de postbank 79(...). Mijn bureau gaf aan dat verzoek gevolg voor een bedrag van fl. 843,44. Op 13 november 1998 (zie **FEITEN** onder A.3.; N.o.) werden er twee telefoongesprekken met hem gevoerd. Hij bleek een foutief rekeningnummer aan het LBIO doorgegeven te hebben. Zijn juiste rekeningnummer is 78(...).

Het bedrag van fl. 853,44 werd op 11 november 1998 van het rekeningnummer van het LBIO (...) afgeschreven en overgemaakt op rekeningnummer 79(...) ten name van de heer A. (...).

Ondanks verzoeken daartoe, blijft de heer A. weigerachtig om het bedrag van fl. 853,44 aan mijn bureau terug te betalen.

Ik concludeer dat de foutieve doorbetaling niet te wijten is aan het LBIO. De verantwoording daarvoor ligt bij uw cliënt zelf. Hij gaf immers zelf een foutief rekeningnummer op.

Desalniettemin zal het LBIO zich inspannen het overgemaakte bedrag terug te krijgen. Zodra er een betaling van de heer A. wordt ontvangen, zal het bedrag aan de heer H. worden doorbetaald."

11. De directeur van het LBIO deelde op 2 februari 2000 de heer A. onder meer het volgende mee:

"Het is mij gebleken dat u geen gevolg gaf aan het verzoek van mijn bureau om het ten onrechte aan u overgemaakte bedrag van fl. 853,44 terug te storten op de postbankrekening (...) van het LBIO, onder vermelding van restitutie voor kenmerk (...). Thans maan ik u dat alsnog te doen.

Ik verzoek u het bedrag van fl. 853,44 per omgaande aan mijn bureau te storten.

Mocht u daaraan niet voldoen dan zie ik mij genoodzaakt, nadere stappen te ondernemen.

- Vanaf 1 februari 2000 breng ik u de wettelijke rente in rekening.

- Ik zal een kantonrechterprocedure tegen u starten, om executiemaatregelen te verkrijgen om u tot terugbetaling te dwingen. Daarbij zal ik de kantonrechter verzoeken u aansprakelijk te stellen voor de kosten die aan de procedure verbonden zijn, alsmede de incassokosten."

12. Bij brief van 2 mei 2000 - met als bijlagen verzoekers brief van 21 oktober 1998 en de telefoonnotitie van het LBIO van 13 november 1998 (zie **A.3.**) - deelde verzoekers gemachtigde de plaatsvervangend directeur van het LBIO onder meer het volgende mee:

"In uw brief d.d. 25 januari 2000 biedt u uw verontschuldiging aan en zegt u toe dat het LBIO zo spoedig mogelijk het bedrag van f 853,44 vermeerderd met de wettelijke rente op het rekeningnummer zal overmaken. Op 26 januari 2000 wordt mij telefonisch meegedeeld, dat deze brief niet verzonden had mogen worden, hetgeen u mij bij brief van 27 januari 2000 bevestigt.

Mijn cliënt heeft schriftelijk zijn rekeningnummer verkeerd doorgegeven. Echter de vergissing betreft een enkel cijfer, namelijk de 9 in plaats van de 8. Ik benadruk dat vergissingen in het doorgeven van rekeningnummers zowel schriftelijk als telefonisch niet zelden voorkomen.

Het LBIO is gehouden het verschuldigde bedrag aan mijn cliënt terug te betalen. Dit staat los van het feit of het LBIO het geld terugvordert of heeft gevorderd bij de heer A. Desalniettemin ben ik van mening dat het LBIO zich tot het uiterste had moeten inspannen om het geld terug te vorderen ofwel van de heer A. of wel van de Postbank. In de artikelen 12 en 13 van de Voorwaarden Postbank staat dat wanneer de cliënt, het LBIO in dit geval, constateert dat opdrachten die hij aan de bank heeft gegeven niet of niet juist zijn uitgevoerd, hij zo spoedig mogelijk dient te reclameren bij de Postbank.

Via deze weg had op korte termijn terugbetaling van het bedrag gerealiseerd kunnen worden. Dat dat kennelijk niet door het LBIO is gedaan, dient voor rekening van het LBIO te komen en niet voor rekening van mijn cliënt.

Mijn cliënt is niet te spreken over de handelwijze van het LBIO en is voornemens zijn ongenoegen te uiten in een klacht bij de Nationale Ombudsman. Van cliënt heb ik opdracht om het verzoekschrift, dat ik u in concept hierbij doe toekomen, te verzenden naar de Nationale Ombudsman, indien niet binnen 10 dagen alsnog aan het verzoek tot terugbetaling wordt voldaan."

13. Bij brief van 10 mei 2000 liet medewerkster R. van het LBIO de heer A. onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van uw brief d.d. 17-03-00, welke door mij werd ontvangen op 13-04-00, kan ik u berichten dat het LBIO akkoord gaat met uw voorstel tot betaling van het bedrag ad f 853,44 eind mei '00. Ik verzoek u dit bedrag over te maken onder vermelding van "(...)/ H. terugbetaling".

14. Bij brief van 10 mei 2000 deelde medewerkster R. van het LBIO verzoekers gemachtigde onder meer het volgende mee:

"Uw brief d.d. 02-05-00 heb ik in goede orde ontvangen.

Ik heb er notie van genomen dat uw klacht omtrent het terugontvangen van het bedrag ad f 853,44 aan de Nationale ombudsman zult voorleggen als het LBIO niet voor 12 mei '00 tot terugbetaling van het betreffende bedrag zal overgaan.

Zoals gesteld zal het LBIO bovenstaand bedrag aan de heer H. overmaken, zodra dit van de heer A. is terugontvangen. De heer A. heeft aangegeven dit bedrag momenteel niet te kunnen voldoen, gezien zijn persoonlijke financiële omstandigheden. Hij heeft aangegeven dit bedrag eind mei na ontvangst van zijn vakantiegeld alsnog aan het LBIO te zullen overmaken.

Na ontvangst van het bedrag zal dit zo spoedig mogelijk aan de heer H. worden overgemaakt."

15. Op 16 juni 2000 schreef medewerkster R. de heer A. aan. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Op 17 maart 2000 liet u mijn bureau schriftelijk weten dat u het ten onrechte aan u overgemaakte bedrag ad f 853,44 in verband met uw financiële omstandigheden pas in de maand mei, na ontvangst van uw vakantiegeld, aan mijn bureau zou kunnen terugbetalen. Inmiddels is het 16 juni en blijkens de informatie die van de boekhouding van mijn bureau ontvangen werd, is het door u toegezegde bedrag, nog steeds niet van u ontvangen.

Graag ontvang ik het bedrag ad f 853,44 alsnog per omgaande van u, echter binnen een maximale termijn van 14 dagen na dagtekening van deze brief. Indien betaling ineens niet mogelijk is, kunt u mij een betalingsregeling voorstellen, zodat het verschuldigde bedrag

met een maandelijks bedrag zal worden terugbetaald."

16. Bij brief van 14 juli 2000 liet medewerkster R. van het LBIO verzoekers gemachtigde onder meer het volgende weten:

"Zoals gesteld in de brief van 27 januari 2000 zou het LBIO zich inspannen het voor uw cliënt de heer H. bestemde, echter aan de heer A. overgemaakte bedrag ad f 853,44 terug te krijgen.

Inmiddels werd de heer A. op 16 november en 18 december 1998 verzocht om terugbetaling, alsmede op 29 april 1999 en 2 februari 2000 aangetekend. Op 17 februari 2000 was er een telefonisch contact tussen een medewerker van het LBIO en een vriendin van de heer A., waarin werd afgesproken dat de heer A. een betalingsvoorstel aan het LBIO zou doen, dan wel, dat het totaalbedrag van zijn vakantiegeld zou worden betaald. Op 17 maart 2000 werd een voorstel ontvangen: de heer A. zou zorg dragen voor de terugbetaling ineens, na ontvangst van zijn vakantiegeld eind mei.

Op 10 mei 2000 berichtte ik de heer A. met zijn voorstel akkoord te gaan, zoals ik u ook bevestigde. Op 16 juni 2000 herinnerde ik de heer A. aan zijn toezegging. Tot op heden werd echter de gevraagde betaling niet ontvangen.

Aangezien het LBIO van mening is dat de oorzaak van de storting op het verkeerde rekeningnummer niet gelegen is in een fout van het LBIO, maar dat dit komt doordat de heer H. zelf een verkeerd rekeningnummer heeft opgegeven, zal ik, nu vrijwillige betaling door de heer A. uitblijft, geen verdere actie ondernemen teneinde het bedrag te incasseren.

Het LBIO zal de zaak dan nu ook sluiten."

17. Verzoekers gemachtigde gaf het LBIO bij brief van 19 juli 2000 onder meer het volgende te kennen:

"Uw brief d.d. 14 juli 2000 heb ik in goede orde ontvangen.

In deze brief deelt u mij mede dat het LBIO de zaak zal sluiten nadat gebleken is dat de heer A. zijn betalingsvoorstel niet nakomt.

Cliënt is geschokt door de door u voorgenomen sluiting van de zaak.

Ik wijs u op het feit dat het LBIO als enige de mogelijkheid heeft om de heer A. in rechte te betrekken ten einde het bedrag van f 853,44 terug te vorderen. Ik benadruk nogmaals dat cliënt geen enkele mogelijkheid heeft, in of buiten rechte, om dit bedrag terug te vorderen.

Ten aanzien van het opgeven van een verkeerd rekeningnummer door cliënt heb ik reeds nadere toelichting gegeven in eerdere correspondentie. Het LBIO had er bedacht op

moeten zijn dat het opgeven van een verkeerd rekeningnummer niet zelden voorkomt. Het LBIO had als professionele partij ter dezer zake een zorgplicht in acht moeten nemen ten aanzien van het telefonisch doorgeven en noteren van rekeningnummers. Voor het standpunt van cliënt verwijs ik naar mijn brief plus bijlagen d.d. 2 mei 2000.

Afschriften van uw brief d.d. 14 juli 2000 en mijn brief d.d. heden zend ik per gelijke post aan de Nationale ombudsman."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht en komt naar voren onder A.

In het door verzoekers gemachtigde ingediende verzoekschrift van 6 juni 2000, staat onder meer het volgende vermeld:

"(...)

3) Verzoeker is van mening dat het LBIO zorg dient te dragen voor het terugvorderen van het betreffende bedrag. Door het LBIO heeft aan de heer A. onverschuldigde betaling plaatsgevonden. Het is niet aan verzoeker om het bedrag terug te vorderen. Bovendien dient de betaling van het aan verzoeker door het LBIO verschuldigde bedrag niet afhankelijk te worden gesteld van de terugbetaling van de heer A. aan het LBIO. Verzoeker heeft het LBIO dan ook gesommeerd het bedrag van f 853,44, vermeerderd met de wettelijke rente, aan hem te voldoen.

4) In een brief d.d. 25 januari 2000 van de heer M. heeft het LBIO medegedeeld dat het foutief overgemaakte bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, zo spoedig mogelijk overgemaakt zal worden op het rekeningnummer van verzoeker.

5) Op 27 januari 2000 heeft ondergetekende, namens verzoeker, opnieuw een brief van de heer M. ontvangen, waarin staat vermeld dat de brief van 25 januari 2000 als niet geschreven beschouwd dient te worden. Deze boodschap werd reeds telefonisch aangekondigd op 26 januari 2000.

Volgens het LBIO is verzoeker zelf verantwoordelijk voor de foutieve doorbetaling, omdat hij een onjuist rekeningnummer had opgegeven.

6) Verzoeker is van mening dat het LBIO, door te handelen zoals hierboven is beschreven, jegens hem onbehoorlijk heeft gehandeld.

Het feit dat de heer A. weigerachtig is om te betalen is geen reden om verzoeker niet het bedrag terug te betalen waar hij recht op heeft. Zoals gezegd, is het aan het LBIO en niet aan verzoeker om juridische stappen te nemen om het bedrag van de heer A. terug te

vorderen.

7) Bovendien heeft verzoeker de indruk dat het LBIO zich niet tot het uiterste heeft ingespannen om het betreffende bedrag - op de kortst mogelijke termijn - terug te vorderen ofwel van de heer A. ofwel van de Postbank. Op grond van de artikelen 12 en 13 van de Voorwaarden Postbank kan een verzoek tot correctie van betalingen worden gedaan zodra is geconstateerd dat betalingsopdrachten niet of niet juist zijn uitgevoerd.

Hierbij wil verzoeker nog opmerken dat zijn belang bij betaling van het bedrag groot is, gelet op de hoogte van inkomen en de omvang van zijn lasten. Het LBIO is een overheidsinstelling waarvan verwacht mag worden dat het gemakkelijker in staat is te wachten op een bedrag als waar het hier om gaat dan dat verzoeker dat is. Deze afweging is ten onrechte niet door het LBIO gemaakt.

8) Verzoeker wil de aandacht vestigen op de twee brieven d.d. 25 en 27 januari 2000, die hij van het LBIO heeft ontvangen. In de eerste brief wordt meegedeeld dat verzoeker het betreffende bedrag, vermeerderd met de wettelijk rente, overgemaakt krijgt op zijn bankrekening. Bovendien biedt het LBIO haar verontschuldiging aan. Twee dagen later is door het LBIO weer een brief verzonden, waarin staat dat de brief van 25 januari 2000 als niet geschreven dient te worden beschouwd. Verzoeker is van mening dat hier sprake is van inconsistent handelen door het LBIO.

9) Verzoeker is van mening dat er door het LBIO geen behoorlijke behandeling van zijn klacht heeft plaatsgevonden. De klachtprocedure is voor verzoeker op geen enkele wijze controleerbaar. Er bestaat geen brochure met betrekking tot de klachtprocedure en de enkele verwijzing naar de Algemene wet Bestuursrecht is niet voldoende.

Er is onvoldoende gemotiveerd ingegaan op de onderdelen waaruit de klacht bestond."

C. Standpunt Lbio

De plaatsvervangend directeur van het LBIO deelde de Nationale ombudsman bij brief van 14 november 2000 in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw brief van 5 oktober jl. inzake de klacht van de heer H. te Gouda, ingediend door mevrouw mr. R., bericht ik u als volgt.

De heer H. klaagt er over dat mijn bureau;

1. de terugbetaling aan de heer H. afhankelijk stelt van het al dan niet succesvol terugvorderen van het bedrag van deze derde.
2. zich niet voldoende heeft ingespannen om het betreffende bedrag terug te vorderen.

3. het antwoord op de klacht welke eerder is ingediend bij mijn bureau niet voldoende heeft gemotiveerd.

Bij de beantwoording van de klachten zal ik de volgorde van de geformuleerde klachten aanhouden.

Ad 1; terugvorderen bedrag.

Met zijn brief van 21 oktober 1998 (bijlage 1) verzocht de heer H. mijn bureau het door hem teveel betaalde bedrag van fl. 853,43 terug te storten op het rekeningnummer 79(...) bij de Postbank. Mijn bureau gaf aan dat verzoek gevolg. Het bedrag werd op 11 november 1998 van het rekeningnummer van het LBIO afgeschreven en overgemaakt op rekeningnummer 79(...). Achteraf is komen vast te staan dat dit rekeningnummer toekomt aan de heer A., (...).

Op 13 november 1998 (zie Bevindingen, onder A.3., A.4.; N.o.) werden er twee telefoongesprekken met de heer H. gevoerd over deze terugbetaling. Hij bleek een foutief rekeningnummer aan mijn bureau te hebben doorgegeven. Het juiste rekeningnummer is 78(...).

Ik concludeer dat de foutieve doorbetaling niet te wijten is aan mijn bureau. De fout ligt bij de heer H. zelf. Hij gaf immers het (foutieve) rekeningnummer door aan mijn bureau.

Nu de heer H. zelf de betaling op een hem niet toebehorend rekeningnummer veroorzaakt heeft, kan mijn bureau niet meer doen dan degene die het bedrag heeft ontvangen, aanschrijven en verzoeken de door deze derde ten onrechte ontvangen gelden terug te storten op het rekeningnummer van mijn bureau. Vanzelfsprekend zou het bedrag dan door mijn bureau naar het juiste rekeningnummer van de heer H. worden overgemaakt.

Ik acht dit onderdeel van de klacht van de heer H. ongegrond.

Ik wil hier opmerken dat het doorgeven van rekeningnummers door ontvangstgerechtigden en betalingsplichtigen altijd schriftelijk aan mijn bureau moet worden gedaan. De reden hiervan is dat wanneer telefonisch een rekeningnummer zou worden doorgegeven, het achteraf vaststellen of een juist rekeningnummer is doorgegeven niet meer te achterhalen zou zijn. Voorts wil ik opmerken dat wanneer de foutieve overmaking te wijten zou zijn geweest aan mijn bureau de gelden vanzelfsprekend door mijn bureau (nogmaals) aan degene voor wie het bedrag bestemd is zouden zijn overgemaakt. Het is dan aan mijn bureau de taak om de gelden (eventueel via een gerechtelijke procedure) terugbetaald te krijgen van degene die de betaling ten onrechte heeft ontvangen.

Ad 2; inspanningen met betrekking tot terugvordering van de derde.

Nadat de heer H. mijn bureau had medegedeeld dat hij het verkeerde rekeningnummer had doorgegeven, zijn verschillende pogingen gedaan om de heer A. te bewegen het door hem ten onrechte ontvangen bedrag terug te storten op de rekening van mijn bureau. Ik verwijs hiervoor naar de als bijlagen bij deze reactie meegestuurde brieven van mijn bureau van 16 november 1998, 18 december 1998, 29 april 1999, 2 februari 2000, 10 mei 2000, en 16 juni 2000 (...).

Ik acht dit onderdeel van de klacht van de heer H. in strijd met de waarheid en daarom ongegrond.

Ad 3; onvoldoende gemotiveerd antwoord op de klachtbrief van 28 december 1999.

Deze klacht is mij niet geheel duidelijk.

Voor zover er verwezen wordt naar mijn antwoord van 27 januari 2000 op de klachtbrief van 28 december 1999, ben ik van mening dat ik mijn standpunt met betrekking tot de in de klachtbrief aangehaalde kwestie van het verkeerd opgeven door de heer H. van zijn rekeningnummer, door mij voldoende is gemotiveerd.

Ik acht dit onderdeel van de klacht van de heer H. eveneens ongegrond."

D. Reactie verzoeker

Verzoekers gemachtigde deelde bij brief van 21 december 2000 het volgende mee in reactie op hetgeen door de plaatsvervangend directeur van het LBIO naar voren was gebracht:

"...Mijn reactie op de brief van 14 november 2000 van het LBIO luidt als volgt:

Ad 1: terugvorderend bedrag

Het LBIO stelt dat zij de heer A. verschillende malen schriftelijk heeft aangemaand tot terugbetaling van het bedrag van f 853,43 over te gaan. In de brief van 2 februari 2000 is door het LBIO aan de heer A. medegedeeld dat, indien hij het bedrag niet terugstort, vanaf 1 februari 2000 de wettelijke rente in rekening zal worden gebracht en er een kantonrechterprocedure gestart zal worden. Uit de brief van 10 mei 2000 van het LBIO blijkt dat er met de heer A. een betalingsregeling is overeengekomen. Uit de brief van 16 juni 2000 van het LBIO blijkt dat de heer A. de betalingsregeling niet is nagekomen. Nadien heeft tussen het LBIO en de heer A. geen correspondentie meer plaatsgevonden. Het LBIO heeft de heer A. niet voor de kantonrechter gedaagd om terugbetaling van het bedrag te vorderen, ondanks het feit dat in de brief van 2 februari 2000 van het LBIO daarvan melding wordt gemaakt.

Ten aanzien van het argument van het LBIO dat de foutieve doorbetaling door het LBIO te wijten is aan de heer H. merk ik het volgende op:

Het LBIO had op grond van de artikelen 12 en 13 van de Voorwaarden Postbank een verzoek tot correctie van betalingen moeten doen. Voorts had er een controle moeten plaatsvinden naar de vraag of het rekeningnummer behoorde aan de heer H.

Ad 2: inspanningen met betrekking tot terugvordering van de derde

Ten onrechte oordeelt het LBIO dat de klacht van de heer H. in strijd is met de waarheid en daarom ongegrond. Uit de bijgevoegde stukken kan worden opgemaakt dat het LBIO inspanningen heeft verricht met betrekking tot terugvordering van het bedrag. Dit is de eerste maal dat de heer H. kennis heeft genomen van deze brieven. De heer H. blijft echter bij zijn standpunt dat het LBIO zich niet tot het uiterste heeft ingespannen om het betreffende bedrag terug te vorderen ofwel van de heer A. ofwel van de Postbank. Uit de bij brief van 14 november 2000 van het LBIO overgelegde brieven blijkt dat het LBIO aan de heer A. heeft medegedeeld dat bij uitblijven van terugbetaling een kantonrechterprocedure gestart zou worden. Thans is het bedrag nog steeds niet terugbetaald en tot op heden is er geen kantonrechterprocedure gestart. Het LBIO heeft zich niet tot het uiterste ingespannen om het bedrag terug te vorderen.

Ad 3: onvoldoende gemotiveerd antwoord op de klachtbrief van 28 december 1999

Ten aanzien van deze klacht verwijs ik voor het standpunt van de heer H. naar het verzoekschrift onder punt 9.

Voor het overige refereer ik aan de in het verzoekschrift neergelegde standpunten..."

Achtergrond

1. Artikel 34, lid 1, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

"Betaling door schuldenaar te goeder trouw

1. De schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, kan aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de prestatie gerechtigd was of dat uit anderen hoofde aan hem moest worden betaald."

2. Tekst en commentaar op artikel 34, lid 1, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

"*Vereisten*. Het eerste lid stelt twee vereisten. In de eerste plaats moet de schuldenaar hebben gemeend dat hij betaalde aan de schuldeiser, althans aan iemand aan wie moest

worden betaald; niet voldoende is dat de schuldenaar meende aan de desbetreffende persoon te mógen betalen, bijvoorbeeld omdat hij dacht dat die ander vertegenwoordigingsbevoegd was (in het laatste geval kan slechts artikel 3:61 lid 2 bescherming bieden). In de tweede plaats moet de schuldenaar redelijke gronden voor zijn mening hebben gehad, dat wil zeggen dat hij ten tijde van de betaling te goeder trouw moet zijn geweest in de zin van artikel 3:11."

3. Artikel 36, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

"In de gevallen, bedoeld in de twee voorgaande artikelen, heeft de ware gerechtigde verhaal op degene die de betaling zonder recht heeft ontvangen."

4. Artikelen 12 en 13 van de voorwaarden van de Postbank

"Artikel 12 Controle bankbescheiden

Indien de bank constateert dat zij in bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven aan de cliënt een fout of een vergissing heeft gemaakt, is de bank verplicht de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

De cliënt is verplicht de door de bank aan hem gezonden bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven terstond na ontvangst te controleren of door of namens hem gegeven opdrachten door de bank juist en volledig zijn uitgevoerd. Bij constatering van een onjuistheid of onvolledigheid is de cliënt verplicht de bank daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

In de hiervoor bedoelde gevallen is de bank verplicht om de door haar gemaakte fouten en vergissingen te herstellen.

Artikel 13 Goedkeuring bankbescheiden

Indien de cliënt de inhoud van bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven van de bank aan de cliënt niet heeft betwist binnen twaalf maanden nadat die stukken redelijkerwijze geacht kunnen worden de cliënt te hebben bereikt, geldt de inhoud van die stukken als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Indien in dergelijke stukken rekenfouten voorkomen, is de bank bevoegd en verplicht die rekenfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van twaalf maanden is verstreken."

"Artikelen 12 en 13

Wanneer de cliënt constateert dat opdrachten die hij aan de bank heeft gegeven niet of niet juist zijn uitgevoerd, dient hij zo spoedig mogelijk bij de bank te reclameren.

De bank is weliswaar aansprakelijk voor eigen fouten, maar door een tijdige reclame kan eventuele schade wellicht binnen de perken worden gehouden.

Bovendien geldt: hoe tijdiger de reclame, hoe groter de mogelijkheid van reconstructie en herstel.

De inhoud van door de bank aan de cliënt gezonden bevestigingen etc. geldt in ieder geval als door de cliënt te zijn goedgekeurd indien hij daartegen niet binnen 1 jaar bezwaar heeft gemaakt. Deze termijn geldt overigens niet wanneer het gaat om door de bank gemaakte rekenfouten."

5. Artikel 9 van de voorwaarden van de Postbank

"De dagelijkse uitvoering van de vele miljoenen opdrachten kan het bankbedrijf alleen nog maar efficiënt verwerken aan de hand van het opgegeven rekeningnummer. De bank voert dus opdrachten enkel uit op nummer. Dit benadrukt het grote belang van het foutloos invullen van het nummer van de begunstigde door de cliënt."