



Rapport

Datum: 9 november 2001
Rapportnummer: 2001/353

Klacht

Verzoekers klagen erover dat zij in 1997 en 1998 van LASER telefonisch hebben vernomen dat zij niet in aanmerking kwamen voor een premie voor het houden van zoogkoeien omdat zij het aan hen toegekende melkquotum hadden "verleest". Deze informatie was, naar hun later bleek, niet juist.

Tevens klagen zij erover dat de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij heeft geweigerd hun een schadevergoeding toe te kennen in verband met het financiële nadeel dat zij hebben geleden als gevolg van de onjuiste informatieverstrekking door LASER.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking door LASER

1. De klacht van verzoekers betreft in de eerste plaats de informatie die LASER hun in 1997 en 1998 telefonisch heeft verstrekt naar aanleiding van hun vraag of zij in aanmerking kwamen voor een premie op grond van de Regeling dierlijke EG-premies voor het aanhouden van zoogkoeien.

Volgens verzoekers werd hun beide keren meegedeeld dat zij niet voor een premie in aanmerking kwamen omdat zij hun melkquotum hadden verleest. Naar aanleiding van die mededelingen zagen zij ervan af een aanvraag in te dienen voor een premie op grond van genoemde regeling.

Toen zij in 1999 opnieuw telefonisch bij LASER informeerden naar hun recht op premie werden zij door de telefoniste doorverbonden met een medewerker van LASER die hun vertelde dat zij wél in aanmerking kwamen voor een premie.

2. De Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij heeft zich op het standpunt gesteld dat niet meer valt na te gaan met welke telefonistes van LASER verzoekers destijds hebben gesproken, noch hoe hun vraagstelling precies luidde of welke informatie hun precies is gegeven.

3. Het spreekt voor zich dat bestuursorganen burgers die zich met vragen tot hen wenden, correct behoren te informeren.

4. Vaststaat dat verzoekers in beginsel ook over de jaren 1997 en 1998 in aanmerking kwamen voor een premie indien zij daartoe tijdig een aanvraag hadden ingediend bij LASER. Voor zover verzoekers van de betrokken telefoniste(s) te horen hebben gekregen dat zij vanwege het verlezen van hun melkquotum niet voor de desbetreffende premie in aanmerking kwamen, was deze informatie niet juist.

5. Aangezien het de Nationale ombudsman echter niet mogelijk is vast te stellen welke informatie precies aan verzoekers is verstrekt, zal hij zich onthouden van een oordeel over de vraag of de informatieverstrekking correct is geweest.

II. Ten aanzien van de weigering verzoekers een schadevergoeding toe te kennen

1. Verzoekers hebben er in de tweede plaats over geklaagd dat de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij hun verzoek om schadevergoeding in verband met de onjuiste informatieverstrekking door LASER heeft afgewezen.

2. Nadat verzoekers duidelijk was geworden dat zij ook over de jaren 1997 en 1998 in aanmerking hadden kunnen komen voor een premie op grond van de Regeling dierlijke EG-premies indien zij daartoe tijdig een aanvraag bij LASER zouden hebben ingediend, richtten zij zich bij brief van 28 juli 2000 tot de Minister met het verzoek om "een redelijke genoegdoening over de afgelopen jaren". Zij baseerden hun verzoek op de stelling dat zij als gevolg van onjuiste informatieverstrekking door LASER premie over de jaren 1997 en 1998 waren misgelopen.

3. De Minister wees het verzoek op 23 februari 2001 af. In zijn afwijzingsbrief wees de Minister er onder meer op dat de vanwege zijn Ministerie verstrekte schriftelijke informatie juist was geweest, dat niet kon worden nagegaan wat telefonisch aan verzoekers was meegedeeld, dat het de keuze van verzoekers was geweest zich te beperken tot de mondeling verstrekte informatie, en dat die keuze voor hun risico komt.

Omdat er volgens de Minister geen sprake was geweest van het bewust verstrekken van onjuiste informatie en evenmin van onjuist handelen vanwege het Ministerie, bestond er volgens hem geen aanleiding verzoekers een schadevergoeding toe te kennen.

4. Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op en merkt hij een weigering van een bestuursorgaan tot vergoeding van geleden schade alleen dan aan als een niet-behoorlijke gedraging, wanneer de aanspraak van de betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen (zie Achtergrond, onder 4.).

5. Alleen al vanwege het feit dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld welke informatie in 1997 en in 1998 telefonisch door LASER aan verzoekers is verstrekt, kan niet worden geoordeeld dat de aanspraak van verzoekers zo evident juist is dat het besluit van de Minister tot weigering van vergoeding van de door verzoekers misgelopen premie over de jaren 1997 en 1998 dient te worden aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van LASER, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij is niet gegrond.

Onderzoek

Op 19 april 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw W. te Westerbork, met een klacht over een gedraging van LASER.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Minister 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 Minister liet weten dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekers gaf aanleiding het verslag op een punt te corrigeren.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekers hebben een boerderij waarop zij sinds 1992 zoogkoeien houden. Het aan verzoekers toegekende melkquotum is door hen verhuurd door middel van een lease-overeenkomst.

2. In augustus 1999 dienden verzoekers bij LASER, vestiging Deventer, een aanvraag in om een premie op grond van de Regeling dierlijke EG-premies (zoogkoeien verkoopseizoen 1999; zie Achtergrond).

3. Bij besluit van 6 juni 2000 liet de Minister aan verzoekers weten dat hun op grond van genoemde regeling voor 22 zoogkoeien premie werd toegekend. Het ging om een bedrag van in totaal f 7.025.

4. Verzoekers reageerden bij brief van 28 juli 2000 met de mededeling dat zij ook de jaren daarvoor premie hadden willen aanvragen, maar daarvan op grond van informatie van LASER te hebben afgezien.

Zij schreven het volgende:

"...In het verleden wilden wij ook zoogkoeienpremie aanvragen. Omdat wij de prospectus nogal omslachtig vonden opgesteld, leek het ons eenvoudiger, telefonisch inlichtingen te vragen omtrent de procedure ter verkrijging van de zoogkoeienpremie.

Ons werd telefonisch meegedeeld, dat wij geen zoogkoeienpremie konden krijgen, daar wij immers de melk verleasden. Dat hadden wij simpelweg te snappen.

Het jaar daarop opnieuw gevraagd. Ons werd wederom op kortaffe wijze meegedeeld, dat wij geen premie kregen i.v.m. ons melkquotum. Dit duurde zo enige jaren.

Pas vorig jaar, toen wij doorvroegen, en de vragen de telefonistes kennelijk te moeilijk werden, werden wij doorverbonden.

Met dhr. (...) die ons helder, kort en duidelijk en haarfijn vertelde hoe de vork in de steel zat, en dat wij best zoogkoeienpremie konden aanvragen.

U begrijpt, toen zaten wij wel met een kater over de voorgaande jaren.

De jaren waarin wij wel recht op zoogkoeienpremie hadden, maar het niet kregen door foutieve informatie van uw kant.

Wij willen dat niet zo maar over onze kant laten gaan.

Wij verwachten van u een redelijke genoegdoening over de afgelopen jaren..."

5. In het kader van de behandeling van de klachtbrief van verzoekers van 28 juli 2000 verzocht de Minister aan LASER om een reactie op de klacht.

In de reactie van LASER, gedateerd 1 november 2000, is onder meer aangegeven dat ten gevolge van een wijziging van het beleid houders van koeien die de volledige referentiehoeveelheid melk verleasen sinds 1997 in aanmerking kunnen komen voor de zoogkoeienpremie op grond van de Regeling dierlijke EG-premies.

Aan het slot van zijn reactie stelde LASER het volgende:

"...Samenvatting en conclusie:

Het is niet te achterhalen of (verzoeker; N.o.) ooit heeft gebeld. Hij noemt zelf ook geen namen van mensen met wie hij heeft gesproken. Hij heeft voor 1999 geen aanvragen ingediend. Indien hij dit wel zou hebben gedaan, zou hij voor de jaren 1997 en 1998 in principe in aanmerking hebben kunnen komen voor de zoogkoeienpremie.

Hoewel het niet is uit te sluiten dat (verzoeker; N.o.) inderdaad heeft gebeld in 1997 en 1998 en daarbij een afwijzend antwoord heeft gekregen, kunnen hier mijns inziens geen conclusies aan worden verbonden in die zin dat aan (verzoekers; N.o.) alsnog een premie over de jaren 1997 en 1998 moet worden toegekend. Indien hij alleen heeft gebeld is het ook (verzoeker; N.o.) zelf te wijten dat hij geen aanvraag heeft ingediend en dat hij zich niet goed op de hoogte heeft gesteld van de regeling, immers de brochure was verkrijgbaar op de regiokantoren van LASER..."

6. Verzoekers werden door de Minister in de gelegenheid gesteld te reageren op de brief van LASER van 1 november 2000. In hun commentaar, gedateerd 18 november 2000, stelden zij onder meer dat zij ervan hadden afgezien de brochures aan te vragen aangezien hun telefonisch was meegedeeld dat zij toch niet in aanmerking kwamen voor de premie.

7. Nadat verzoekers hun klacht op 19 januari 2001 tijdens een hoorzitting hadden toegelicht, handelde de Minister deze bij brief van 23 februari 2001 af.

In deze brief is het volgende gesteld:

"... De jaren 1997 en 1998

In de eerste plaats merk ik op dat het recht op premie voortvloeit uit gepubliceerde regelgeving. Nu deze regelgeving in de Staatscourant is gepubliceerd wordt die geacht voor een ieder kenbaar te zijn en daarmee bij alle betrokkenen bekend te zijn. Niet in discussie is dat de regelgeving correct is, weshalve ook voor u kenbaar kon zijn wanneer recht op premie voor u bestond.

In de tweede plaats verstrekt het agentschap LASER een brochure over de onderhavige regeling, waarin de betreffende informatie juist is weergegeven. Daarenboven vermeldt de brochure dat de volledige tekst van de regeling bij LASER kan worden ingezien.

In de derde plaats bestaat er de mogelijkheid via de klachtenservice van LASER of anderszins telefonisch informatie te verkrijgen omtrent de inhoud van de geldende regeling. Blijkens de door u verstrekte informatie was het u bekend dat er een brochure bestond. U hebt zich beperkt tot de telefonisch door u verkregen informatie. Dezerzijds is thans niet meer na te gaan wie u destijds informatie heeft verstrekt en wat de inhoud van de vraagstelling en de verstrekte informatie is geweest.

Ik constateer dat de schriftelijk vanwege mijn ministerie verstrekte informatie juist is geweest. Niet valt na te gaan wat mondeling aan informatie is verstrekt. Evenwel, mocht onjuiste informatie zijn verstrekt, dan is het uw keuze geweest zich te beperken tot mondeling verstrekte informatie en niet zelf kennis te nemen van de schriftelijke informatie en niet zelf kennis te nemen van de schriftelijke informatie. Ik meen dat die keuze voor uw risico komt.

Het geheel overwegende constateer ik dat geen sprake is geweest van bewust verstrekken van onjuiste informatie en evenmin van onjuist of aanvaardbaar handelen vanwege het ministerie. Op grond daarvan bestaat er geen aanleiding u een schadevergoeding toe te kennen..."

B. Standpunt verzoekers

1. Het standpunt van verzoekers is samengevat weergegeven onder Klacht.
2. In hun verzoekschrift stelden zij onder meer dat de brochure van het Ministerie over de mogelijkheid van het verkrijgen van een premie voor het aanhouden van zoogkoeien in hun geval, in verband met het verleasen van hun melkquotum, niet voldoende duidelijk was. Daarbij wezen zij erop dat in de brochure ook was aangegeven dat men voor nadere informatie LASER kon bellen. Toen zij in 1997 hadden gebeld, was door een telefoniste van LASER meegedeeld dat zij in verband met het verleasen geen recht hadden op de premie. Deze gang van zaken had zich in 1998 herhaald.

In 1999 was hun telefonisch in eerste instantie opnieuw meegedeeld dat zij niet in aanmerking kwamen voor de premie. Omdat zij echter van kennissen hadden gehoord dat zij wél in aanmerking konden komen voor de premie hadden zij doorgevraagd, waarna de telefoniste hen had doorverbonden met een medewerker van LASER die hun vervolgens had meegedeeld dat zij inderdaad aanspraak konden maken op de premie.

Verzoekers stelden het niet juist te achten dat zij financieel nadeel lijden als gevolg van onjuiste informatie van LASER.

C. Standpunt Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verwees de Minister in de eerste plaats naar de inhoud van zijn brief van 23 februari 2001 (zie onder **A.7.**).
2. Met betrekking tot de informatieverstrekking door LASER deelde de Minister het volgende mee:

"...Het agentschap LASER van mijn ministerie is belast met de uitvoering van een groot aantal regelingen, niet slechts beperkt tot regelingen van mijn ministerie, maar ook van andere ministeries. Dat heeft o.a. tot gevolg dat per unit dagelijks een groot aantal

telefonische verzoeken om informatie e.d. moet worden behandeld. Gelet daarop is het niet mogelijk zonder concrete informatie omtrent datum en tijdstip na te gaan of in het verleden telefonisch vragen zijn gesteld en zo ja, wie toen welke informatie heeft verstrekt. In het algemeen is de situatie dat telefonische verzoeken om informatie zoveel mogelijk worden afgedaan door de afdeling klantenservice van LASER in de betreffende regio, in casu regio Noord.

Indien de vragen verder strekken dan de betreffende medewerker kan beantwoorden verbindt die medewerker de vragensteller door met iemand van het team, dat de betreffende regeling uitvoert..."

D. Reactie verzoekers

Daarnaar gevraagd deelden verzoekers mee dat zij steeds in de maand augustus, de periode waarin de premie moet worden aangevraagd, telefonisch contact hadden opgenomen met LASER, en dat zij steeds door een telefoniste te woord waren gestaan. Zij merkten voorts op dat het hun niet reëel lijkt om van hen te verlangen dat zij de namen van de telefonistes nog weten. Het was niet alleen een tijd geleden dat die telefoongesprekken hadden plaatsgevonden, maar bovendien gaat het volgens verzoekers in de eerste plaats om wát wordt meegedeeld, en niet om wíe de informatie verstrekt.

Achtergrond

1. LASER is een agentschap van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij dat onder meer is belast met de uitvoering van een aantal financiële regelingen op het gebied van de landbouw.

2. Op grond van de Regeling dierlijke EG-premies kunnen houders van zoogkoeien in aanmerking komen voor een premie. Deze regeling heeft tot doel producenten van rundvlees tegemoet te komen in de inkomensdaling die het gevolg is van het verlagen van de zogenoemde interventieprijzen, en maakt onderdeel uit van het gemeenschappelijk landbouwbeleid van de Europese Unie.

De premie moet jaarlijks worden aangevraagd in een door de Minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij vast te stellen aanvraagperiode. In het eerste lid van artikel 2.6 van de Regeling dierlijke EG-premies is bepaald dat een aanvraag niet-ontvankelijk is indien deze niet binnen de door de Minister voor die aanvraag vastgestelde periode door LASER is ontvangen.

Voor aanvragen over de jaren 1997 en 1998 waren deze aanvraagperioden door de Minister vastgesteld op het tijdvak van 1 september 1997 tot en met 2 oktober 1997 (Regeling vaststelling perioden zoogkoeienpremie 1997) respectievelijk het tijdvak van 1 augustus 1998 tot en met 31 augustus 1998 (Regeling vaststelling perioden

zoogkoeienpremie 1998).

3. LASER geeft jaarlijks een brochure uit over de Regeling dierlijke EG-premies. In de brochure is aangegeven dat men voor meer informatie over de regelingen die LASER uitvoert telefonisch contact kan opnemen met de klantenservices van de regiokantoren van LASER, dat men bij die regiokantoren formulieren kan verkrijgen, en dat men de volledige tekst van regeling kan inzien op de vestigingen van LASER.

4. In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van de bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijk gedraging.