



Rapport

Datum: 4 juni 2003

Rapportnummer: 2003/159

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop (een medewerker van) gerechtsdeurwaarders X&Y met hem heeft/hebben gecorrespondeerd in verband met de tenuitvoerlegging van een rechterlijke uitspraak. In dit verband klaagt hij er met name over dat (een) brie(f)ven:

- geen deugdelijke (uitleg van de) berekeningen van de door verzoeker verschuldigde bedragen bevatten; ook niet nadat verzoekers advocaat een berekening had gestuurd van de volgens verzoeker verschuldigde bedragen;
- slechts middels een (onleesbare) handtekening of paraaf waren ondertekend, zodat verzoeker niet wist bij wie zijn dossier in behandeling was of met wie hij eventueel contact kon opnemen;
- onaangenaam van toon waren doordat erin werd gedreigd met te nemen executiemaatregelen;
- (met betrekking tot de brief van 6 november 2001) geen reactie inhield op door verzoeker in zijn brief van 3 november 2001 gevorderde administratiekosten, noch op het daarin vervatte verzoek om hem te informeren over de instantie waar een klacht kon worden ingediend.

Voorts klaagt verzoeker erover dat zijn schadeclaim van 11 maart 2002 is afgewezen.

Beoordeling

I. Inleiding

Bij beschikking van 24 december 1999 bepaalde de Rechtbank te 's-Hertogenbosch dat verzoeker kinder- en partneralimentatie diende te voldoen. Verzoekers ex-echtgenote verzocht in 2001 de partneralimentatie te verhogen en verzoeker verzocht de partner- en kinderalimentatie op nihil te stellen. Bij beschikking van 14 augustus 2001 besliste de rechtbank te 's-Hertogenbosch dat de eerdere beschikking van die rechtbank voor wat betreft de partneralimentatie werd gewijzigd in die zin dat deze werd bepaald op f. 3.900 per maand met terugwerkende kracht tot 1 juli 2001, voor wat betreft de nog niet verschenen termijnen telkens bij vooruitbetaling te voldoen.

Op 14 september 2001 werd de in executoriale vorm uitgegeven grosse van deze beschikking aan verzoeker betekend en werd hem bevel gedaan binnen twee dagen een bedrag van f. 8.684,47 (achterstanden in alimentatiebetaling alsmede f. 160,93 betekeningskosten) te voldoen. Nadien is verzoeker nog een aantal malen aangeschreven door een medewerker van het deurwaarderskantoor X&Y in verband met betalingsachterstand.

II. Kostenberekening

1. Verzoeker klaagt erover dat hem geen deugdelijke (uitleg van de) berekeningen van de door hem verschuldigde bedragen werden verstrekt, ook niet nadat zijn advocaat een berekening had gestuurd van de volgens verzoeker verschuldigde bedragen.

2. De deurwaarder heeft in de betekening op 14 september 2001 een overzicht van de betalingsachterstand gegeven conform hetgeen door de advocaat van de wederpartij was aangegeven. Op 5 oktober 2001 werd aan verzoeker bericht dat "wij heden de huidige achterstand van onze cliënte mogen vernemen", waarbij de (ongespecificeerde) hoofdsom werd aangegeven, alsmede de betekeningskosten en hetgeen inmiddels betaald zou zijn. Ook deze becijfering was overeenkomstig hetgeen de advocaat van de tegenpartij had aangegeven. Verzoeker vond de berekeningen met name onduidelijk, omdat hierin geen rekening was gehouden met het feit dat hij ook kinderalimentatie moest voldoen.

3. Voorop wordt gesteld dat het in de eerste plaats aan verzoeker was om te voldoen aan hetgeen in de rechterlijke beschikking van 14 augustus 2001 was bepaald over de door verzoeker te betalen alimentatie. Dat het toezenden van deze beschikking respectievelijk de eerste aanschrijving van de advocaat van zijn ex-echtgenote in verzoekers vakantie vielen kan hieraan niet afdoen.

4. In bedoelde aanschrijvingen van (wege) gerechtsdeurwaarders X&Y werd inderdaad slechts gerept over de partneralimentatie, terwijl verzoeker ook kinderalimentatie diende te voldoen (en op rekening van zijn ex-echtgenote in het verleden telkens één totaalbedrag had gestort). Mogelijk is dit gebeurd, omdat in de beslissing van de rechtbank ook slechts wordt gerept over de partneralimentatie; slechts deze werd gewijzigd. Een en ander heeft kennelijk tot verwarring bij verzoeker geleid. Wat hiervan ook verder zij, deze wijze van berekenen valt in ieder geval niet te verwijten aan X&Y, hetgeen ook verzoeker duidelijk had moeten zijn. Uit de diverse aanschrijvingen is immers gebleken, dat X&Y uitgingen van de opgaven van achterstanden zoals deze door de wederpartij waren gedaan. Overigens is gesteld noch gebleken dat verzoeker vóór 5 oktober 2001 pogingen heeft ondernomen te achterhalen hoe de voor hem kennelijk onduidelijke bedragen waren opgebouwd.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook behoorlijk

5. Nadat verzoekers advocaat contact had opgenomen met deurwaarders X&Y is op 10 oktober 2001 zowel aan verzoeker als aan diens advocaat wederom een berekening van de nog verschuldigde alimentatie gestuurd. In deze brieven is echter, naar deurwaarder X in reactie op de klacht berichtte, abusievelijk geen rekening gehouden met een betaling van partneralimentatie (zoals deze was bepaald vóór meerbedoelde beschikking) over de maand september 2001, waardoor de berekening van het verschuldigde bedrag hoger uitviel dan in de brief van 5 oktober 2001. Een en ander was niet conform de hiervoor onder 3. genoemde opgave van de advocaat van verzoekers

ex-echtgenote. X heeft ook niet gesteld, noch is overigens gebleken, dat die advocaat een nadere opgave had gedaan. Hieruit volgt dat voor deze fout deurwaarders X&Y een verwijt treft.

De Nationale ombudsman acht het overigens opmerkelijk dat zij in hun (eerste) reactie op verzoekers klacht van 2 april 2002 hebben aangegeven dat er weliswaar een foutieve berekening in de brief van 10 oktober was gemaakt, doch dat dit (uitsluitend) zou hebben gelegen aan het feit dat hun opdrachtgever niet tijdig betalingen van verzoeker aan zijn ex-echtgenote zou hebben opgegeven

6. Nadat X&Y een berekening van 16 oktober 2001 van de te betalen alimentatie en reeds betaalde bedragen van de advocaat van verzoekers ex-echtgenote hadden doorgezonden naar verzoekers advocaat, berichtte deze aan X&Y op 18 oktober 2001 dat zij in de betaling van verzoeker nog de kosten van inschakeling van X&Y miste. Zij verzocht daarvan een opgave te verstrekken en verzoekers advocaat hieromtrent te informeren. Bij brief van 29 oktober 2001 berichtte zij in antwoord op een brief van medewerker R. omtrent hetgeen verzoeker nog verschuldigd zou zijn, dat de becijfering uit de brief van verzoekers advocaat van 16 oktober 2001 correct was, zij het dat verzoeker nog niet de kosten van de bemoeienis van X&Y had betaald. Op 1 november 2001 berichtte medewerker R. aan verzoeker dat de opdrachtgever van X&Y had meegedeeld dat de achterstand in alimentatie was ingelopen, maar dat verzoeker nog wel "hun kosten" was verschuldigd. Vervolgens werd een berekening gemaakt van het totaal verschuldigde bedrag minus het reeds betaalde bedrag. De uitkomst was f. 1,64 hoger dan de bij de aanzegging van 14 september 2001 opgegeven betekeningskosten. Hierover ontstond weer correspondentie met verzoeker en het deurwaarderskantoor stuurde op 6 en 14 november 2001 nog nadere brieven met dezelfde berekening. Uiteindelijk zijn - zoals niet weersproken door X&Y - X&Y telefonisch akkoord gegaan met het verschuldigd zijn van uitsluitend de betekeningskosten. Hoewel het in feite om een buitengewoon gering bedrag ging, was het, gelet op de eerste mededeling in de brief van 1 november 2001, die conform het bericht van de advocaat van de wederpartij van 29 oktober 2001 was, niet juist dat X&Y méér in rekening brachten dan de betekeningskosten.

Al met al is ten aanzien van de berekeningen in brieven aan verzoeker van 10 oktober, 1, 6 en 14 november 2001 niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen.

De onderzochte gedraging is derhalve op deze punten niet behoorlijk.

III. Ondertekening

1. De aan verzoeker gerichte brieven die vanuit het deurwaarderskantoor X&Y werden verstuurd, waren ofwel slechts ondertekend met een (onleesbare) paraaf of met een (eveneens onleesbare) handtekening. Hierover klaagt verzoeker ook. Hij wist op deze manier niet wie zijn dossier in behandeling had en met wie hij contact kon opnemen.

2. Deurwaarder X heeft hierover opgemerkt dat in elke brief een dossiernummer en een nummer van de groep staan vermeld, terwijl vaak ook een medewerkersnummer staat vermeld van degene die de desbetreffende brief heeft geschreven. Op deze manier kunnen degene die bellen worden doorverbonden met iemand die van de zaak op de hoogte is.

3. Ook van een deurwaarderskantoor mag uit een oogpunt van klantvriendelijkheid en dienstbetoon worden verwacht dat bij de ondertekening van brieven de naam van de medewerker wordt vermeld. De medewerker die een zaak behandelt moet kenbaar zijn voor de burger. Het is dan ook niet juist dat dit niet is gebeurd in de correspondentie met verzoeker. Daaraan doet niet af dat door vermelding van onder meer het dossiernummer achterhaald kon worden met welke medewerker(s) verzoeker bij telefonisch contact doorverbonden kon worden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Toonzetting van de brieven

1. Verzoeker klaagt er ook over dat de brieven onaangenaam van toon waren, omdat erin werd bedreigd met te nemen executiemaatregelen.

2. In de brief van 5 oktober 2001 staat onder meer vermeld: "Blijft u hiermee in gebreke dan zijn wij genoodzaakt om de zaak door te zetten. Alle hiermee gepaard gaande kosten zullen geheel voor uw rekening komen. In het vertrouwen dat u het niet zover zult laten komen verblijven wij." In de brief van 10 oktober 2001 staat: "Laatstgemeld bedrag (ad f. 6.652,76; N.o.) zien wij uiterlijk binnen 7 dagen na heden van u tegemoet, bij gebreke waarvan wij de executie door zullen zetten." Nadat verzoeker had aangegeven de deurwaarderskosten niet te zullen voldoen, bevatten diverse brieven van het deurwaarderskantoor soortgelijke passages als laatstvermeld.

3. Voorop wordt gesteld dat indien een partij niet (tijdig) voldoet aan het bepaalde in een rechterlijke uitspraak in beginsel kan worden overgegaan tot het nemen van executiemaatregelen na betekening van die uitspraak (zie Achtergrond, onder 1.). Het wijzen op het nemen van eventuele executiemaatregelen is op zichzelf te beschouwen als een zakelijke mededeling over de consequenties van het niet (tijdig en/of volledig) voldoen aan de gevraagde betaling en derhalve niet onjuist. Dat dit wellicht op verzoeker onaangenaam is overgekomen kan hieraan niet afdoen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

V. Niet-reageren

1. Bij brief van 3 november 2001 gaf verzoeker aan dat zijn administratiekosten inmiddels f. 175,00 bedroegen, waarop hij het volgens hem nog verschuldigde bedrag aan

betekeningkosten in mindering bracht. Hij verzocht om het resterende bedrag op zijn rekening over te maken. Tevens verzocht hij hem te informeren over de instantie waar hij een klacht over de handelwijze van X&Y kon voorleggen.

Verzoeker klaagt erover dat vanuit het deurwaarderskantoor X&Y in de brief van 6 november 2001 niet is ingegaan op één en ander.

2. Deurwaarder X heeft aangegeven dat dit inderdaad niet is gebeurd. Bezien in het licht van de vereiste zorgvuldigheid bij het afhandelen van correspondentie, kan de conclusie van de Nationale ombudsman slechts zijn dat deurwaarders X&Y hierdoor te kort zijn geschoten jegens verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. X heeft nog aangegeven dat aan verzoeker op 14 november 2001 telefonisch het telefoonnummer van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) is doorgegeven.

Op 15 juli 2001 is de Gerechtsdeurwaarderswet in werking getreden. Deze wet kent een tuchtspraakprocedure (zie Achtergrond, onder 2.). Bij de kamer voor gerechtsdeurwaarders kunnen klachten worden ingediend tegen (toegevoegd kandidaat-)gerechtsdeurwaarders. De KBvG heeft ingevolge deze wet geen taak met betrekking tot de behandeling van klachten. In zoverre was de verwijzing naar deze instantie dan ook niet juist.

Bovendien zijn op (toegevoegd kandidaat-)gerechtsdeurwaarders voor zover zij ambtshandelingen verrichten, de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht inzake klachtbehandeling van toepassing en kan vervolgens nog een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Ook hierop had verzoeker dienen te worden gewezen.

VI. Schadeclaim

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat deurwaarders X&Y zijn schadeclaim van € 300,25 in verband met onder meer de kosten van een advocaat en administratiekosten hebben afgewezen.

2. X gaf in reactie op de klacht aan dat X&Y ontkennen dat er onzorgvuldig is gehandeld. Tevens achtten zij het bedrag buitenproportioneel en niet onderbouwd.

3. Mede gelet op hetgeen hiervoor onder II.2 en 4. is overwogen en mede gezien de terughoudende benadering van de Nationale ombudsman in schadevergoedingszaken (zie Achtergrond, onder 3.), moet worden geoordeeld dat de schadeclaim van verzoeker niet zo evident juist is dat niet in redelijkheid had kunnen worden besloten om het verzoek om

schadevergoeding af te wijzen. De Nationale ombudsman merkt nog op dat de door verzoeker opgevoerde (niet nader gespecificeerde) administratiekosten vallen in de categorie kosten die gelet op hun aard en omvang in het maatschappelijk verkeer voor eigen rekening komen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van (een medewerker van) gerechtsdeurwaarders X&Y, die wordt aangemerkt als een gedraging van X&Y, is gegrond met betrekking tot een deel van de aan verzoeker gestuurde berekeningen, de ondertekening van brieven en het niet-reageren op vragen van verzoeker, en niet gegrond met betrekking tot de overige berekeningen, de toonzetting van brieven en de afwijzing van de schadeclaim.

Onderzoek

Op 6 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 april 2002, van de heer prof.dr. H.J.C.M. van de Wal te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van (een medewerker van) gerechtsdeurwaarders X&Y. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 6 december 2001, 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 27 april 2002 heeft de Nationale ombudsman op een bepaald punt geïntervenieerd. Nadat verzoeker op 27 juni 2002 desgevraagd nadere informatie had verstrekt, werd naar eerdergenoemde gedraging een onderzoek ingesteld. De Nationale ombudsman heeft X&Y de vraag voorgelegd wie de zaak had afgewikkeld respectievelijk onder wiens verantwoordelijkheid dit was gebeurd, aangezien niet een deurwaarderskantoor doch slechts (een) bepaalde deurwaarder(s) als bestuursorgaan kan (kunnen) worden aangemerkt in de zin van de Wet Nationale ombudsman. X antwoordde dat alle medewerkers in dienst zijn van de maatschap deurwaarderskantoor X&Y, in welk kantoor X&Y werkzaam zijn als gerechtsdeurwaarders. De Nationale ombudsman heeft hierop besloten meergenoemde gedraging toe te rekenen aan gerechtsdeurwaarders X&Y.

In het kader van het onderzoek werd gerechtsdeurwaarders X&Y 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. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan

te vullen. Deurwaarder Y deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij beschikking van 24 december 1999 bepaalde de Rechtbank te 's-Hertogenbosch dat verzoeker kinder- en partneralimentatie diende te voldoen. Verzoekers ex-echtgenote verzocht in 2001 de partneralimentatie te verhogen en verzoeker verzocht de partner- en kinderalimentatie op nihil te stellen. Bij beschikking van 14 augustus 2001 besliste deze rechtbank hierop als volgt:

"De rechtbank,

wijzigt de beschikking van deze rechtbank van 24 december 1999 voor wat betreft de daarbij vastgestelde bijdrage door de man te voldoen in de kosten van levensonderhoud van de vrouw aldus, dat deze bijdrage met ingang van 1 juli 2001 nader wordt bepaald op fl 3.900,- per maand, voor wat betreft de nog niet verschenen termijnen bij vooruitbetaling te voldoen;

verklaart deze beschikking uitvoerbaar bij voorraad;

wijst af hetgeen meer of anders is verzocht;"

Een kopie van de beschikking werd de volgende dag door een kantoorgenoot van verzoekers advocaat aan verzoeker gestuurd. Deze merkte op ervan uit te gaan dat verzoeker de uitspraak na de vakantie van zijn advocaat (tot 23 augustus 2001) zou bespreken.

2. Op 10 september 2001 stuurde verzoekers advocaat een brief van de advocaat van verzoekers ex-echtgenote van 5 september 2001 door naar verzoeker. In die brief staat het volgende:

"Van mevrouw (...) vernam ik dat de heer W. (verzoeker; N.o.) tot heden nog niet voldaan heeft aan de beschikking van de rechtbank d.d. 14 augustus 2001. Dit betekent dat er momenteel de volgende betalingsachterstand is:

- te weinig betaald over juli 2001 f 2.311,77

- te weinig betaald over augustus 2001 f 2.311,77

- te weinig betaald over september 2001 f 3.900,00

totaal f 8.523,54

Ik verzoek u het ertoe te leiden dat dit bedrag binnen een week na heden door de heer W. wordt betaald. Ik neem aan dat het niet tot executiemaatregelen behoeft te komen."

3. Op 14 september 2001 betekende gerechtsdeurwaarder O. een in executoriale vorm afgegeven grosse van meervermelde beschikking van de rechtbank, waarbij het bevel werd gegeven aan verzoeker om aan de deurwaarder de achterstand volgens de berekening als hiervoor onder 2. vermeld binnen twee dagen te voldoen, alsmede de kosten van het exploit ad f 160, 93.

4. Op 5 oktober 2001 werd vanuit het gerechtsdeurwaarderskantoor X&Y de volgende brief gestuurd aan verzoeker:

"In opgemelde zaak hebben wij heden de huidige achterstand van onze cliënte mogen vernemen. Bijgaand treft u hiervan een overzicht aan,

- Hoofdsom f. 10.835,31

- aan kosten exploit van betekening - 160,94

TOTAAL f. 10.996,25

waarop in mindering kan strekken - 5.931,72

zodat resteert f. 5.064,53

=====

Voormeld bedrag zien wij uiterlijk 12/10/01 tegemoet op een van nevenstaande rekeningen onder vermelding van ons kenmerk.

Blijft u hiermee in gebreke dan zijn wij genoodzaakt om de zaak door te zetten. Alle hiermee gepaard gaande kosten zullen geheel voor uw rekening komen.

In het vertrouwen dat u het niet zover zult laten komen verblijven wij,"

5.1. Op 10 oktober 2001 werd vanuit het gerechtsdeurwaarderskantoor de volgende brief naar verzoeker gestuurd:

"U bent momenteel in totaal verschuldigd fl. 12.584,48 minus het reeds betaalde bedrag van fl. 5.931,72 zodat op dit moment resteert fl. 6.652,76.

Laatstgemeld bedrag zien wij uiterlijk binnen 7 dagen na heden van u tegemoet, bij gebreke waarvan wij de executie door zullen zetten."

5.2. Aan verzoekers advocaat werd op dezelfde datum de volgende fax gestuurd:

"Conform uw verzoek d.d. hedenmorgen doen wij u bijgaand een specificatie toekomen van de verschuldigde alimentatie tot en met oktober 2001 inclusief kosten van de betekening.

juli 2001 (fl.3.900,00 - fl.1.588,23) fl. 2.311,77

augustus 2001 (fl.3.900,00 - fl.1.588,23) -. 2.311,77

september 2001 -. 3.900,00

oktober 2001 -. 3.900,00

aan kosten betekening -. 160,94

fl. 12.584,48

waarop in mindering kan worden gebracht -. 5.931,72

Zodat thans resteert fl. 6.652,76"

=====

6. Verzoekers advocaat stuurde op 16 oktober 2001 de volgende brief aan deurwaarderskantoor X&Y:

"Cliënt zou vanaf juli 2001 een bedrag van *f* 5.064,-- per maand aan mevrouw V. moeten betalen. Dit bedrag is als volgt opgebouwd: *f* 3.900,--partneralimentatie en *f* 1.164,- kinderalimentatie. Cliënt had over de maanden juli, augustus, september en oktober 2001 vier maal *f* 5.064,-- moeten betalen. Dat is in totaal *f* 20.256,--.

Cliënt heeft betaald $3 \times f 2.752,95 = f 8.258,85$. Op 28 september heeft cliënt aan de deurwaarder een bedrag van *f* 5.931,72 betaald. En op 5 oktober jl. heeft cliënt een bedrag van *f* 5.000,-- betaald aan mevrouw V. zelf. In totaal is dit bedrag *f* 19.190,57. Cliënt dient dus nog te betalen een bedrag van $f 20.256,-- - f 19.190,57 = f 1.065,43$. Dit

bedrag heeft cliënt inmiddels aan u overgemaakt.

Voor 1 november 2001 zal cliënt een bedrag van f 5.064,-- op de rekening van mevrouw V. storten. Cliënt ziet niet in waarom dat bedrag op uw rekening zou moeten worden gestort, nu het betekeningsexploit alleen voorziet in de achterstallige alimentatie en niet in de toekomstige termijnen.

Ik vertrouw erop dat bovenstaande berekening juist is. Mocht dat niet het geval zijn dan verneem ik graag van u.

Overigens ten bewijze van de betalingen zend ik u hierbij de betalingsoverzichten van cliënt."

7. Bij brief van 1 november 2001 berichtte het deurwaarderskantoor aan verzoeker dat hun opdrachtgever had meegedeeld dat de achterstand in alimentatie was ingelopen, maar dat verzoeker nog wel hun kosten verschuldigd was. Hij was hun in totaal f 12.584, 48 minus het reeds betaalde bedrag van f 12. 421,90, derhalve f 162, 58 verschuldigd, zo stond vermeld. Verzoeker werd verzocht dit bedrag binnen zeven dagen over te maken en vanaf november 2001 de alimentatie rechtstreeks aan eiseres (verzoeksters ex-echtgenote) te voldoen.

8. Verzoeker deed het deurwaarderskantoor op 3 november 2001 het volgende mee:

"Ik blijf mij verbazen over Uw manier van rekenen, Uw opstelling en Uw benadering van cliënten.

Eerder bracht U Fl. 160,94 in rekening voor betekening en geen Fl. 162,58 !

Mijn administratiekosten bedragen inmiddels Fl. 175,--.

Daarnaast ben ik door Uw onzorgvuldigheid genoodzaakt geweest een advocaat te raadplegen. Deze kosten heb ik nog niet daarbij betrokken.

Ik verzoek U vriendelijk,

- per heden doch uiterlijk binnen 7 dagen Fl. 14,06 over te maken op mijn girorekening

(...)

- mij te informeren over de instantie waar ik een klacht over Uw handelwijze ter behandeling kan neerleggen.

Indien U prijs stelt op mondeling overleg ben ik 's avonds bereikbaar op bovenstaand telefoonnummer."

9. Bij brief van 6 november 2001 deed het deurwaarderskantoor verzoeker het volgende overzicht toekomen:

"juli 2001 (fl. 3.900,00 - fl. 1.588,23) fl. 2.311,77

augustus 2001 (fl. 3.900,00 - fl. 1.588,23) -. 2.311,77

september 2001 -. 3.900,00

oktober 2001 -. 3.900,00

aan kosten betekening -. 160,94

fl. 12.584,48

waarop in mindering kan worden gebracht -. 12.421,90*

Zodat thans resteert fl. 162,58

=====

* zijn door ons ontvangen op:

- 12/09/01 fl. 1.588,75 (doorgekregen op 30 oktober 2001 van onze opdrachtgever)

- 28/09/01 -. 5.931,72

- 09/10/01 -. 3.836,00 (doorgekregen op 11 oktober 2001 van onze opdrachtgever)

- 19/10/01 -. 1.065,43"

Voorts werd meegedeeld dat men het bedrag van *f* 162, 58 gaarne binnen vijf dagen tegemoet te zien bij gebreke waarvan verdere executiemaatregelen genomen zouden worden.

10. Op 12 november 2001 faxte verzoeker het volgende betalingsoverzicht naar zijn advocaat:

"Verschuldigd vlgs

X&Y

Betaald vlgs (...)

Daadwerkelijk betaald

Verschuldigd vlgs ons

juli

Fl. 3.900,-- -/- 1.588,23

Fl. 2.752,95 27.06.01

Fl. 5.064,--

augustus

Fl. 3.900,-- -/- 1.588,23

Fl. 2.752,95 26.07.01

Fl. 5.064,--

september

Fl. 3.900,--

Fl. 1.588,75 12.09.01

Fl. 2.752,75 12.09.01

Fl. 5.064,--

Fl. 5.931,75 * 28.09.01

Fl. 5.931,75 * 28.09.01

oktober

Fl. 3.900,--

Fl. 3.836,-- 09.10.01

Fl. 5.000,-- 08.10.01

Fl. 5.064,--

Fl. 1.065,43 * 19.10.01

Fl. 1.065,43 * 19.10.01

Totaal

Fl. 12.423,54

Fl. 12.421,90

Fl. 20.256,03

Fl. 20.256

Kosten

Betek.

Fl. 160,94

* betaald aan X&Y"

Hij merkte daarbij op voor zover hier van belang, dat de tegenpartij beweerde dat zij minder had ontvangen dan de bedragen die hij op 12 september en 8 oktober 2001 aan zijn ex-echtgenote had overgemaakt en bij hem waren afgeboekt en dat de tegenpartij er blijkbaar behoefte aan had de zaak valselijk voor te lichten. Ook merkte hij op dat in het schrijven (van 16 oktober 2001; zie hiervoor onder 6) de betekeningskosten over het hoofd waren gezien.

11. Op 13 november berichtte het deurwaarderskantoor het volgende aan verzoeker:

"Wij hebben heden telefonisch gesproken met uw advocaat en die verzocht ons om contact op te nemen met u om tot een oplossing te komen. Bij deze verzoeken wij u dan ook om binnen 3 dagen na heden contact op te nemen om een afspraak te maken. U dient dan alle afschriften mee te nemen en een berekening te maken wat er volgens u betaald moest worden en wat er door u reeds is voldaan.

Indien wij niets van u vernemen zullen wij de zaak doorzetten en verdere executiemaatregelen nemen.

U bent momenteel in totaal verschuldigd fl. 12.584,48 minus het reeds betaalde bedrag van fl. 12.421,90 zodat op dit moment resteert fl. 162,58."

12. Bij brief van 6 december 2001 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Zijn klacht werd in het kader van het kenbaarheidsvereiste doorgezonden naar de gerechtsdeurwaarders.

13. Bij brief van 11 maart 2002 stelde verzoeker het deurwaarderskantoor als volgt aansprakelijk voor gemaakte kosten:

"Telefonisch en schriftelijk berichtte ik U reeds dat ik door Uw onzorgvuldigheid en manier van handelen genoodzaakt ben geweest een advocaat in te schakelen.

Bij deze stel ik U aansprakelijk voor c.q. breng ik U in rekening de gemaakte kosten te weten,

Advocaat

1 uur à 175 Euro 175 Euro

bureaunkosten 6% 10,50

BTW 19%= 35,25

Administratiekosten 79,50 +

Totaal 300,25 Euro

Ik verzoek U vriendelijk,

per heden, doch uiterlijk binnen 7 dagen, 300,25 Euro over te maken op mijn giro-rekening Postbank (...)."

14. Op 2 april 2002 werd aan verzoeker het volgende bericht.

"Op 14 september jl. hebben wij de beschikking d.d. 14 augustus jl. aan u betekend en bedroeg de achterstand zoals aan ons opgegeven door Mw. Mr. R. over juli tot en met september 2001 fl.8.523,54, totaalverschuldigd inclusief kosten betekening fl.8.684,47.

U heeft vervolgens op 28 september jl. een bedrag van fl.5.931,73 aan ons overgemaakt echter de achterstand bedroeg op dat moment inclusief onze kosten fl.8.684,47 zodat als toen resteerde fl.2.752,74. Wij hebben naar aanleiding hiervan om opheldering gevraagd over de hoogte van de hoofdsom bij onze opdrachtgever.

Inmiddels werd de vordering opgehoogd met fl.3.900,- voor de maand oktober en bedroeg de achterstand fl.6.652,74. Onze opdrachtgever, Mw. Mr. R., gaf door dat er op 12 september en 09 oktober jl. door haar cliënte een bedrag van fl.1.588,77 en fl.3.836,00 was ontvangen zodat de achterstand toen fl.1.227,97 bedroeg.

Doordat onze opdrachtgever aan ons te laat heeft doorgegeven dat er door haar cliënte ook betalingen zijn ontvangen is er door ons op 10 oktober jl. een berekening opgegeven waarbij geen rekening was gehouden met uw betaling ad fl.5.424,77. Waarvoor onze

excuses. Een en ander neemt niet weg dat er ondanks deze foutieve berekening alsnog een achterstand aanwezig was.

Vervolgens deed uw advocaat d.d. 16 oktober jl. ons een berekening toekomen echter hierin was geen rekening met de kosten van de betekening gehouden. U heeft zelf ook aangegeven aan uw advocaat in uw schrijven d.d. 12 november jl. dat u deze kosten over het hoofd had gezien.

U heeft vervolgens op 19 oktober een bedrag van fl.1.065,43 aan ons overgemaakt. Wij hebben naar aanleiding hiervan u gesommeerd om de kosten van de betekening aan ons te betalen welke op 20 november jl. door ons ontvangen zijn.

U verwijt ons dat wij u foutieve berekeningen deden toekomen, zonder de vordering nader te specificeren echter dit betwisten wij. Op 10 oktober jl. deden wij u en uw advocaat een gespecificeerd overzicht toekomen echter hierin was geen rekeninggehouden met de betalingen die rechtstreeks bij eiseres zijn ontvangen. Dit hebben wij vervolgens gecorrigeerd.

Wij hebben u ook vervolgens telefonisch doorgegeven waar u uw klacht neer kon leggen. Volledigheidshalve berichten wij u nogmaals dat u voor klachten contact kunt opnemen met de KBVG (Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders; N.o.). De KBVG is telefonisch te bereiken onder telefoonnummer 030-6898924."

15. Verzoeker reageerde hierop als volgt:

"Volgend op Uw schrijven dd 2 april 2002 bericht ik U dat U zich beperkt tot een onderdeel van mijn klacht namelijk de berekening.

Ondanks dat U het nu van een totaal andere zijde belicht blijft de uitgangssituatie onveranderd. Uw betekeningen waren niet inzichtelijk en daarenboven niet juist. Op mijn opmerkingen reageerde U nimmer. Uw „toon" was onacceptabel. Zodat ik gedwongen werd mijn advocaat in te schakelen.

Ook nu beargumenteert U juist te hebben gehandeld echter zonder open te staan voor mijn argumenten. Het terugvallen op opgaven van een ander ontslaat U mijns inziens niet van de plicht controleberekeningen door te voeren en open te staan voor opmerkingen van de benadeelde c.q. ondergetekende.

Opnieuw geeft U aan niet inhoudelijk op de zaak in te willen gaan. Daarom verzoek ik de Nationale ombudsman bij deze opnieuw om een onafhankelijk oordeel te geven over, - de rekenfouten die U heeft gemaakt,

- het niet open staan voor c.q. te reageren op mijn opmerkingen,

- de arrogante/hautaine opstelling die U naar mij ten toon spreidt,
- dat U ondergetekende onnodig op kosten heeft gejaagd.

Door niet te reageren op mijn per fax en post gestuurde onkostennota c.q. rekening dd 11 maart jl. bevestigt U wederom dat U het niet nodig vindt te reageren op mijn schrijven en alleen reageert als ik een advocaat of de Nationale ombudsman inschakel. U dwingt mij opnieuw extra kosten te maken!

Bovendien vind ik het typerend dat U nog steeds meent anonieme brieven te kunnen schrijven. De normale omgangsvormen zijn U blijkbaar niet bekend, of hebben gerechtsdeurwaarders een eigen cultuur van arrogant en onbeschoft gedrag?"

16. Na tussenkomst van een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman deelde de gerechtsdeurwaarder X bij brief van 13 juni 2002 aan verzoeker mee diens schadeclaim van de hand te wijzen, omdat er geen sprake was geweest van onzorgvuldig handelen van de zijde van het deurwaarderskantoor.

17. Alle aan verzoeker gerichte brieven of faxen - met uitzondering van de zojuist vermelde brief van 13 juni 2002 - waren onleesbaar ondertekend. In de brieven wordt ook anderszins niet duidelijk wie verzoeker eventueel zou kunnen benaderen met vragen .

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht. Ten aanzien van de te betalen alimentatie merkte hij op dat hij aan kinder- en partneralimentatie met terugwerkende kracht tot 1 juli 2001 f. 5.064 per maand was verschuldigd. Voordien was dat f. 2.752,75 per maand. De berekening in de betekening van 14 september 2001 (zie hiervoor onder **A.3**) was voor hem onduidelijk en klopte ook niet met de inmiddels bekende feiten. Ten eerste is f. 5.064 minus f. 2.752,75 niet f. 2311,77, maar f. 2.311,25 en is anderzijds bij september alleen partneralimentatie opgevoerd. Daar de overmaking van september blijkbaar de beschikking had gekruist, maakte verzoeker op 28 september 2001 f. 8.684,47 (betekening) minus f. 2.752,75, derhalve f. 5.931,72 over. In een nader schrijven merkte hij op dat hij van 18 augustus tot en met 9 september 2001 met vakantie was geweest en dat hij van de beschikking en de brief van de advocaat van zijn ex-echtgenote van 5 september 2001 (zie hiervoor, onder **A.2**) pas na zijn vakantie had kunnen kennis nemen.

C. Standpunt deurwaarders X&Y

Gerechtsdeurwaarder Y reageerde bij brief van 11 september 2002 op de klacht. In die brief staat onder meer het volgende:

"Verzoeker klaagde erover dat hij geen deugdelijke uitleg van de berekeningen van de door verzoeker verschuldigde bedragen heeft gekregen; ook niet nadat verzoekers advocaat een berekening had gestuurd van de volgens verzoeker verschuldigde bedragen.

Reactie: Bij brief d.d. 5.10.2001 is aan dhr. W. een specificatie gezonden van de hoofdsom, daarbij is gevoegd een kopie van de opgave van Mevr. R. d.d. 12.9.2001. Deze specificatie was juist. Vervolgens is door ons kantoor op 10 oktober 2001 een brief gezonden met een restantbedrag ad f.6.652,76, per fax aan de advocaat van dhr. W. In deze faxbrief is abusievelijk geen rekening gehouden met een betaling van f.1.588,23 over de maand september. Kopie van de fax is tevens aan dhr. W. gezonden. Ook de fax aan Mevr. Mr. S. d.d. 11 oktober 2001 bevat deze storende fout. Nadat op 16 oktober 2001 door Mr. S. hierop is gereageerd hebben wij nogmaals navraag gedaan bij Mr. R., die hierop op 29 oktober 2001 reageerde met de mededeling dat de becijfering van de achterstand door Mr. S. juist was. Vervolgens is op 1 november 2001 aan dhr. W. het restantverschuldigde doorgegeven. Na een reactie van Dhr. W. is bij brief d.d. 6 november 2001 het restantbedrag gespecificeerd.

Resumerend: Inderdaad is door ons kantoor op 10 oktober een foutieve opstelling aan Mevr. S. en dhr. W. gezonden. Dit is echter na ontvangst van de berekening van Mevr. S. en in overleg met onze opdrachtgever bij brief d.d. 6 november 2001 hersteld.

2. De brieven waren slechts middels een onleesbare handtekening ondertekend, zodat verzoeker niet wist bij wie zijn dossier in behandeling was of met wie hij eventueel contact op kon nemen.

Reactie: Inderdaad staat in de brieven geen naam van degene die de zaak behandelt, wel staat in elke brief een dossiernummer, een nummer van de groep, en vaak een medewerkersnummer van diegene die de brief geschreven heeft. Als relaties bellen naar aanleiding van correspondentie worden zij doorverbonden met iemand die van de zaak op de hoogte is. Dhr. W. heeft op 14 november 2001 gebeld en gesproken met de medewerker die van de zaak op de hoogte was. Het is derhalve niet juist dat verzoeker niet wist met wie hij contact op kon nemen.

3. De brieven waren onaangenaam van toon en er werd gedreigd met executiemaatregelen.

Reactie: De brieven waren zakelijk van toon en de gebruikte bewoordingen niet ongebruikelijk. Inderdaad is in de brieven gedreigd met executiemaatregelen indien er niet betaald zou worden.

4. De brief van 6 november 2001 hield geen reactie in op door verzoeker in zijn brief van 3 november 2001 gevorderde administratiekosten, noch op het daarin vervatte verzoek om hem te informeren over de instantie waar een klacht kon worden ingediend.

Reactie: Inderdaad is in de brief van 6.11.2001 niet gereageerd op de gevorderde administratiekosten en evenmin is aangegeven waar dhr. W. een klacht kon indienen. Wel heeft Dhr. W. op 14 november 2001 gebeld met ons kantoor en heeft onze medewerker N. dhr. W. het telefoonnummer van de KBvG gegeven om zijn klacht daar te deponeren.

5. Verzoeker klaagt erover dat zijn schadeclaim van 11 maart 2002 is afgewezen.

Reactie: Wij ontkennen dat er onzorgvuldig gehandeld is, waardoor dhr. W. een advocaat heeft moeten inschakelen. De specificatie bij brief d.d. 5 oktober 2001 aan dhr. W. was juist. Vervolgens is door dhr. W. een advocaat ingeschakeld en is in de fax aan deze advocaat abusievelijk een betaald bedrag niet in mindering gebracht. Dit is vervolgens bij brief d.d. 6 november 2001 hersteld. Het door dhr. W. gevorderde bedrag ad Euro 300,25 is buitenproportioneel en niet onderbouwd. Wij ontkennen dan ook dit bedrag verschuldigd te zijn.

Tenslotte geven wij onderstaand antwoord op de vragen die de Nationale ombudsman aan ons kantoor heeft gesteld.

1. Welke deurwaarder heeft de zaak afgewikkeld.

Antwoord: de medewerkers zijn in dienst van de maatschap Deurwaarderskantoor X&Y. In deze maatschap zijn de volgende gerechtsdeurwaarders werkzaam. Dhr. X en Mevr. Mr. Y.

2. Is het ons bekend of verzoeker al eerder dan op 14.9.2001 door de wederpartij is aangesproken op betaling van de alimentatie, dan wel anderszins op de hoogte van een en ander was? Antwoord: Dit is ons niet bekend.

3. Hoe is de hoofdsom op 5 oktober 2001 berekend en hoe kan het dat op 10 oktober 2001 wordt gesproken over een hoofdsom van f.12.584,48. Antwoord: de hoofdsom d.d. 5 oktober 2001 is juist en conform de opgave van mr. R. De opdrachtbrief treft u bijgaand aan. De brief van 10 oktober 2001 is foutief, zie hiervoor klacht 1.

Gezien het vorenstaande verzoeken wij u de klacht niet gegrond te verklaren."

2. Bij de reactie van deurwaarder Y waren onder de volgende stukken gevoegd.

2.1. Een op 3 oktober 2001 door het deurwaarderskantoor ontvangen schrijven van de advocaat van verzoekers ex-echtgenote, waarin deze meedeelde dat de betekening op 14 september van de alimentatiebeschikking niet tot betaling had geleid en dat de betalingsachterstand inmiddels over juli, augustus en september fl. 2.311,77 bedroeg en die over oktober fl. 3.900,-. Derhalve in totaal fl. 10.835, 31 plus executiekosten.

2.2. Een faxbericht van 23 oktober 2001 van het deurwaarderskantoor aan de advocaat van verzoekers ex-echtgenote. Daar was een overzicht bijgevoegd van het door verzoeker verschuldigde bedrag alsmede van hetgeen reeds door hem was betaald. Hieruit bleek dat verzoeker nog een bedrag van f. 1.751,33 was verschuldigd.

2.3. Bedoelde advocaat berichtte bij brief van 29 oktober 2001 dat bij de becijfering van de achterstand rekening moest worden gehouden met een (in september reeds door verzoeker betaald) bedrag van f. 1.588,74. Zij voegde daaraan toe dat de becijfering uit de brief van verzoekers advocaat van 16 oktober 2001 (zie hiervoor onder **A.6**) juist was, zij het dat verzoeker nog niet de kosten van de bemoeienis van de deurwaarder had betaald.

D. Reactie verzoeker

In verzoekers reactie op de verstrekte inlichtingen staat onder meer:

"Het is inderdaad juist dat ik na herhaalde pogingen met de Heer N. contact heb gehad. Van een gesprek was nauwelijks sprake. Op een hautaine en arrogante wijze werd mij duidelijk gemaakt dat hen geen blaam trof. Op mijn vragen naar verduidelijking van de berekeningen werd mij gezegd dat het alleen de partneralimentatie betrof en dat dat duidelijk in de betekening stond, "ik moest eerst maar eens leren goed te lezen". Op mijn vraag waar ik een klacht kon neerleggen werd mij met enig oponthoud een telefoonnummer gegeven.

Uit de reactie van Mevr. Y blijkt dat zij het normaal vindt om zonder enige aanleiding dreigende taal te mogen bezigen en anderzijds om mijn correspondentie niet serieus te nemen c.q. er niet op te hoeven reageren. Ik vind dat getuigen van een ongekeerde brutaliteit."

Achtergrond

1. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 430:

1. De grossen van in Nederland gewezen vonnissen, van beschikkingen van de Nederlandse rechter en van in Nederland verleden authentieke akten alsmede van andere bij de wet als executoriale titel aangewezen stukken kunnen in geheel Nederland worden ten uitvoer gelegd.

2. Zij moeten aan het hoofd voeren de woorden: In naam des Konings.

3. Zij kunnen niet worden ten uitvoer gelegd dan na betekening aan de partij tegen wie de executie zich zal richten.

2. Gerechtsdeurwaarderswet

1. Op 15 juli 2001 is de Gerechtsdeurwaarderswet in werking getreden. Met de invoering van die wet is de Koninklijke Vereniging van Gerechtsdeurwaarders (hierna ook: KVG) van rechtswege overgegaan in de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (hierna ook: KBvG). De statuten en de reglementen van de KVG zijn komen te vervallen en daarmee hebben alle aan de KVG verbonden commissies, waaronder de klachtencommissie, opgehouden te bestaan.

2. De KBvG kent geen instantie welke klachten gericht tegen (toegevoegd kandidaat-) gerechtsdeurwaarders in behandeling neemt. De Gerechtsdeurwaarderswet kent een tuchtspraakprocedure. In artikel 37 van de Gerechtsdeurwaarderswet is geregeld, dat de kamer voor gerechtsdeurwaarders een tegen een gerechtsdeurwaarder gerezen bezwaar in behandeling neemt hetzij op verzoek van de Minister van Justitie, hetzij op een bij de kamer ingediende klacht. Een verzoek van de Minister of een klacht wordt schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij de voorzitter van de kamer voor gerechtsdeurwaarders.

3. Schadevergoeding

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding 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 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-behoorlijke gedraging.