



Rapport

Datum: 2 juni 2004

Rapportnummer: 2004/203

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het LBIO zich onvoldoende inspant om voor haar de kinderalimentatie te innen. Voorts klaagt zij erover dat het LBIO haar geen betalingsoverzicht heeft gezonden.

Beoordeling

Inleiding

1. Verzoekster is gescheiden van haar (ex)echtgenoot, de heer T., met wie zij twee minderjarige kinderen heeft. Bij rechterlijke beslissing van 20 december 2000 is bepaald dat de ex-echtgenoot van verzoekster haar ten behoeve van zijn kinderen een maandelijks bedrag moet betalen van € 272,26 in totaal per maand, vermeerderd met een jaarlijkse indexering.

2. Verzoekster verzocht het LBIO in februari 2003 om de inning van de verschuldigde kinderalimentatie over te nemen, omdat de heer T. een betalingsachterstand had laten ontstaan met betrekking tot de maandelijks bijdrage vanaf december 2002.

1. Ten aanzien van het innen van de kinderalimentatie

1.1. Verzoekster klaagt erover dat het LBIO zich onvoldoende inspant om voor haar de kinderalimentatie te innen.

1.2. Van het LBIO mag worden verwacht dat het bij de inning van verschuldigde kinderalimentatie de vereiste voortvarendheid betracht. Dit is van groot belang, gezien de financiële belangen die bij de inning van alimentatie een rol spelen. Om tot inning te komen, staat het LBIO een aantal middelen ten dienste. Wanneer blijkt dat deze middelen niet of niet geheel tot resultaat leiden, is het de taak van het LBIO om tijdig een deurwaarder in te schakelen, zodat met diens hulp - zo mogelijk - tot invordering kan worden gekomen. Wanneer het LBIO een zaak eenmaal in handen van een deurwaarder heeft gesteld, dient het regelmatig bij die deurwaarder te informeren naar de stand van zaken, en zo nodig actie te ondernemen teneinde de deurwaarder aan te sturen of aan te sporen om over te gaan tot executiemaatregelen.

1.3. In reactie op verzoeksters klacht gaf het LBIO een overzicht van de maatregelen die waren genomen ten behoeve van de inning van de alimentatie sinds verzoekster zich in februari 2003 tot het LBIO had gewend.

Nadat verzoeksters ex-echtgenoot op 3 maart 2003 in de gelegenheid was gesteld om alsnog tot betaling over te gaan en onvoldoende was aangetoond dat de bijdragen waren voldaan, heeft het LBIO op 25 maart 2003 de inning overgenomen.

Op 7 april 2003 heeft het LBIO het verhaalsonderzoek gestart en heeft bij verschillende instanties informatie opgevraagd omtrent de inkomenssituatie van de heer T. Op 19 mei 2003 is deze zaak voor incasso overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder.

In de periode tot november 2003 (de datum waarop verzoekster zich met haar klacht tot de Nationale ombudsman wendde) heeft het LBIO geregeld geïnformeerd bij de gerechtsdeurwaarder naar de voortgang en de stand van zaken. Zodra er geldsbedragen zijn ontvangen van de gerechtsdeurwaarder, zijn deze op korte termijn doorbetaald aan verzoekster.

In december 2003 schreef het LBIO verzoeksters ex-echtgenoot aan met het verzoek zijn achterstand te betalen, waarbij hem werd meegedeeld dat bij niet-nakoming daarvan wederom zou worden overgegaan tot executiemaatregelen.

Verzoeksters weergave van de gebeurtenissen rond de inning van de kinderalimentatie kwam in feitelijk opzicht overeen met de informatie die het LBIO had verstrekt.

1.4. De Nationale ombudsman stelt vast dat het LBIO in deze zaak verschillende stappen heeft ondernomen om tot inning van de alimentatie te komen.

Gebleken is dat het LBIO vanaf maart 2003 verzoeksters ex-echtgenoot verschillende malen heeft verzocht aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Ook heeft het LBIO bij een aantal instanties informatie opgevraagd over de inkomenssituatie van verzoeksters ex-echtgenoot. Vervolgens is de zaak op 19 mei 2003 overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder, bij wie het LBIO geregeld heeft geïnformeerd naar de voortgang en de stand van zaken. Eventueel ontvangen geldsbedragen zijn op korte termijn aan verzoekster doorbetaald.

Het LBIO heeft in zijn optreden ook voldoende voortvarendheid betracht: de zaak is op korte termijn nadat verzoekster zich tot het LBIO had gewend, ter hand genomen, en ook de verschillende stappen in de inningsprocedure hebben elkaar met voldoende snelheid opgevolgd.

Samenvattend is de Nationale ombudsman van mening dat het LBIO bij de inning van de verschuldigde kinderalimentatie de vereiste inzet en voortvarendheid heeft betracht, en acht hij de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

2. Ten aanzien van het zenden van een betalingsoverzicht

2.1. Verzoekster klaagt er in het verzoekschrift van 11 november 2003 verder over, dat het LBIO haar geen betalingsoverzicht heeft gezonden.

2.2. In reactie op dit onderdeel van de klacht liet het LBIO weten dat aan verzoekster tweemaal op verzoek een saldoverklaring (betalingsoverzicht) was gezonden, en wel op 30

oktober en op 15 december 2003.

Volgens de registratie van het LBIO is de saldoverklaring van 30 oktober 2003 per gewone post aan verzoekster gezonden, maar in het dossier bevindt zich hiervan geen kopie. De Nationale ombudsman heeft van het LBIO een kopie van de postregistratie ontvangen, waaruit naar voren komt dat op 30 oktober 2003 een saldoverklaring aan verzoekster is gezonden. Verzoekster stelt het betalingsoverzicht van 30 oktober 2003 niet te hebben ontvangen. De saldoverklaring van 15 december 2003 (een datum gelegen na indiening van de klacht bij de Nationale ombudsman) is wel door verzoekster ontvangen; zij zond deze mee bij haar reactie aan de Nationale ombudsman van 27 januari 2004.

2.3. Het LBIO heeft de Nationale ombudsman een kopie van de postregistratie overgelegd, waaruit naar voren komt dat op 30 oktober 2003 een saldoverklaring aan verzoekster is gezonden. Hiermee heeft het LBIO de verzending van het overzicht van 30 oktober 2003 aan verzoekster op voldoende wijze aan de Nationale ombudsman aangetoond.

De Nationale ombudsman gaat er daarom vanuit dat het LBIO verzoekster op 30 oktober 2003 een betalingsoverzicht heeft gezonden. Het LBIO heeft daarmee gehandeld overeenkomstig het beginsel van adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 21 augustus en 16 september 2003 heeft verzoekster, mevrouw F. te Utrecht, bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend over het LBIO. Zij klaagde erover dat het LBIO zich onvoldoende inspande om voor haar de kinderalimentatie te innen. In het kader van het onderzoek naar die klacht nam een medewerkster van de Nationale ombudsman op 24 september 2003 telefonisch contact op met het LBIO met de vraag of er een oplossing mogelijk was. Op grond van de informatie die van het LBIO werd ontvangen werd op 14 oktober 2003 besloten het onderzoek te beëindigen.

Op 11 november 2003 wendde verzoekster zich wederom met een klacht over het LBIO tot de Nationale ombudsman.

Naar deze gedraging werd vervolgens een schriftelijk onderzoek ingesteld.

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 verzoekster 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 het LBIO en de reactie van verzoekster gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekster is gescheiden van haar (ex)echtgenoot, de heer T., met wie zij twee minderjarige kinderen heeft. Bij rechterlijke beslissing van 20 december 2000 is bepaald dat de ex-echtgenoot van verzoekster haar ten behoeve van zijn kinderen een maandelijks bedrag moet betalen van € 272,26 in totaal per maand, vermeerderd met de wettelijke indexering.

2. Verzoekster verzocht het LBIO in februari 2003 om de inning van de verschuldigde kinderalimentatie over te nemen, omdat de heer T. een betalingsachterstand had laten ontstaan met betrekking tot de maandelijks bijdrage vanaf december 2002.

B. Standpunt verzoekster

Verzoeksters standpunt staat weergegeven in de klachtsamenvatting.

C. Standpunt LBIO

Op 5 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman de volgende reactie van het LBIO:

"Op 2 december 2003 ontving ik uw brief gedateerd 1 december 2003 in bovengenoemde zaak.

U hebt een klacht in onderzoek genomen van mevrouw F. uit Utrecht.

Zij klaagt erover dat het LBIO zich onvoldoende inspant om voor haar de kinderalimentatie te innen. Voorts klaagt zij erover dat het LBIO haar geen betalingsoverzicht heeft gezonden.

Ter beoordeling van de klacht heb ik het dossier bestudeerd waaruit ik het volgende kan opmaken.

Op 11 februari 2003 ontving mijn bureau het formulier overname inning kinderalimentatie van mevrouw F., alsmede de originele grosse van de beschikking van 20 december 2000. Op 3 maart 2003 werd de heer T. aangeschreven om de toenmalige betalingsachterstand van € 1211,16 (vanaf december 2002 t/m maart 2003) alsnog binnen 14 dagen aan mevrouw F. te voldoen en mijn bureau binnen 21 dagen van bewijsstukken hieromtrent te voorzien of aan te tonen dat er geen betalingsachterstand bestond. Indien hij daarmee afdoende zou aantonen dat hij aan zijn betalingsverplichting had voldaan, zou het LBIO het verzoek van mevrouw F. afwijzen. Zouden de bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn worden ontvangen dan zou mijn bureau overgaan tot inning van de bijdrage. Per gelijke datum werd mevrouw F. hiervan op de hoogte gesteld.

Aangezien niet of onvoldoende werd aangetoond dat de heer T. de bijdragen had voldaan, werd de inning middels de brief van 25 maart 2003 overgenomen. Aan de heer T. werd toen verzocht per ommegaande de gehele achterstand te voldoen of binnen 10 dagen een eerste betaling te doen op de aan hem voorgestelde betalingsregeling. Ook hierover werd mevrouw F. per gelijke datum geïnformeerd. Aangezien ook hier geen enkele reactie van de heer T. werd ontvangen werd op 7 april 2003 het verhaalsonderzoek gestart onder de Gemeentelijke Sociale Dienst en de Belastingdienst. Op 17 april deelde mevrouw F. mijn bureau mede dat de heer T. een zelfstandig ondernemer is.

Op 6 mei 2003 ontving ik de eerste verhaalsinformatie (van de Belastingdienst) retour. Hieruit bleek geen inkomstenbron. Op diezelfde datum verzocht mevrouw F. mijn bureau de zaak weer op te pakken. Het verhaalsonderzoek was echter nog gaande.

Op 12 mei 2003 werden wederom een aantal acties ondernomen om verhaalsinformatie te vergaren via de Kamer van Koophandel, het Kadaster en via mevrouw F. Op 13 mei 2003 bleek uit de retour ontvangen informatie van het Kadaster dat de heer T. geen woningen bezat. Op diezelfde datum bleek uit informatie van de Kamer van Koophandel dat de heer T. inderdaad een eenmanszaak bezat, een Pannendekkersbedrijf. Op 14 mei 2003 ontving ik van mevrouw F. ook gedetailleerde informatie aangaande het

eigen bedrijf van de heer T., maar ook aangaande een bankrekeningnummer en auto. Op 19 mei 2003 werd de zaak voor incasso overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. Deze bevestigde mijn bureau de ontvangst van de opdracht op 26 mei 2003.

Op 21 mei 2003 ontving mijn bureau per telefax een schrijven van de heer T. waarin hij aangaf dat het niet nakomen van de omgangsregeling de oorzaak was van het niet betalen van de kinderalimentatie. Hij gaf aan de achterstand op korte termijn te willen betalen, mits er weer uitvoering zou worden gegeven aan de omgangsregeling. Hij verzocht die brief door te geleiden aan mevrouw F. Hij zou het origineel van de brief nazenden. Deze ontving

ik 27 mei 2003. Op 26 juni 2003 gaf ik de heer T. een antwoord op zijn verzoek.

Op 18 augustus 2003 werd de deurwaarder verzocht mijn bureau de stand van zaken mede te delen en zo mogelijk een tussentijdse afdracht aan mijn bureau te doen. Op 8 september 2003 verzocht mevrouw F. om schriftelijk geïnformeerd te worden over de vorderingen van de deurwaarder. Op 16 september 2003 belde zij wederom en eiste per direct informatie, aangezien die niet direct voorhanden was, stelde zij met een uur terug te bellen zodat een en ander bij de deurwaarder nagevraagd kon worden. De behandelend incassomedewerkster nam daarom vervolgens direct contact op met het Gerechtsdeurwaarderskantoor en vernam dat er een tussentijdse afdracht van ruim € 2000,- zou volgen. Dit werd mevrouw F. vervolgens diezelfde dag nog (16 september 2003) door haar medegedeeld. Op 17 september 2003 ontving mijn bureau van het Gerechtsdeurwaarderskantoor bericht dat er een tussentijdse afdracht van € 2300,- zou volgen. Hiervan werd op 19 september 2003 € 2090,89 aan mevrouw F. doorbetaald.

Op 24 september had mijn contactpersoon voor uw bureau, de heer X, telefonisch contact met u aangaande deze zaak. U belde aangaande de door uw bureau ontvangen klacht terzake de voortgang van de inning en trachtte te interveniëren. Aan u werd medegedeeld dat er op 19 september 2003 € 2090,89 was doorbetaald aan mevrouw F. De heer X zou navraag doen bij de deurwaarder en u de daarop volgende maandag nader informeren. Op 24 september 2003 bleek echter uit telefonisch ingewonnen informatie dat een collega deurwaarder in Friesland via dreiging met een bankbeslag alles had geïnd tot en met juli 2003. Hiervan heeft hij € 2300,- doorbetaald, onder aftrek van openstaande executiekosten stond er nog € 254,84 gereserveerd. Deze gelden zou de deurwaarder direct aan mijn bureau doorbetalen. Op 23 september 2003 heeft de deurwaarder de heer T. aangemaand ook de gelden voor augustus en september 2003 aan hem te voldoen. Op 24 september 2003 werd u hierover geïnformeerd. Op 25 september 2003 ontving mijn bureau bericht dat daadwerkelijk € 254,84 zal worden doorbetaald aan het LBIO. Op 15 oktober 2003 ontving mijn bureau uw mededeling dat u het onderzoek naar de klacht van mevrouw F. had gestaakt.

Op 20 oktober 2003 verzocht mevrouw F. telefonisch om de stand van zaken. Per gelijke datum verzocht mijn bureau de gerechtsdeurwaarder schriftelijk om informatie aangaande de stand van zaken.

Op 23 oktober 2003 had de heer X wederom telefonisch contact met u aangaande de stand van zaken en beloofde hij u bij de deurwaarder navraag te doen. Op 27 oktober 2003 ontving mijn bureau per post van de gerechtsdeurwaarder de eerder schriftelijk opgevraagde informatie. De heer X ontving deze eveneens op 28 oktober 2003 per

e-mail van het desbetreffende Gerechtsdeurwaarderskantoor. Op 28 oktober 2003 zocht de heer X derhalve telefonisch contact met u. Aangezien hij u niet kon bereiken deelde hij uw collega, mevrouw V., de stand van zaken mede. Er werd ook door de heer X

opgemerkt dat de eerdere tussentijdse ontvangst van € 254,84 nog niet had geleid tot een doorbetaling aan mevrouw F. Dit maakte hij direct in orde op grond waarvan er op 29 oktober 2003 een bedrag van € 231,67 (254,84 minus opslagkosten € 23,17) aan mevrouw F. werd doorbetaald.

Op 30 oktober 2003 verzocht mevrouw F. mijn bureau telefonisch om de stand van zaken en een saldooverklaring. De saldooverklaring werd blijkens mijn registratie per gelijke datum aan haar toegezonden. Ik constateer echter wel dat er zich in het dossier geen kopie bevindt van de op 30 oktober 2003 aan mevrouw F. toegezonden saldooverklaring. Op 5 november 2003 werd zij kort schriftelijk geïnformeerd over de bevindingen van de deurwaarder. Aangezien de heer T. niet had gereageerd op door de deurwaarder toegezonden aanmaning en betekening van de beschikking werd het dossier opnieuw in de beslagroute opgenomen. Zodra er een datum van beslagpoging bekend zou worden zou de deurwaarder het LBIO informeren.

Op 25 november 2003 verzocht mevrouw dringend aan de behandelend incassomedewerkster om voor het einde van die week het restantbedrag op haar rekening te ontvangen. Per gelijke datum werd telefonisch navraag gedaan bij het door het LBIO ingeschakelde Gerechtsdeurwaarderskantoor. Genoemd kantoor moest evenwel de collega deurwaarder ter plaatse raadplegen en zou haar terugbellen. De behandelend medewerkster werd vervolgens diezelfde dag nog teruggebeld door het eerstgenoemde kantoor met de mededeling dat de gehele achterstand inderdaad was voldaan en dat de zaak zo spoedig mogelijk met het LBIO zou worden afgerekend. Op 26 november 2003 belde mevrouw F. wederom met mijn bureau. In dat gesprek werd haar medegedeeld dat de zaak zo spoedig mogelijk met het LBIO zou worden afgewikkeld. Zij gaf aan voldoende te weten en verder even af te wachten. Op 1 december 2003 nam mevrouw F. weer telefonisch contact met mijn bureau op met de vraag of de gelden al ontvangen waren. Op 2 december 2003 ontving mijn bureau de klacht via uw bureau.

Op 15 december 2003 belde mevrouw F. naar het LBIO met de behandelend incassomedewerkster. Volgens mevrouw F. zou deze haar hebben toegezegd dat mevrouw F. gegarandeerd voor de feestdagen kon beschikken over de gelden. Vervolgens werd zij doorverbonden met de heer X, die haar - na ruggespraak te hebben gehouden met de behandelend incassomedewerkster- heeft medegedeeld dat dat volgens de behandelend incassomedewerkster niet het geval was. Zij kon dit immers niet toezeggen omdat de gelden nog niet door het LBIO ontvangen waren. De heer X heeft vervolgens direct het Gerechtsdeurwaarderskantoor gebeld met het verzoek zo spoedig mogelijk de afrekening te sturen dan wel een tussentijdse afdracht te doen. Hierop zou € 900,- betaalbaar gesteld worden aan het LBIO, waarover de heer X per direct mevrouw F. heeft geïnformeerd. Op verzoek van de heer X zijn al die gelden direct aan mevrouw F. doorbetaald, zonder hierop eerst de bij voorrang te verhalen executiekosten of opslagkosten te verhalen. Ook werd haar op 15 december 2003 een saldooverklaring toegezonden.

Op 17 december 2003 werd de schriftelijke bevestiging van de tussentijdse afdracht ontvangen alsmede de eindafrekening van de gerechtsdeurwaarder. Op basis van die beide stukken werd op 22 december 2003 een bedrag van € 900,- aan mevrouw F. doorbetaald alsmede op 23 december 2003 nog eens € 476,03. Op 22 december 2003 belde mevrouw F. wederom naar mijn bureau en deelde mijn incassomedewerkster mede ontstemd te zijn over het feit dat de gelden haar niet voor de feestdagen zouden bereiken.

Op 23 december 2003 werd de heer T., middels een schrijven van mijn bureau, verzocht de huidige achterstand in betaling van € 680,86 (dit bedrag bestaat uit € 576,81 kinderalimentatie en € 104,05 opslagkosten, gerekend t/m 31 januari 2004) binnen 10 dagen aan het LBIO te voldoen of binnen eerdergenoemde termijn een eerste betaling te doen op de hem voorgestelde betalingsregeling. Als hij dit niet nakomt zal wederom overgegaan worden tot executiemaatregelen.

Aangaande de klachtgronden:

Het beleid van het LBIO is erop gericht, dat in de regel geen spontane informatie over de stand van zaken wordt gegeven. Voor zover deze wel wordt gegeven, gebeurt dat op ad hoc basis, in het belang van de zaak. Wel wordt de ontvangstgerechtigde op belangrijke momenten in de behandeling van het dossier ingelicht, zoals bijvoorbeeld naar aanleiding van het besluit tot overname van de inning of bij het inschakelen van een deurwaarder. Indien zij schriftelijk geïnformeerd wil worden omtrent de stand van zaken, dan kan zij dat schriftelijk of telefonisch vragen aan de medewerker die de zaak behandelt.

Ook kan de ontvangstgerechtigde door mijn bureau telefonisch op de hoogte worden gebracht van het verloop van de zaak. In het geval de gevraagde informatie niet direct kan worden verstrekt, kan de afspraak worden gemaakt dat men op een later tijdstip terugbelt of wordt teruggebeld. Op deze wijze wordt de betreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om de zaak eerst uit te zoeken, alvorens op de gestelde vragen te antwoorden.

Het LBIO stuurt haar zaken uitsluitend naar een tweetal Gerechtsdeurwaarderskantoren, die zonodig voor het incasso (aan hen gelieerde) collega deurwaarders in den lande inschakelen. Het LBIO vraagt daarom de stand van zaken schriftelijk op bij de door het LBIO ingeschakelde Gerechtsdeurwaarder, indien deze de informatie niet direct voorhanden heeft, omdat de zaak in behandeling is bij een collega deurwaarder, wordt de collega deurwaarder geraadpleegd.

Ik constateer dat mijn medewerkers veelal telefonisch informatie hebben ingewonnen en dat voldoende snel aan mevrouw F. hebben teruggekoppeld.

Het feit dat de eindafrekening, waarvan op 25 november 2003 bekend was dat die zou komen, eerst op 17 december 2003 door het LBIO werd ontvangen is mede het gevolg van het feit dat de deurwaarder die het LBIO had ingeschakeld een collega deurwaarder in

Friesland had verzocht de inning ter hand te nemen en dat er eerst tussen beide deurwaarders moest worden afgerekend, alvorens de zaak met het LBIO kon worden afgewikkeld. Ik acht deze termijn van drie weken alleszins redelijk.

Ik constateer dat mijn bureau met behulp van een Gerechtsdeurwaarderskantoor binnen 9 maanden een aanzienlijk geldbedrag (van € 3698,59) ten gunste van mevrouw F. heeft geïnd.

Gezien bovengenoemde opsomming van de feitelijke omstandigheden ben ik van mening dat mijn bureau voldoende doortastend heeft opgetreden.

Ook werd aan mevrouw F. op haar beide verzoeken van 30 oktober 2003 alsmede 15 december 2003 een saldooverklaring toegezonden.

Het geheel overziend ben ik van mening dat de klacht van mevrouw F., aangaande het feit dat mijn bureau zich onvoldoende voor haar zou inspannen, ongegrond is.

Ook heb ik niet kunnen constateren dat op haar verzoeken om een saldooverklaring niet zou zijn gereageerd.

In het dossier wordt geen aanleiding gezien enige maatregel of actie te treffen."

D. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van het LBIO zond verzoekster de Nationale ombudsman op 27 januari 2004 haar weergave van de gebeurtenissen rond de inning van de kinderalimentatie. Deze weergave kwam in feitelijk opzicht overeen met de gegevens die het LBIO had verstrekt.

Verzoekster zond de Nationale ombudsman bij haar brief een betalingsoverzicht (saldooverklaring), gedateerd 15 december 2003 dat zij van het LBIO had ontvangen, alsmede de brieven die het LBIO haar met betrekking tot deze kwestie had gezonden op respectievelijk 5 november 2003, 12 mei 2003, 25 maart 2003, 3 maart 2003, 20 februari 2003 en 3 februari 2003.

Verzoekster was van mening dat het LBIO zich onvoldoende had ingespannen om de kinderalimentatie te innen, en zij stelde dat zij te weinig informatie van het LBIO had ontvangen. In de periode 25 maart 2003 tot 12 mei 2003 had zij bijvoorbeeld niets gehoord, evenals in de periode mei 2003 - augustus 2003. Verzoekster bracht in dit verband naar voren dat zij een aantal keren had gebeld met het LBIO, met name om uitleg te krijgen naar aanleiding van de brieven die zij van het LBIO had ontvangen. De medewerk(st)er die haar zaak in behandeling had, had haar niet steeds (afdoende) te woord kunnen staan, aldus verzoekster; zo was bijvoorbeeld een aantal keren tegen haar gezegd, dat ze toch een deel van haar geld had gekregen, en dat het LBIO bezig was met

de zaak'.

Voorts vond zij het niet juist dat het bedrag van € 231,67 (€ 254,84 minus opslagkosten € 23,17) pas op 30 oktober 2003 op haar bankrekening was gestort.

Desgevraagd liet verzoekster in een telefoongesprek aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman weten dat zij het betalingsoverzicht (saldoverklaring) van 30 oktober 2003 niet had ontvangen.

E. NADERE VRAAG

De Nationale ombudsman vroeg het LBIO op 18 februari 2004 op welke wijze het betalingsoverzicht (saldoverklaring) van 30 oktober 2003 aan verzoekster was gezonden. Dit was per gewone post verzonden. In het dossier van het LBIO bevond zich geen kopie van deze saldoverklaring. Wel was aangetekend dat deze verklaring op 30 oktober 2003 aan verzoekster was gezonden. De Nationale ombudsman verzocht het LBIO om een kopie van de (post)registratie, waaruit deze verzending zou blijken. Deze kopie is niet ontvangen door de Nationale ombudsman.

F. REACTIES OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

1. In een brief van 21 april 2004 reageerde het LBIO op het verslag van bevindingen. Het LBIO merkte naar aanleiding van het hierboven bij E. gestelde op, dat de kopie van de (post)registratie, waaruit de verzending van de saldoverklaring van 30 oktober 2003 aan verzoekster zou blijken, op 18 februari 2004 per fax aan de Nationale ombudsman was verzonden.

Het LBIO voegde als bijlage bij zijn brief een kopie van het verzendjournaal van de fax van 18 februari 2004 aan het Bureau Nationale ombudsman, alsmede een kopie van de postregistratie, waaruit naar voren komt dat op 30 oktober 2003 een saldoverklaring aan verzoekster is gezonden.

Intern onderzoek bij het Bureau Nationale ombudsman leidde tot de conclusie dat dit faxbericht op 18 februari 2004 moet zijn ontvangen, maar in het ongereede moet zijn geraakt.

2. Verzoekster gaf op 23 april 2004 een schriftelijke reactie naar aanleiding van het verslag van bevindingen. Zij handhaafde haar eerder weergegeven standpunt.

Achtergrond

Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:408, eerste tot en met zesde lid:

"1. Een uitkering tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding of tot voorziening in de kosten van levensonderhoud en studie, waarvan het bedrag in een rechterlijke beslissing, daaronder begrepen de beslissing op grond van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, is vastgelegd, wordt ten behoeve van het minderjarige aan de ouder die het kind verzorgt en opvoedt of aan de voogd onderscheidenlijk aan de meerderjarige betaald.

2. Op verzoek van een gerechtigde als bedoeld in het eerste lid, van een onderhoudsplichtige dan wel op gezamenlijk verzoek van een gerechtigde en onderhoudsplichtige neemt het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen de invordering van de onderhoudsgelden op zich. De executoriale titel wordt daartoe door de onderhoudsgerechtigde in handen gesteld van dit Bureau. De overhandiging daarvan machtigt het Bureau tot het doen van de invordering, zo nodig door middel van executie.

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

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

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

6. De invordering die op verzoek van de onderhoudsgerechtigde geschiedt, eindigt slechts, indien gedurende ten minste een half jaar regelmatig is betaald aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen en er geen bedragen meer verschuldigd zijn als bedoeld in het vierde lid, tweede volzin. De termijn van een half jaar wordt telkens verdubbeld, indien een voorgaande termijn van invordering ook op verzoek van de onderhoudsgerechtigde was aangevangen."