



Rapport

Datum: 3 juni 2005

Rapportnummer: 2005/162

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) haar op 2 november 2004 een aanmaning heeft gezonden voor een bedrag van € 363,02 - een lesgeldvordering over het schooljaar 1996/1997 - en aangeeft dat een deurwaarder of incassobureau zal worden ingeschakeld indien verzoekster niet binnen drie weken na 2 november 2004 heeft betaald. Verzoekster geeft aan dat zij niet meer over gegevens uit die periode beschikt en de juistheid van de vordering daarom niet kan controleren. Tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde heeft de IB-Groep haar echter niet de gevraagde nadere gegevens verstrekt.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Bij brief van 2 november 2004 werd verzoekster door de Informatie Beheer Groep (IB-Groep) gemaand binnen drie weken na dagtekening van deze brief een bedrag van € 363,02 te voldoen. Aangegeven werd dat het om openstaand les- en cursusgeld ging. Indien verzoekster niet binnen de genoemde termijn zou betalen zou de IB-Groep zonder nadere aankondiging een deurwaarder of een incassobureau inschakelen. De schuld zou dan aanmerkelijk worden verhoogd door berekening van de wettelijke rente en invorderingskosten.

2. Na ontvangst van genoemde brief wendde verzoekster zich op of rond 11 november 2004 bij e-mailbericht tot de IB-Groep. Zij gaf aan dat zij, daarnaar gevraagd, van de IB-Groep had vernomen dat het ging om het lesgeld over het schooljaar 1996/1997. Gegevens over deze periode had zij inmiddels niet meer in haar bezit, zo liet zij nu weten. Zij kon zich de situatie ook niet meer herinneren. Ook was haar niet duidelijk waarom dit bedrag geen deel uitmaakte van de aflossing van haar studieschuld die zij maandelijks verrichtte.

Verzoekster verzocht de IB-Groep haar hierover op korte termijn meer duidelijkheid te verschaffen, dit gezien het feit dat zij nog twee weken had om te betalen. Zij gaf aan dat zij graag schriftelijk, per brief, nader werd geïnformeerd.

3. Op 11 november 2004 liet de IB-Groep haar per e-mailbericht weten dat achterstallig lesgeld nooit aan de studieschuld wordt toegevoegd; voor het betalen van lesgeld bestaat een ander invorderingstraject. Verder gaf de IB-Groep aan dat het ging om een restantschuld van het lesgeld voor het schooljaar 1996-1997; dit bedrag had gedurende een lange periode buiten invordering gestaan. Aangezien de vordering nog niet geheel was voldaan was verzoekster onlangs weer een betalingsverzoek gestuurd.

Verzoekster reageerde op of rond 15 november 2004 per e-mailbericht op dit antwoord van de IB-Groep. Zij gaf aan dat zij in haar vorige e-mail had verzocht om haar per brief gegevens over de vordering op te sturen. Zij verzocht de IB-Groep nu nogmaals met spoed aan dit verzoek gehoor te geven. Daar zij zich de situatie niet kon herinneren wilde zij eerst nadere informatie ontvangen voordat zij tot betaling zou overgaan. Zij verzocht de IB-Groep aan te tonen dat deze vordering op haar inderdaad bestond.

4. Bij brief, ontvangen op 18 november 2004, wendde verzoekster zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat de IB-Groep er tot op dat moment niet toe was overgegaan haar nader te informeren. Ze verzocht de Nationale ombudsman daarom om hulp in deze kwestie.

De Nationale ombudsman verzocht de IB-Groep, bij faxbericht van 19 november 2004, een reactie op de klacht te geven. Verder vroeg hij de IB-Groep hem nader te informeren over het invorderingstraject en hem afschriften van onder meer aan verzoekster verzonden betalingsverzoeken te doen toekomen. Ook verzocht hij de IB-Groep aan te geven waarom de invordering blijkbaar geruime tijd had stilgelegen. Verder verzocht hij de IB-Groep aan te geven of van verzoekster, naar de mening van de IB-Groep, mocht worden verwacht dat zij in november 2004 nog beschikte over gegevens met betrekking tot de periode 1996/1997, bijvoorbeeld in de vorm van betalingsbewijzen.

Ten slotte vroeg hij de IB-Groep te motiveren waarom zij - blijkbaar - van mening was dat de vordering op verzoekster niet was verjaard.

5. Op 25 november 2004 liet de IB-Groep de Nationale ombudsman telefonisch weten dat was besloten de invordering van bedoeld bedrag definitief te staken. Verzoekster zou hierover ook worden geïnformeerd.

Op 26 november 2004 werd de reactie op de klacht en op de nadere vragen van de IB-Groep ontvangen. De IB-Groep gaf aan dat verzoekster, door het invullen van een onderwijskaart, zich voor het schooljaar 1996-1997 had ingeschreven aan een Regionaal Opleidingscentrum. Als gevolg hiervan diende verzoekster de IB-Groep een bedrag van f 1.497 (€ 679,31) aan lesgeld te betalen. Door ondertekening van de onderwijskaart had zij verklaard de lesgeldplichtige te zijn en het verschuldigde lesgeld te zullen voldoen, zo voegde de IB-Groep hieraan toe.

Verder gaf de IB-Groep aan dat verzoekster op 24 oktober 1996 een betalingsverzoek voor het lesgeld was gezonden. Omdat betaling uitbleef stuurde de IB-Groep verzoekster op 27 november 1996 een herinnering. Op 6 januari 1997 werd haar een aanmaning gezonden. Aangegeven werd dat de IB-Groep, indien verzoekster niet dan wel niet tijdig zou betalen, genoodzaakt zou zijn het lesgeld door een deurwaarder te laten innen. Alle betalingsverzoeken waren naar het adres Z.weg 91 te V. gezonden.

Op 13 oktober 1997 werd door de IB-Groep een dwangbevel op naam van verzoekster uitgevaardigd. Het dwangbevel werd op 13 november 1997 betekend. Kort na betekening van het dwangbevel richtte verzoekster zich met een (ongedateerde) brief tot de deurwaarder. In deze brief, waarvan de IB-Groep de Nationale ombudsman een afschrift deed toekomen, gaf verzoekster aan dat zij op 21 februari 1997 al een bedrag van f 800 had voldaan door overmaking op de rekening van de IB-Groep. Omdat zijzelf van de IB-Groep nog een betaling van f 720 tegoed had, had ze - in overleg met de IB-Groep - niet het gehele lesgeld ineens betaald maar deze restitutie van de IB-Groep afgewacht. De IB-Groep had haar betaling van f 800 echter niet juist geregistreerd, zo voegde zij hieraan toe. Daarom had ze alsnog een rekening voor het gehele lesgeld ontvangen. Verder gaf zij aan dat zij over dit onderwerp al diverse malen telefonisch contact met de IB-Groep had gehad en dat zij op haar verzoek om uitleg geen enkele reactie had ontvangen. Ten slotte gaf verzoekster nog aan dat zij het restant van de lesgeldvordering, f 697, inmiddels aan de IB-Groep had overgemaakt.

Deze brief werd door de deurwaarder op 11 december 1997 ter afhandeling naar de IB-Groep gestuurd. In een brief van 3 februari 1998, gericht aan verzoekster, gaf de IB-Groep de volgende reactie:

“...Van de deurwaarder ontvingen wij uw schrijven omtrent de betaling van f 800,00.

Uit onze administratie is gebleken dat uw betaling van f 800,00 per abuis is afgeboekt van uw rentedragende lening. Wij hebben deze fout inmiddels hersteld. De deurwaarder is verzocht het dwangbevel te retourneren. De kosten van de deurwaarder nemen wij uiteraard voor onze rekening. Wij bieden u onze excuses aan voor het ontstane ongemak.

In uw brief staat verder dat u het resterende bedrag van f 679,00 inmiddels hebt overgemaakt. Wij hebben uw betaling echter nog niet ontvangen. Wij verzoeken u het bedrag per omgaande over te maken op gironummer...”

Verder liet de IB-Groep de Nationale ombudsman weten dat haar inmiddels was gebleken dat van verzoekster tijdens het schooljaar 1996-1997 meerdere registraties in het les- en cursusgeldbestand van de IB-Groep aanwezig waren. In maart 1997 vond daarom een correctie plaats. Als gevolg van deze correctie restitueerde de IB-Groep, eveneens in maart 1997, ten onrechte een door verzoekster betaald bedrag van f 720 (€ 326,72) aan verzoekster.

Na verzending van de brief van 3 februari 1998 werd de invorderingsprocedure niet actief voortgezet hetgeen de IB-Groep viel te verwijten, zo liet de IB-Groep de Nationale ombudsman weten. Daarom had zij besloten dat de nog openstaande vordering niet meer zal worden geïnd.

6. Verder gaf de IB-Groep, daarnaar gevraagd, nog het volgende aan. De IB-Groep had zonder aanwijsbare reden geen invorderingsmaatregelen meer genomen tussen februari 1998 en november 2004. Dat in november 2004 weer actie werd ondernomen hing samen met het feit dat de IB-Groep was begonnen met het innen van een aantal oude vorderingen, waaronder die van verzoekster.

Verder was de IB-Groep gebleken dat niet in wetgeving is vastgelegd hoe lang een debiteur op wie een vordering op grond van de Les- en cursusgeldwet openstaat de beschikking moet hebben over gegevens over het bestaan van deze vordering alsmede over eventuele betalingsbewijzen. De IB-Groep was echter van mening dat, zolang de IB-Groep bevoegd is een bedrag in te vorderen, van verzoekster mocht worden verwacht dat zij beschikte over bedoelde gegevens. Als de verjaringstermijn zou zijn verstreken hoefde verzoekster niet meer te kunnen aantonen dat de vordering was voldaan en zou een beroep op verjaring volstaan.

Rechtsvorderingen wegens les- en cursusgeldten verjaren twintig jaar vanaf het opeisbaar worden, zo gaf de IB-Groep verder aan. In dit verband verwees zij naar artikel 3:306 Burgerlijk wetboek (BW). In de praktijk echter hanteert de IB-Groep voor vorderingen in verband met les- en cursusgeldten een verjaringstermijn van vijf jaar vanaf het opeisbaar worden, zo voegde de IB-Groep nog toe. Wel dient de debiteur uit eigen beweging een beroep op verjaring te doen.

7. Bij faxbericht, verzonden op 2 december 2004, legde de Nationale ombudsman de IB-Groep nog enkele nadere vragen voor. Hij vroeg de IB-Groep of zij, met haar hiervoor weergegeven reactie, bedoelde aan te geven dat verzoekster betalingsbewijzen en andere bescheiden met betrekking tot de vordering, gezien het feit dat volgens de IB-Groep de wettelijke verjaringstermijn van twintig jaar van toepassing is, twintig jaar had moeten bewaren. Verder verzocht de hij de IB-Groep te motiveren waarom naar haar mening de verjaringstermijn van twintig jaar, op grond van artikel 3:306 BW, van toepassing was en niet de verjaringstermijn van vijf jaar, zoals genoemd in artikel 3:307, eerste lid, BW. Ten slotte verzocht hij de IB-Groep aan te geven waarop het door de IB-Groep aangehaalde beleid, inhoudende dat een vordering na vijf jaar verjaart mits de debiteur hierop zelf een beroep doet, is gebaseerd.

8. Bij brief van 17 januari 2005 liet de IB-Groep weten dat het voldoende is om gegevens als betalingsbewijzen vijf jaar te bewaren. Ten aanzien van de van toepassing zijnde verjaringstermijn gaf de IB-Groep aan dat de lesgeldverplichting rechtstreeks uit de wet voortvloeit. Deze verplichting is altijd gezien als een "toestand" waaraan door een wetbepaling een verbintenis wordt vastgeknoopt. De consequentie hiervan is dat de vordering op grond van artikel 3:306 BW verjaart door verloop van twintig jaren. Volgens een uitspraak hierover van de landsadvocaat is dit juridisch te verdedigen, zo voegde de IB-Groep toe. Overigens, zo gaf de IB-Groep verder aan, is de kantonrechter te Groningen van mening dat de kortere verjaringstermijn van artikel 3:307 BW - vijf jaar - van

toepassing is. Door de IB-Groep is daarom besloten de termijn van vijf jaar toe te passen. Met de inwerkingtreding van de vierde tranche van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zal voor dergelijke bestuursrechtelijke schulden een verjaringstermijn van vijf jaar gaan gelden, zodat dit probleem niet meer speelt.

Ten slotte gaf de IB-Groep aan dat het lange tijd niet actief invorderen van een schuld meestal wordt veroorzaakt door problemen rond de adressering. Volgens de huidige wetgeving worden de schulden door het bestuursorgaan niet ambtshalve buiten invordering gesteld. Met de invoering van de vierde tranche van de Awb zal dat wel zo zijn. Op dit moment wordt door de IB-Groep derhalve ook buiten de termijn van vijf jaar een betalingsverzoek verzonden. Indien de debiteur aangeeft lange tijd niets te hebben vernomen wordt deze reactie gezien als een beroep op verjaring. In dit geval wordt de verjaringstermijn van vijf jaar gehanteerd. Het beleid is vastgelegd in een interne notitie, zo besluit de IB-Groep haar reactie.

9. Bij faxbericht van 10 maart 2005 legde de Nationale ombudsman nog de volgende nadere vragen voor aan de IB-Groep:

“1. In de aanmaning die verzoekster op 2 november 2004 werd toegezonden wordt slechts vermeld dat het om een lesgeldvordering gaat. Ik verzoek u aan te geven waarom vrijwel geen informatie over de achtergrond van de vordering is opgenomen, dit mede in het licht van het feit dat de laatste correspondentie over deze vordering begin 1998 plaatsvond.

2. In november 2004 vond tussen verzoekster en de IB-Groep contact per e-mailberichten plaats. Verzoekster vroeg de IB-Groep haar alsnog - schriftelijk - nadere gegevens te verstrekken over de vordering. Voor zover mij bekend is de IB-Groep hiertoe, in ieder geval tot het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet overgegaan. Acht u het waarschijnlijk dat deze informatie verzoekster was verstrekt indien zij zich, na verzending van haar e-mailberichten, niet tot de Nationale ombudsman had gewend?

Wat was/is de gebruikelijke gang van zaken indien debiteuren die in soortgelijke omstandigheden verkeerden/verkeren om nadere informatie over de vordering vragen?

3. De e-mailberichten die verzoekster de IB-Groep in november 2004 zond zijn blijkbaar niet opgevat als een beroep op verjaring. Ik verzoek u dit, in relatie tot het door u op dit punt in uw brief van 17 januari 2005 aangehaalde beleid, nader te verklaren.

4. Verder verzoek ik u aan te geven of de IB-Groep op dit moment nog steeds bezig is met de invordering van dergelijke oude vorderingen en of u, in het bevestigende geval, kunt aangeven wanneer deze actie naar alle waarschijnlijkheid zal zijn afgerond.”

Ook werd de IB-Groep verzocht een nadere toelichting te geven op de destijds door verzoekster verrichte betalingen in relatie tot het bedrag dat nu nog openstond; de opbouw

van bedoelde bedragen was nog onvoldoende duidelijk.

10. De reactie van de IB-Groep, gedateerd 24 maart 2005, werd op 29 maart 2005 ontvangen. De IB-Groep gaf aan dat bij het opnieuw activeren van de invorderingsprocedure van oude schulden waarover lange tijd niet is gecorrespondeerd, is besloten de debiteuren aan te schrijven met een aanmaning waarin slechts wordt aangegeven om welke schuld het gaat en waarin geen specificatie wordt verstrekt van het nog te betalen bedrag. Hiertoe is overgegaan omdat deze debiteuren op een eerder moment wél op de hoogte zijn gesteld van de oorsprong van de vordering. Zij zijn hierna echter niet tot betaling overgegaan. Daarnaast zou het, gezien het aantal aan te schrijven debiteuren, een enorme belasting voor de organisatie betekenen indien iedere casus individueel diende te worden beoordeeld en voor ieder individueel geval een specificatie had moeten worden verstrekt. De verzending van de aanmaning vindt namelijk plaats via een geautomatiseerd proces.

Verder gaf de IB-Groep aan dat was afgesproken dat debiteuren uiteraard een antwoord moeten krijgen op vragen die aan de IB-Groep worden voorgelegd nadat een debiteur een aanmaning heeft ontvangen voor een niet-gespecificeerde vordering.

Voor zover het een beroep op verjaring betrof liet de IB-Groep weten dat verzoekster in haar e-mailbericht had aangegeven dat zij meer informatie wenste alvorens tot betaling te zullen overgaan. Ook had verzoekster zich afgevraagd waarom het te betalen bedrag niet in haar maandelijkse aflossing was opgenomen. Nu verzoekster in haar reactie aangaf na ontvangst van de nodige informatie tot betaling te zullen overgaan, had de IB-Groep ook geen aanleiding gezien haar verzoek te behandelen als een verzoek om verjaring, zo liet de IB-Groep weten.

Ook gaf de IB-Groep aan dat de invorderingsprocedure voor de laatste oude lesgeldvorderingen op het moment van schrijven opnieuw werd geactiveerd; dit betekende dat er nog reacties konden worden verwacht op de verzonden aanmaningen. Verder gaf de IB-Groep aan dat voortaan via lijsten zal worden bijgehouden of bepaalde vorderingen weer geactiveerd moeten worden, zodat dat dergelijke acties in de toekomst naar verwachting niet meer zullen voorkomen. Wat betreft de invordering van de rentedragende leningen wordt voor de achterstallige termijnen sinds kort gewerkt via de zogenaamde digitale deurwaarder. Het is de bedoeling dat door deze werkwijze eveneens oude, niet actief geïnde vorderingen worden voorkomen.

Ten aanzien van de door verzoekster verrichte betalingen gaf de IB-Groep het volgende aan.

“...Betrokkene heeft de volgende bedragen betaald:

- 30 november 1996 een bedrag van € 326,72 (f 720,--)

- 1 maart 1997 een bedrag van € 363,02 (f 800,--)

- 12 maart 1998 een bedrag van € 316,28 (f 697,--)

Het bedrag van € 326,72 is aan haar gerestitueerd op 10 maart 1997.

Het bedrag van € 363,02 is in eerste instantie geboekt als betaling voor haar geregistreerde schuld aan rentedragende lening. Op 4 februari 1998 is op verzoek van betrokkene opdracht gegeven dit bedrag over te boeken naar de geregistreerde lesgeldvordering, nu zij bij haar betaling duidelijk had aangegeven dat het bedrag bestemd was voor de betalingsverplichting van het schoolgeld. Tot mijn spijt is het bedrag op 1 april 1998 opnieuw geboekt als betaling voor de schuld aan rentedragende lening en nadien niet opnieuw gecorrigeerd. (...)

Het bedrag van € 316,28 is geboekt als aflossing op het verschuldigd bedrag aan lesgeld van € 679,31, zodat vervolgens nog een te betalen bedrag resteerde van € 363,02. Samenvattend betekent dit dus dat betrokkene het bedrag van € 679,31 inderdaad op enig moment geheel heeft betaald, doch dat er sprake is van een onjuiste boeking waarvoor een niet geslaagde correctie is uitgevoerd..."

11. Op 31 maart 2005 gaf de IB-Groep, daarnaar gevraagd, nog een toelichting op het begrip 'digitale deurwaarder'. In dit verband is met name van belang dat de deurwaarder bij de invordering een meer actieve rol speelt dan in het verleden het geval was, zo gaf de IB-Groep aan. Een deurwaarder krijgt maximaal twee dwangbevelen van een debiteur onder zich; hij houdt deze dwangbevelen vervolgens - maximaal - negen jaar in zijn bezit. Tijdens deze periode doet hij alles wat nodig is om tot invordering te kunnen overgaan. Indien een vordering niet inbaar blijkt te zijn wordt de zaak niet langer aan de IB-Groep geretourneerd maar houdt de deurwaarder de vordering onder zich. Met name hierin zit een belangrijk verschil ten opzichte van de oude situatie, toen dergelijke vorderingen wel aan de IB-Groep werden geretourneerd en door de IB-Groep tijdelijk buiten invordering werden gesteld, zo voegde de IB-Groep toe. Deze buiten invorderingstelling bleek er in de praktijk nog wel eens toe te leiden dat op vorderingen te lang geen actie werd ondernomen. De IB-Groep verwacht dat dit met de nieuwe werkwijze - die op het moment alleen voor termijnen van de rentedragende lening geldt - niet meer zal voorkomen.

Verder liet de IB-Groep, daarnaar gevraagd, nog weten dat niet is aan te geven of verzoekster, indien zij zich niet tot de Nationale ombudsman had gewend, alsnog de door haar verlangde schriftelijke informatie over de vordering zou hebben ontvangen. Aan het feit dat deze informatie op een later moment niet alsnog is verstrekt valt in dit verband geen betekenis toe te kennen; vanaf het moment dat een klacht de IB-Groep via de Nationale ombudsman bereikt worden behandelend medewerkers niet langer geacht zelf met de klager te corresponderen.

12. Ten slotte werd de IB-Groep verzocht aan te geven of verzoekster op enig moment op de hoogte is gesteld van het feit dat de betaling van f 800 die zij op of rond 1 maart 1997 deed op 1 april 1998 - opnieuw - van de lening is afgeboekt.

Op 5 april 2005 liet de IB-Groep weten dat verzoekster destijds op de hoogte is gesteld van de ontvangst van een betaling in maart 1997 en in april 1998. Vervolgens is zij door middel van een 'Bericht Terugbetalen' van 13 februari 1999 nogmaals op de hoogte gesteld van de boeking van haar betaling van f 800 op de schuld van haar rentedragende leningen.

De IB-Groep zond afschriften van de desbetreffende berichten mee.

Op het eerste blad van het Bericht Studiefinanciering van 8 maart 1997 wordt aangegeven:

"(...)U hebt een bedrag betaald. Dit bedrag is ontvangen op 4 maart 1997. (...) Gevolgen: Uw schuld wordt zo snel mogelijk verlaagd met dit bedrag (...)."

Op het tweede blad wordt het volgende aangegeven:

"...Uw schuld(en) per 8 maart 1997:

lening (vóór 1 januari 1992) f 750,00

lening (vanaf 1 januari 1992) f 5322,53..."

Op het eerste blad van het Bericht Studiefinanciering van 11 april 1998 wordt aangegeven:

"...Je hebt een bedrag betaald. Dit bedrag is ontvangen op 8 april 1998.(...) Gevolgen: Je schuld wordt zo snel mogelijk verlaagd met dit bedrag..."

Op het tweede blad van dit Bericht wordt aangegeven:

"...Je schuld(en) per 11 april 1998:

lening (vóór 1 januari 1992) f 750,00

lening (vanaf 1 januari 1992) f 5613,66..."

Het bericht van 13 februari 1999 geeft een overzicht van de studieschuld na afstuderen. Hierop wordt onder meer het volgende aangegeven:

"U hebt uw studie op 30 juni 1997 beëindigd.

Gedurende uw studie hebt u een schuld opgebouwd. De schuld bestaat uit:

- een LEN1 lening, ontvangen voor 1 januari 1992.

- een LEN2 lening.

U hebt f 800,00 betaald. Gevolg: (...) Hiervan is f 800,00 van uw LEN2 afgeboekt.”

II. Beoordeling

Ten aanzien van de vaststelling van de vordering

1. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

2. Bij brief van 3 februari 1998 liet de IB-Groep verzoekster weten dat de betaling van f 800 (€ 363,02), die verzoekster ten behoeve van de lesgeldvordering had gedaan en die per abuis was afgeboekt van de rentedragende lening, alsnog correct was afgeboekt. Verder werd aangegeven dat het nog resterende deel van de lesgeldvordering, f 697 (€ 316,28) nog niet van verzoekster was ontvangen. Daarom verzocht de IB-Groep haar alsnog tot betaling van f 697 over te gaan. Op 12 maart 1998 werd dit bedrag inderdaad ontvangen door de IB-Groep; het werd op de lesgeldvordering in mindering gebracht. Op 1 april 1998 echter werd de betaling van f 800 door de IB-Groep - ten onrechte - weer overgeboekt naar de rentedragende lening. Als gevolg van deze overboeking stond op de lesgeldvordering opnieuw een bedrag van f 800 open.

In zoverre heeft de IB-Groep gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de berichtgeving na aanpassing van de vordering

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

2. Nadat de hiervoor aangehaalde onjuiste boeking had plaatsgevonden werd verzoekster door de IB-Groep niet op de hoogte gesteld van het feit dat op de lesgeldvordering opnieuw een bedrag openstond. Wel zond de IB-Groep verzoekster een Bericht Studiefinanciering, gedateerd 11 april 1998 en een bericht over de opbouw van haar studieschuld, gedateerd 13 februari 1999. Van verzoekster kon echter niet in redelijkheid worden verwacht dat zij uit hetgeen in deze berichten werd aangegeven afleidde dat haar betaling van f 800, in maart 1997 verricht ten behoeve van een lesgeldvordering, nu (ten onrechte) opnieuw van de rentedragende lening was afgeboekt met als gevolg dat weer een vordering wegens lesgeld op verzoekster ontstond. Wellicht had het bericht van 13 februari 1999 bij verzoekster vragen kunnen oproepen over de herkomst van de daar genoemde betaling van f 800, maar dat dat blijkbaar niet gebeurde kan verzoekster, onder

de hiervoor aangehaalde omstandigheden, niet worden verweten.

De IB-Groep heeft in zoverre in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de verzending van de aanmaning

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

2. Niet eerder dan op 2 november 2004 (derhalve zes jaar en negen maanden nadat over de lesgeldvordering de laatste correspondentie met verzoekster had plaatsgevonden) werd verzoekster door de IB-Groep aangemaand om - binnen drie weken - tot betaling van het bedrag van € 363,02 (f 800) over te gaan. Dit had tot gevolg dat verzoekster, zoals zij aangaf, niet meer over stukken beschikte waarmee zij eventueel zou kunnen aantonen dat de vordering door haar wél geheel was voldaan. Van verzoekster kon, gezien het tijdsverloop, ook niet meer in redelijkheid worden verlangd dat zij nog over deze stukken beschikte.

In zoverre heeft de IB-Groep in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het verstrekken van nadere informatie

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

2. In de brief die de IB-Groep verzoekster op 2 november 2004 stuurde werd slechts aangegeven dat de vordering openstaand les- en cursusgeld betrof. Een specificatie van het bedrag alsmede een nadere toelichting op de wijze van ontstaan van deze vordering ontbraken.

In reactie op de klacht heeft de IB-Groep aangegeven dat is besloten debiteuren als verzoekster aan te schrijven met een - geautomatiseerd aangemaakte - aanmaning waarin slechts wordt aangegeven om welke schuld het gaat en waarin geen specificatie wordt verstrekt van het nog te betalen bedrag. Hiertoe is besloten omdat deze debiteuren op een eerder moment wél op de hoogte zijn gesteld van de oorsprong van de vordering. Daarnaast zou het, gezien het aantal aan te schrijven debiteuren, een enorme belasting voor de organisatie betekenen indien iedere casus individueel had moeten worden beoordeeld en van een specificatie had moeten worden voorzien.

3. Tussen verzoekster en de IB-Groep vond de laatste correspondentie betreffende de lesgeldvordering rond februari 1998 plaats. Van het feit dat begin april 1998 - ten onrechte - opnieuw een vordering op verzoekster ontstond is zij niet, althans niet met zoveel woorden, op de hoogte gesteld. Onder deze omstandigheden had het dan ook voor de hand gelegen dat de IB-Groep verzoekster, met haar brief van 2 november 2004, van nadere informatie omtrent het ontstaan van de vordering had voorzien.

4. In dit verband is ook nog het volgende van belang. Na ontvangst van de aanmaning van 2 november 2004 verzocht verzoekster de IB-Groep, op of rond 11 november 2004, haar per brief nader te informeren over de vordering. In reactie hierop werd aan verzoekster, per e-mailbericht van 11 november 2004, slechts algemene informatie over de invordering verstrekt. Op verzoeksters herinnering, verzonden op of rond 15 november 2004, werd - voor zover is komen vast te staan - geen reactie meer gegeven. Verzoeksters dringende verzoek om haar spoedig schriftelijk te informeren werd, in ieder geval totdat haar klacht door de Nationale ombudsman aan de IB-Groep werd voorgelegd (19 november 2004), niet gehonoreerd.

Gezien het feit dat de IB-Groep in de aanmaning had aangegeven dat het verschuldigde bedrag uiterlijk drie weken na dagtekening, derhalve op 23 november 2004, moest zijn ontvangen had een snelle en adequate reactie op de verzoeken om nadere informatie voor de hand gelegen.

Wat verder ook zij van de door de IB-Groep gegeven verklaring voor haar handelwijze, de gevolgen hiervan zullen voor rekening van de IB-Groep moeten blijven. Immers, niet alleen heeft de IB-Groep nagelaten bij verzoekster op een aanzienlijk vroeger moment dan 2 november 2004 aan te dringen op voldoening van bedoelde vordering, ook heeft de IB-Groep haar geautomatiseerde processen blijkbaar niet op zodanige wijze ingericht dat aan een debiteur snel inzicht kan worden gegeven in de achtergronden van een vordering die de IB-Groep op hem heeft. Deze omstandigheden liggen in de risicosfeer van de IB-Groep.

In zoverre heeft de IB-Groep in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt.

In reactie op nadere vragen omtrent de verjaringstermijn van lesgeldvorderingen heeft de IB-Groep nog laten weten dat op lesgeldvorderingen naar haar mening de verjaringstermijn van twintig jaar, zoals neergelegd in artikel 3:306 BW, van toepassing is (zie Achtergrond onder 1). Echter, daar de Kantonrechter te Groningen van mening is dat de kortere verjaringstermijn van artikel 3:307 BW - vijf jaar - van toepassing is, heeft de IB-Groep

besloten de verjaringstermijn van vijf jaar toe te passen (zie Achtergrond, onder 1 en 2). Aangezien schulden, volgens de huidige wetgeving, niet ambtshalve buiten invordering worden gesteld, wordt ook buiten de termijn van vijf jaar een betalingsverzoek verzonden. Een reactie hierop van de debiteur wordt gezien als een beroep op verjaring indien de debiteur aangeeft lange tijd niets te hebben vernomen. Dit beleid is vastgelegd in een interne notitie, zo besloot de IB-Groep haar reactie.

De reactie van verzoekster werd niet als beroep op verjaring aangemerkt omdat zij - zo gaf de IB-Groep aan - slechts had laten weten dat zij meer informatie wenste te ontvangen alvorens zij tot betaling zou overgaan.

Nadat verzoeksters klacht over de wijze van invordering door de Nationale ombudsman aan de IB-Groep was voorgelegd liet de IB-Groep weten dat was besloten de invordering alsnog definitief te staken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen is gegrond ten aanzien van:

- de vaststelling van de vordering, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- de berichtgeving na aanpassing van de vordering, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de verzending van de aanmaning, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het verstrekken van nadere informatie, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de IB-Groep heeft besloten de invordering alsnog definitief te staken.

Onderzoek

Op 18 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Zutphen, met een klacht over een gedraging van de Informatie Beheer Groep te Groningen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Informatie Beheer Groep 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. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

De Informatie Beheer Groep deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

- A. Verzoekschrift met bijlagen, ontvangen op 18 november 2004.
- B. Telefoonnotitie van een gesprek met de IB-Groep op 25 november 2004.
- C. Eerste reactie op de klacht, gedateerd 26 november 2004, met enkele bijlagen (betreffende de berichtgeving over de vordering aan verzoekster)
- D. Reactie IB-Groep op nadere vragen, gedateerd 17 januari 2005.
- E. Bijlagen bij reactie van 17 januari 2005, ontvangen op 14 februari 2005, te weten een uitspraak van de kantonrechter te Groningen en een uitspraak van de landsadvocaat uit 1993.
- F. Reactie IB-Groep op tweede nadere bevraging, gedateerd 24 maart 2005.
- G. Notitie van telefoongesprek met de IB-Groep van 31 maart 2005.
- H. Reactie van de IB-Groep op nadere vragen (met bijlagen), gedateerd 5 april 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:306:

“Indien de wet niet anders bepaalt, verjaart een rechtsvordering door verloop van twintig jaren.”

Artikel 3:307, eerste lid:

“Een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst tot een geven of een doen verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden.”

2. Vonnis van het kantongerecht te Groningen, gewezen op 15 augustus 2001, zaaknr-rolnr. 129934/00-27:

“...overwegingen

1. In deze zaak staat het volgende vast.

Door ondertekening van de daarvoor bestemde onderwijskaart heeft X zich voor het cursusjaar 1994-1995 ingeschreven aan een dagschool in de zin van de Les- en cursusgeldwet (Lcw). X erkent de verschuldigheid van het lesgeld.

2. Het verzet is gericht tegen het door de IBG op 10 april 2000 uitgevaardigd en op 2 mei 2000 aan X betekende dwangbevel. Bij dit dwangbevel is betaling gevorderd van het lesgeld, vermeerderd met wettelijke rente en invorderingskosten.

3. X legt aan het verzet ten grondslag dat de vordering van de IBG is verjaard. Hij beroept zich daarbij op artikel 3:307 BW, dat een verjaringstermijn kent van 5 jaar. Hij ontkent dat hij het onderhavige lesgeld nog niet heeft betaald.

4. De IBG betwist dat de onderhavige vordering is verjaard. Volgens de IBG is op deze vordering een verjaringstermijn van 20 jaar (artikel 3:306 BW) van toepassing. De IBG houdt vol dat X het lesgeld voor het cursusjaar 1994-1995 niet heeft voldaan.

Beoordeling

5. De door X erkende verplichting om lesgeld te betalen is er een uit de wet (artikel 3 lid 2 Les- en cursusgeldwet). X heeft door het plaatsen van zijn handtekening op de onderwijskaart zich verbonden het lesgeld te voldoen. Deze aldus tot stand gekomen verbintenis dient te worden aangemerkt als een verbintenis (tot het geven of doen) uit overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 3:307 Burgerlijk Wetboek. Nu de Les- en cursusgeldwet terzake van verjaring geen eigen regeling kent, is de onderhavige vordering onderworpen aan de korte verjaringstermijn van vijf jaar van artikel 3:307 BW.

6. De IBG heeft aangegeven dat zij X laatstelijk op 20 december 1994 schriftelijk tot betaling van het verschuldigde lesgeld heeft aangemaand. Omtrent andere, latere stuitingshandelingen is door de IBG niets gesteld. Dit betekent dat rechtsvordering tot betaling van het lesgeld ten tijde van de uitvaardiging en de betekening van het dwangbevel (...) was verjaard...”