



Rapport

Datum: 8 mei 2007

Rapportnummer: 2007/087

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat gerechtsdeurwaarder X te Y

de Groningse Kredietbank niet op de hoogte heeft gebracht van de rente die verzoeker over een bepaalde vordering in rekening werd gebracht;

verzoeker niet heeft uitgelegd waarom hij een bedrag van € 51,96 kreeg gerestitueerd.

Beoordeling

Algemeen

1. Bij vonnis van 27 oktober 1988 van de kantonrechter te Leeuwarden werd verzoeker veroordeeld om aan de eisende partij, f 3.092,89 te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente over f 2.408 vanaf 14 december 1987 tot de dag der voldoening.

In verband met het niet - kunnen - nakomen van financiële verplichtingen was verzoeker tot medio december 2004 in budgetbeheer bij de Groningse Kredietbank (GKB) te Groningen. In het kader hiervan werd het inkomen van verzoeker op rekening van de GKB gestort waarna deze bank een gedeelte daarvan aanwendde voor schuldsanering.

Onder de op deze manier af te lossen schulden bevond zich sedert geruime tijd een door gerechtsdeurwaarder X te Y ingediende vordering van omgerekend ongeveer € 3.000.

In de veronderstelling dat deze vordering op dat moment was voldaan stopte de GKB in november 2004 de betaling aan de deurwaarder.

Deze vordering was echter in werkelijkheid pas medio juni 2005 geheel voldaan.

2. Verzoeker heeft zich met een klacht over de gerechtsdeurwaarder gewend tot de ombudsman van de gemeente Groningen. Deze zond daarop verzoekers klacht op

12 juli 2005 door naar de Nationale ombudsman.

3. In haar brief aan de Nationale ombudsman deelde de gemeentelijke ombudsman onder meer mee dat stopzetting van de betaling door de GKB in november 2004 niet juist was omdat op dat moment nog niet de over de hele looptijd in rekening gebrachte rente was voldaan, maar dat dit niet bekend was bij de GKB en dat de GKB dit rentegedeelte dan ook niet had meegenomen in de betalingsregeling. Na stopzetting van de betaling aan de deurwaarder werd verzoeker derhalve geconfronteerd met een aanzienlijke restvordering van de deurwaarder.

De gemeentelijke ombudsman deelde verder mee dat haar was gebleken dat de GKB door de gerechtsdeurwaarder niet op de hoogte was gesteld van de rente die in rekening werd gebracht. Ook liet de gemeentelijke ombudsman weten dat haar contacten met de gerechtsdeurwaarder geen brieven van die strekking aan de GKB hadden opgeleverd. Verzoeker heeft dan ook laten weten door de handelwijze van de deurwaarder plotseling en in een heel laat stadium te zijn geconfronteerd met de (rente)vordering. Om beslaglegging te voorkomen heeft verzoeker de vordering onder protest betaald hoewel de deurwaarder verzoeker nog steeds in het ongewisse had gelaten over de exacte hoogte van de vordering. De gerechtsdeurwaarder had verzoekers vragen hierover niet, althans niet duidelijk, beantwoord, aldus de weergave van verzoekers klacht door de gemeentelijke ombudsman. Ten slotte wees de gemeentelijke ombudsman er nog op dat verzoeker weliswaar een te veel ontvangen bedrag ad € 51,96 van de deurwaarder had terug ontvangen, maar dat de deurwaarder ook over de samenstelling van dit bedrag geen enkele informatie had verstrekt.

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er over dat gerechtsdeurwaarder X te Y de Groningse Kredietbank niet, althans niet voldoende, op de hoogte heeft gesteld van de rente die hem over een bepaalde vordering in rekening werd gebracht.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet de deurwaarder bij brief van 8 november 2005 onder meer weten dat zijn kantoor op 18 december 2001 een opgave had verstrekt aan de GKB tot een totaal bedrag van f 6.212,16. In deze opgave deelde de deurwaarder onder meer mee dat op dat moment inmiddels f 2.900 was voldaan zodat op dat moment resteerde f 3.312,16 en dat de rente was berekend tot 1 juni 1999.

Tussen 18 december 2001 en september 2004 ontving de deurwaarder via de GKB in totaal een bedrag van (omgerekend) € 1.497,54. De deurwaarder voegde hieraan toe dat de rente in deze periode was blijven doorlopen.

Verder liet de deurwaarder weten dat vanuit zijn kantoor in november 2004 contact was opgenomen met de GKB omdat met ingang van oktober geen betalingen meer waren ontvangen.

Omdat op dat moment de door de deurwaarder te innen vordering nog niet geheel was voldaan, liet deze vervolgens beslag leggen op de uitkering die verzoeker toentertijd via het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) ontving.

Nadat medio 2005 de gehele vordering van (omgerekend) € 3.039,28 was voldaan, schortte de deurwaarder het beslag op en betaalde het teveel geïnde bedrag aan

verzoeker terug, aldus de deurwaarder.

Ten slotte deelde de deurwaarder mee dat zijn kantoor hooguit en uitsluitend zou kunnen worden aangerekend dat in de opgave van 18 december 2001 een rentebedrag werd opgegeven tot 1 juni 1999.

3. Tijdens een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman bevestigde de heer Q, medewerker van de Groningse Kredietbank op 18 april 2006 dat verzoeker gedurende enige tijd bij deze organisatie in budgetbeheer was geweest en dat vanuit die relatie op enig moment een betalingsregeling voor hem was getroffen bij gerechtsdeurwaarder X. De heer Q voegde hieraan toe dat het niet om een echte schuldsanering was gegaan en dat verzoeker zelf ook een regeling had kunnen treffen, maar omdat zijn organisatie toch al voor hem bezig was, was het een kleine moeite geweest om voor verzoeker een regeling aan te gaan met de deurwaarder.

De deurwaarder had hem bij brief van 11 juni 1999 een specificatie gezonden van het totaalbedrag dat verzoeker diende af te betalen. Hierin was een rentebedrag van f 2.310,75 opgenomen, aldus de heer Q. Ook stond vermeld dat de rente was doorberekend tot de vermoedelijke dag van algehele voldoening, aldus Q.

De heer Q merkte verder op dat hij er altijd van uit is gegaan dat als de totale vordering van ongeveer f 6.200, waarin dus f 2.310,75 aan rente, door middel van maandelijkse betalingen van f 100 zou zijn voldaan, de zaak daarmee zou zijn afgedaan. De heer Q gaf verder aan dan ook zeer onaangenaam verrast te zijn geweest toen de deurwaarder verzoeker daarna nog eens met een substantiële aanvullende rentevordering van ongeveer € 1.400 had geconfronteerd.

Beoordeling

4. 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.

5. Het kan verzoeker niet worden aangerekend dat hij in september 2004 geen helder beeld had van hetgeen hij op dat moment nog diende te voldoen. Niet is gebleken dat de gerechtsdeurwaarder X verzoeker en/of de Groningse Kredietbank tussen 18 december 2001 en september 2004 specificaties heeft verstrekt over de op dat moment openstaande bedragen en de opbouw daarvan. De deurwaarder heeft bij het aangaan van de betalingsregeling in 1999 en ook in de daarna volgende periode onvoldoende duidelijk aangegeven dat de verzoeker in rekening te brengen rente tijdens de afbetalingsperiode zou doorlopen en dus niet in de regeling was opgenomen.

Gerechtsdeurwaarder X is dan ook tekortgeschoten op het punt van actieve en adequate informatieverstrekking aan verzoeker en/of de Groningse Kredietbank.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Een en ander geeft de Nationale ombudsman aanleiding voor het doen van een aanbeveling.

II. Ten aanzien van de terugbetaling

Bevindingen

1. Verder klaagt verzoeker erover dat gerechtsdeurwaarder X hem niet heeft uitgelegd waarom hij een bedrag van € 51,96 kreeg gerestitueerd.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft de gerechtsdeurwaarder te kennen gegeven dat verzoeker bij brief van 30 juni 2005 was meegedeeld hij zijn betalingen kon stopzetten omdat de gehele schuld was voldaan en dat zelfs een bedrag van € 51,96 te veel was ontvangen. Ook werd meegedeeld dat dit bedrag inmiddels was teruggestort.

Beoordeling

Ook dit klachtonderdeel zal worden getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

4. Het staat vast dat verzoeker bij brief van 30 juni 2005 is meegedeeld om welke reden hij genoemd bedrag kreeg teruggestort. Deze brief verschaft echter geen enkele duidelijkheid over herkomst en/of samenstelling van het bedrag. Het is niet juist dat gerechtsdeurwaarder X verzoeker na afloop van een langdurig incassotraject geen duidelijke eindafrekening heeft verstrekt waaruit - onder meer - had kunnen blijken hoe en op welk(e) moment(en) het te veel betaalde bedrag was ontstaan.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van gerechtsdeurwaarder X te Y, is gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking over de in rekening gebrachte rente, en ten aanzien van de informatieverstrekking over de terugbetaling, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft gerechtsdeurwaarder X in overweging om in het geval van incasso met een lange looptijd periodiek, bijvoorbeeld een maal per kwartaal, de debiteur een nauwkeurig gespecificeerd overzicht te verstrekken van hetgeen in de voorafgaande periode werd ontvangen en van hetgeen op dat moment verschuldigd is. In dit overzicht zal ook duidelijk moeten worden aangegeven welk deel van de vordering rente betreft en op welke periode de rente betrekking heeft.

Bij brief van 13 juni 2007 liet de gerechtsdeurwaarder de Nationale ombudsman weten de aanbeveling serieus in overweging te zullen nemen en waar mogelijk deze te zullen implementeren maar dat uitvoering van de aanbeveling voor zijn kantoor een forse financiële lastenverzwaring zou betekenen.

In reactie hierop liet de Nationale ombudsman de gerechtsdeurwaarder bij brief van 27 juni 2007 weten dat met behulp van de huidige mogelijkheden van geautomatiseerde gegevensverwerking de in de aanbeveling bedoelde specificatie op tamelijk eenvoudige wijze moet zijn aan te leveren terwijl de bijkomende kosten voor papier- en portokosten verwaarloosbaar zijn gezien de in de aanbeveling de voorgestelde frequentie.

Bij brief van 7 juli 2008 deelde de gerechtsdeurwaarder de Nationale ombudsman mee dat inmiddels uitvoering was gegeven aan de aanbeveling. De hiertoe genomen maatregelen betroffen (1) het aanpassen van de softwareapplicatie waarbij vanaf augustus 2008 de rente automatisch per dag zal worden berekend en (2) het bieden van de mogelijkheid aan de schuldenaar om via een internetverbinding steeds het eigen dossier te kunnen volgen.

Bij brief van 15 juli 2008 liet de Nationale ombudsman de gerechtsdeurwaarder weten met instemming hiervan te hebben kennisgenomen.

Onderzoek

Op 13 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Groningen, met een klacht over een gedraging van gerechtsdeurwaarder X te Y.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de deurwaarder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen deurwaarder X en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

In het kader van het onderzoek werd een getuige telefonisch gehoord.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Gerechtsdeurwaarder X gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

verzoekschrift van 7 september 2005, met bijlagen;

standpunt van gerechtsdeurwaarder X en partners van 8 november 2005, met bijlagen;

nader standpunt van 26 november 2005 van verzoeker;

verklaring van 18 april 2006 van de heer Q, werkzaam bij de Groningse Kredietbank te Groningen;

e-mailbericht van 11 januari 2007 van deurwaarder X, met bijlage.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond