



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), toen zijn echtgenote bij betaling van een sanctiebedrag per ongeluk één euro te weinig had overgemaakt, geen gelegenheid heeft gegeven om deze vergissing te herstellen maar direct de wettelijke verhogingen in rekening heeft gebracht.

Ook klaagt verzoeker erover dat het CJIB in het geheel niet heeft gereageerd op zijn brief van 27 april 2007.

Beoordeling

Algemeen

Op 31 januari 2007 ontving verzoeker een beschikking op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv) van het CJIB met een sanctiebedrag van € 129 in verband met een op 15 december 2006 door de politie te Hoofddorp geconstateerde snelheidsovertreding, begaan met een op naam van verzoeker staand motorvoertuig.

Verzoekers echtgenote heeft op 27 maart 2007, zijnde een dag voor de vervaldatum, door middel van een internetoverschrijving een bedrag van € 128 overgemaakt naar de bankrekening van het CJIB.

Omdat daarmee niet het gehele sanctiebedrag tijdig was voldaan, zond het CJIB verzoeker op 16 april 2007 een eerste aanmaning. Hierin vorderde het CJIB een bedrag van € 33,25, zijnde de som van het onbetaald gebleven deel (€ 1) en een verhoging van het oorspronkelijke sanctiebedrag van 25% (€ 32,25).

Bij brief van 27 april 2007 aan het CJIB tekende verzoeker bezwaar aan tegen de verhoging van het sanctiebedrag omdat hier volgens hem sprake was van een duidelijke vergissing en de opgelegde verhoging in dat verband buitenproportioneel was. Verzoeker vroeg het CJIB de aanmaning en verhoging in te trekken.

Op 16 mei 2007 maakte verzoeker - opnieuw via een internetoverschrijving - het tot dat moment onbetaald gebleven deel van het sanctiebedrag over naar de bankrekening van het CJIB.

Bij brief van 21 mei 2007 aan het CJIB herhaalde verzoeker zijn bezwaar tegen de naar zijn mening buitenproportionele verhoging van het sanctiebedrag.

Op 2 juni 2007 zond het CJIB verzoeker een tweede aanmaning waarbij de vordering opnieuw werd verhoogd, ditmaal met € 80,63, zijnde 50% van het oorspronkelijke sanctiebedrag en een bedrag gelijk aan de eerste verhoging. Omdat het oorspronkelijke

sanctiebedrag inmiddels geheel was voldaan, bedroeg de vordering van het CJIB nu in totaal € 112,88.

In reactie op verzoekers brief van 21 mei 2007 verstrekte het CJIB hem op 8 juni 2007 informatie over de gang van zaken rond het opleggen van verhogingen (zie Achtergrond).

Ook liet het CJIB verzoeker weten dat tegen de opgelegde verhogingen geen afzonderlijk bezwaar mogelijk is.

Bij brief van 18 juni 2007 tekende verzoeker bezwaar aan bij de officier van justitie te Haarlem tegen de gang van zaken en verzocht hij de rechtbank om de door het CJIB opgelegde boete en de verhogingen nietig te verklaren.

Op 29 juli 2007 verklaarde de officier van justitie het bezwaar niet ontvankelijk wegens termijnoverschrijding.

Op 22 oktober 2007 zond het CJIB verzoeker een kennisgeving van verhaal op diens bankrekening. Hierbij werd naast het openstaande bedrag (€ 112,88) nog € 19,26 aan invorderingskosten in rekening gebracht.

Bij brief van 5 november 2007 wendde verzoeker zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman.

Op 12 november 2007 bracht de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker onder de aandacht van de directeur van het CJIB met het verzoek om nogmaals te bezien of en in hoeverre het CJIB ruimte zag om verzoeker op enige manier tegemoet te komen.

In reactie op dit verzoek deelde de directeur van het CJIB de Nationale ombudsman op 22 november 2007 mee dat het CJIB geheel overeenkomstig de toepasselijke wetgeving had gehandeld en dat dan ook geen aanleiding bestond om op enige wijze tegemoet te komen aan verzoekers wens om ongedaanmaking van de opgelegde sanctie en/of de daarna volgende verhogingen.

I. Ten aanzien van het in rekening brengen van de wettelijke verhogingen

Bevindingen

1. Verzoeker heeft er bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat het CJIB een buitensporig bedrag aan invorderingskosten in rekening bracht nadat zijn echtgenote per abuis een enkele euro te weinig had overgemaakt.

2.1. In reactie op de klacht van verzoeker liet de minister van Justitie de Nationale ombudsman bij brief van 25 april 2008 weten op basis van het ambtsbericht van 10 maart 2008 van de directeur van het CJIB de klacht van verzoeker niet gegrond te achten.

2.2. In het ambtsbericht dat aan het standpunt van de minister van Justitie ten grondslag lag, verstekte de directeur van het CJIB onder meer een nauwkeurig chronologisch overzicht van de kwestie. In dat verband liet de directeur van het CJIB weten dat het CJIB verzoekers brief van 27 april 2007 op 14 mei 2007 had beantwoord en daarbij had aangegeven dat de door verzoeker opgegeven reden geen aanleiding gaf de opgelegde verhoging ongedaan te maken. Ook was verzoeker te kennen gegeven dat de correspondentie geen opschortende werking heeft ten aanzien van de betalingsverplichting.

Ook liet de directeur van het CJIB weten dat op 10 oktober 2007 was getracht overeenkomstig artikel 27 van de Wahv (zie Achtergrond, onder 4.) verhaal zonder dwangbevel te nemen op de rekening van betrokkene. Dit verhaal was in eerste instantie niet geslaagd. Na de interventie van de Nationale ombudsman was een tweede poging om verhaal zonder dwangbevel te nemen wel met succes afgerond. Het openstaande bedrag was op 28 januari 2008 op de rekening van het CJIB bijgeschreven. De inning van de zaak was daarmee definitief beëindigd, aldus de directeur van het CJIB.

3. Bij brief van 19 november 2008 vroeg de Nationale ombudsman de minister van Justitie of en in hoeverre hij de mogelijkheid aanwezig acht het geautomatiseerde systeem van het CJIB zodanig aan te passen dat in die gevallen waarin het CJIB enkele weken voor de vervaldatum een te lage betaling ontvangt, het CJIB een waarschuwing hiervoor naar de betrokkene doet uitgaan. De Nationale ombudsman deed hierbij de suggestie dat voor het waarschuwingssignaal wellicht kosten in rekening kunnen worden gebracht bij de betrokkene.

Ook vroeg de Nationale ombudsman de minister van Justitie bij benadering aan te geven hoe vaak (absoluut en procentueel) het CJIB jaarlijks te maken krijgt met te lage betalingen van opgelegde Wahv-sancties.

4. In antwoord op de brief van 19 november 2008 zond de minister van Justitie op 17 februari 2009 de Nationale ombudsman een kopie toe van een ambtsbericht van 26 januari 2009 van de directeur van het CJIB.

In dit ambtsbericht beschreef de directeur van het CJIB nogmaals gedetailleerd de wettelijk voorgeschreven werkwijze bij het innen van opgelegde sancties en de daaropvolgende wettelijke verhogingen. In antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen liet de directeur van het CJIB weten dat het CJIB in de maanden november en december van 2008 in totaal 1.224 gevallen had waarin de opgelegde sanctie niet geheel voor de eerste vervaldag was voldaan. Hierbij ging het om bedragen tussen € 0,01 en € 200. Omdat deze twee maanden geen ongebruikelijke cijfers hadden opgeleverd, kon worden aangenomen dat het op jaarbasis in 2008 om in totaal ruim 7.300 gevallen ging, ofwel 0,06% van het totaal aantal in 2008 uitgebrachte Wahv-beschikkingen. Tegen het licht bezien van het totaal aantal in 2008 uitgebrachte Wahv-beschikkingen. ruim elf en een half

miljoen, zou de door verzoeker voorgestelde systeemaanpassing een onevenredige inspanning van het CJIB vergen, aldus de directeur van het CJIB.

Verder liet de directeur van het CJIB weten dat de wet momenteel geen ruimte geeft voor de suggestie van de Nationale ombudsman om de betrokkenen in kwestie een geringe financiële vergoeding te berekenen voor zo'n schriftelijke waarschuwing.

5. Naar aanleiding van het ambtsbericht van 26 januari 2009 vond op 7 juli 2009 een bespreking plaats tussen de substituut-ombudsman en een delegatie van het CJIB. In het kader hiervan kwam opnieuw de mogelijkheid ter sprake om een betrokkene in een vroegtijdig stadium erop te wijzen dat hij slechts een gedeelte van het opgelegde sanctiebedrag had overgemaakt en welke gevolgen dit mogelijk voor hem zou kunnen hebben.

Van de zijde van het CJIB werd nogmaals aangegeven dat het aanpassen op een door verzoeker voorgestelde wijze van het honderd procent geautomatiseerde inningtraject niet van het CJIB kan worden gevergd. Naast de al in het ambtsbericht aangevoerde argumenten hiervoor, werd er verder op gewezen dat de huidige manier van inning door middel van het toezenden van een acceptgirokaart haar langste tijd heeft gehad. De verwachting is dat het CJIB binnen afzienbare tijd de burger de mogelijkheid zal bieden om geheel geautomatiseerd en met een minimale kans op vergissingen online het opgelegde sanctiebedrag te voldoen.

Ook kwam nog aan de orde of en in hoeverre de tekst op de beschikking kon worden uitgebreid met duidelijke informatie voor de betrokkene over het volledig en tijdig voldoen van de sanctie en wat de gevolgen konden zijn van het niet volledig en/of niet tijdig voldoen van het sanctiebedrag.

II. Beoordeling

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

De minister van Justitie stelt zich terecht op het standpunt dat de door verzoeker0 (echtgenote) begane vergissing bij het invullen van het te betalen bedrag geheel binnen zijn risicosfeer ligt, ofwel die van zijn echtgenote, nu hij respectievelijk zijn echtgenote ervoor heeft gekozen op een andere manier te betalen dan door middel van de door het CJIB verstrekte en vooringevulde acceptgiro. Die vergissing kan op geen enkele wijze het CJIB worden aangerekend.

Op het moment dat een burger een door het CJIB verzonden Wahv-beschikking ontvangt, dient hij/zij binnen de daarvoor wettelijk gegeven termijn, hetzij door middel van het indienen van een beroepschrift verweer te voeren bij de officier van justitie, hetzij zorg te dragen voor betaling van het op de beschikking aangegeven sanctiebedrag. Als van deze

burger binnen de gestelde termijn noch een beroepschrift, noch volledige betaling van het sanctiebedrag wordt ontvangen, wordt het oorspronkelijke sanctiebedrag op grond van artikel 23 WAhv automatisch met 25% verhoogd. Blijft ook daarna volledige betaling van het oorspronkelijke sanctiebedrag en de verhoging uit, dan wordt op grond van artikel 25 WAhv het oorspronkelijke sanctiebedrag vermeerderd met de verhoging opnieuw automatisch verhoogd, ditmaal met 50%.

7. Toen volledige en tijdige betaling van het oorspronkelijke sanctiebedrag van € 129 uitbleef heeft het CJIB op basis van artikel 23 WAHV verzoeker een eerste verhoging van € 32,25 opgelegd. Omdat verzoeker na ontvangst van de eerste aanmaning uitsluitend het restant van het oorspronkelijke sanctiebedrag had voldaan, maar niet de eerste verhoging, zond het CJIB hem begin juni 2007 een tweede verhoging van € 80,63.

Het CJIB heeft in dit geval geheel overeenkomstig de wettelijke regeling gehandeld. Deze handelwijze is ook niet strijdig met het redelijkheidsvereiste. Daarbij neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat het CJIB grote aantallen beschikkingen verwerkt volgens een geheel geautomatiseerd systeem en dat bij die werkwijze een individuele beoordeling van al dan niet opzettelijk gemaakte fouten bij betaling een onevenredige inspanning van het CJIB zou vergen.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

8. Gelijktijdig met dit onderzoek had de Nationale ombudsman nog drie andere sterk overeenkomende klachten over het CJIB in onderzoek. In al deze gevallen ging het er om dat de betrokkene was geconfronteerd met een (of twee) verhoging(en) van het sanctiebedrag nadat hij op één (of in een geval drie) euro na het sanctiebedrag had voldaan.

Verzoeker heeft voorgesteld dat wanneer het CJIB wordt geconfronteerd met betaling van een te klein bedrag, van het CJIB mag worden gevergd dat contact wordt gezocht met de betrokkene om deze er op te attenderen dat niet het gehele sanctiebedrag is ontvangen en mee te delen welke gevolgen dit voor de betrokkene zal hebben als niet uiterlijk op de vervaldatum ook het ontbrekende gedeelte van het gehele sanctiebedrag zal zijn voldaan.

Uit dit onderzoek is echter gebleken dat het CJIB in 2008 bijna 7.500 maal te maken kreeg met de situatie dat als gevolg van een deelbetaling op de vervaldatum nog een

- soms heel gering - deel van het sanctiebedrag openstaat. In de praktijk zou uitvoering geven aan verzoekers suggestie ertoe leiden dat het CJIB dagelijks twintig tot dertig keer contact zou moeten opnemen met een betrokkene om deze te waarschuwen voor de gevolgen van het onjuiste betaalgedrag.

Ook zou uitvoering geven aan verzoekers suggestie ertoe moeten leiden dat het huidige

- geheel geautomatiseerde - incassosysteem ingrijpend zou moeten worden aangepast.

Gezien het relatief geringe aantal dossiers waarvoor deze aanpassing nodig zou zijn, 0,06% van het totaal aantal uitgebrachte Wahv-beschikkingen, alsmede gezien de in de nabije toekomst te verwachten wijzigingen in het incassosysteem, kan op dit moment niet van het CJIB worden gevergd dat het huidige incassosysteem zal worden aangepast overeenkomstig het voorstel van verzoeker.

Wel echter kan van het CJIB worden gevergd dat de tekst van de beschikkingen wordt uitgebreid met een duidelijke waarschuwing aan de betrokkene voor de gevolgen van vergissingen bij betaling via internet en met de mededeling dat het CJIB na ontvangst van een deelbetaling geen tussentijdse waarschuwing aan de betrokkene verstuurt.

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

9. Overigens moet worden opgemerkt dat verzoeker eraan voorbijgaat dat zijn eerste betaling plaatsvond een dag voor de vervaldatum. Het is niet aannemelijk dat de door verzoeker gewenste waarschuwing nog voor het einde van de vervaltermijn tot herstel van de eerdere vergissing zou hebben kunnen leiden. De door verzoeker verlangde waarschuwing had dan ook vrijwel zeker geen betrekking meer kunnen hebben op de eerste aanmaning met verhoging.

II. Ten aanzien van verzoekers brief van 27 april 2007

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het CJIB niet heeft gereageerd op zijn brief van 27 april 2007.
2. Onder verwijzing naar het ambtsbericht van 28 maart 2008 van de directeur van het CJIB liet de minister van Justitie in zijn reactie van 25 april 2008 weten dat het CJIB op 14 mei 2007 inhoudelijk had gereageerd op verzoekers brief en dat ook dit klachtonderdeel derhalve niet gegrond was.

Beoordeling

3. 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.
4. Het staat vast dat het CJIB bij brief van 14 mei 2007 inhoudelijk heeft gereageerd op verzoekers brief van 27 april 2007.

De klacht mist feitelijke grondslag.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) is niet gegrond ten aanzien van:

- het niet in de gelegenheid stellen de betaling aan te vullen;
- het niet beantwoorden van verzoekers brief.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Justitie in overweging om te bevorderen dat in de tekst van een beschikking ingevolge de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften een duidelijke waarschuwing wordt opgenomen voor de gevolgen van vergissingen bij betaling anders dan door middel van de bijgevoegde acceptgiro, met de mededeling dat dit risico geheel voor rekening komt van de betrokkene en dat het CJIB ook niet tussentijds hierover contact met de betrokkene zal opnemen.

Onderzoek

Op 7 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Justitie 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 de minister van Justitie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tijdens het onderzoek gaf een delegatie van het CJIB de Nationale ombudsman een mondelinge toelichting op de eerder verstrekte inlichtingen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de echtgenote van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en/of aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 5 november 2007, met bijlagen.

Standpunt van 22 november 2007 van de directeur van het CJIB, in het kader van een interventie door de Nationale ombudsman.

Standpunt 25 april 2008 van de minister van Justitie, met bijlagen.

Reactie van 22 mei 2008 van verzoeker.

Nader standpunt van 17 februari 2009 van de minister van Justitie, met bijlage.

Bespreking tussen de substituut Nationale ombudsman en een delegatie van het CJIB op 7 juli 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv)

1. Artikel 23

"1. Uiterlijk binnen twee weken nadat een beschikking waarbij een administratieve sanctie is opgelegd, onherroepelijk is geworden, moet de administratieve sanctie zijn voldaan.

2. De sanctie wordt van rechtswege met vijftientig procent, doch ten minste € 4 verhoogd indien deze niet tijdig geheel wordt voldaan."

2. Artikel 25

"1. Indien degene aan wie een administratieve sanctie is opgelegd nalatig blijft de sanctie en de daarop gevallen verhoging geheel te voldoen binnen de in de aanmaning gestelde termijn van vier weken, wordt het inmiddels verschuldigde bedrag van rechtswege verder verhoogd met vijftig procent van het bedrag van de sanctie en de daarop inmiddels gevallen verhoging, doch ten minste € 11 en kan door de officier van justitie verhaal worden genomen op de goederen, de inkomsten en het vermogen van degene aan wie een administratieve sanctie is opgelegd, overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 26 en 27.

2. Door de officier van justitie kan verhaal worden genomen gedurende twee jaar nadat ten aanzien van de administratieve sanctie een onherroepelijke beslissing is genomen.

3. Het recht om verhaal te nemen vervalt door het overlijden van degene aan wie een administratieve sanctie is opgelegd."

3. Artikel 26, negende lid

"De kosten van het verhaal krachtens dit artikel worden op gelijke voet als de administratieve sanctie op degene aan wie deze sanctie is opgelegd verhaald. Onder de kosten van het verhaal zijn begrepen de invorderingskosten."

4. Artikel 27, eerste en tweede lid

1. Verhaal kan zonder dwangbevel worden genomen op: (...)

c. het tegoed van een rekening bij een bank als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, waarover degene aan wie de administratieve sanctie is opgelegd te eigen bate vermog te beschikken.

2. Verhaal met toepassing van het eerste lid geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving van het openbaar ministerie dat met de inning van de administratieve sanctie is belast. De kennisgeving bevat een voor de uitoefening van het verhaal voldoende aanduiding van degene aan wie de administratieve sanctie is opgelegd, en vermeldt welk bedrag uit hoofde van de beschikking nog verschuldigd is, dan wel bij welke rechterlijke uitspraak de administratieve sanctie is opgelegd, alsmede de plaats waar de betaling moet geschieden. Zij wordt verstrekt aan degene onder wie het verhaal wordt genomen, en betekend aan degene aan wie de administratieve sanctie is opgelegd. (...)"