

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) heeft verzuimd om een bedrag van € 70 aan hem te betalen. Dit zijn de kosten die de Postbank aan hem heeft berekend voor een onterecht bankbeslag in november 2007 door het LBIO.

Verzoeker klaagt er verder over dat de directeur van het LBIO hem bij brief van 14 november 2008 vanwege de jaartermijn niet-ontvankelijk heeft geacht in zijn klacht dat het LBIO heeft verzuimd om een op 27 september 2004 teveel betaald bedrag van € 310 op zijn bankrekening terug te storten. Het LBIO had dit bedrag teruggestort op een onjuist bankrekeningnummer.

Verzoeker acht deze beslissing van de directeur niet redelijk aangezien hij en zijn advocaat het LBIO hier sindsdien meerdere keren op hebben gewezen, waarop deze meerdere keren de toezegging zou hebben gedaan om het uit te zoeken. Tot op heden heeft het LBIO echter geen actie ondernomen.

Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de directeur van het LBIO de toezegging in zijn brief van 14 november 2008 dat een medewerker hem een brief zou sturen waarin zou zijn aangegeven wanneer de zaak door het LBIO was beëindigd, niet is nagekomen.

Verzoeker heeft op 31 december 2008 wel een brief van het LBIO ontvangen, maar deze voldeed niet aan de toezegging.

Beoordeling

Algemeen

1. In april 2004 nam het LBIO de inning van de kinderalimentatie bij verzoeker over van zijn ex-partner, omdat er een achterstand zou zijn ontstaan in zijn betalingen vanaf januari 2004.
2. Bij brief van 14 juli 2004 legde het LBIO beslag onder de werkgever van verzoeker op zijn salaris. Omdat het LBIO een onjuiste belastingvrije voet had berekend, verzocht advocaat B. van verzoeker het LBIO bij brief van 30 augustus 2004 om een nieuwe beslagvrije voet te berekenen en het teveel geïnde aan verzoeker te retourneren. Ook bij brief van 28 september 2004 deed hij het LBIO een verzoek om verrekening. Bij brief van 5 oktober 2004 liet het LBIO aan B. weten dat de werkgever van verzoeker een bedrag van € 310 te veel aan het LBIO had betaald. Omdat het LBIO dit echter al aan de ex-partner van verzoekster had doorbetaald, kon het teveel betaalde pas bij de volgende betaling worden verrekend, aldus het LBIO.
3. Bij brief van 29 november 2004 verzocht het LBIO verzoeker om zijn bankrekeningnummer door te geven, omdat deze niet bij het LBIO bekend was. Hierdoor

konden de door het LBIO ontvangen bedragen niet aan hem worden terugbetaald.

Omdat advocaat B. het LBIO op 1 december 2004 om uitleg vroeg over het verzoek om het bankrekeningnummer van verzoeker, liet zaakbehandelaar O. van het LBIO hem op 7 december 2004 weten dat dit was om het bedrag van € 310 terug te betalen. B. zou dit doorgeven aan verzoeker. Omdat het LBIO niets van verzoeker ontving, deed het verzoeker op 8 november en 8 december 2005 en op 22 maart 2006 opnieuw een schriftelijk verzoek om zijn rekeningnummer.

4. Het LBIO droeg de zaak op 30 juni 2006 voor invordering over aan de deurwaarder.

5. Bij faxbericht van 12 oktober 2007 liet verzoeker het LBIO weten dat zijn ex-partner en hij zich met behulp van wederzijdse advocaten in de afrondingsfase bevonden van een allesomvattende scheiding en deling. In deze verdeling zou door middel van verrekening ook de nog aan mevrouw toekomende kinderalimentatie worden betrokken. Verzoeker verzocht het LBIO om gespecificeerd aan te geven welke bedragen het LBIO meende te hebben ontvangen, hem uit te leggen waarom het LBIO € 490 minder had ontvangen dan hij aan de deurwaarder had betaald, en hem mee te delen hoeveel het LBIO inmiddels al aan zijn ex-partner had afgedragen. Verzoeker liet ten slotte in dit faxbericht weten dat hij voornemens was om het nog aan zijn ex-partner toekomende alimentatiebedrag te verrekenen, en het bedrag aan kosten en rente ten aanzien van het LBIO en de deurwaarder af te lossen. Bij dit faxbericht was een bijlage gevoegd met een door verzoeker gemaakt overzicht van het betalingsverkeer. Op dit overzicht vermeldde hij ook zijn bankrekeningnummer waarop de € 310 kon worden terugbetaald.

6. Op 25 november 2007 stuurde verzoeker het LBIO de overeenkomst tussen hem en zijn ex-partner, ter attentie van zaakbehandelaar O. Hierin stond vermeld dat hij hierbij een kopie deed toekomen van de inhoudelijke specificatie zoals het LBIO hem per 24 oktober 2007 had meegedeeld en was verrekend in de akte van scheiding. Daarmee kwam na eerder overleg het dossier teneinde en zou hij per december 2007 rechtstreeks aan zijn ex-partner betalen. Ten slotte verzocht hij het LBIO om een bericht van sluiting van het dossier.

7. Bij brief van 26 november 2007 liet ook de ex-partner van verzoeker aan het LBIO weten dat de alimentatieschuld door middel van verrekening geheel was voldaan.

8. Op diezelfde datum legde het LBIO via de deurwaarder beslag op de bankrekening van verzoeker. Dit beslag werd kort erna weer opgeheven.

9. Verzoeker diende op 28 augustus 2008 een klacht in bij het LBIO over onder meer het niet-terugbetalen van € 310.

I. Ten aanzien van het terug betalen van € 70

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat het LBIO heeft verzuimd om een bedrag van € 70 aan hem te betalen. Dit zijn de kosten die de Postbank aan hem heeft berekend voor een onterecht bankbeslag in november 2007 door het LBIO.

2. De directeur van het LBIO achtte de klacht niet gegrond.

Het LBIO had op 30 juni 2006 de zaak voor invordering overgedragen aan de deurwaarder. Deze deurwaarder berichtte het LBIO per brief van 14 december 2006 dat verzoeker uiterlijk de volgende dag een bedrag van € 500 zou voldoen aan de deurwaarder. Voor het resterende bedrag stelde verzoeker een betalingsregeling voor van € 400 per maand. Omdat de ex-partner op 28 december 2008 liet weten hiermee akkoord te gaan, stemde het LBIO in met deze betalingsregeling. Verzoeker kwam de afgesproken betalingsregeling echter niet na, waardoor de deurwaarder op 26 november 2007 overging tot leggen van beslag op de bankrekening van verzoeker. Vervolgens faxte verzoeker op 26 november 2007 aan het LBIO en aan de deurwaarder een door verzoeker en zijn ex-partner opgestelde overeenkomst, waarin zij waren overeengekomen dat het kinderalimentatiebedrag zou worden verrekend met de schulden van de ex-partner aan verzoeker, aldus de directeur.

Verzoeker had echter niet eerder dan na het leggen van het bankbeslag het convenant gefaxt. Het LBIO noch de deurwaarder was aldus op de hoogte van de onderlinge overeenkomst tussen verzoeker en zijn ex-partner betreffende de verrekening van de kinderalimentatie op het moment dat het bankbeslag werd gelegd. Aangezien het LBIO op basis van alle op dat moment beschikbare gegevens een achterstand registreerde van € 5.321,78 en verzoeker de overeengekomen betalingsregeling niet nakwam, had de deurwaarder terecht verdere executiemaatregelen genomen, in casu het bankbeslag, aldus de directeur van het LBIO. Aanvullend hierop merkte hij nog op dat, indien verzoeker de overeenkomst eerder aan het LBIO had gezonden, ook dan sprake was geweest van een achterstand.

3.1. Bij zijn standpunt stuurde de directeur meerdere bijlagen. Een van die bijlagen was een telefoonnotitie van zaakbehandelaar O. van het LBIO van 9 november 2007, waarin is opgenomen dat zaakbehandelaar O. verzoeker in reactie op zijn faxbericht van 12 oktober 2007 had teruggebeld met de mededeling dat hij verzoeker alvast het overzicht zou toesturen waar hij om had gevraagd. Een andere bijlage was een telefoonnotitie van medewerker S. van het LBIO van 30 november 2007, waarin is opgenomen dat verzoeker had gebeld omdat de deurwaarder beslag op zijn bankrekening had gelegd, terwijl de zaak volgens verzoeker geregeld zou zijn, waarbij hij verwees naar brieven van 26 en 27 november 2007.

3.2. Bij het standpunt van de directeur was ook een afschrift gevoegd van een brief van advocaat V. van verzoeker aan de advocaat van zijn ex-partner van 29 oktober 2007. In deze brief stond vermeld dat V. met zaakbehandelaar O. had gesproken. Deze had hem de exacte bedragen meegedeeld die zowel zijn ex-partner als het LBIO nog van hem tegoed hadden. O. had V. meegedeeld dat het in het kader van de verrekening de eenvoudigste oplossing zou zijn dat verzoeker de deurwaarderskosten direct aan de deurwaarder zou betalen en het door de ex-partner nog te vorderen bedrag aan haar zou betalen, waarna zij een bericht van ontvangst aan het LBIO zou moeten sturen. Met ingang van 1 december 2007 zou verzoeker dan zijn reguliere betalingen aan zijn ex-partner weer hervatten.

4. Verzoeker deelde hierop mee dat hij het niet eens was met het standpunt van de directeur van het LBIO. Hij stelde dat hij het LBIO en de deurwaarder al in oktober 2007 had geïnformeerd over de op komst zijnde afwikkeling van de echtscheidingsovereenkomst. Voorts zou er overleg met het LBIO zijn geweest, waarin de zaakbehandelaar had gezegd dat verrekening de eenvoudigste oplossing zou zijn.

Vervolgens werd de ondertekende overeenkomst, waarin was bepaald dat de achterstand zou worden verrekend, op 25 november 2007 naar het LBIO gefaxt. Op 26 november 2007 had verzoeker nog contact gehad met de zaakbehandelaar van het LBIO. Tijdens dit gesprek werd de ontvangst van de fax bevestigd. Op 29 november 2007 ontving verzoeker een op 27 november 2007 verstuurd brief van de Postbank met daarin de kennisgeving van het bankbeslag. Toen verzoeker het LBIO op 30 november 2007 om opheldering vroeg, deelde zaakbehandelaar O. hem mee dat het beslag een fout was en niet had mogen plaatsvinden. Hij had het LBIO dus wel degelijk accuraat voorzien van informatie over de afhandeling van de onderlinge overeenkomst, waardoor het LBIO al voor 26 november 2007 hiervan op de hoogte was, aldus verzoeker.

Beoordeling

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vertrouwensbeginsel brengt met zich mee dat het bij een burger opgewekte vertrouwen door het bestuursorgaan dient te worden gerespecteerd.

6. Ondanks de reactie van de directeur van het LBIO, is door de lezing van verzoeker, de brief van verzoekers advocaat aan de advocaat van zijn ex-partner en door de telefoonnotities van het LBIO aannemelijk geworden dat zaakbehandelaar O. al in oktober 2007 op de hoogte was van de op komst zijnde overeenkomst tussen verzoeker en zijn ex-partner en de bedoelingen die verzoeker daarmee had, namelijk verrekening en sluiting van het dossier. Niet is gebleken dat O. in die tijd verzoeker of zijn advocaat daarbij heeft meegedeeld dat de op komst zijnde overeenkomst geen invloed zou hebben op de

executiemaatregelen. O. reageerde juist positief, door betaaloverzichten aan te leveren om tot een juiste verrekening te komen. Verrekening zou de beste oplossing zijn. Als ook de kosten aan het LBIO en de deurwaarder zouden zijn betaald, zou het dossier bij het LBIO kunnen worden gesloten, aldus het verslag van de advocaat van verzoeker van het gesprek met O.

Door dit opgewekte vertrouwen mocht verzoeker ervan uitgaan dat door de overeenkomst een executiemaatregel zoals een bankbeslag zou worden voorkomen. De stelling van de directeur dat indien het zo mocht zijn dat het LBIO wel tijdig afwist van de overeenkomst, er nog steeds voldoende reden was tot een bankbeslag vanwege een alsnog bestaande achterstand, doet hieraan niet af. Verzoeker had duidelijk aan het LBIO gevraagd wat de achterstanden waren, zodat hij ervan mocht uitgaan dat het overzicht met bedragen die hij van het LBIO had ontvangen, de gehele achterstand behelsde. De Nationale ombudsman heeft meer de indruk dat zaakbehandelaar O. en de deurwaarder langs elkaar heen hebben gewerkt. Dit had niet mogen gebeuren en is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

7. Gelet op dit oordeel ligt het terugbetalen van de € 70 in de rede. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

II. Ten aanzien van het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de directeur van het LBIO hem bij brief van 14 november 2008 vanwege de jaartermijn niet-ontvankelijk heeft geacht in zijn klacht dat het LBIO had verzuimd om een op 27 september 2004 teveel betaald bedrag van € 310 op zijn bankrekening terug te storten. Het LBIO had dit bedrag teruggestort op een onjuist bankrekeningnummer.

Verzoeker acht deze beslissing van de directeur niet redelijk aangezien hij en zijn advocaat het LBIO hier sindsdien meerdere keren op hadden gewezen, waarop deze meerdere keren de toezegging zou hebben gedaan om het uit te zoeken. Tot op heden had het LBIO echter geen actie ondernomen.

2.1 De directeur van het LBIO achtte ook deze klacht niet gegrond. Uit het dossier was hem gebleken dat het LBIO verzoeker bij brief van 29 november 2004 had verzocht om zijn rekeningnummer om tot een retourbetaling van € 310 over te gaan. In telefoongesprekken van 1 en 7 december 2004 deelde het LBIO aan de advocaat van verzoeker mee dat het diende te beschikken over een rekeningnummer om € 310 terug te betalen. De advocaat maakte toen kenbaar dit met verzoeker te bespreken. Vervolgens ontving het LBIO van

verzoeker geen informatie over zijn rekeningnummer. Het LBIO verzocht bij brief van 8 november 2005 opnieuw naar deze gegevens, maar het LBIO ontving de gevraagde informatie niet. Het LBIO herhaalde het verzoek bij brieven van 8 december 2005 en 22 maart 2006 nogmaals. Het was de directeur uit het dossier niet gebleken dat verzoeker of zijn advocaat in de genoemde periode hadden verzocht om terugbetaling van het bedrag van € 310, zodat hij het punt van verzoeker dat hij of zijn advocaat sinds september 2004 meerdere keren het LBIO hierop hadden gewezen niet onderschreef. De klacht van verzoeker van 28 augustus 2008 ten aanzien van het niet terugbetalen van het bedrag, werd dan ook op juiste gronden buiten behandeling gelaten, aldus de directeur.

2.2. Indien de Nationale ombudsman zou menen dat het LBIO zijn klacht wel in behandeling had moeten nemen, merkte de directeur nog het volgende op.

Verzoeker stelde dat het LBIO het bedrag van € 310 op 21 december 2005 aan een ander dan verzoeker had betaald. Voor zover sprake zou zijn van een betaling aan een ander dan verzoeker, was deze betaling niet aangemerkt als een terugbetaling aan verzoeker en kwam aldus niet ten nadele van verzoeker.

Overigens constateerde de directeur dat het LBIO op 27 september 2004 een bedrag van € 740 ontving, zijnde € 310 meer dan het bedrag van € 430 dat bij toepassing van de juiste beslagvrije voet diende te worden ontvangen. Vervolgens ontving het LBIO op 25 oktober 2004 € 120, zijnde € 310 minder dan de € 430. Op deze wijze was het teveel ingehouden bedrag verrekend met de betaling van de afdracht van de daarop volgende maand, zodat het LBIO na 25 oktober 2004 niet langer € 310 diende retour te betalen wegens het onjuist toepassen van de beslagvrije voet, aldus de directeur.

3. Verzoeker ontkende niet dat het klopt dat in de maanden september en oktober 2004 € 430 was betaald. Wel vond hij het erg onzorgvuldig dat uit zijn dossier kon worden afgeleid dat dit bedrag aan een rekening met onjuiste naam was overgemaakt. Dit had niet mogen gebeuren en toonde onzorgvuldigheid aan bij het LBIO, aldus verzoeker.

Beoordeling

4. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent in beginsel dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In artikel 9:8, eerste lid, onder b, van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (zie Achtergrond).

5. Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat het LBIO in 2004 een bedrag van € 310 diende terug te betalen aan verzoeker. De advocaat van verzoeker had het LBIO

hierom verzocht, waarna het LBIO verzoeker meerdere keren om zijn bankrekeningnummer had verzocht om het bedrag terug te betalen. Het laatste verzoek dateerde van 22 maart 2006. Niet is gebleken dat verzoeker hierop heeft gereageerd. Wel heeft hij in een bijlage behorend bij zijn brief van 12 oktober 2007 aan het LBIO een rekeningnummer opgegeven.

Verzoeker diende vervolgens op 28 augustus 2008 zijn klacht in bij het LBIO. Hoewel verzoeker heeft gesteld dat zijn advocaat vanaf 2004 geregeld om teruggave van het bedrag heeft verzocht, is dit uit de stukken niet gebleken. Uit een telefoonnotitie bleek zelfs dat het de advocaat niet duidelijk was waarom een bedrag aan verzoeker moest worden terugbetaald. Gezien het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het LBIO in alle redelijkheid heeft kunnen besluiten verzoeker niet-ontvankelijk te achten in zijn klacht, omdat verzoeker lang genoeg de tijd had gehad om een klacht in te dienen en niet aannemelijk is geworden dat verzoeker en/of zijn advocaat het LBIO in die periode hebben verzocht tot terugbetaling van € 310. Het beginsel van fair play is dan ook niet geschonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de toezegging tot het zenden van een brief

Bevindingen

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de directeur van het LBIO de toezegging in zijn brief van 14 november 2008 dat een medewerker hem een brief zou sturen waarin zou zijn aangegeven wanneer de zaak door het LBIO was beëindigd, niet is nagekomen. Verzoeker heeft op 31 december 2008 wel een brief van het LBIO ontvangen, maar deze voldeed niet aan de toezegging.

2. De directeur van het LBIO achtte deze klacht gegrond.

In de klachtbeantwoording van 14 november 2008 berichtte de directeur aan verzoeker dat hij de medewerker die zijn zaak behandelde de opdracht had gegeven om verzoeker schriftelijk op de hoogte te stellen wanneer het LBIO de zaak zou hebben beëindigd. Op 31 december 2008 stuurde het LBIO aan verzoeker een brief. In deze brief stond echter niet dat het LBIO de inning van de kinderalimentatie had beëindigd en de zaak had gesloten. Dit was niet juist. Om verzoeker tegemoet te komen, had hij verzoeker inmiddels bevestigd dat het LBIO de inning had beëindigd en excuses aangeboden voor de ontstane onduidelijkheid, aldus de directeur van het LBIO.

Beoordeling

3. Ook hier geldt het vereiste van rechtszekerheid. Dit vereiste impliceert onder meer dat een bestuursorgaan aan burgers gedane toezeggingen dient na te komen.

De Nationale ombudsman is met de directeur van het LBIO van oordeel dat de toezegging van het LBIO in de brief van 14 november 2008 inderdaad niet was nagekomen. Dit is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO is gegrond ten aanzien van het niet-terugbetalen van € 70 en ten aanzien van de toezegging van het zenden van een brief, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

Ten aanzien van het niet-ontvankelijk achten van de klacht van verzoeker is de klacht niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het LBIO verzoeker inmiddels heeft bevestigd dat het LBIO de inning heeft beëindigd en excuses aan verzoeker heeft aangeboden voor de ontstane onduidelijkheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het LBIO in overweging om alsnog de € 70 terug te betalen, die de Postbank aan verzoeker heeft berekend voor een onterecht bankbeslag op 26 november 2007.

Onderzoek

Op 17 november 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Zaltbommel met een klacht over een gedraging van het LBIO te Rotterdam.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

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

Verzoeker en het LBIO deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van verzoeker van 17 november 2008 met bijlagen;
2. Standpunt van de directeur van het LBIO van 30 maart 2009 met bijlagen;
3. Reactie van verzoeker van 29 april 2009 met bijlage;
4. Reactie van de directeur van het LBIO van 17 juni 2009;
5. Reactie van verzoeker van 22 juni 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

(...)"