



Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Rotterdam op 23 maart 2009 de inning van de kinderalimentatie heeft overgenomen, terwijl verzoeker op dat moment nog niet had kennisgenomen van het voornemen daartoe. Het LBIO had geen oor voor zijn argumenten dat hij de brief van 23 februari 2009 niet had gekregen en hij de ene maand achterstallige kinderalimentatie direct had betaald. De consequentie was dat hij het LBIO zes maanden lang opslagkosten moest betalen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het LBIO, is gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de directeur van het LBIO de aanbeveling om in overweging te nemen de in rekening gebrachte opslagkosten aan verzoeker terug te betalen.

Feiten en visies

Wat is er gebeurd?

Verzoeker en zijn ex-echtgenote hebben samen drie kinderen. Op 25 februari 2004 heeft de rechter bepaald dat verzoeker maandelijks kinderalimentatie moet betalen. In januari 2009 vond er geen betaling plaats. De ex-echtgenote schakelde daarop het LBIO in. Deze nam op 23 maart 2009 de inning van haar over, nadat verzoeker niet had gereageerd op de brief van 23 februari 2009 van het LBIO waarin de overname werd aangekondigd. Als verzoeker binnen drie weken zou aantonen dat de kinderalimentatie (binnen twee weken) wel was betaald, zou de inning niet worden overgenomen.

Verzoeker belde direct na ontvangst van de brief van 23 maart 2009 om mee te delen dat hij de brief van 23 februari 2009 niet had ontvangen. Ook stuurde hij op 13 april 2009 een brief aan het LBIO dat hij de achterstallige kinderalimentatie op 30 maart 2009 had betaald. Ondanks zijn verweer, bleef het LBIO op zijn standpunt staan dat de inning terecht was overgenomen. Volgens verzoeker had het LBIO te weinig oor voor zijn verhaal. Hij diende dus een klacht in bij de Nationale ombudsman, nadat hij bij de directeur van het LBIO nul op rekest had gekregen.

Hoe kijkt verzoeker ertegen aan?

Verzoeker stelt dat hij maandelijks trouw de kinderalimentatie betaalt. In de maand januari 2009 was dit, zonder dat hij dit wist, niet gebeurd. Blijkbaar was er met het internetbankieren iets misgegaan. Zodra hij de brief van 23 maart 2009 van het LBIO ontving, heeft hij de achterstallige kinderalimentatie betaald. Dit is op 1 april 2009 van zijn rekening afgeschreven.

De brief van het LBIO van 23 februari 2009 had hij nooit ontvangen. Zijn brievenbus staat zo'n 250 meter van zijn voordeur af en is gelegen naast een jongereninrichting. Wel vaker wordt post uit die brievenbus gelicht. Dit kon dus nu ook zijn gebeurd. Het LBIO had hier volgens verzoeker geen boodschap aan.

Hij liet de Nationale ombudsman verder weten dat het LBIO misschien wel rechtmatig had gehandeld en de kinderalimentatie had mógen overnemen, maar hij vond dat er meer gekeken had moeten worden naar de individuele situatie: hij had nooit eerder een betaling overgeslagen en hij had direct het niet betaalde bedrag overgemaakt toen hij er kennis van kreeg dat dit niet was gebeurd. Er was geen sprake van onwil. Hij begreep niet waarom het LBIO hem niet had gebeld om om opheldering te vragen. Dit had voor alle partijen alleen maar voordelen gehad. De consequentie van deze overname was dat hij bijna een jaar lang opslagkosten moest betalen, terwijl vrijwel vanaf het moment dat de inning daadwerkelijk in gang werd gezet, er geen achterstand meer bestond. Hij vroeg zich af of het LBIO zijn doel niet was voorbijgeschoten.

Wat is de visie van de directeur van het LBIO?

De directeur van het LBIO acht de klacht niet gegrond, omdat het LBIO verzoeker op de juiste wijze had aangeschreven en de inning rechtmatig had overgenomen. Hij motiveerde dit oordeel als volgt.

De brief

De brief van 23 februari 2009 met het verzoek de achterstand in de kinderalimentatie te voldoen was gelijktijdig zowel per reguliere als per aangetekende post verzonden. Daarmee had het LBIO volgens de voorschriften in artikel 1:408, lid 5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehandeld (zie Achtergrond).

De directeur achtte het niet aan het LBIO te wijten dat verzoeker deze brief niet had ontvangen. Het LBIO had voordat de brief werd verstuurd, de adresgegevens van verzoeker in de gemeentelijke basisadministratie van persoonsgegevens (GBA) gecontroleerd. Dus het adres moest juist zijn. Bovendien is uit onderzoek gebleken dat 99 procent van alle poststukken op het juiste adres worden afgeleverd, aldus de directeur. Het was dus aannemelijk dat het poststuk was ontvangen.

De aangetekend verzonden brief werd op 16 maart 2009 terugbezorgd bij het LBIO met op de sticker aangekruist 'niet afgehaald'. De directeur is van oordeel dat het het LBIO niet kan worden aangerekend dat een betalingsplichtige ervoor kiest het stuk niet op te halen.

De overname

Vervolgens overwoog de directeur dat het voor de beslissing om tot overname van het incasso over te gaan van belang is dat er na de eerste aanschrijving nog steeds sprake is van een achterstand. Als dat het geval is, wordt de inning overgenomen. Er wordt bij die beslissing geen onderscheid gemaakt tussen de situaties dat er sprake is van een eenmalig geval van niet betalen of dat de betalingsplichtige over een langere periode een achterstand heeft opgebouwd. Evenmin is voor die beslissing relevant of de betalingsplichtige direct na de overname de achterstand voldoet. Deze had immers al de kans gekregen om de achterstand alsnog te voldoen.

Het LBIO had op 17 maart 2009 bericht ontvangen van de ex-echtgenote van verzoeker dat de achterstand in de kinderalimentatie nog niet was ingelopen. Daarmee was binnen de gestelde termijn van twee weken niet aangetoond dat de kinderalimentatie was betaald. Het LBIO stuurde verzoeker daarom op 23 maart 2009 bericht dat de inning was overgenomen.

Werkwijze LBIO

De directeur lichtte in zijn brief toe hoe de werkwijze van het LBIO was geweest ten tijde van de overname van de inning van de kinderalimentatie van verzoekers ex-echtgenote. Deze werkwijze is eind 2009 enigszins gewijzigd.

De eerste brief aan de betalingsplichtige waarin wordt aangekondigd dat de inning wordt overgenomen als de achterstand niet binnen twee weken wordt betaald, werd tot eind 2009 zowel per reguliere als per aangetekende post verstuurd. Voordat verzending plaatsvond, werden de adresgegevens in de GBA gecontroleerd.

Wanneer een aangetekende brief werd teruggestuurd door TNT, controleerde een medewerker van het LBIO wat de reden van terugzending was. Indien er 'geweigerd' of 'niet afgehaald' was aangekruist, ging het LBIO ervan uit dat was voldaan aan het in artikel 1:408, lid 5 BW gestelde vereiste. De betalingsplichtige had er volgens het LBIO in dat geval zelf voor gekozen geen kennis te nemen van de inhoud van het poststuk, dan wel besloten het stuk niet op te halen omdat hij de brief ook per reguliere post had ontvangen. Als was aangekruist 'onvolledig/foutief adres en/of postcode' dan diende de brief opnieuw te worden verzonden. Dit laatste komt volgens de directeur in principe niet voor, omdat vooraf het GBA-adres wordt gecontroleerd.

Deze werkwijze is eind 2009 aangepast, schreef de directeur. De reden is dat veel aangetekende brieven niet werden opgehaald (de verzending per post is voor de betalingsplichtige voldoende) en veel betalingsplichtigen de aangetekende brief dreigend en intimiderend zouden vinden overkomen. De nieuwe werkwijze houdt in dat per gewone post een eerste aanschrijving wordt gedaan. Indien hier geen reactie op komt, dan wordt alsnog een aangetekende brief verstuurd.

Sluiting dossier

De directeur besloot zijn brief met de mededeling dat op 30 november 2009 een gesprek met verzoeker had plaatsgevonden. Uit coulanceoverwegingen was besloten de zaak te sluiten, terwijl er nog niet aan de voorwaarden voor het beëindigen van de overname van de inning was voldaan (zie Achtergrond).

Reactie op het verslag van bevindingen

De directeur liet in reactie op het toegestuurde verslag van bevindingen weten dat verzoeker het LBIO nimmer had laten weten wat de mogelijke reden was waarom hij de post van het LBIO niet had ontvangen. In telefoongesprekken, brieven en zelfs tijdens de hoorzitting in november 2009 was dit niet ter sprake gekomen. Het LBIO was daarom niet op de hoogte van de grote afstand tussen de brievenbus en de woning en het feit dat er een jongereninrichting naast is gelegen. De directeur schreef dat het door het ontbreken van deze informatie niet de mogelijkheid had gehad hier eventueel rekening mee te houden.

Motivering van het oordeel

Wat toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman zal een oordeel geven over de vraag of het LBIO had mogen overgaan tot het overnemen van de inning van de kinderalimentatie.

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de handelwijze van het LBIO aan het redelijkheidsvereiste. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit brengt met zich mee dat het LBIO, wanneer het een verzoek krijgt om de inning van de kinderalimentatie over te nemen, alleen tot inning overgaat indien de onderhoudsplichtige niet aan zijn betalingsverplichting voldoet en deze voldoende in de gelegenheid werd gesteld aan te tonen dat er geen achterstand in de betaling bestond, dan wel de betalingsachterstand alsnog rechtstreeks te voldoen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LBIO in dit geval er niet voor had kunnen kiezen het incasso over te nemen. Hieraan ligt de volgende motivering ten grondslag.

Artikel 1:408, lid 5 BW bepaalt dat de brief waarmee de betalingsplichtige in kennis wordt gesteld van het voornemen om over te gaan tot invordering van de kinderalimentatie met verhaal van kosten, dient te worden verstuurd met bericht van ontvangst. Het doel van dit voorschrift is dat op die manier onweerlegbaar komt vast te staan dat het poststuk ook daadwerkelijk op de bestemde plaats is aangekomen, zodat de betalingsplichtige kennis kan nemen van dit voornemen.

In Nederland is verzending met bericht van ontvangst niet meer mogelijk, alleen aangetekend verzenden resteert om dit doel te waarborgen. De werkwijze van het LBIO ten tijde van de overname van de inning was dat deze brief gelijktijdig zowel aangetekend als per gewone post werd verzonden. Daarmee voldeed het LBIO aan de formele beschrijving in artikel 1:408, lid 5 BW. Maar wat moet, gelet op de bedoeling van de wetgever, vervolgens gebeuren als het aangetekende stuk niet wordt afgehaald?

Het LBIO stelt zich op het standpunt dat ervan uit mag worden gegaan dat 99% van alle poststukken (op het juiste adres) wordt bezorgd. Als een aangetekend verzonden brief retour komt met de mededeling dat het stuk niet is afgehaald, gaat het LBIO ervan uit dat het een bewuste keuze van de betalingsplichtige is geweest de brief niet op te halen. Het LBIO houdt dus geen rekening met de mogelijkheid dat 1% van de poststukken niet bij de ontvanger terechtkomt en dat er in dat geval geen sprake is van een bewuste keuze om geen kennis te willen nemen van het poststuk.

Van het LBIO mag in die gevallen worden verwacht dat er via telefoon of e-mail contact wordt gezocht met de betalingsplichtige. Indien blijkt dat de betalingsplichtige op de hoogte is van het voornemen tot overname van de inning en bewust niet heeft betaald, kan de

inning worden overgenomen. In het andere geval zal de betalingsplichtige een tweede kans gegeven moeten worden om de achterstand te voldoen. Slechts op die manier wordt recht gedaan aan het in artikel 1:408, lid 5 BW gestelde vereiste.

Blijkt het niet mogelijk te zijn om dat contact te leggen, omdat telefoonnummer en e-mailadres onbekend zijn, dan stelt de Nationale ombudsman zich, mede gelet op het belang van de ontvangstgerechtigde bij een snelle betaling, op het standpunt dat het LBIO de inning in beginsel toch kan overnemen.

Toen de aangetekende brief retour kwam bij het LBIO met als reden aangekruist 'niet afgehaald', en bleek dat verzoeker niet binnen twee weken de achterstallige kinderalimentatie had betaald, mocht van het LBIO worden verwacht dat het contact had gezocht met hem als betalingsplichtige. Zo had kunnen worden vastgesteld of deze wel of niet op de hoogte was van het voornemen tot overnemen van het incasso. In dat laatste geval had het LBIO verzoeker een tweede betalingsmogelijkheid moeten bieden. Als hij de achterstand binnen twee weken zou hebben betaald, had de inning niet overgenomen mogen worden.

In dit geval bleek het niet mogelijk om contact met verzoeker op te nemen, omdat het LBIO niet over diens telefoonnummer of e-mailadres beschikte. Echter, toen verzoeker na ontvangst van de brief van 23 maart 2009 vrijwel direct contact opnam met het LBIO met de mededeling dat hij de eerste brief nooit had ontvangen en hij het achterstallige bedrag binnen enkele dagen overmaakte, had hem die tweede kans ook geboden moeten worden. Hij maakte immers duidelijk dat hij niet onwillig is geweest om de kinderalimentatie te betalen. Hij gaf hiermee het signaal af dat als hij de eerste brief wel had ontvangen, hij de achterstand op dat moment zou hebben betaald.

Verzoeker heeft de achterstand op 30 maart 2009 overgemaakt. Dit is binnen twee weken nadat hij op de hoogte was gebracht van de overname. Dat betekent dat het LBIO de inning had moeten stopzetten. Dit heeft het LBIO niet gedaan. Pas in december 2009 heeft het LBIO uit coulance de inning gestaakt. Wanneer eind maart 2009 al adequaat op de informatie van verzoeker was gereageerd, had dit een vlottere behandeling van het dossier in de hand gewerkt, hetgeen voor alle betrokkenen alleen maar positieve gevolgen had gehad. Met het nemen van de beslissing om de inning over te nemen, heeft het LBIO gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het bovenstaande geeft aanleiding om de directeur van het LBIO in overweging te geven de in rekening gebrachte opslagkosten aan verzoeker terug te betalen.

Onderzoek

Op 24 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. uit Voorst met een klacht over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) te Rotterdam. Naar deze gedraging werd een 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. Tevens stelde de Nationale ombudsman het LBIO een aantal vragen. Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op het standpunt van de directeur van het LBIO te reageren.

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

De reactie van de directeur van het LBIO gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 21 november 2009, met bijlagen.

Standpunt van de directeur van het LBIO van 26 april 2010, met bijlagen.

Telefonische reactie van verzoeker van 2 juni 2010.

Reactie van de directeur van het LBIO op het verslag van bevindingen van

9 augustus 2010.

Achtergrond

Artikel 1:408, vierde en vijfde lid van het Burgerlijk Wetboek

"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."

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

2009.10913