



Rapport

Datum: 29 januari 1998

Rapportnummer: 1998/008

Klacht

Op 28 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 juli 1997, van de heer J. te Haarlem met een klacht over een gedraging van de Dienst Omroepbijdragen te 'sGravenhage. Verzoeker had zich al eerder, bij brieven van 18 en 29 juni 1997, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 25 juli 1997 werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de Dienst Omroepbijdragen:

1. hem in juni 1997 heeft aangemaand om een bedrag aan omroepbijdrage te betalen, dat hij naar zijn mening niet is verschuldigd;
2. niet heeft gereageerd op zijn brieven van 16 en 29 juni 1997, waarin hij heeft geklaagd over het in rekening brengen van de omroepbijdrage.

Achtergrond

Mediawet (Wet van 21 april 1987, Stb. 521) Artikel 113, eerste lid:

"Een geregistreeerde houder wordt geacht houder te zijn en ten minste zoveel ontvanginrichtingen aanwezig te hebben als te zijnen name zijn geregistreeerd, totdat hij al zijn ontvanginrichtingen onderscheidenlijk een te zijnen name geregistreeerde ontvanginrichting afschaft en daarvan melding heeft gedaan aan de Dienst omroepbijdragen."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Dienst Omroepbijdragen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Dienst Omroepbijdragen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. In een brief van 15 juli 1996 deelde de Dienst Omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende mee:

"Hierbij bericht ik u, dat op grond van de wettelijke bepalingen de omroepbijdrage A halfjaarlijks bij vooruitbetaling moet worden voldaan. Gezien echter de bijzondere omstandigheden wordt u bij wijze van hoge uitzondering toegestaan om de omroepbijdrage ad *f* 192, voor de maanden februari 1996 tot en met januari 1997 in termijnen te betalen, te weten 4 termijnen van *f* 48,. (...) U dient deze betalingen nauwgezet na te komen. Worden betalingen niet tijdig ontvangen, dan zal dit leiden tot intrekking van deze regeling en wordt de omroepbijdrage in één bedrag invorderbaar."

1.2. Bij brief van 4 december 1996 deelde de Dienst Omroepbijdragen verzoeker mee dat de betalingsregeling werd ingetrokken wegens niet nakoming.

1.3. Met een daarvoor bestemd formulier, gedagtekend 29 mei 1997, deed verzoeker bij de Dienst Omroepbijdragen aangifte van het aanwezig hebben van een televisietoestel en radiotoestel. Verzoeker kruiste op het formulier aan dat het een "nieuwe aangifte" betrof. Op het gedeelte van het formulier dat het eventueel afgeven van een machtiging voor automatische betaling van de omroepbijdrage maakte verzoeker de volgende aantekening: "gaarne in maandbetalingen ivm RWW uitkering"

1.4. Omstreeks begin juni 1997 zond de Dienst Omroepbijdragen verzoeker een aanmaning toe met daarbij een zogeheten vooraankondiging tot afsluiting. In de aanmaning was onder meer het volgende vermeld:

"Ondanks het verzoek van de Dienst Omroepbijdragen, heeft u uw omroepbijdrage nog steeds niet voldaan. Daarom is onze incassodienst ingeschakeld. Wij manen u aan om onmiddellijk te betalen. De aanmaningskosten bedragen *f* 5,.

De door u verschuldigde omroepbijdrage hebben wij inmiddels vermeerderd met de genoemde aanmaningskosten van *f* 5,. **Totaal verschuldigd: *f* 247, (...)**

. S. Bijgaande informatiekaart dient ter verduidelijking van de ons ten dienste staande procedures en maatregelen. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan is dit voor u een dringend advies om voortaan altijd op tijd te betalen." Op de zogeheten vooraankondiging tot afsluiting was onder meer de volgende tekst vermeld:

"PROCEDURE VAN AFSLUITING 1 U wordt bezocht door onze controleur, die zich zal legitimeren. De controleur is gerechtigd om uw radio en/of tvtoestel te verzegelen. 2 De kosten van verzegeling à *f* 50, per toestel dienen door u te worden betaald. Probeer niet om de verzegeling ongedaan te maken! 3 De controleur zal met regelmaat de kwaliteit van de verzegeling inspecteren. In het uiterste geval zullen uw toestellen in beslag worden genomen!"

1.5. Verzoeker zond de aanmaning van de Dienst Omroepbijdragen per ommegaande retour met het volgende begeleidende schrijven:

"...Hierbij uw rekening retour. De reden is dat ik hier goed 3weken woon. Het is toch ál te gortig zoals de dienst werkt om mij *f* 247 te laten betalen. De bewoonster voor mij is 3 maart jl overleden en het feit dat ik hier nu nét woon, (en dan op dit adres waarschijnlijk

naast de vorige bewoonster dubbel betaal wil nog niet zeggen dat dat ook moet. M'n TV staat nog niet eens op de zenders! Wilt u dat eens nakijken voor mij? Van mijn RWW uitkering kan ik zulke sprongen niet eens maken. We leven toch wel in een eng landje..."

1.6. In een brief van 12 juni 1997 deelde de Dienst Omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw bovengenoemde schrijven wil ik u uitleg geven van de nog openstaande vordering van f. 247,.

De registratie als houder van een ontvanginrichting is persoonsgebonden en niet adres gebonden. Dit houdt in dat bij verhuizing alleen maar een adreswijziging opgegeven behoeft te worden. Uw laatste betaling f. 48, is bij de Dienst Omroepbijdragen verwerkt op 23081996. Deze betaling had betrekking op de omroepbijdrage A voor de periode februari 1996 tot en met april 1996. Nadien is van u geen betaling meer ontvangen. Het door u verschuldigde bedrag van f. 247, is dus als volgt samengesteld. Voor de periode mei 1996 t/m juli 1996 f. 48, " " augustus 1996 t/m januari 1997 f. 96, " " februari 1997 t/m juli 1997 f. 98, Aanmaningskosten f. 5, Nog door u te voldoen. f. 247, Ik verzoek u voor een spoedige betaling zorg te dragen."

1.7. In een brief gedateerd 16 juni 1997 schreef verzoeker het volgende aan de Dienst Omroepbijdragen:

"...Dank voor uw antwoord maar het klopt niet. Ik ben Sept. '96 vertrokken van de W.straat 28 en heb daarna tot 112'96 een kamer gehuurd bij (...) Haarlem. Vanaf 112'96 tot 15'97 jl ben ik inwonend geweest bij m'n moeder in (...) Haarlem. Al die tijd heb ik geen eigen woonruimte gehad en heb daar ook niets voor te betalen voor wat luister en kijkgeld betreft. Als je geen auto bezit dan betaal je toch ook geen wegenbelasting. Bovengenoemde gegevens kunnen worden bevestigd door de gem. sociale dienst Haarlem (...). Voor m'n abw uitkering moest m'n adres immers bekend zijn. Ook zal ik de PTT stortingskaartjes nakijken, dat kan van 1 tot enkele jaren terug. Ik ben dus niet accoord met uw nota..."

1.8. Op 27 juni 1997 zond de Dienst Omroepbijdragen verzoeker wederom een aanmaning. Daarbij werd verzoeker er tevens onder meer op gewezen dat de volgende termijn van de omroepbijdrage binnen vier weken zou vervallen. Bij de aanmaning zat een vooraankondiging tot afsluiting.

1.9. Verzoeker reageerde op 29 juni 1997 als volgt op de ontvangen aanmaning:

"...Omdat ik de 2e "herinnering" + verhoging van U kreeg het volgende. U reageert niet op m'n schrijven waarin ik fel protesteer over de ten onrechte gevraagde kijkgeden à f 247,. De hele boel + intimidatiekaart heb ik opgestuurd naar de Nat. Ombudsman. Van hen kreeg ik bericht dat het in behandeling is genomen.

Het is toch wel erg dat U Uw campagne geslaagd durft te noemen voor radio en tv alleen door politiestaat methoden te gebruiken nl. intimidatie! Als U mij niet binnen 14 dagen na dagtekening antwoord op m'n schrijven eerder deze maand, dan zal ik via een kort geding Uw methoden aan de kaak stellen. Bespaart U mij verdere dreigementen en antwoord

gewoon m'n correspondentie..."

1.10. De Dienst Omroepbijdragen deelde verzoeker op 23 juli 1997 onder andere het volgende mee:

"Ondanks verschillende betalingsverzoeken van de Dienst Omroepbijdragen en in weerwil van de nadrukkelijke aanmaning door onze incassodienst, heeft u nog altijd uw omroepbijdrage niet betaald. Dat dwingt ons tot scherpe maatregelen. Nog éénmaal stel ik u in staat om aan deze ingrijpende maatregelen te ontkomen door het bedrag op bijgaande acceptgirokaart zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na datering van deze brief, te voldoen. Het bedrag op deze acceptgirokaart wordt gevormd door de verschuldigde omroepbijdrage, vermeerderd met f 5, aanmaningskosten. Naast de vorige termijn bent u inmiddels tevens de huidige termijn verschuldigd. Ook deze nieuwe termijn is in het totaalbedrag opgenomen. **Totaal verschuldigd: f 345,**" Bij de brief bevond zich wederom een vooraankondiging tot afsluiting.

2. Standpunt van verzoeker

2.1. Het standpunt van verzoeker is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder **KLACHT**.

2.2. In zijn verzoekschrift van 18 juni 1997 schreef verzoeker de Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"In Sept '96 ben ik verhuisd en van Sept '96 t/m 112'96 in een pension geweest. Daar betaalde ik normaal huur voor. Van 112'96 tot 15'96 heb ik gewoond bij m'n moeder in Haarlem. (...) De dienst omroepbijdragen wil over de tijd Sept. '96 tot 15 jl toch kijkgeld hebben. Als ik geen auto bezit dan betaal ik toch ook geen wegenbelasting! Vandaag heb ik naar die dienst een protestbrief (met dagtekening 16 juni 1997; N.o.) mét uitleg gestuurd.

(...) Ik heb mij op dit nieuwe adres direct via een A biljet aangemeld met de vraag of ik het kijkgeld zoals in het verleden in maandelijkse termijnen zou mogen voldoen. I.p.v. een bevestiging krijg ik (...) f 10,= aanmaningskosten bovenop de rekening. Ik vind dat mij geen recht gedaan wordt en dat ik met zo'n kaart over de afsluitingsprocedure flink geïntimideerd word." Verzoeker lichtte zijn klacht nader toe in brieven van 29 juni en **25 juli** 1997. In laatstgenoemde brief schreef hij onder meer het volgende:

"Ik vind het puur machtsmisbruik dat nog ten onrechte is ook. Ze gaan niet in op mijn schrijvens (2x)"

3. Standpunt van de Dienst Omroepbijdragen

3.1. In reactie op de klacht van verzoeker deelde de Dienst Omroepbijdragen onder meer het volgende mee:

"De verschuldigdheid van omroepbijdrage, waarop het eerste klachtonderdeel betrekking heeft, ontstaat gelet op artikel 112 lid 1 van de Mediawet zodra iemand een ontvanginrichting (radio of tv) aanwezig heeft. Indien echter de aanwezigheid van dat toestel niet leidt tot verhoging of wijziging in de verschuldigdheid is geen aangifte nodig. (Verzoeker; N.o.) staat bij mijn dienst sinds januari 1973 geregistreerd als houder van een

televisietoestel. Van hem is geen bericht ontvangen dat hij niet meer in bezit is van een televisietoestel zodat ik gelet op artikel 113 van de Mediawet er van uit mocht gaan en ook diende uit te gaan dat zijn houderschap ongewijzigd is gebleven. Wel is van hem op 29 mei 1997 opnieuw een aangifteformulier ontvangen (...), maar deze heeft niet geleid tot een nieuwe registratie. Betrokkene zou anders twee maal omroepbijdrage gaan betalen voor hetzelfde toestel, wat in strijd zou zijn met artikel 114 lid 1 van de Mediawet. Gelet op het bovenstaande is er geen wijziging opgetreden in de verschuldigdheid van het bedrag aan omroepbijdrage. De op 27 juni 1997 gedateerde aanmaning is derhalve terecht geweest en ik zie geen aanleiding het verschuldigde bedrag te laten corrigeren. Ter verduidelijking van het misschien op het eerste oog niet van coulance getuigende houding wil ik het volgende opmerken. Uit het onderzoek wat ik heb laten instellen naar de afwikkeling van de correspondentie van de afgelopen 2 jaren is mij gebleken dat aan (verzoeker; N.o.) per brief van 17 juli 1995 bij wijze van uitzondering is toegestaan het verschuldigde bedrag aan omroepbijdrage achteraf en in termijnen te voldoen. De regel is immers dat de omroepbijdrage bij vooruitbetaling verschuldigd is (art. 118 lid 2 Mediawet). Aangezien hij de afspraak niet is nagekomen is de termijnbetalingsregeling per brief van 10 januari 1996 ingetrokken. (...) Daarna wordt van hem opnieuw een brief ontvangen waarin hij meedeelt dat hij het verschuldigde bedrag niet kan betalen en opnieuw verzoekt om een termijnbetalingsregeling. Gelet op zijn financiële positie is met hem op 15 juli 1996 nogmaals een betalingsregeling aangegaan. (...) Een tweede regeling binnen een relatief korte tijd behoort bij ons wel tot de hoge uitzonderingen. Maar ook deze regeling moest worden ingetrokken wegens niet nakoming. Uit ons geautomatiseerde systeem blijkt dat dit aan betrokkene in de brief van 4 december 1996 is meegedeeld. Daarna is de incassoprocedure voortgezet zoals blijkt uit de hem toegezonden aanmaning en vooraankondiging tot afsluiting, waarvan een afschrift reeds in uw bezit is. Het tweede klachtonderdeel geeft me aanleiding tot de volgende opmerkingen. Op 4 juni 1997 werd het reeds eerder genoemde aangifteformulier ontvangen en eveneens rond die datum retourneerde hij voorzien van een motivering, de hem toegezonden aanmaning. (...) Hierop is door ons gereageerd per brief van 12 juni 1997, (...) waarin hem wordt uitgelegd waarom hij de omroepbijdrage verschuldigd is en hoe de vordering is samengesteld. Op 16 juni 1997 deelt hij ons schriftelijk mee dat de vordering niet juist is omdat we geen rekening hebben gehouden met een periode in welke hij op andere adressen heeft gewoond en dat hij daarom van mening is geen omroepbijdrage meer verschuldigd te zijn, althans over die periode. (...) Op deze brief is niet gereageerd omdat we in de veronderstelling waren dat die reeds was afgedaan met de brief van 12 juni 1997. Dit zelfde geldt voor zijn brief van 29 juni 1997 (...). Bij nader inzien had aan betrokkene duidelijker moeten worden gemaakt dat een wijziging van adres niet automatisch leidt tot het niet meer verschuldigd zijn van omroepbijdrage, waarbij had moeten worden verwezen naar artikel 113 van de Mediawet, zodat tevens helderheid kon worden gegeven over het feit dat aan een achteraf gedane melding geen rechtsgevolg kan worden gegeven. Een brief met die strekking is daarom alsnog aan (verzoeker; N.o.) toegezonden (...)."

3.2. Bij de reactie op de klacht voegde de Dienst Omroepbijdragen onder meer een kopie

van een brief die op 26 september 1997 aan verzoeker was gezonden. In de brief is, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van het onderzoek naar de afwikkeling van de correspondentie zijn we bij nader inzien tot de conclusie gekomen dat (...) het verstrekken van informatie toch vollediger had gekund. Bovendien is op de brief van 29 juni 1997 niet meer gereageerd omdat de brief van begin juni, dat betref het schrijven achterop de retour gezonden aanmaning, met onze brief van 12 juni was beantwoord. In aanvulling op de brief van 12 juni 1997 deel ik u mee dat degene die een televisietoestel aanwezig heeft door ons als houder van dat televisietoestel blijft aangemerkt, totdat een schriftelijke melding is ontvangen dat geen meer aanwezig tv is. Een houder is volgens de Mediawet in dit verband degene die een radio of televisietoestel heeft staan in de ruimte die hem tot woning dient. Door verhuizing verandert het houderschap als zodanig dus niet. Een geregistreerde houder wordt volgens artikel 113 van de Mediawet geacht houder te zijn totdat een bericht van afschaffing van het televisietoestel is ontvangen. Dit houdt ook in dat een melding die betrekking heeft op een periode in het verleden, zoals bij u het geval was, geen invloed meer kan hebben op het verschuldigde bedrag aan omroepbijdrage."

Beoordeling

I. Wat betreft de aanmaning om een bedrag aan omroepbijdrage te voldoen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst Omroepbijdragen hem in juni 1997 heeft aangemaand om een bedrag aan omroepbijdrage te betalen, dat hij naar zijn mening niet is verschuldigd.
2. De betwiste aanmaning betref de omroepbijdrage over de periode mei 1996 tot en met juli 1997. Verzoeker gaf aan dat hij van september 1996 tot december 1996 had verbleven in een pension, en dat hij vanaf december 1996 tot mei 1997 bij zijn moeder had ingewoond. Hij is van mening dat hij geen omroepbijdrage verschuldigd is over de periode dat hij in het pension en bij zijn moeder verbleef.
3. In artikel 113 van de Mediawet is bepaald dat de houder van een radio- of televisietoestel, die bij de Dienst Omroepbijdragen is geregistreerd, geacht wordt houder te zijn totdat hij het toestel heeft afgeschaft en dat heeft gemeld aan de Dienst Omroepbijdragen (zie **ACHTERGROND**).
4. De Dienst Omroepbijdragen liet weten dat verzoeker sinds 1973 geregistreerd is als houder van een televisietoestel en dat van verzoeker geen bericht was ontvangen dat hij geen televisietoestel meer in bezit had. Verzoeker heeft dit niet tegengesproken. Gezien artikel 113, eerste lid, van de Mediawet ging de Dienst Omroepbijdragen terecht ervan uit dat verzoeker in de periode in kwestie houder van een ontvanginrichting was. Dat verzoekers woonsituatie tijdens die periode is veranderd, doet daar op zich niet aan af. Het is dan ook correct dat de Dienst Omroepbijdragen verzoeker de omroepbijdrage over de bewuste periode in rekening heeft gebracht en verzoeker heeft aangemaand, nadat

betaling daarvan uitbleef. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. . Wat betreft het uitblijven van een reactie op verzoekers brieven van 16 en 29 juni 1997

1. Verder klaagt verzoeker er over dat de Dienst Omroepbijdragen niet heeft gereageerd op zijn brieven van 16 en 29 juni 1997.
2. De Dienst Omroepbijdragen liet weten dat niet was gereageerd op deze brieven, omdat er van uit werd gegaan dat die brieven reeds waren afgedaan met de brief van 12 juni 1997. Voorts merkte de Dienst Omroepbijdragen op dat de informatie die aan verzoeker was gegeven niet duidelijk genoeg was geweest en dat verzoeker daarom door middel van een brief van 26 september 1997 alsnog nader was geïnformeerd.
3. Verzoeker kan in zijn kritiek op dit punt worden gevolgd. De Dienst Omroepbijdragen had direct na ontvangst van verzoekers brieven van 16 en 29 juni 1997 al kunnen concluderen dat de verstrekte informatie beter had gekund. Door de brieven pas op 26 september 1997 af te handelen, heeft de Dienst Omroepbijdragen onvoldoende oog gehad voor het belang van verzoeker bij een tijdig antwoord. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Omroepbijdragen is niet gegrond wat betreft de aanmaning tot het betalen van de omroepbijdrage en gegrond wat betreft de reactie op de verzoekers brieven van 16 en 29 juni 1997.