



Rapport

Datum: 28 juli 1998

Rapportnummer: 1998/311

Klacht

Op 7 januari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Venlo, met een klacht over een gedraging van het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei te Venlo. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoeker klaagt er over dat het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei het verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen, dat hij heeft ingediend in verband met het feit dat het waterschap de aanslag waterschapslasten 1995 van hem heeft ingevorderd door tussenkomst van de deurwaarder.

Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei 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. Het dagelijks bestuur van het Waterschap Peel- en Maasvallei 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. Met als dagtekening 30 september 1995 legde het waterschap Peel- en Maasvallei verzoeker de aanslag waterschapsbelasting 1995 op, ten bedrage van f 28. De aanslag werd verzonden naar het woonadres van verzoeker.

1.2. Op 1 februari 1996 zond het waterschap verzoeker een aanmaning toe met betrekking tot de aanslag waterschapsbelasting 1995. Het bedrag van de aanslag werd daarbij verhoogd met f 10 aanmaningskosten. De aanmaning werd verzonden naar het woonadres van verzoeker.

1.3. Op 24 mei 1996 vaardigde het waterschap ten aanzien van verzoeker een

dwangbevel uit ter zake van de aanslag waterschapsbelasting 1995. Op 10 juni 1996 werd het dwangbevel door de deurwaarder aan verzoeker betekend. Het openstaande bedrag werd in verband met de betekening van het dwangbevel verhoogd met f 50. Aangezien de deurwaarder niemand aantrof op verzoekers adres, liet hij aldaar een afschrift van het dwangbevel achter.

1.4. Op 15 september 1997 liet de deurwaarder een "laatste uitnodiging c.q. waarschuwing ter betaling" achter op verzoekers adres. Daarin was onder meer het volgende vermeld: "Voor het treffen van verdere invorderingsmaatregelen, waaronder zondig het leggen van beslag op roerende zaken, ben ik voornemens mij op 13 oktober 1997 aan uw adres te voegen. Ik verzoek u op genoemde dag aanwezig te zijn.

I. N GEVAL U, OF IEMAND DIE UW ZAKEN MAG BEHARTIGEN, DAN NIET AANWEZIG IS OF MIJ GEEN TOEGANG TOT DE WONING VERSCHAFT, ZAL IK GENOODZAAKT ZIJN MIJ TOEGANG TE VERSCHAFFEN MET MEDEWERKING VAN EEN DOOR HET HOOFD VAN HET GEMEENTEBESTUUR DAARTOE AANGEWEZEN POLITIEAMBTENAAR.

AAN DEZE MAATREGEL ZIJN VOOR U EXTRA KOSTEN VERBONDEN. U kunt beslaglegging voorkomen door direkt het totaal verschuldigde bedrag van f 88,- (zie specificatie) over te maken op het bovenstaand rekeningnummer bij de bank of giro." 1.5. Op 16 september 1997 betaalde verzoeker het openstaande bedrag bij het bureau heffingen van het waterschap.

1.6. Op 13 oktober 1997 bezorgde de deurwaarder andermaal een "laatste uitnodiging c.q. waarschuwing tot betaling" op verzoekers adres. Daarin kondigde hij aan op 12 november 1998 naar verzoekers adres te komen om de aanslag waterschapslasten 1995 inclusief de invorderingskosten te innen.

1.7. Zoals aangekondigd bezocht de deurwaarder op 12 november 1997 de deurwaarder verzoekers adres. Verzoeker toonde aan de hand van een kwitantie aan dat hij het openstaande bedrag al op 16 september 1997 had betaald.

1.8. Bij aangetekende brief van 14 november 1997 diende verzoeker een schadeclaim in bij het waterschap ten bedrage van f 2223,95. Verzoeker onderbouwde en specificeerde de claim als volgt:

"Naar aanleiding van het bezoek van de deurwaarder (...) op 12 november 1997, en uw brieven die ik nooit heb ontvangen, stel ik de Stichting Peel- en Maasvallei aansprakelijk voor de geleden schade psychisch en materieel door de komst van de deurwaarder en uw medewerkster. Hieronder ziet u een schadespecificatie psychisch en materieel. Psychisch schadebedrag is geraamd op f1500,00. Psychisch:

1) Zeer ernstige inbreuk op privacy door komst deurwaarder. 2) Klantonvriendelijk gedrag van uw medewerkster. 3) 1 week zeer oplopende spanningen tussen mijn vriendin en ik t.g.v. komst deurwaarder. 4) Schaamte gevoel t.o.v. mede flatbewoners door komst van de deurwaarder (...). Materieel:

1) Vrij moeten nemen voor komst deurwaarder. (verzoeker; N.o.) 8 uur x fl. 45,75 = fl. 366,00 (verzoekers vriendin; N.o.) 8 uur x fl. 35,65 = fl. 285,00 2) Vervolgingskosten = fl.

60,00 3) Aantekenen brief = fl. 11,50 4) Kopieën 5 x 0,25 = fl. 1,25

----- materieel bedrag totaal is fl. 723,95

psychisch bedrag totaal is fl. 1500,00 TOTAAL BEDRAG GELEDEN SCHADE IS fl.

2223,95"

1.9. In een brief gedagtekend 25 november 1997 liet het waterschap verzoeker onder meer het volgende weten:

"Op 16 september 1997 is door u het verschuldigde bedrag van f88,-- inclusief vervolgingskosten bij bureau heffingen van het waterschap betaald. Wij betreuren het, dat deze betaling niet onverwijld is doorgegeven aan de deurwaarder waarmee een bezoek van de deurwaarder op 13 oktober 1997 voorkomen had kunnen worden. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan. De interne procedure zal dan ook op dit gebied nadrukkelijk aangescherpt worden. (...)

Ten aanzien van de door u vermelde materiële schade delen wij u mee, dat de door u omschreven kosten wegens verlofnemen voorkomen hadden kunnen worden door na ontvangst van de laatste waarschuwing op 13 oktober 1997 telefonisch contact op te nemen met bureau heffingen van het waterschap. In dat geval was duidelijk geworden, dat ten onrechte deze waarschuwing was uitgevaardigd en had een herhaald verzoek c.q. verlofnemen voorkomen kunnen worden. Voor wat betreft de vervolgingskosten groot f 60,-- delen wij u mee, dat deze terecht bij u in rekening zijn gebracht. Immers, ondanks het verzenden van de aanslag (f 28,--) en een aanmaning (f 10,--) naar het juiste adres alsmede het betekenen van een dwangbevel (f 50,00) aan uw woonadres volgde geen betaling. Eerst ruim een jaar later na het uitvaardigen van een laatste waarschuwing op 15 september 1997 met aankondiging van beslaglegging volgde betaling. Ten aanzien van de door u vermelde psychische schade delen wij u mee dat de komst van een deurwaarder inherent is aan het niet betalen van een verschuldigde belasting en daarop vallende kosten. In de Invorderingswet is nader omschreven op welke wijze het waterschap invorderingsmaatregelen dient te nemen; het uitvaardigen van een dwangbevel dat door de deurwaarder wordt betekend maakt hiervan deel uit, zo nodig gevolgd door een laatste waarschuwing van de deurwaarder voordat tot beslaglegging wordt overgegaan.

Aangezien alle handelingen gericht waren aan de juiste persoon en met name aan het juiste adres, mocht de invorderingsambtenaar in alle redelijkheid ervan uitgaan, dat u als belastingplichtige in ieder stadium van invordering op de hoogte was van verder te nemen maatregelen, die overigens telkens vooraf werden aangekondigd. Ons bestuur is er zich terdege van bewust, dat het uitvaardigen van een dwangbevel met een of meerdere daaraan volgende bezoeken van de deurwaarder in het algemeen door de betrokken belastingschuldige als zwaar invorderingsmiddel wordt ervaren. Gebleken is echter, dat dit middel in het onderhavige geval noodzakelijk was om het verschuldigde bedrag in te vorderen. Overigens achten wij een bezoek van de deurwaarder die zich korrekt jegens u heeft opgesteld, geen inbreuk op uw privacy. Ten aanzien van uw opmerking, dat u bij de betaling van de lasten op 16 september 1997 een klantvriendelijk gedrag heeft bemerkt bij een medewerkster van het waterschap delen wij u mee, dat ons hiervan niet is

gebleken.

Indien u desondanks van mening bent, dat u op een niet korrekte wijze bent bejegend verzoeken wij u ons kenbaar te maken of uw brief niet louter als schadeclaim aangemerkt dient te worden doch bovendien als formele klacht. In dat geval dient u nader aan te geven op welke wijze u bent bejegend en waardoor u dit als klantvriendelijk heeft ervaren. Volledigheidshalve zij vermeld, dat een formele klacht zal worden behandeld door de klachtencommissie van het waterschap. Gelet op bovenvermelde adressering van de aanslag en de vervolgingsstukken, alsmede de genomen invorderingsmaatregelen en de daarbij in rekening gebrachte kosten, achten wij geen termen aanwezig het door u geclaimde bedrag te vergoeden."

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 deelde verzoeker verder onder meer het volgende mee: "De problemen spelen al een aantal jaren. Het waterschap zou me in het verleden rekeningen en aanmaningen hebben gestuurd. Deze zogenaamde rekeningen heb ik nooit ontvangen, dus ik kon ook nooit reageren op deze rekeningen. Toen hebben ze me een deurwaarder op mijn dak gestuurd. Bij de komst van dit figuur heb ik binnen 24 uur betaald. Deze rekening heb ik contant betaald op het Waterschap, waar ik zeer agressief behandeld ben door deze persoon. Toen kreeg ik weer bezoek van een deurwaarder op 12-11-1997. Mijnheer (...) zo heet deze tweede deurwaarder heeft me gerust gesteld daarna heeft hij alle stukken bekeken en zei dat alles in orde was. Ook zou hij zelf een onderzoek instellen naar deze grove fout van het Waterschap. Ook adviseerde hij me een klacht te schrijven naar het Waterschap."

3. Standpunt van het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei

3.1. In reactie op de klacht van verzoeker deelde het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei onder meer het volgende mee:

"Ons bestuur acht het (...) uitgesloten dat belanghebbende zowel het aanslagbiljet, als aanmaning als het dwangbevel, allen gericht aan het juiste adres, niet ontvangen zou hebben. Voor wat betreft de door belanghebbende omschreven kosten wegens verlofnemen zij vermeld, dat deze redelijkerwijs hadden voorkomen kunnen worden door na ontvangst van de laatste waarschuwing op 13 oktober 1997 telefonisch contact op te nemen met bureau heffingen van het waterschap. In dat geval was duidelijk geworden, dat ten onrechte deze waarschuwing was uitgevaardigd en had een herhaald bezoek c.q. verlofnemen achterwege kunnen blijven. Met nadruk willen wij u attenderen op de passage in onze brief van 24 november 1997, waarin ons bestuur haar excuses heeft aangeboden voor het feit, dat de betaling niet onverwijld is doorgegeven aan de deurwaarder. Overigens vermag ons bestuur niet in te zien waarom kosten wegens twee maal acht uren worden geclaimd. Verder zij vermeld dat de vervolgingskosten groot f 10,-- + f50,--

conform het bepaalde in de artikelen 2 en 3 van de Kostenwet in rekening zijn gebracht. Immers, ondanks het verzenden van de aanslag (f 28,--) en een aanmaning (f 10,--) beide naar het juiste adres alsmede het betekenen van een dwangbevel (f 50,--) aan het juiste woonadres volgde geen betaling. Eerst ruim een jaar later na het uitvaardigen van een laatste waarschuwing op 15 september 1997 aan het zelfde adres met aankondiging van beslaglegging volgde betaling. Ten aanzien van de geclaimde vergoeding wegens psychische schade delen wij u mee, dat de komst van een deurwaarder inherent is aan het niet betalen van een verschuldigde belasting en daarop vallende kosten. In de Invorderingswet is nader omschreven op welke wijze het waterschap invorderingsmaatregelen dient te nemen; het uitvaardigen van een dwangbevel dat door een deurwaarder wordt betekend maakt hiervan deel uit, zo nodig gevolgd door een laatste waarschuwing van de deurwaarder voordat tot beslaglegging wordt overgegaan. Aangezien alle handelingen waren gericht aan de juiste persoon en met name aan het juiste adres, mocht de invorderingsambtenaar in alle redelijkheid ervan uitgaan, dat belanghebbende in ieder stadium van invordering op de hoogte was van de verder te nemen maatregelen, die overigens telkens vooraf werden aangekondigd. Het uitvaardigen van een dwangbevel met een of meerdere daaraan volgende bezoeken van de deurwaarder zullen in het algemeen door belastingschuldigen als zwaar invorderingsmiddel worden ervaren. Gebleken is echter, dat dit middel in het onderhavige geval noodzakelijk was om het verschuldigde bedrag in te vorderen. Overigens achten wij een bezoek van de deurwaarder die zich op zich korrekt en discreet heeft opgesteld, geen inbreuk op de privacy. Wij betreuren het, dat de dwanginvordering heeft geleid tot spanningen van relationele aard. Voor het overige verwijzen wij u naar hetgeen over de psychische schade is vermeld in onze brief van 24 november 1997. Belanghebbende is in die brief de gelegenheid geboden nader aan te geven waardoor hij de bejegening bij bureau heffingen als klantvriendelijk heeft ervaren. Van deze gelegenheid heeft hij geen gebruik gemaakt. Ook in de aan u gerichte brief geeft hij niet aan waaruit de door hem als klantvriendelijk ervaren behandeling, later agressieve behandeling genoemd, zou hebben bestaan. Ons bestuur heeft naar aanleiding van een onderzoek bij bureau heffingen op geen enkele wijze kunnen constateren, dat sprake zou zijn geweest van een behandeling op een wijze zoals door belastingplichtige vermeld is in diens brieven. Gelet op de resultaten van het intern onderzoek bevestigen noch ontkennen wij dat er sprake zou zijn geweest van een klantvriendelijke/agressieve behandeling. Een schadevergoeding dien aangaande is dan ook niet opportuun. Concluderend stelt ons bestuur, dat de geclaimde schade door belanghebbende voorkomen had kunnen worden, althans in redelijkheid door belastingplichtige gedragen dient te worden:

a ondanks korrekt geadresseerde en niet terug ontvangen aanslagbiljet en aanmaning heeft belastingplichtige, na persoonlijke deponering aan het woonadres door de deurwaarder van een dwangbevel, geen actie/betaling ondernomen. b belanghebbende heeft daarmee een hernieuwde komst van de deurwaarder bevorderd. c de relationele spanningen en schaamtegevoel vloeien voort uit a en b. Gelet op bovenvermelde achten wij in alle redelijkheid geen termen aanwezig om de geclaimde schade te vergoeden."

3.2. Bij de reactie op de klacht voegde het waterschap een duplicaat van de aanslag waterschapsbelasting 1995 die verzoeker op 30 september 1995 was opgelegd en een kopie van het dwangbevel dat op 24 mei 1996 werd uitgevaardigd met betrekking tot die aanslag.

4. Reactie van verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van het waterschap deelde verzoeker telefonisch mee dat hij de brief met de rekening destijds niet had ontvangen van het waterschap. Verzoeker gaf aan dat hij de artikelen, waarop het waterschap zich had beroepen, niet van belang achtte omdat hij de brief niet had ontvangen. De brief had aangetekend verzonden moeten worden, dan was er geen probleem geweest. Nu dat niet was gebeurd, voelde verzoeker zich het slachtoffer van een fout van een ander, het waterschap of de PTT. Verzoeker wees er op dat er een fout was geweest in de communicatie tussen het waterschap en de deurwaarder. De deurwaarder was immers opnieuw gekomen, terwijl verzoeker al had betaald. Volgens verzoeker was het daardoor aannemelijk dat het waterschap eveneens een fout had gemaakt in de communicatie met hem. Verder benadrukte verzoeker dat hij meteen had betaald, nadat hij op de hoogte kwam van de rekening. Bij die gelegenheid werd hij echter raar behandeld bij het waterschap. Bij het waterschap vonden ze volgens verzoeker alles welletjes.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei (verder: het waterschap) de schadeclaim heeft afgewezen die hij had ingediend in verband met de wijze van invordering van de aanslag waterschapsbelasting 1995.
2. Uitgangspunt bij de beoordeling van de afwijzende beslissing van het waterschap is de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman in zaken als deze. Het is vast beleid van de Nationale ombudsman een afwijzende beslissing van een bestuursorgaan op een verzoek om schade te vergoeden slechts dan als een niet-behoorlijke gedraging aan te merken, als de gronden waarop de aanspraak berust zo evident juist zijn dat dit bestuursorgaan niet in redelijkheid tot de afwijzing heeft kunnen komen (zie **ACHTERGROND**, onder 1.).
3. Als schadepost voerde verzoeker onder meer op de kosten van het verzenden van de aangetekende brief met de schadeclaim en van het maken van (vijf) kopieën ter onderbouwing van die claim.
4. In het maatschappelijk verkeer is niet ongebruikelijk dat men de kosten die men moet maken als gevolg van fouten van anderen, zoals ook bestuursorganen, zelf draagt. Dit uitgangspunt kan onder meer uitzondering lijden wanneer er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene. Daargelaten of de schadeclaim van verzoeker gegrond is, waren de kosten die hij naar zijn zeggen heeft moeten maken om de claim in te dienen, naar aard en omvang niet zodanig dat kan worden gesproken van onevenredig nadeel.

5. Verder voerde verzoeker als schadepost op een bedrag van f 60, dat hij het waterschap als invorderingskosten had moeten betalen.

6. Op grond van de Waterschapswet is het bepaalde in de Invorderingswet 1990 van toepassing bij de invordering van waterschapsbelastingen (zie **ACHTERGROND**, onder 2.). In de Invorderingswet 1990 is bepaald dat de belastingplichtige wordt aangemaand, indien hij een aanslag niet binnen de gestelde termijn betaalt. Indien de belastingschuldige ook na de aanmaning in gebreke blijft, kan een dwangbevel worden uitgevaardigd (zie **ACHTERGROND**, onder 3.). Op

grond van de Kostenwet invordering rijksbelastingen wordt voor het verzenden van een aanmaning f 10 in rekening gebracht. Het betekenen van een dwangbevel voor een bedrag tot f 100 kost f 50 (zie **ACHTERGROND**, onder 4.).

7. Verzoeker liet weten dat hij de aanslag waterschapsbelasting 1995, en de aanmaning, alsmede het dwangbevel betreffende die aanslag, niet had ontvangen. Verzoeker stelde dat hij pas over de aanslag waterschapsbelasting 1995 had vernomen toen de deurwaarder op 15 september 1997 een "laatste uitnodiging c.q. waarschuwing ter betaling" op zijn adres achterliet. Verzoeker betaalde de aanslag op 16 september 1997. Hij vindt het niet terecht dat hem f 10 aanmaningskosten en f 50 kosten voor het uitvaardigen van een dwangbevel in rekening zijn gebracht.

8. Het waterschap heeft laten weten dat de aanslag waterschapsbelasting 1995 en de aanmaning betreffende die aanslag met als dagtekening respectievelijk 30 september 1995 en 1 februari 1996 naar het juiste adres waren verzonden. Verder heeft het waterschap meegedeeld dat de deurwaarder op 10 juni 1996 een afschrift van het dwangbevel met betrekking tot de aanslag heeft achtergelaten op verzoekers adres.

9. Het risico van het niet aankomen van poststukken die niet worden verzonden per aangetekend schrijven of met bericht van ontvangst is voor de verzender (zie **ACHTERGROND**, onder 5.). Het is niet gebleken dat de aanslag en de aanmaning in kwestie door het waterschap aangetekend of met bericht van ontvangst zijn verzonden. Het waterschap heeft zich echter op het standpunt gesteld dat het niet waarschijnlijk is dat zowel de aanslag, als de aanmaning (en het dwangbevel) niet door verzoeker zijn ontvangen. Het waterschap kan in dit standpunt worden gevolgd. Het is een feit van algemene bekendheid dat een klein gedeelte van de poststukken die per gewone post worden verzonden zijn bestemming niet bereikt. Gelet daarop valt niet uit te sluiten dat óf de aanslag, óf de aanmaning niet door verzoeker is ontvangen. De kans dat beide, correct geadresseerde stukken niet op de plaats van bestemming zijn aangekomen, is echter dermate klein dat de mogelijkheid dat dit in deze zaak zou zijn gebeurd, moet worden afgewezen. In dit verband wordt nog opgemerkt dat verzoeker op geen enkele wijze heeft aangevoerd dat ook anderszins sprake was van problemen met de postbestelling op zijn adres. Er wordt daarom van uitgegaan dat verzoeker tenminste de aanslag dan wel de aanmaning heeft ontvangen. Verzoeker heeft, aldus gezien, de mogelijkheid gehad om de aanslag binnen de aangegeven termijn te betalen, dan wel om contact op te nemen met het waterschap en om opheldering te vragen over de aanmaning. Verzoeker betaalde de

aanslag echter niet tijdig en nam geen contact op met het waterschap over de aanmaning. Onder de gegeven omstandigheden is het daarom niet onjuist dat het waterschap hem de kosten van de aanmaning en het dwangbevel in rekening heeft gebracht.

10. Verder vroeg verzoeker het waterschap om smartengeld, onder meer in verband met de wijze waarop hij was bejegend toen hij de aanslag waterschapsbelasting 1995 en de invorderingskosten op 16 september 1997 ten kantore van het waterschap ging betalen. Het waterschap wees de claim op dit punt af, omdat niet was gebleken van klantvriendelijk gedrag van de behandelend medewerkster en verzoeker ook niet duidelijk had gemaakt waarom hij van mening was dat hij niet correct was bejegend. Voorts wees het waterschap verzoeker op de mogelijkheid zijn bezwaren op dit punt nader uiteen te zetten en een formele klacht aanhangig te maken bij de klachtencommissie van het waterschap. Gezien het feit dat verzoeker ten aanzien van het waterschap niet kenbaar had gemaakt waaruit de gestelde onheuse bejegening had bestaan, kan deze handelwijze van het waterschap de toets der kritiek doorstaan.

11. In verband met het feit dat de deurwaarder zijn adres had bezocht, heeft verzoeker verder gesteld (financiële) schade te hebben geleden doordat hij en zijn vriendin een vrije dag hadden genomen op 12 november 1997, de dag waarop de deurwaarder zou komen volgens de tweede onjuiste "laatste waarschuwing c.q. uitnodiging ter betaling".

12. Het waterschap gaf toe dat het onjuist was dat de deurwaarder op 13 oktober 1997 een "laatste waarschuwing c.q. uitnodiging ter betaling" bij verzoeker had bezorgd. Verzoeker had immers het openstaande bedrag terstond voldaan, nadat hij op 15 september 1997 een "laatste waarschuwing" had ontvangen. Het waterschap liet weten dat er sprake was geweest van een fout in de communicatie met de deurwaarder. Het waterschap deelde verder mee dat de procedure op het desbetreffende punt was verbeterd, en bood verzoeker excuses aan voor de gemaakte fout.

13. Van een burger mag worden verwacht dat hij zich binnen de grenzen van het redelijke inspant om (verder) financieel nadeel te voorkomen. Verzoeker had op een relatief eenvoudige manier kunnen trachten het financieel nadeel dat hij naar zijn zeggen heeft geleden door de komst van de deurwaarder op 12 november 1997 te beperken, namelijk door contact op te nemen met het waterschap naar aanleiding van de kennelijk onjuiste "laatste waarschuwing" van 13 oktober 1997. Verzoeker nam echter geen contact op met het waterschap. Hij en zijn vriendin kozen ervoor een vrije dag op te nemen en de komst van de deurwaarder op de aangekondigde dag thuis af te wachten. Als er al reden was geweest om op 12 november thuis te zijn, dan valt toch niet in te zien waarom daar twee personen aanwezig hadden moeten zijn. Verzoeker deed aldus niet wat van hem mocht worden verwacht teneinde te voorkomen dat hij financieel nadeel zou lijden, of om dergelijk nadeel althans te beperken. Onder de gegeven omstandigheden was er voor het waterschap daarom geen aanleiding om de schade te vergoeden die verzoeker stelt te hebben geleden doordat hij en zijn vriendin een vrije dag opnamen.

14. Tenslotte eiste verzoeker van het waterschap vergoeding van de immateriële schade die hij, naar zijn zeggen, had geleden doordat de deurwaarder bij hem aan huis was gekomen. In dat verband wees verzoeker er op dat de komst van de deurwaarder volgens

hem een inbreuk op de privacy had betekend, en bij hem een gevoel van onbehagen had veroorzaakt ten opzichte van zijn mede-flatbewoners. Tevens gaf verzoeker aan dat de komst van de deurwaarder spanning tot gevolg had gehad tussen hem en zijn vriendin.

15. In totaal begaf de deurwaarder zich vier maal naar verzoekers adres in verband met de invordering van de aanslag waterschapsbelasting 1995. Bij drie van deze gelegenheden liet de deurwaarder slechts een bericht achter op dit adres; alleen de laatste maal was er persoonlijk contact tussen verzoeker en de deurwaarder. Gezien hetgeen is overwogen onder 9. is het niet onjuist dat het waterschap een dwangbevel had uitgevaardigd jegens verzoeker en dat de deurwaarder op 10 juni 1996 het afschrift van het dwangbevel en op 15 september 1997 een "laatste waarschuwing" bij verzoeker bezorgde. Verzoeker had de aanslag op dat moment immers nog niet betaald. Tevens had verzoeker kunnen trachten te voorkomen dat de deurwaarder op 12 november 1997 voor de vierde maal naar zijn adres kwam, door contact op te nemen met het waterschap naar aanleiding van de onjuiste "laatste waarschuwing" van 13 oktober 1997. De (onterechte) komst van de deurwaarder op 13 oktober 1997 had verzoeker niet kunnen voorkomen. Echter, aangezien de deurwaarder op 13 oktober 1997 slechts een schriftelijke waarschuwing achterliet op verzoekers adres, vernamen derden in beginsel niet wat de deurwaarder kwam doen. Tevens had verzoeker kunnen trachten een einde te maken aan de onzekere situatie die het ontvangen van de onjuiste waarschuwing met zich meebracht, door per ommekeer contact op te nemen met het waterschap. Een en ander in aanmerking genomen, heeft het waterschap in redelijkheid eveneens de claim van vergoeding van immateriële schade kunnen afwijzen.

16. Gezien het bovenstaande, en mede gelet op de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman zaken als deze, kan verzoeker op grond van de door hem opgevoerde punten van zijn claim niet in zijn klacht worden gevolgd. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het dagelijks bestuur van het waterschap Peel- en Maasvallei te Venlo is niet gegrond. **BIJLAGE ACHTERGROND**

1.

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. De burgerlijke rechter is immers bij uitsluiting bevoegd bindend te beslissen over de vraag of een bestuursorgaan is gehouden om op grond van bepalingen van burgerlijk recht schade te vergoeden. Alleen wanneer naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging. In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het bestuursorgaan om te betwisten, dat het

gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid eventueel moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.

2. Waterschapswet

(Wet van 6 juni 1991, Stb. 444) Artikel 123, tweede lid:

"Onverminderd het overigens in dit hoofdstuk bepaalde geschieden de heffing en invordering van waterschapsbelastingen met toepassing van de Algemene Wet, de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen als waren die belastingen rijksbelastingen."

3. Invorderingswet 1990

(Wet van 30 mei 1990, Stb. 221) Artikel 11:

"Indien de belastingschuldige een belastingaanslag niet binnen de gestelde termijn betaalt, maant de ontvanger hem schriftelijk aan om alsnog binnen tien dagen na de dagtekening van de aanmaning te betalen, onder kennisgeving dat de belastingschuldige anders door de middelen bij de wet bepaald tot betaling zal worden gedwongen. De aanmaning kan betrekking hebben op verschillende belastingaanslagen."

Artikel 12:

"Indien de belastingschuldige na de aanmaning in gebreke blijft, kan de invordering van de belastingaanslag geschieden bij een door de ontvanger uit te vaardigen dwangbevel. Het dwangbevel kan betrekking hebben op verschillende belastingaanslagen." Artikel 13, eerste lid:

"De betekening van het dwangbevel geschiedt overeenkomstig de regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering met betrekking tot de betekening van dagvaardingen."

4. Kostenwet invordering rijksbelastingen

(Wet van 12 februari 1969, Stb. 83) Artikel 2:

"Voor het verzenden van een aanmaning tot betaling is verschuldigd f 10 bij een gevorderde som tot f 1000 en f 20 bij een gevorderde som van f 1000 of meer." Artikel 3, eerste lid:

"Voor het betekenen van een dwangbevel met bevel tot betaling is verschuldigd f 50 verhoogd met f 5 van elk geheel bedrag van f100 waarmee de gevorderde som f 100 te boven gaat, met dien verstande dat niet meer verschuldigd is dan f 15 000."

5. Nationale ombudsman, Jaarverslag 1993

(Tweede Kamer, vergaderjaar 1993-1994, 23 655 nr. 1-2) Pagina 32:

"...Het uitgangspunt van beoordeling door de Nationale ombudsman is dat het risico van het niet-ontvangen van poststukken die niet aangetekend of met bericht van ontvangst zijn verzonden voor rekening komt van de afzender. Deze benadering die steun vindt in uitspraken van verschillende rechterlijke instanties wordt gevolgd ongeacht de vraag wie de afzender is, burger of overheid. Dit betekent dat wanneer de geadresseerde stelt een bepaald stuk niet te hebben ontvangen, op de verzender de bewijslast rust om aannemelijk

te maken dat het bewuste stuk is verzonden en ook moet zijn aangekomen. Wanneer de verzender daar niet in slaagt komen de eventuele gevolgen daarvan ook voor zijn rekening.

Voor de burger houdt dit standpunt in dat hij, als hij op dit punt absolute zekerheid wil, er goed aan doet om gebruik te maken van één van de bijzondere wijzen van verzending. Daartegen behoeft in zijn geval ook geen overwegend bezwaar te bestaan, omdat het doorgaans zal gaan om incidentele correspondentie. Voor de overheid ligt dat in de regel geheel anders; daar gaat het vaak om (zeer) grote aantallen te verzenden stukken. Verzending per gewone post is dan om redenen van doelmatigheid aanvaardbaar. Zo'n standpunt berust op de afweging van de kosten van verzending op een bijzondere wijze tegen de gevolgen van het risico dat in incidentele gevallen niet kan worden bewezen dat een bepaald stuk ook werkelijk is aangekomen. In het geval van dwanginvordering of van het opleggen van verhogingen kunnen deze gevolgen betekenen dat alsnog moet worden aangemaand, en dat de desbetreffende kosten niet in rekening kunnen worden gebracht of dat verhogingen moeten vervallen..." Het hierboven weergegeven standpunt van de Nationale ombudsman met betrekking tot de verzending van poststukken is inmiddels door een groot aantal bestuursorganen overgenomen, waaronder de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep en het Centraal Justitieel Incassobureau van het Ministerie van Justitie (CJIB). Ter illustratie een voorbeeld uit het verslagjaar 1993 (blz. 185):

In het onderzoek dat leidde tot openbaar rapport 93/006 was de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften aan de orde. Het Centraal Justitieel Incassobureau verzendt de beschikkingen die ingevolge genoemde wet worden genomen per gewone post. Verzoeker stelde dat hij niet de beschikking had ontvangen, maar wel de eerste aanmaning, waarbij de boete van f 50 was verhoogd tot f62,50. De Nationale ombudsman was van oordeel dat het risico van de verzending per gewone post voor de afzender is, en deed de Minister van Justitie de aanbeveling de wettelijke verhoging van f 12,50 terug te betalen. De Minister van Justitie heeft deze aanbeveling opgevolgd. In 1994 vond overleg plaats tussen de leiding van de Informatie Beheer Groep (IBG) en de Nationale ombudsman over de problematiek van de aanmaningen. De IBG had in de periode daarvoor inmiddels een tiental aanbevelingen van de Nationale ombudsman afgewezen om de kosten van dwangbevelen niet te innen, of, indien deze al waren betaald, te restitueren. De IBG besloot vervolgens om, alvorens een dwangbevel uit te vaardigen, debiteuren nog een tweede maal per gewone post aan te manen. In het geval dat de IBG twee correct geadresseerde aanmaningen heeft verstuurd, kon de debiteur, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, in beginsel niet langer volstaan

met het uitsluitend ontkennen van de ontvangst van beide aanmaningen. Tevens besloot de IBG om alsnog de eerder afgewezen tien aanbevelingen op te volgen.