



# Rapport

**Datum: 23 december 1998**  
**Rapportnummer: 1998/578**

## Klacht

Op 27 maart 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer F. te Vorden, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Nadat verzoeker zijn klacht bij brief van 25 april 1998 nader had toegelicht, 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. heeft geweigerd de omroepbijdrage terug te betalen die zijn (naar de Verenigde Staten verhuisde) zoon heeft betaald over de maand januari 1998;
2. dit heeft gemotiveerd met de mededeling dat bij een verhuizing naar het buitenland op grond van de Mediawet omroepbijdrage verschuldigd is tot en met de maand waarin dit schriftelijk wordt kenbaar gemaakt aan de Dienst omroepbijdragen, terwijl de Dienst omroepbijdragen ook heeft medegedeeld dat een verhuizing slechts hoeft te worden doorgegeven aan de gemeente;
3. zijn brieven/faxberichten van 4 januari, 9 februari alsmede 4, 6 en 16 maart 1998 weinig voortvarend heeft beantwoord;
4. de brief van 16 maart 1998, waarin hij de directie vroeg om te bemiddelen in het meningsverschil dat was gerezen tussen hem en een medewerkster van de afdeling voorlichting, heeft laten beantwoorden door diezelfde medewerkster;
5. begin april 1998 de omroepbijdrage heeft afgeschreven van zijn rekening, hoewel hij had aangegeven dat hij zijn machtiging zou intrekken als niet tot terugbetaling van de omroepbijdrage van zijn zoon zou worden overgegaan.

## Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

## 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 reacties van verzoeker en van de Dienst omroepbijdragen gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. In een brief van 15 november 1997 deelde verzoekers zoon de Dienst omroepbijdragen het volgende mee:

"...In verband met een geplande verhuizing zal mijn (tijdelijke) postadres per 1 Januari 1998 zijn:

(verzoekers adres; N.o.) Graag dit adres in uw administratie verwerken totdat ik u mijn definitieve adres kan sturen. Mocht u verdere informatie wensen dan hoor ik dat graag van u..."

2. Bij brief van 18 november 1997 deelde de Dienst omroepbijdragen verzoekers zoon mee dat de omroepbijdrage tot en met juni 1998 (een bedrag van f 100) in de eerste week van januari 1998 van zijn rekening zou worden afgeschreven.

3. In een brief van 4 januari 1998 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen het volgende:

"...In de brief van 15 november heeft mijn zoon zijn verhuizing aangekondigd. Helaas heeft hij vergeten u te melden, dat hij naar Amerika zou vertrekken, hetgeen intussen gebeurd is. Omdat hij niet meer in Nederland woonachtig is neem ik aan, dat de automatische afschrijving voor de periode tot en met juni niet zal plaatsvinden. In geval dit onverhoopt wel gebeurd is, verwacht ik terugstorting. Als gemachtigde in financiële aangelegenheden trek ik de machtiging tot automatische afschrijving hierbij in..."

4. Bij brief van 9 februari 1998 rappelleerde verzoeker de Dienst omroepbijdragen als volgt:

"...Op 4 januari 1998 schreef ik U een brief, waarin ik U mededeelde, dat mijn zoon naar Amerika vertrokken was. Hij zelf had U reeds op 15 november 1997 van een op handen zijnde verhuizing in kennis gesteld. Op 1 januari werd fl 100,- van zijn rekening bij de AMRO bank afgeschreven. In mijn eerder genoemde brief verzocht ik U de afschrijving niet uit te voeren, dan wel de afgewezen bijdrage terug te storten. Tot op heden heb ik nog geen terugstorting kunnen vaststellen en verzoek ik U nogmaals de ten onrechte geïnde omroepbijdrage op zijn rekening (...) over te maken. Het correspondentie adres van mijn zoon is:

(verzoekers adres; N.o.)..."

5. In een brief van 3 maart 1998, gericht aan verzoekers zoon en geadresseerd aan verzoekers adres, liet de Dienst omroepbijdragen het volgende weten:

"...Naar aanleiding van uw verzoek is de registratie van (verzoekers zoon; N.o.) als houder van een televisie- en/of radiotoestel beëindigd. De door u gevraagde terugbetaling is echter niet mogelijk. In de Mediawet wordt er namelijk vanuit gegaan, dat bij afmelding in verband met vertrek naar het buitenland, de omroepbijdrage betaald moet worden tot en met de maand waarin dit schriftelijk is doorgegeven. In uw geval is dat januari 1998. Mogelijk ten overvloede wijzen wij u erop dat zodra u binnen Nederland weer beschikt over een televisie- of radiotoestel, u hiervan binnen 8 dagen aangifte moet doen. Dat kan

kosteloos door middel van een aangifteformulier dat u op elk postkantoor kunt afhalen. Als ingangsdatum voor de omroepbijdrage geldt dan de datum waarop u voor het eerst over het toestel kunt beschikken..."

6. Bij brief van 4 maart 1998, gericht aan de behandelend medewerkster van de Afdeling Voorlichting, reageerde verzoeker als volgt op de brief van de Dienst omroepbijdragen: "...Met uw zienswijze, dat terugbetaling niet mogelijk zou zijn, kan ik het absoluut niet eens zijn. Mijn zoon heeft op 15 november 1997 kenbaar gemaakt, dat hij zou gaan verhuizen en dat het correspondentie adres per 1 januari 1998 (verzoekers adres; N.o.) zou zijn. En voor alle duidelijkheid hij zou in geen geval op (het voormalige adres van verzoekers zoon; N.o.) wonen. Toen de aankondiging van Uw dienst over de afschrijving van de bijdrage over de 1e helft 1998 hem bereikte zijn wij er van uitgegaan, dat dit bericht en zijn brief elkaar gekruist hadden. Toen de afschrijving per 1 jan. toch had plaatsgevonden heb ik zo spoedig mogelijk gereclameerd en wel op 4 januari. Omdat op 9 februari nog geen reactie van U gekomen was heb ik weer geschreven. 2 Maanden na mijn eerste brief krijg ik Uw afwijzing. Mijn vermoeden is dan ook, dat als Uw dienst sneller gereageerd zou hebben op de oorspronkelijke brief van mijn zoon er geen afschrijving had plaatsgevonden. Mijn argumentatie dat de afschrijving ten onrechte heeft plaatsgevonden is gebaseerd op het volgende:

Mijn zoon hoeft toch zeker geen omroepbijdrage te betalen voor het adres waar hij niet woonachtig is. Net zo min is hij bijdrage verschuldigd voor een postadres. Bovendien is al heel eenvoudig voor U na te gaan, dat op dit adres al omroepbijdrage betaald wordt. Zelfs al zou mijn zoon de bijdrage over januari verschuldigd zijn, dan kunt U toch niet beweren, dat terugbetaling van teveel geïnde gelden, nl. februari t/m juni niet mogelijk zou zijn. Indien U volhardt in uw standpunt geen restitutie te verlenen, gelieve U goede nota te nemen dat ik bij deze de machtiging tot het innen van de omroepbijdrage van reg.nr. (...) ten name van (verzoeker en verzoekers adres; N.o.), met onmiddellijke ingang intrek. Zelf wil ik niet het risico lopen, dat er maar klakkeloos geïnd wordt en bij reclame eindeloos gecorrespondeerd moet worden om recht te verkrijgen. Indien de bijdrage van de volgende periode toch afgeschreven wordt in april, beschouw ik dit als onrechtmatige daad en zal als zodanig maatregelen treffen. In elk geval verwacht ik binnen 14 dagen antwoord..."

7. Per faxbericht van 6 maart 1998, eveneens gericht aan de behandelend medewerkster, voegde verzoeker daar nog het volgende aan toe:

"...In aansluiting op mijn brief van 4 maart heb ik u nog het volgende te melden. Vanmorgen ontving ik de melding, dat de bijdrage voor (verzoekers adres; N.o.) in de eerste week van april zal worden afgeschreven. Bij deze melding was actuele informatie gevoegd. Als 1e punt staat: "Wat te doen bij adreswijziging" Daar uit blijkt, dat wij correct gehandeld hebben. Mijn zoon heeft zich op 29 december 1997 bij de gemeente (...) laten uitschrijven. Omdat hij een adres moest opgeven en het correspondentie adres niet voldoende was heeft hij het adres van een collega in Amerika opgegeven. De melding is gedaan vóór 1 januari 1998, derhalve is hij ook geen bijdrage meer verschuldigd voor de periode jan/juni. Ik kan mij voorstellen, dat de automatische afschrijving op zo'n korte termijn niet tegen viel te houden. Maar Uw opmerking dat de terugbetaling niet mogelijk

zou zijn is bij mij in het verkeerde keelgat geschoten. Bovendien is Uw opmerking over de schriftelijke melding in tegenspraak met de informatie die ik nu voor mij heb. Op grond daarvan eis ik onmiddellijke terugstorting van de ten onrechte geïnde bedragen betr. (het voormalige adres van verzoekers zoon; N.o.). Indien dit niet gebeurt blijft mijn opmerking in de brief van 4 maart gehandhaafd, dat ik de machtiging om gelden te innen van postrekening (...): ten aanzien van (verzoekers adres; N.o.): met onmiddellijke ingang intrek. Zal een incasso toch plaatsvinden, is dit een onrechtmatige daad..."

8. Naar aanleiding van verzoekers faxbericht van 6 maart 1997 was er op 9 maart 1998 telefonisch contact tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Dienst omroepbijdragen. Laatstgenoemde deelde in het telefoongesprek onder meer mee dat restitutie zou plaatsvinden van een gedeelte van het bedrag dat verzoekers zoon had betaald.

9. In een brief van 16 maart 1998 schreef verzoeker onder meer het volgende aan de directie van de Dienst omroepbijdragen:

"Mevr. (...), die de zaak behandeld heeft, weigert het bedrag volledig terug te storten. Daarom wend ik mij tot U, omdat het niet alleen om het bedrag gaat, maar om een principe. (...) Op 4 maart schreef ik terug dat ik deze stellingname niet accepteerde op grond van het feit dat mijn zoon geen bijdrage verschuldigd is als hij op dat adres niet meer woont. Ofschoon dit geen rechtstreeks verband houdt met deze zaak, waarschuwde ik de machtiging tot automatische inning van mijn omroepbijdrage in te trekken, als geen restitutie plaats vond. (...) Op 6 maart krijg ik zelf de kennisgeving van automatische afschrijving in april (...). Bij dit bericht is informatie gevoegd, waarin uitdrukkelijk staat: "Als u bij verhuizing uw adreswijziging door geeft aan de gemeente, dan hoeft u Dienst Omroepbijdragen niet apart op de hoogte te stellen" (...) Maandag 9 maart werd ik door Mevr. (...) gebeld, met de mededeling, dat ik een verkeerde brief ontvangen zou hebben. Er zou restitutie plaatsvinden van ca. fl 83,-. Op mijn vraag: "Waarom niet het gehele bedrag", was het antwoord, dat wij pas in januari doorgegeven zouden hebben, dat mijn zoon verhuisd was. Aan het bovenvermelde informatiebericht zou zij geen boodschap hebben, omdat er uitzonderingen op die regel zouden bestaan. "Om die uitzonderingen bekend te maken zou een boekwerk ontstaan; verder een opmerking dat de Gemeente (waar verzoekers zoon gewoond had; N.o.) mogelijk geen verbinding met Uw dienst zou hebben." (...) Van ons hoeft toch niet verwacht te worden, dat we ons eerst op de hoogte moeten stellen van eventuele afspraken met gemeentes en ook niet of er mogelijk uitzonderingen bestaan op berichten die U verstuurt. Het gaat mij niet aan hoe Uw dienst werkt, maar wel dat wij niet de dupe worden van fouten in Uw organisatie en van Uw medewerkers. Antwoord krijgen binnen veertien dagen lijkt mij een redelijke termijn. Zo niet, dan is op zijn minst een verontschuldiging op zijn plaats. Mijn brief van 4 januari is nog niet beantwoord en zou nog ergens op de stapel liggen!! Ook mijn fax van 6 maart was op 9 maart niet aangekomen. Van U vraag ik bemiddeling, opdat het ten onrechte geïnde bedrag van fl 100,- in zijn geheel terugbetaald wordt."

10. Bij brief van 24 maart 1998, ondertekend door de behandelend medewerkster, antwoordde de Dienst omroepbijdragen verzoeker het volgende:

"...Naar aanleiding van uw verzoek is de registratie van (verzoekers zoon; N.o.) als houder van een televisie en/of radiotoestel beëindigd. Dit verzoek hebben wij in januari 1998 gekregen met de melding dat uw zoon vergeten was zijn vertrek naar het buitenland te melden. Het bedrag ad f 83,32 dat teveel betaald is aan omroepbijdrage, wordt zo spoedig mogelijk terugbetaald. (...) De Mediawet gaat er daarbij vanuit, dat bij afmelding in verband met vertrek naar het buitenland de omroepbijdrage betaald moet worden tot en met de maand waarin dit **schriftelijk** is doorgegeven. In uw geval is dat januari 1998. (...) Verdere correspondentie over dit onderwerp zal niet meer in behandeling worden genomen..."

## **B. Standpunt verzoeker**

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

2. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"Mijn klachten tegen de DOB zijn de volgende:

De laksheid van het beantwoorden van brieven. Buiten de gepubliceerde regels worden kennelijk nog onzichtbare uitzonderingen toegevoegd. (Indien ik vertrouwd had op de normale gang van zaken en niet geschreven had, was er wellicht geheel niets terugbetaald.) De weigering om ook de bijdrage van jan. te restitueren. Een brief gericht aan de Directie, ook al kan de benaming mogelijk anders zijn, behoort naar mijn mening niet door een of andere medewerker behandeld te worden. Het is absoluut uit den boze om het probleem aan dezelfde persoon over te laten die in het conflict betrokken is. Uit de brieven en het telefoongesprek straalt dat wij ons te voegen hebben naar de regels van de DOB. (De behandelend medewerkster; N.o.) stelt zich daarbij op als zij de directrice is."

3. Bij brief van 25 april 1998, waarin hij een nadere toelichting gaf op zijn klacht, deelde verzoeker de Nationale ombudsman voorts onder meer het volgende mee:

"Aan de klachten, die ik in mijn brief van 25 maart aan U naar voren bracht, kan ik nog een toevoegen. Zoals U kunt lezen in de brieven van 4 en 6 maart aan de DOB heb ik de machtiging om gelden te innen van postrekening (...) ten aanzien van omroepbijdrage (verzoekers adres; N.o.) ingetrokken, als de ten onrechte geïnde omroepbijdrage met betrekking van (het voormalige adres van verzoekers zoon; N.o.) niet wordt teruggestort. Dit dreigement heb ik ook aan de directie gememoreerd in de brief van 16 maart. De terugstorting is tot op heden niet uitgevoerd, dus is DOB ook niet meer gemachtigd om geld van mijn postrekening af te laten boeken. Desondanks werd begin april fl 103,45 afgeschreven. Omdat ik dit al vreesde heb ik de postbank al vóór mijn vakantie gevraagd om de afboeking ongedaan te maken als dit toch gebeurde. De postbank heeft mijn wens uitgevoerd."

4. Verder zond verzoeker onder meer een kopie toe van de bijsluiters bij de rekening, die hij in maart 1998 van de Dienst omroepbijdragen had ontvangen. Daarin staat onder meer het volgende:

**"Wat te doen bij adreswijziging?** Als u bij verhuizing uw adreswijziging doorgeeft aan de gemeente, dan hoeft u Dienst omroepbijdragen niet apart op de hoogte te stellen. Uw gemeente zal ons in dat geval informeren. Wanneer uw gemeente niet bekend is met uw

nieuwe adres, verzoeken wij u om uw adresgegevens rechtstreeks aan ons door te geven."

### **C. Standpunt Dienst omroepbijdragen**

1. In reactie op de klacht van verzoeker liet de directeur van de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"1. Het eerste bericht wat wij van (verzoekers zoon; N.o.) mochten ontvangen betrof de brief van 4 januari 1998 waarin wordt gemeld dat geregistreerde naar het buitenland is vertrokken. De als bijlage bij uw stukken aangetroffen brief d.d. 15 november 1997 waarin een adreswijziging wordt gemeld is niet door ons ontvangen. Maar gesteld dat die wel zou zijn ontvangen dan kan worden gezegd dat uit die brief niet kan worden opgemaakt dat er sprake is van emigratie, hetgeen ook door klager in zijn brief van 4 januari wordt erkend. Gelet op artikel 113 van de Mediawet is de registratie van het houderschap beëindigd met ingang van de eerste van de maand volgende op die waarin het bericht van 4 januari 1998 is ontvangen. De verrekening van omroepbijdrage vond plaats met toepassing van de artikelen 45 en 46 van het Mediabeluit, hetgeen in dit concrete geval neer komt op een restitutie met terugwerkende kracht tot en met februari 1998. Een redelijke uitleg van artikel 113 brengt mijns inziens met zich mee dat indien aannemelijk kan worden gemaakt dat de emigratie eerder dan januari 1998 plaats vond er ruimte moet zijn het te verrekenen bedrag te herzien tot de maand volgend op die van daadwerkelijk vertrek. Ook in dit geval is die mogelijkheid aanwezig. Hierover is (verzoeker; N.o.) alsnog ingelicht.

2. Normaliter kan, indien het gaat om een verhuizing, de geregistreerde inderdaad volstaan met het doorgeven van de adresmutatie aan de gemeente. Via het GBA (Gemeentelijke Basisadministratie; N.o.) krijgt mijn organisatie de nodige gegevens van de houder elektronisch aangeleverd. Indien de verhuizing tevens het einde van het houderschap in de zin van artikel 114 van de Mediawet inhoudt kan geregistreerde niet volstaan met geschetste handelwijze, maar dient de melding van het beëindigen van het houderschap, aan mij te worden toegezonden. Mag ik u in dit verband tevens verwijzen naar uw uitspraak met rapportnummer 98/217, beoordeling punt 4.

3. De brieven van 4 januari, 9 februari en 4 maart zijn afgehandeld op 9 maart, het faxbericht van 6 maart is beantwoord op 20 maart 1998. Naar mijn oordeel is de termijn van afhandeling in het algemeen gesproken niet onredelijk te noemen, waarbij kan worden aangetekend, dat in dit geval niet uit de correspondentie noch ambtshalve kan worden vastgesteld dat er factoren aanwezig waren, die een afhandeling met voorrang zouden rechtvaardigen. Een volgende automatische afschrijving zou immers niet eerder dan begin juli '98 te verwachten zijn. Tevens heeft er op 9 maart 1998 telefonisch contact met de belangenbehartiger plaats gevonden, waarin excuses is aangeboden voor het niet volledige en adequate beantwoorden van de brieven. In tegenstelling tot eerdere berichten kon er namelijk wel restitutie worden verleend.

4. In de normale situatie wordt een vervolgbrief in behandeling gegeven bij dezelfde medewerker die de voorafgaande correspondentie heeft behandeld. Dit wordt door de klant meestal als zeer prettig ervaren. Bij de brief van 16 maart 1998 waarin klager aan de

directie een verzoek doet om in de zaak te bemiddelen is, had dit echter niet moeten gebeuren. Ik zal de afdeling klantencontacten er opnieuw op attenderen dat dergelijke brieven door of namens mij dienen te worden behandeld, conform de interne afspraak.

5. Ten aanzien van de intrekking van de machtiging tot automatische afschrijving van omroepbijdrage is in eerste instantie op grond van de brief d.d. 4 januari 1998 er van uit gegaan dat het de machtiging tot automatische overschrijving betreft van de geregistreerde zoon. (...) Deze machtiging komt automatisch te vervallen zodra het registratienummer wordt beëindigd, zodat wij in de veronderstelling verkeerden dat aan het verzoek was voldaan. De brief van 9 februari 1998 geeft evenmin aanleiding te denken dat ook (verzoeker; N.o.) de wens heeft zijn machtiging in te trekken. In de brief van 4 maart 1998 wordt daarvan mijns inziens voor het eerst gesproken. Deze intrekking is op 9 maart uitgevoerd, maar kon niet meer verhinderen dat diezelfde maand de automatische overschrijving, zij het voor de laatste keer, toch nog plaats vond."

2. Tevens zond de Dienst omroepbijdragen een kopie toe van een brief die op 22 juli 1998 werd gericht aan verzoeker. In de brief is onder meer het volgende te lezen:

"Naar aanleiding van de brief van de Nationale ombudsman, waardoor wij op de hoogte zijn gesteld van de door u ingediende klacht deel ik u mee dat de uitleg van de wet op grond waarvan de restitutie wordt verleend moet worden genuanceerd. Op grond van artikel 113 van de Mediawet mogen wij er vanuit gaan dat iemand een tv of radio aanwezig heeft totdat de toestellen zijn weggedaan én daarvan melding is gedaan bij DOB. Een redelijke uitleg van genoemd artikel brengt, in dit soort situaties, met zich mee dat indien aannemelijk kan worden gemaakt dat het vertrek naar het buitenland eerder plaats vond, er ruimte moet zijn het restitutiebedrag te herzien. Ik stel u hierbij daarom alsnog in de gelegenheid aannemelijk te maken wanneer uw zoon is geëmigreerd."

#### **D. Reactie verzoeker**

1. Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"**1** Als de registratie per **1** februari beëindigd wordt naar aanleiding van mijn brief van **9** februari. Waarom kan de registratie dan niet beëindigd worden per **1** januari op grond van mijn brief van **4** januari? Ook in deze brief staat duidelijk dat mijn zoon niet meer in Nederland woont. Hij heeft zich op **29 december** in (de gemeente; N.o.) laten uitschrijven en een adres in Amerika opgegeven. Na deze datum volgt van overheidswege aan de grens geen datumregistratie van vertrek meer plaats; waarheen men ook gaat. De uitschrijfdatum is dus de enige officiële datum waar men rekening mee kan houden. Officieel had mijn zoon ná uitschrijving geen woonadres in Nederland meer en kan gesteld worden dat hij administratief naar het buitenland vertrokken was. Tot 3 januari was hij op bezoek, zonder het land verlaten te hebben. Ook (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) gebruikt ten onrechte de term **emigratie**. Hij is **verhuisd**. In mijn brief van 26 juli aan U heb ik verklaard dat het lang niet zeker is dat mijn zoon in Amerika mag of zal blijven. **2** Steevast wordt door de DOB verwezen naar de Mediawet. Net alsof iedereen deze wet op de boekenplank heeft staan. Het is toch te gek voor woorden dat



burgers eerst de wet zouden moeten opslaan om te zien of de DOB niet een andere uitleg zou kunnen geven aan de informatie die verstrekt is. Zelfs nog erger: "Informatie die DOB heeft **nagelaten** te verstrekken." Op 21 juli heb ik de brochure: "Wie zonder problemen ..... met aangifteformulier", bij het postkantoor opgehaald. In deze brochure staan 2 pagina's vol met "7 ongeldige excuses om niet te betalen", maar bij het punt **verhuizing** niet 1 letter over verhuizen naar het buitenland of emigratie. Dat deze nuttige informatie niet vermeld is, is m.i. een ernstige tekortkoming. In het telefoongesprek van 9 maart met (de behandelend medewerkster; N.o.) krijg ik te horen, dat niet alle gemeentes informatie doorgeven. Dit is een probleem tussen DOB en gemeentes en de eventuele tekortkomingen mogen niet op de burgers afgewenteld worden. Verwijzing naar beoordelingspunt 4 van uw rapport 98/217 is appels met peren vergelijken. De omstandigheden zijn totaal verschillend. **3** Totaal onfatsoenlijk vind ik de zin: "Een eventuele volgende automatische afschrijving zou immers niet eerder dan begin juli '98 te verwachten zijn." De gedachtegang hierachter duidt erop, dat (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) een automatische afschrijving rechtvaardigt, terwijl bekend is dat mijn zoon niet meer in Nederland woont. Door dit te schrijven toont men onbegrip en minachting voor het probleem. Voorrang om brieven te beantwoorden heb ik niet gevraagd. Ik dacht dat 2 weken als een redelijke termijn geacht werd. Is beantwoording binnen die tijd niet mogelijk, dan stuurt men fatsoenshalve tenminste een ontvangstbevestiging. Als (de directeur van de Dienst omroepbijdragen; N.o.) het zichzelf veroorloofd om brieven pas na ca. 2 maanden te beantwoorden, kan hij moeilijk personeel veroordelen. Wel blijkt het bij de DOB mogelijk binnen 3 weken brieven en zelfs aanmaningen te verzenden nadat de DOB meent dat er betalingsachterstand is. (...)

Omtrent het telefoongesprek van 9 maart nog het volgende: er is geen sprake geweest van enig excuus. Slechts de mededeling, dat ik de verkeerde brief ontvangen zou hebben. In dat gesprek is ook alleen gesproken over de brief van 9 februari en latere. De brief van 4 januari was bij (de behandelend medewerkster; N.o.) onbekend en zou volgens haar uitspraak: "ergens op de stapel liggen." **4** Geen commentaar. **5** Omtrent de intrekking van de machtiging voor de bijdragen van mijzelf, heb ik steeds mijn eigen registratie nummer vermeld, opdat er geen verwarring zou ontstaan. Op 17 april kon men mij vertellen, dat ik sinds 1 april achterstand zou hebben in de betaling van de omroepbijdragen. Maar vanaf 9 maart tot 1 april zou er niet voldoende tijd geweest zijn om een automatische afschrijving te verhinderen. Zelfs al zou de DOB volgens wettelijke normen juist gehandeld hebben, wordt gebruik gemaakt van het feit, dat de omroepbijdrage al binnen is. Zou mijn zoon normaal per accept-giro betalen, dan zou dat op 1 januari niet betaald zijn. Immers hij woonde niet meer in Nederland."

2. In reactie op de brief van 22 juli 1998 (zie onder **C.2**) deelde verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende mee:

"In antwoord op Uw schrijven als bovengenoemd, deel ik u mede, dat mijn zoon zich op 29 december (bij de gemeente; N.o.) heeft laten uitschrijven. Op 3 januari is hij per North West airlines naar Boston vertrokken. De tussenliggende dagen heeft hij deels in Vorden, deels bij vrienden in het westen van het land doorgebracht."

3. Verzoeker werd door een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch gevraagd of hij een nota had van de verhuizing of opslag van de radio en televisie van verzoekers zoon. Verzoeker liet weten dat de inboedel van zijn zoon tot 11 januari 1998 in de (voormalige) woning van de zoon was gebleven, en vervolgens was verhuisd. Verzoeker voegde daaraan toe dat de zoon diens radio en televisie al eerder van de hand had gedaan. In de Verenigde Staten is een ander systeem televisie in gebruik, zodat het geen zin had dat de zoon de televisie meenam. Meer in het bijzonder had hij zijn radio en televisie aan familie verkocht vóór zijn uitschrijving bij de gemeente. Er was geen bon met betrekking tot de transactie.

### **E. reacties op het verslag van bevindingen**

1. Naar aanleiding van het verslag van bevindingen merkte verzoeker op dat de melding van het afschaffen van een ontvanginrichting op grond van artikel 113 van de Mediawet niet schriftelijk hoeft te worden gedaan. Volgens verzoeker had zijn zoon diens vertrek naar het buitenland op 29 december 1997 aan de bevoegde autoriteiten gemeld en vloeide daaruit voort dat hij in Nederland geen omroepbijdrage meer verschuldigd was. Naar verzoekers mening was artikel 113 van de Mediawet overigens uitsluitend van belang ingeval betrokkene in Nederland woonachtig blijft.

2. In reactie op het verslag van bevindingen liet de Dienst omroepbijdragen onder meer weten dat de behandelend medewerkster in het telefoongesprek van 9 maart 1998 aan verzoeker had uitgelegd dat een adreswijziging binnen Nederland via de gemeentelijke basisadministratie aan de Dienst omroepbijdragen wordt doorgegeven, maar dat dit bij vertrek naar het buitenland niet het geval is.

## **Beoordeling**

### **I. . Ten aanzien van het niet terugbetalen van de omroepbijdrage die verzoekers zoon heeft betaald over januari 1998**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst omroepbijdragen de omroepbijdrage niet heeft terugbetaald die zijn zoon - via een automatische incasso - heeft betaald over de maand januari 1998. Volgens verzoeker is zijn zoon over deze maand geen omroepbijdrage verschuldigd, omdat hij is verhuisd naar de Verenigde Staten.

Verzoeker wees er op dat de zoon al op 15 november 1997 een (voorlopige) adreswijziging had doorgegeven aan de Dienst omroepbijdragen. Op 4 januari 1998 liet verzoeker de Dienst omroepbijdragen weten dat zijn zoon naar de Verenigde Staten was vertrokken.

2. Op grond van de Mediawet rust op een houder van een ontvanginrichting (een radio- of televisietoestel) de plicht om aangifte te doen - en zich aldus te laten registreren - bij de Dienst omroepbijdragen. De geregistreerde houder is omroepbijdrage verschuldigd. In artikel 113 van de Mediawet is bepaald dat de geregistreerde houder van een ontvanginrichting wordt geacht houder te zijn totdat hij zijn ontvanginrichting heeft

afgeschaft en daarvan melding heeft gedaan aan de Dienst omroepbijdragen (zie **ACHTERGROND**, onder 1.). In het systeem van de Mediawet is betaling van de omroepbijdrage niet gekoppeld aan een vast adres, maar aan de persoon van de houder. De registratie van een houder van een radio- en/of televisietoestel en de plicht om omroepbijdrage te betalen, eindigen niet door een verhuizing van de houder. De houder kan het toestel meenemen en het houderschap op het nieuwe adres voortzetten. Het feit dat er op het nieuwe adres al een geregistreerde houder is, doet daar overigens niets aan af. Het behoort tot de mogelijkheden dat verschillende houders van een ontvanginrichting op één adres woonachtig zijn. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een woning niet in gezinsverband wordt bewoond. Overigens is in artikel 114 van de Mediawet bepaald dat ouders met hun inwonende kinderen een gezin vormen (zie **ACHTERGROND**, onder 1.).

3. In de adreswijziging van 15 november 1997 - waarvan de Dienst omroepbijdragen overigens heeft aangegeven deze niet te hebben ontvangen - gaf verzoekers zoon noch aan dat hij zijn ontvanginrichting afschafte, noch dat hij ging inwonen bij zijn ouders. De adreswijziging van verzoekers zoon behoeft voor de Dienst omroepbijdragen - indien zij deze had ontvangen - geen aanleiding te vormen om de registratie van verzoekers zoon als houder van een televisietoestel te beëindigen.

4. Verzoeker wees er op dat zijn zoon met betrekking tot zijn verhuizing had gehandeld zoals is vermeld in voorlichtingsmateriaal van de Dienst omroepbijdragen. Dit is zoals hiervoor vermeld - echter niet relevant, aangezien een verhuizing op zich niet van belang is voor de plicht om omroepbijdrage te betalen. Anders dan de melding van de afschaffing van de ontvanginrichting brengt een melding van een verhuizing niet zonder meer met zich mee dat de registratie als houder wordt beëindigd waardoor geen omroepbijdrage meer hoeft te worden betaald. Verder kan de melding van verzoekers zoon bij de gemeente over diens vertrek naar het buitenland niet gelden als melding van de afschaffing van een ontvanginrichting bij de Dienst omroepbijdragen.

5. In zijn brief van 4 januari 1998 gaf verzoeker aan dat zijn zoon naar de Verenigde Staten was vertrokken. Dit kon worden gezien als melding dat de ontvanginrichting van verzoekers zoon was afgeschaft, althans dat diens registratie kon worden beëindigd.

6. Op grond van artikel 45 van het Mediabesluit wordt bij afschaffing van de ontvanginrichting de reeds betaalde omroepbijdrage terugbetaald, vanaf het tijdstip waarop de melding van de afschaffing is ontvangen door de Dienst omroepbijdragen. Artikel 46 van het Mediabesluit bepaalt dat terugbetaling uitsluitend plaatsvindt per hele kalendermaand (zie **ACHTERGROND**, onder 2.). De Dienst omroepbijdragen liet weten dat met inachtneming van genoemde bepalingen van het Mediabesluit de omroepbijdrage was terugbetaald die verzoekers zoon had voldaan vanaf februari 1998. Aangezien verzoekers zoon in januari 1998 is afgemeld bij de Dienst omroepbijdragen en de omroepbijdrage slechts per hele kalendermaand kan worden terugbetaald, is deze handelwijze van de Dienst omroepbijdragen correct.

7. De Dienst omroepbijdragen deelde verder mee dat een redelijke uitleg van artikel 113 van de Mediawet met zich meebrengt dat de omroepbijdrage over januari 1998 aan verzoekers zoon zou kunnen worden terugbetaald, indien aannemelijk zou worden

gemaakt dat de zoon vóór januari 1998 naar het buitenland was verhuisd. Verzoeker liet de Dienst omroepbijdragen weten dat zijn zoon zich op 29 december 1997 had laten uitschrijven bij de gemeente en dat hij op 3 januari 1998 daadwerkelijk naar het buitenland is vertrokken. De omstandigheid dat de zoon zich vóór januari 1998 heeft laten uitschrijven bij de gemeente brengt echter op zich niet met zich mee dat de Dienst omroepbijdragen diens registratie als houder van een televisietoestel moest beëindigen. Verzoeker heeft voorts aangegeven dat de inboedel van zijn zoon tot 11 januari 1998 in diens woning is gebleven, maar dat de zoon zijn radio en televisietoestel binnen de familie van de hand had gedaan vóór de datum van uitschrijving bij de gemeente. Verzoeker heeft laten weten dat hij niet beschikte over stukken waarmee hij dat kon staven. Er is dan ook geen sprake van omstandigheden die de Dienst omroepbijdragen ertoe hadden moeten brengen de omroepbijdrage over januari alsnog terug te betalen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **II. . Ten aanzien van de motivering van de beslissing om de omroepbijdrage niet (geheel) terug te betalen**

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Dienst omroepbijdragen de beslissing om de omroepbijdrage die zijn zoon had betaald over januari 1998 niet terug te betalen heeft gemotiveerd met de mededeling dat bij een vertrek naar het buitenland omroepbijdrage verschuldigd is tot en met de maand waarin dit schriftelijk kenbaar wordt gemaakt aan de Dienst omroepbijdragen. In dat verband wees verzoeker er op dat in voorlichtingsmateriaal van de Dienst omroepbijdragen is vermeld dat een verhuizing slechts hoeft te worden doorgegeven aan de gemeente.

2. Gezien hetgeen hierboven onder I. is overwogen, is het juist dat de Dienst omroepbijdragen heeft opgemerkt dat de omroepbijdrage bij vertrek naar het buitenland is verschuldigd tot en met de maand waarin de Dienst omroepbijdragen op de hoogte wordt gebracht. Vertrek naar het buitenland komt neer op afschaffing van de ontvanginrichting. Daarentegen heeft een verhuizing op zich - dus zonder dat er sprake is van afschaffing van de ontvanginrichting - geen consequenties voor het houderschap en voor de verplichting om de omroepbijdrage te betalen. Ook hetgeen op dit punt in het voorlichtingsmateriaal is vermeld, is juist. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk. **III. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brieven en faxberichten**

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de Dienst omroepbijdragen weinig voortvarend heeft gereageerd op zijn brieven/faxberichten van 4 januari, 9 februari, alsmede 4, 6 en 16 maart 1998.

2. Verzoekers brief van 4 januari 1998, gevolgd door een rappelbrief van 9 februari 1998, is pas beantwoord op 3 maart 1998. Dit is niet juist. De Dienst omroepbijdragen heeft op dit punt niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Bovendien is het niet correct dat nu een vlotte beantwoording uitbleef, verzoeker geen behandlungsbericht heeft ontvangen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

3. Op verzoekers brief van 4 maart 1998, aangevuld per faxbericht van 6 maart 1998, is op

9 maart 1998 telefonisch gereageerd door een medewerker van de Dienst omroepbijdragen. De brief van 16 maart 1998 is door de Dienst omroepbijdragen beantwoord bij brief van 24 maart 1998. De Dienst omroepbijdragen heeft in zoverre voldoende voortvarend gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. **IV. Ten aanzien van de behandeling van de brief waarin wordt verzocht om bemiddeling van de directie**

1. Verzoeker klaagt er ook over dat de Dienst omroepbijdragen de brief van 16 maart 1998, waarin hij had gevraagd om bemiddeling van de directie in het meningsverschil dat was gerezen tussen hem en een medewerkster van de dienst, heeft laten beantwoorden door diezelfde medewerkster.
2. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat vervolgcorrespondentie normaal gesproken in behandeling wordt gegeven bij dezelfde medewerker die de eerdere correspondentie heeft behandeld. De Dienst omroepbijdragen gaf echter toe dat dit in het geval van de brief van 16 maart 1998, waarin verzoeker uitdrukkelijk vroeg om tussenkomst van de directie, achterwege had dienen te blijven.
3. Gezien het desbetreffende verzoek om bemiddeling tussen hem en de behandelend medewerker is de brief die verzoeker op 16 maart 1998 aan de directie van de Dienst omroepbijdragen richtte te vergelijken met een klachtbrief. Het is een van de vereisten van een zorgvuldige klachtbehandeling dat een klacht niet wordt behandeld door de persoon of één van de personen over wie wordt geklaagd. Dit om de schijn van partijdigheid te voorkomen. Zoals de Dienst omroepbijdragen heeft laten weten, was het beter geweest dat de brief in kwestie was behandeld door of namens de directeur. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

**V. Ten aanzien van het afschrijven van de omroepbijdrage van verzoekers rekening, hoewel verzoeker had aangegeven dat hij zijn machtiging zou intrekken**

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de Dienst omroepbijdragen begin april 1998 via een automatische incasso een bedrag aan omroepbijdrage van hem heeft geïnd, hoewel hij had aangegeven hij zijn machtiging om geld te innen zou intrekken indien de ten onrechte betaalde omroepbijdrage van zijn zoon niet werd teruggestort. Verzoeker wees in dat verband op hetgeen hij in zijn brieven van 4, 6 en 16 maart 1998 over dit onderwerp aan de Dienst omroepbijdragen heeft geschreven. Tevens deelde hij mee dat begin april (nog) niets was terugontvangen van de omroepbijdrage die zijn zoon had betaald.
2. In de brief van 4 maart 1998 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen dat hij de machtiging tot het innen van de omroepbijdrage van zijn rekening met onmiddellijke ingang introk, indien de Dienst omroepbijdragen volhardde in het standpunt dat geen restitutie zou worden verleend van de omroepbijdrage die zijn zoon had betaald. Verzoeker gaf daarbij aan binnen twee weken antwoord te verwachten. In zijn faxbericht van 6 maart 1998 eiste verzoeker "onmiddellijke terugstorting van de ten onrechte van zijn zoon geïnde bijdragen". Hij voegde daaraan toe dat, indien dit niet gebeurde, zijn opmerking gehandhaafd bleef dat hij de machtiging met onmiddellijke ingang introk. In zijn brief van 16 maart 1998 aan de directie van de Dienst omroepbijdragen herinnerde verzoeker aan zijn mededelingen over

de intrekking van zijn machtiging.

3. Verzoekers mededelingen aan de Dienst omroepbijdragen over de intrekking van zijn machtiging waren niet volstrekt duidelijk, althans in zoverre dat hij niet aan de Dienst omroepbijdragen mededeelde dat hij zijn machtiging zonder meer met ingang van een bepaalde datum introk. Verzoekers intrekking van de machtiging was voorwaardelijk. Verzoeker had het in dit verband zelf over een "dreigement". Zoals hij schreef in zijn brief van 6 maart 1998, ontving verzoeker voorts op die dag van de Dienst omroepbijdragen het bericht dat de omroepbijdrage in april zou worden afgeschreven van zijn rekening.

4. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat de intrekking van verzoekers machtiging op 9 maart 1998 was uitgevoerd, maar dat dit niet meer kon voorkomen dat diezelfde maand de automatische overschrijving (voor de laatste keer) plaatsvond. Mede in aanmerking genomen dat verzoekers intrekking voorwaardelijk was en dat verzoeker ervan op de hoogte was gebracht dat hij op korte termijn een afschrijving van een bedrag van zijn rekening kon verwachten (in verband waarmee verzoeker ook kon bewerkstelligen dat de Postbank de overschrijving meteen weer ongedaan maakte), is de Dienst omroepbijdragen in redelijkheid niet een verwijt te maken wat betreft hetgeen verzoeker naar voren heeft gebracht over het verrichten van de automatisch incasso. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage is niet gegrond, behalve wat betreft de weinig voortvarende behandeling van verzoekers brieven van 4 januari en 9 februari 1998, alsmede het behandelen van de brief

van 16 maart 1998 aan de directie door de behandelend medewerker; ten aanzien van deze laatste punten is de klacht gegrond.

## BIJLAGE ACHTERGROND

### 1. Mediawet

(Wet van 21 april 1987, Stb. 249) Artikel 112, eerste en tweede lid:

"1. Een ieder die een ontvanginrichting aanwezig heeft, is verplicht binnen acht dagen na de aanvang van zijn houderschap daarvan aangifte te doen, tenzij:

a. een andere houder terzake reeds aangifte heeft gedaan, of b. de aanwezigheid daarvan niet leidt tot verschuldigdheid of verhoging in de verschuldigdheid van een omroepbijdrage op grond van deze wet.

2. De aangifte, bedoeld in het eerste lid, geschiedt bij de Dienst omroepbijdragen op een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur voorgeschreven wijze. De Dienst omroepbijdragen registreert de houder alsmede het aantal ontvanginrichtingen waarvoor hij omroepbijdrage verschuldigd is en verstrekt de houder een bewijs van registratie."

Artikel 113:

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

2. Met betrekking tot het afschaffen van een ontvanginrichting en de melding daarvan kunnen bij algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld." Artikel 114:

"1. Voor het aanwezig hebben van een of meer ontvanginrichtingen in de ruimten welke de houder of het gezin waarvan hij deel uitmaakt tot woning dienen, nevenwoningen daaronder inbegrepen, is éénmaal de omroepbijdrage A verschuldigd.

2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid is éénmaal de omroepbijdrage B verschuldigd indien in de daar bedoelde ruimten uitsluitend radiotoestellen aanwezig zijn.

3. Indien een ontvanginrichting zich tijdelijk buiten een in dit artikel bedoelde ruimte bevindt, blijft deze ontvanginrichting onder de in dit artikel omschreven regeling begrepen.

4. Onder gezin bedoeld in het eerste lid wordt verstaan:

a. echtgenoten, geregistreerde partners of anderen die duurzaam samenwonen en een gemeenschappelijke huishouding voeren b. ouders met de bij hen inwonende eigen-, stief-, of pleegkinderen."

## 2. Mediabesluit

(Amvb van 19 november 1987, Stb 573) Artikel 37, eerste lid; "De melding van de afschaffing van een of meer ontvanginrichtingen dient te geschieden door middel van een algemeen verkrijgbaar formulier, dan wel op andere geschikte wijze. Indien een melding niet schriftelijk is geschied, bevestigt de Dienst omroepbijdragen de melding schriftelijk."

Artikel 45:

"1. Bij afschaffing (...) van een of meer ontvanginrichtingen vindt terugbetaling plaats van de reeds betaalde omroepbijdrage vanaf het tijdstip waarop de melding (...) betreffende de afschaffing is ontvangen door de Dienst omroepbijdragen." Artikel 46:

"Verrekening of terugbetaling van de omroepbijdrage vindt alleen plaats over een tijdvak van één of meer kalendermaanden."

**3. Rapport 98/217** van 8 juni 1998 van de **Nationale ombudsman** betreft de klacht van een verzoeker die in het kader van een voorlopige voorziening voorafgaande aan een echtscheiding de echtelijke woning onder medeneming van de hoogst noodzakelijke (lijf)goederen diende te verlaten. Verzoeker gaf niet aan de Dienst omroepbijdragen door dat hij zijn registratie als houder van een televisietoestel wenste te beëindigen. Wel meldde hij zich, nadat hij een aantal maanden later weer over een vast woonadres beschikte, opnieuw aan bij de Dienst omroepbijdragen. In de **BEOORDELING**, onder punt 4, overwoog de Nationale ombudsman het volgende:

"Het feit dat verzoeker de toenmalige echtelijke woning in december 1995 verliet, bracht op zich niet met zich mee dat de oorspronkelijke registratie werd beëindigd. Evenmin werd de oorspronkelijke registratie ongedaan gemaakt door de nieuwe aangifte van verzoeker.

Aangezien verzoeker al geregistreerd was en hij zich niet had afgemeld, was de registratie

op basis van de aangifte van oktober 1996 onjuist. Het was dan ook correct dat de Dienst omroepbijdragen de nieuwe registratie ongedaan heeft gemaakt zodra het duidelijk was dat verzoeker al was geregistreerd en dat de dienst verzoeker omroepbijdrage in rekening heeft gebracht op basis van de oorspronkelijke registratie."