



Rapport

Datum: 30 juni 1999

Rapportnummer: 1999/292

Klacht

Op 1 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 29 september 1998, van de heer ing. J. te Bolsward, met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 13 augustus 1998, 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 29 september 1998 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 hem op 5 juni 1998 een 'dreigbrief' heeft toegezonden in een duidelijk herkenbare (oranje) enveloppe, vanwege het feit dat hij de omroepbijdrage tot en met september 1998 niet tijdig had betaald. Verzoeker stelt dat hij dertig jaar lang de omroepbijdrage op tijd heeft betaald, maar dat hij in dit geval de acceptgirokaart van de Dienst omroepbijdragen niet had ontvangen. Volgens hem zou een herinnering van de Dienst omroepbijdragen in eerste instantie op zijn plaats zijn geweest.

Achtergrond

1. Mediawet

(Wet van 21 april 1987, Stb 249) Artikel 120:

"Tenminste twee weken voor de aanvang van het tijdvak waarover de omroepbijdrage is verschuldigd wordt de geregistreerde houder door de Dienst omroepbijdragen een schriftelijke kennisgeving toegezonden waarin het bedrag van de door hem voor dat tijdvak verschuldigde omroepbijdrage is vermeld." Artikel 121, eerste en tweede lid:

"1. Indien de omroepbijdrage, onderscheidenlijk een termijnbetaling van de omroepbijdrage A, niet tijdig is voldaan, wordt de houder door de Dienst omroepbijdragen schriftelijk aangemaand alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. De kosten van de aanmaning worden de houder in rekening gebracht.

2. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld ten aanzien van de aanmaning. De kosten van de aanmaning worden bij ministeriële regeling vastgesteld."

2. Mediabesluit

(Amvb van 19 november 1987, Stb. 573) Artikel 48, eerste lid:

"De Dienst omroepbijdragen zendt aan de geregistreerde houder een nota voor de verschuldigde omroepbijdrage. De houder is verplicht de omroepbijdrage te voldoen door voor de op de nota vermelde vervaldatum of vervaldatum het verschuldigde bedrag of de verschuldigde termijn te storten, over te schrijven of over te doen schrijven." Artikel 49:

"Indien de omroepbijdrage, dan wel een termijnbetaling niet binnen vier weken na de in artikel 48, eerste lid, bedoelde vervaldatum of vervaldatum is voldaan, volgt een aanmaning.

De kosten van de aanmaning behoeven niet betaald te worden indien de houder alsnog aantoonde de omroepbijdrage, dan wel een termijnbetaling te hebben voldaan."

3. Besluit kosten van aanmaning, verzegeling en meevoeren en opslaan ontvanginrichtingen

(Besluit van de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen van 16 juli 1997, Stcrt 133) Artikel 1, eerste lid:

"De in artikel 121, tweede lid, van de Mediawet, bedoelde kosten van aanmaning bedragen zes gulden en vijftientig cent."

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. Tevens werd de Dienst omroepbijdragen een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen werd het verslag aangevuld.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoeker ontving van de Incassodienst Dienst omroepbijdragen een aanmaning, gedateerd 5 juni 1998, betreffende betaling van de omroepbijdrage tot en met september 1998. De Dienst omroepbijdragen verzond de aanmaning in een oranje envelop van het formaat A5. De envelop bevatte naast de aanmaning een zogeheten informatiekaart, waarop is aangegeven welke (dwang)maatregelen de Dienst omroepbijdragen kan treffen ingeval betaling van de omroepbijdrage uitblijft (het opleggen van een administratieve boete en verzegeling of opslag van het radio- en/of televisietoestel). 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. Het bedrag is verhoogd met f 6,25 aanmaningskosten. **Totaal verschuldigd: f 111,25** Dit totaalbedrag staat vermeld op bijgaande acceptgiro. Door direct te betalen, voorkomt u ingrijpende maatregelen, zoals het opleggen van een fikse boete en het verzegelen van alle bij u aanwezige radio- en tv-toestellen. Door deze verzegeling wordt de aanwezige apparatuur officieel onbruikbaar gemaakt. (...) N.B.

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 op tijd te betalen." 2. In een brief van 23 juni 1998 schreef verzoeker het hoofd van de Incassodienst Dienst omroepbijdragen het volgende:

"...Vandaag ben ik op een onaangename manier verrast door met grof geschut van uw Incassodienst een aanmaning, verhoogd met f 6,25 aanmaningskosten te ontvangen over een nota van de Dienst omroepbijdragen te Den Haag die nog steeds niet zou zijn voldaan terwijl ik in het geheel nooit een nota noch herinnering heb ontvangen. Bovendien krijg ik van u het dringend advies mee om voortaan op tijd te betalen. Te uwer informatie het volgende:

* Ik betaal ca. 30 jaar mijn omroepbijdrage op tijd. Graag aandacht voor het volgende. * Uw bedrijf komt mij op zeer onbeschofte wijze over temeer daar van zorgvuldig handelen geen sprake is. * U moet weten dat ik daar niet van gediend ben, zo ga je niet met klanten om, temeer daar het bekend is dat door mij nauwgezet betalingen worden verricht en dus op deze manier niet bejegend wil worden. * Dat het bedrag verminderd met de aanmaningskosten door mij niet betaald zal worden voordat e.e.a. door U helder en duidelijk uiteengezet wordt wie voor deze fout aansprakelijk is, om herhaling in de toekomst te voorkomen. * Mocht e.e.a. niet tot onze tevredenheid worden op gelost zal e.e.a. bij de desbetreffende instantie worden gedeponereerd waar ik u aansprakelijk houd voor alle kosten en schaden die daaruit vanaf nu kunnen voortvloeien..."

3. Bij brief van 5 augustus 1998 liet de Dienst omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende weten:

"In de maand februari 1998 hebben wij u een acceptgiro toegestuurd voor de betaling van de omroepbijdrage. Wij verzochten u daarbij het bedrag vóór 1 april 1998 te betalen. Door onbekende oorzaken heeft deze acceptgiro u nooit bereikt. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan. Wanneer de betaling niet binnen een maand bij ons binnen gekomen is, wordt er door ons geautomatiseerde systeem een aanmaning aangemaakt. Deze is ook aan u verstuurd. U heeft de afgelopen 30 jaar altijd op tijd betaald, iedere keer heeft u van de Dienst Omroepbijdragen op tijd een acceptgiro toegestuurd gekregen. Medio augustus ontvangt u van de Dienst omroepbijdragen een nieuwe acceptgiro minus de opgelegde aanmaningskosten ad f 105,00 voor de periode april 1998 tot en met september 1998."

4. Op 6 augustus 1998 nam verzoeker telefonisch contact op met de Dienst omroepbijdragen.

5. In een brief van 6 augustus 1998 liet de Dienst omroepbijdragen verzoeker onder meer het volgende weten:

"Terugkomend op uw telefoongesprek d.d. 6 augustus delen wij u het volgende mede. Medio augustus ontvangt u van de Dienst Omroepbijdragen een nieuwe acceptgiro minus de opgelegde aanmaningskosten ad f 105,00 voor de periode april 1998 tot en met september 1998. Te uwer informatie over de handelswijze bij niet / niet op tijd betalen wordt door de Dienst omroepbijdragen worden de volgende stappen ondernomen:

1. 1e Kennisgeving verzonden met acceptgiro

2. Incasso-opdracht verzonden bij automatische afschrijving
3. Incasso mislukt bij acceptgiro en automatische afschrijving (negatief op rek)
4. Aanmaning verzonden
5. Telefonische / schriftelijke vervolging
6. Wanbetalerbrief verzonden
7. Dubieuze debiteur, een bevoegde opsporingsambtenaar komt bij de mensen thuis geld innen."
6. In een brief van 13 augustus 1998 liet verzoeker de Incassodienst Dienst omroepbijdragen het volgende weten:
 "...N.a.v. mijn brief dd 23-06-1998 uw brieven van 5 en 6 aug. jl en enkele telefoontjes over en weer (...), laat ik u weten niet ondersteboven te zijn van de door uw bedrijf al aangedragen oplossingen 'helemaal geen oplossing dus' te meer daar de bevoegdheden aan uw medewerkers, budget, politiek en nog al wat andere zaken schijnen een klantvriendelijker manier in 1998 danig in de weg te staan. Ook computertechnisch zou volgens uw groepschef adm. (...) niet het een en ander te muteren zijn, willen of kunnen werd mij geheel niet duidelijk. Blijkbaar hoeft u niet te bewijzen of iemand een nota ook echt heeft ontvangen. Je smijt meteen een voor een aantal misschien duidelijk herkenbare envelop door de deur en denkt dan, sie so dat werkt. Dat u daarin jammer genoeg maar al te vaak gelijk krijgt zal u ongetwijfeld stimuleren op deze manier verder te gaan. Mijn vraag is echter: Is hier sprake van onbehoorlijk handelen? Of 1998-gedrag. Graag verneem ik eerst van u wat uw reactie in dezen is..."
7. Op 12 oktober 1998 reageerde de Dienst omroepbijdragen telefonisch op verzoekers brief.

B. STANDPUNT VERZOEKER

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de onder **A. FEITEN** geciteerde brieven van verzoeker, alsmede (in het kort) in de klachtformulering onder

Klacht

2. In zijn brief van 13 augustus 1998 bracht verzoeker onder meer naar voren dat de Dienst omroepbijdragen niet kon bewijzen dat een nota door een klant was ontvangen en dat het zo gezien een stap te ver was van de Dienst omroepbijdragen om direct een aanmaningsbrief te zenden, zoals hij die had ontvangen. Volgens verzoeker kon de Dienst omroepbijdragen beter eerst een herinnering zenden, wanneer betaling van de omroepbijdrage uitblijft. Verder was hij van mening dat de Dienst omroepbijdragen bij de invordering van de omroepbijdrage onderscheid kon maken tussen wanbetalers en niet-wanbetalers. In dat verband merkte hij op dat volgens hem per computer eenvoudig was te controleren of iemand al dan niet vaker te laat had betaald.
3. In een brief van 12 oktober 1998 deelde verzoeker mee dat hij het telefonische contact dat op die datum plaatsvond tussen hem en de Dienst omroepbijdragen als weinig zinvol

had ervaren, onder meer omdat de medewerkster die hem belde er blijk van gaf dat zij niet op hoogte was van het probleem.

C. STANDPUNT DIENST OMROEPBIJDRAGEN

In reactie op de klacht van verzoeker deelde de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende mee:

"De wijze waarop de Dienst Omroepbijdragen de incasso van de omroepbijdrage heeft geregeld is direct terug te voeren op de artikelen 120 en 121 van de Mediawet en artikel 48 van het Mediabesluit. Ten minste twee weken voordat de houder over de nieuwe termijn omroepbijdrage verschuldigd wordt, zenden wij een kennisgeving uit, veelal in de vorm van een acceptgiro of een vooraankondiging van automatische afschrijving. Wordt de omroepbijdrage of de termijnbetaling van omroepbijdrage A niet tijdig voldaan dan wordt een aanmaning verzonden. De kosten daarvan bedragen f 6,25. De incassocyclus is in 1998 gewijzigd in die zin, dat de niet wettelijk geregelde tussenstap, het versturen van de herinnering is komen te vervallen en het tijdsverloop tussen de nota en aanmaning is verkort. Degene die trouw betaalden, maar toch nog wel even de herinnering afwachtten, worden nu geconfronteerd met smallere incassomarges, welke overeenkomstig artikel 49 Mediabesluit zijn. Gelet op het feit dat (verzoeker; N.o.), naar hij beweert, ook wel eens een herinnering van ons heeft mogen ontvangen duidt erop dat hij misschien wel trouw maar niet altijd even tijdig de omroepbijdrage heeft voldaan. Zijn ongenoegen richt zich ook tegen de toonzetting van de aanmaning. Het is inmiddels onderkend dat, nadat de herinnering kwam te vervallen, de aanmaningsbrief in een andere context is komen te staan en dientengevolge gevoelsmatig gezien hard kan overkomen. De redactie van de aanmaningsbrief bij de acceptgiro is daarom aangepast. In zijn correspondentie vraagt (verzoeker; N.o.) zich af of er onderscheid kan worden gemaakt tussen niet betalende en wanbetalende. Dit onderscheid wordt nog niet gemaakt bij het verzenden van de nota en de aanmaning, maar pas bij een volgende fase in de incassoprocedure. Indien de betaling uitblijft volgt namelijk een incasso-opdracht voor de buitendienst. Bij de daarna te nemen maatregelen i.c. afspraken ten aanzien van de afwikkeling van de betalingsachterstand en de keuze van de sancties, wordt wel rekening gehouden met het betalingsverleden van betrokkene."

. REACTIE VERZOEKER Naar aanleiding van de reactie van de Dienst omroepbijdragen bracht verzoeker onder meer het volgende naar voren:

"a. Door mij worden zeker geen herinneringen afgewacht. b. Ik kan precies aantonen van de afgelopen 30 jaar wanneer ik mijn Omroepbijdrage heb betaald omdat ik alle afschriften nog heb. (...) c. Een herinnering ontvangen wil nog niet zeggen dat een betaling niet heeft plaatsgevonden, waardoor een herinnering onbenut zou blijven. d. De opmerking in de brief van DOB betreffende onderscheid tussen:

"niet betalende en wanbetalende" is niet juist. In mijn brief wordt gesproken van "wanbetalende en niet wanbetalende". De categorie niet betalende is door mij niet genoemd."

E. REACTIE DIENST OMROEPBIJDRAGEN

1. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman liet de Dienst

omroepbijdragen onder meer het volgende weten:

"Het is mij bekend dat een klein gedeelte van de per gewone post verzonden nota's zijn bestemming niet bereikt. Uit informatie van PTT-Post is gebleken dat 97% van die post de volgende dag wordt bezorgd. Van het resterende deel wordt het meeste één of twee dagen later alsnog bezorgd. De onbestelbare stukken worden geretourneerd aan de afzender. Dit kan in ons geval bijna niet misgaan, omdat alle enveloppen die door mijn dienst worden verzonden zijn voorzien van het logo van Dienst Omroepbijdragen. De oranje enveloppen waarin de aanmaning wordt verzonden is zelfs voorzien van een adres. Indien die gegevens zouden ontbreken dan wordt op de afdeling onbestelbare stukken van bij PTT-Post getracht alsnog een adres te achterhalen. De kans dat nota's of andere poststukken die door ons worden verzonden in het niet verdwijnen, acht ik daarom zeer gering. In zeer incidentele gevallen kan het dus voorkomen dat een houder geen nota heeft ontvangen en wel door ons wordt aangemaand. Indien belanghebbende aannemelijk weet te maken dat het niet bezorgen van de nota niet aan hem te wijten is, bijvoorbeeld als de adresmutatie tijdig aan ons is doorgegeven, wordt hem een nieuwe nota toegezonden en worden de aanmaningskosten afgeboekt. (...) Door het toezenden van een aanmaning in een gekleurde envelop maken wij naar mijn mening geen inbreuk op de privacy. Bedoelde briefomslag is niet voorzien van enige informatie die aangeeft dat het om een aanmaning gaat. Bijna overbodig, maar niet onbelangrijk in dit verband, merk ik op dat de envelop gesloten wordt verzonden. De oranje kleur is slechts gekozen om de attentiewaarde te vergroten. Ik zou me kunnen voorstellen dat brieven van gerechtsdeurwaarders en het CJIB (Centraal Justitiele Incassobureau; N.o.), die eveneens worden verzonden in enveloppen maar waarbij de gegevens van de afzender op de briefomslag staan vermeld, eerder de privacy schenden dan de uitvoering waarvoor ik heb gekozen."

2. Op verzoek van de Nationale ombudsman verstrekte de Dienst omroepbijdragen tevens een uitdraai van de nieuwe tekst van de aanmaning. Deze tekst luidt als volgt:

"...Enige tijd geleden heeft u een nota van de Dienst Omroepbijdragen ontvangen, voor betaling van het kijk- en luistergeld. Wij hebben tot op heden nog geen betaling van u ontvangen. **Het totaal verschuldigde bedrag: f (...)** In dit bedrag is f 6,25 aanmaningskosten inbegrepen. Wij gaan er van uit dat de betreffende betaling aan uw aandacht is ontsnapt en verzoeken u de betreffende nota zo spoedig mogelijk te voldoen. U kunt hiervoor de bijgevoegde acceptgiro gebruiken. (...)

. B. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen..." Voor het geval van automatische betaling is er een enigszins afwijkende aanmaning, die luidt als volgt:

"...Enige tijd geleden heeft u een nota van de Dienst Omroepbijdragen ontvangen, voor betaling van het kijk- en luistergeld. Wij ontvingen bericht van de bank dat afschrijving niet mogelijk is gebleken, waardoor het vervallen termijnbedrag niet is afgeschreven. **Het totaal verschuldigde bedrag: f (...)** In dit bedrag is f 6,25 aanmaningskosten inbegrepen. Wij verzoeken u de betreffende nota zo spoedig mogelijk te voldoen. U kunt hiervoor de bijgevoegde acceptgiro gebruiken. BELANGRIJK:

Zoals vermeld op de eerder toegezonden nota bent u nu de totale vordering ineens verschuldigd. Alleen wanneer u nu het vervallen termijnbedrag betaalt, worden eventueel resterende termijnen alsnog op de aangegeven momenten afgeschreven. Het termijnbedrag, inclusief aanmaningskosten, staat vermeld op bijgaande acceptgiro. (...) . B. Mocht u inmiddels hebben betaald, dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen..."

3. Telefonisch liet een medewerker van de Dienst omroepbijdragen onder meer nog weten dat de oranje enveloppen, althans op het moment dat de aanmaning naar verzoeker werd verzonden, uitsluitend voor aanmaningen werden gebruikt.

F. REACTIE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

In reactie op het verslag van bevindingen wees de Dienst omroepbijdragen er op dat het lijstje met invorderingsmaatregelen in de brief van 6 augustus 1998 (zie **FEITEN**, onder 5.) niet juist was, omdat daarin geen onderscheid wordt gemaakt tussen betaling per automatische incasso en per acceptgiro. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat in reactie op de klacht van verzoeker was aangegeven wat de juiste procedure was (zie **STANDPUNT DIENST OMROEPBIJDRAGEN**). Het lijstje had volgens de Dienst omroepbijdragen moeten luiden:

Te uwer informatie over de handelwijze bij niet / niet op tijd betalen wordt door de Dienst omroepbijdragen ingeval van automatische incasso de volgende stappen ondernomen:

1. Incasso-opdracht verzonden;
2. Ingeval incasso mislukt wordt aanmaning verzonden;
3. Telefonische/schriftelijke vervolging;
4. Wanbetalerbrief verzonden;
5. Dubieuze debiteur, een bevoegde opsporingsambtenaar komt bij mensen thuis geld innen.

Beoordeling

I. INLEIDING

Begin juni 1998 zond de Dienst omroepbijdragen verzoeker een aanmaning inzake de betaling van de omroepbijdrage voor de periode april tot en met september 1998. Daarbij werden verzoeker f 6,25 aanmaningskosten in rekening gebracht. In totaal diende verzoeker een bedrag van f 111,25 te voldoen. Verzoeker stelt dat hij van de Dienst omroepbijdragen geen nota had ontvangen voor het betalen van de omroepbijdrage over de desbetreffende periode. Hij vindt dat de Dienst omroepbijdragen bij het uitblijven van betaling van de omroepbijdrage de burger beter eerst een betalingsherinnering kan toezenden, en vervolgens eventueel pas de aanmaning waar kosten aan verbonden zijn. Verder klaagt verzoeker er over dat de Dienst omroepbijdragen in de aanmaning dreigende taal heeft geuit, over onder meer de middelen die de dienst kan aanwenden om betaling van de omroepbijdrage af te dwingen. Ook is hij het niet ermee eens dat de

aanmaning is verzonden in een (voor anderen mogelijk) duidelijk herkenbare oranje enveloppe. **II. TEN AANZIEN VAN HET NIET VERSTUREN VAN EEN**

BETALINGSHERINNERING

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat hij van de Dienst omroepbijdragen geen betalingsherinnering heeft ontvangen voorafgaand aan de hem toegezonden aanmaning.
2. De Dienst omroepbijdragen liet weten dat het systeem van incasso van de omroepbijdrage in 1998 is gewijzigd. Voorheen werd bij het uitblijven van de betaling eerst een herinnering verzonden en vervolgens pas een aanmaning. Het verzenden van aanmaningen zonder daaraan voorafgaand rappel is volgens de Dienst omroepbijdragen in overeenstemming met artikel 49 van het Mediabesluit (zie

Achtergrond

, onder 2).

3. In de Mediawet en het Mediabesluit (zie

Achtergrond

, onder 1 en 2) is bepaald dat de Dienst omroepbijdragen als volgt handelt bij de invordering van de omroepbijdrage: tenminste twee weken vóór de vervaldatum wordt de houder van een ontvanginrichting (radio- en/of televisietoestel) een rekening toegezonden. De houder is verplicht de rekening vóór de vervaldatum te voldoen. Blijft betaling vier weken na de vervaldatum uit, dan zendt de Dienst omroepbijdragen een aanmaning, waarvoor f 6,25 aanmaningskosten in rekening worden gebracht (zie

Achtergrond

, onder 3). Er zijn geen wettelijke bepalingen die in de weg stonden aan de keuze van de Dienst omroepbijdragen in 1998 om in het vervolg af te zien van het zenden van een kosteloze betalingsherinnering bij het uitblijven van een betaling van de rekening. Ook overigens ziet de Nationale ombudsman geen reden voor kritiek op de handelwijze van de Dienst omroepbijdragen. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

4. Verder wordt nog het volgende opgemerkt. De Dienst omroepbijdragen verzendt rekeningen voor de omroepbijdrage per gewone post. Het is een ervaringsfeit van algemene bekendheid dat een klein deel van de post die niet aangetekend of met bericht van ontvangst wordt verzonden niet terechtkomt op de plaats van bestemming. Vast uitgangspunt van beoordeling van de Nationale ombudsman is dat het risico van het niet aankomen van poststukken die niet aangetekend of met bericht van ontvangst worden verzonden, ligt bij de verzender. Nu de Dienst omroepbijdragen niet langer een betalingsherinnering verstuurt, loopt hij een zeker risico dat hij een houder van een

ontvanginrichting aanmaant voor het betalen van de omroepbijdrage terwijl die houder nog geen bericht heeft ontvangen over het verschuldigde bedrag. De Dienst omroepbijdragen heeft dit onderkend, en aangegeven dat een nieuwe nota wordt verzonden en de aanmaningskosten worden afgeboekt indien de belanghebbende in zo'n geval aannemelijk maakt dat het niet bezorgen van de nota niet aan hem is te wijten. Dit is een op zichzelf correcte handelwijze. Verwacht mag echter worden dat de Dienst omroepbijdragen er daarbij voldoende oog voor heeft dat een belanghebbende niet altijd zal weten waarom hij de nota niet heeft ontvangen, zodat het voor hem dan moeilijk is om aannemelijk te maken dat dit niet ontvangen niet aan hem te wijten is. **III. TEN AANZIEN VAN DE TEKST VAN DE AANMANING**

1. Verzoeker klaagt voorts over de tekst van de aanmaning. Hij heeft de aanmaning van 5 juni 1998 ervaren als onaangenaam en bedreigend. In dit verband merkte verzoeker onder meer op dat de Dienst omroepbijdragen bij de invordering van de omroepbijdrage geen onderscheid maakt tussen wanbetalers en niet-wanbetalers.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft er op gewezen dat er in de fase van het verzenden van de rekening en de aanmaning geen onderscheid wordt gemaakt tussen niet betalers en wanbetalers, maar dat dit in een volgende fase van de incassoprocedure wel gebeurt. Uit een oogpunt van efficiëntie is het te billijken dat de Dienst omroepbijdragen bij het verzenden van de aanmaningen geen rekening houdt met individuele omstandigheden van de houder van de ontvanginrichting.

3. De Dienst omroepbijdragen heeft onderkend dat de desbetreffende aanmaningsbrief (zie **FEITEN**, onder 1.) door het vervallen van de betalingsherinnering in een andere context was komen te staan en dientengevolge gevoelsmatig hard kon overkomen. De Dienst omroepbijdragen heeft de tekst van de desbetreffende standaardbrief daarom inmiddels gewijzigd (zie **REACTIE DIENST OMROEPBIJDRAGEN**, onder 2 en 3). De tekst van de nieuwe aanmaning is minder stellig. Daarbij komt dat er niet nadrukkelijk meer in wordt gewezen op de (dwang)middelen die de Dienst omroepbijdragen ten dienste staan bij het invorderen van de omroepbijdrage. Uit een oogpunt van klantvriendelijkheid is de nieuwe tekst van de aanmaning ten opzichte van de oude een duidelijke verbetering. Toen de Dienst omroepbijdragen er in 1998 voor koos om de betalingsherinnering bewust weg te laten uit de incassoprocedure, had hij zich echter al kunnen en moeten realiseren dat de standaardtekst van de aanmaning wijziging behoefde. De Dienst omroepbijdragen heeft ten onrechte niet toen al de tekst aangepast. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. **IV. TEN AANZIEN VAN HET GEBRUIK VAN EEN ORANJE ENVELOP**

1. Verzoeker heeft er tenslotte over geklaagd dat de Dienst omroepbijdragen hem de aanmaning heeft toegezonden in een duidelijk herkenbare, oranje envelop.

2. De Dienst omroepbijdragen heeft laten weten dat vanwege de attentiewaarde is gekozen voor oranje enveloppen, alsmede dat op de envelop, die gesloten wordt verzonden, verder niet is aangegeven dat het om een aanmaning gaat. De Dienst omroepbijdragen heeft tevens laten weten dat de envelop in kwestie, althans ten tijde van het verzenden van de aanmaning aan verzoeker, uitsluitend voor aanmaningen werd gebruikt.

3. De Nationale ombudsman ziet geen reden voor kritiek op het streven van de Dienst omroepbijdragen om de attentiewaarde van de aanmaning te verhogen door een opvallende kleur te geven aan de envelop. Aangezien de buitenkant van de gebruikte envelop geen informatie bevatte over de inhoud, konden derden niet zonder meer weten welke mededeling zich daarin bevond. In beginsel was het derden evenmin bekend dat uitsluitend aanmaningen in de oranje envelop werden verzonden. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen is niet gegrond behalve wat betreft het niet tijdig aanpassen van de tekst van de aanmaning; op dat punt is de klacht gegrond.