

Rapport

Datum: 31 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/386

Klacht

Op 25 januari 1999, aangevuld op 26 januari 1999, ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden (CJIB) pas op 4 december 1997 gevolg heeft gegeven aan de uitspraak van de kantonrechter van 4 september 1997 waarbij was bepaald dat verzoeker een bedrag van f55,- teruggestort diende te krijgen. Voorts klaagt verzoeker erover dat het CJIB onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op zijn brief van 7 oktober 1998 en op zijn faxbericht van 17 november 1998.

Achtergrond

1. Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV)

Artikel 14, eerste lid:

"Degene die bij het kantongerecht beroep heeft ingesteld, alsmede de officier van justitie, kunnen tegen de beslissing van het kantongerecht beroep in cassatie instellen." Artikel 21, eerste lid:

"De verplichting tot zekerheidstelling vervalt nadat ten aanzien van de opgelegde administratieve sanctie een onherroepelijke beslissing is genomen." **2. Algemene wet bestuursrecht (Awb)** Artikel 6:7:

"De termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift bedraagt zes weken." Op grond van artikel 6:8 Awb vangt de termijn waarbinnen beroep in cassatie kan worden ingesteld van een beslissing van het kantongerecht ingevolge het bepaalde in artikel 14 van de WAHV (zie hiervoor onder 1.) aan vanaf de dag van toezending van de aantekening van de uitspraak van de kantonrechter.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen verzoeker en de Minister van Justitie de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan de Minister van Justitie en aan verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van

Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op 4 april 1997 stuurde het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) verzoeker een beschikking, waarin verzoeker een administratieve sanctie van f 80,- werd opgelegd in verband met parkeren in strijd met een parkeerverbod op een plaats bestemd voor laden en lossen op 20 februari 1997. Verzoeker tekende op 22 april 1997 tegen deze sanctie beroep aan bij de officier van justitie bij het arrondissementsparket te Amsterdam. Nadat de officier van justitie op 30 mei 1997 het beroep ongegrond had verklaard, stelde verzoeker op 13 juni 1997 beroep in bij de kantonrechter te Amsterdam. Op 4 september 1997 deed de kantonrechter uitspraak en wijzigde het opgelegde sanctiebedrag van f80,- naar f 25,-.

2. Bij brief van 7 oktober 1998 verzocht verzoeker het CJIB hem te berichten op welke datum het bedrag van f 55,-, dat aan hem diende te worden terugbetaald ingevolge de beslissing van de kantonrechter van 4 september 1997, aan hem was gerestitueerd. Het CJIB deelde verzoeker in een brief van 16 november 1998 mee dat zijn brief van 7 oktober 1998 in behandeling was genomen en dat hij nog nader bericht zou ontvangen. Bij faxbericht van 17 november 1998 deelde verzoeker vervolgens het volgende mee aan het CJIB:

"...Helaas was uw brief van 16 november jl. niet voldoende. Ik stuur u een brief op 7 oktober en deze wordt pas vijf-en-een halve week later beantwoord! Dit is dus precies mijn klacht. Waarom duurt dit allemaal zo lang? Hoe lang duurt het vanaf het moment dat: (...) - het vonnis bij u binnenkomt van de rechtbank tot het versturen van de nieuwe beschikking of terugbetaling? Bij voorbaat mijn hartelijke dank voor een snelle reactie."

3. Bij brief van 21 december 1998 gaf het CJIB het volgende antwoord op verzoekers brief van 7 oktober 1998:

"...Het door u betaalde bedrag à &UnknownEntity; 55,= is op 4 december 1997, teruggestort naar rekeningnummer (...) ten name van K. (verzoeker; N.o.)"

4. Bij brief van 20 januari 1999 deelde het CJIB aan verzoeker onder meer het volgende mee:

"Inzake uw vraag van het moment van het versturen van de beschikking en terugbetaling deel ik u mee, dat dit per zaak kan verschillen."

5. In een brief van 21 januari 1999 aan verzoeker gaf het CJIB nogmaals aan dat op 4 december 1997 het bedrag van f 55,- was teruggestort op het rekeningnummer van verzoeker.

B. STANDPUNT VERZOEKER

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

C. STANDPUNT MINISTER VAN JUSTITIE

Bij brief van 27 mei 1998 gaf de Minister van Justitie de volgende reactie op de klacht:

"Op 4 september 1997 heeft de kantonrechter uitspraak gedaan en het opgelegde sanctiebedrag gewijzigd. Als gevolg daarvan diende aan verzoeker een bedrag van vijftig gulden te worden teruggestort. Het betreffende bedrag is op 4 december 1997 teruggestort naar rekeningnummer (...) ten name van K.. Eerst bij brief van 7 oktober 1998 heeft verzoeker bij het CJIB navraag gedaan naar de terugstorting van het bedrag van vijftig gulden. Per brief van 14 november 1998 (ontvangen 17 november 1998) heeft betrokkene zijn verzoek nogmaals onder de aandacht gebracht. Op de brief van 7 oktober 1998 was inmiddels op 16 november 1998 door het CJIB gereageerd en betrokkene bericht dat de zaak met beschikingsnummer (...) in behandeling is genomen. Daarbij is tevens aangegeven dat betrokkene daarover nog nader geïnformeerd zou worden. Voordat het CJIB inhoudelijk kon reageren, kwam op 17 november 1998 een faxbericht van verzoeker bij het CJIB binnen. In genoemd faxbericht gaf verzoeker aan de brief van 16 november 1998 van het CJIB niet bevredigend te vinden. Voorts was verzoeker van oordeel dat de afhandeling van de beantwoording van zijn brieven te lang duurde en stelde daaromtrent enkele vragen. Inzake de terugstorting heeft het CJIB betrokkene er bij brief van 21 december 1998 van in kennis gesteld dat terugstorting reeds had plaatsgevonden op 4 december 1997 naar rekeningnummer (...) ten name van K.. De vragen zoals opgenomen in het faxbericht van 17 november 1998 zijn door het CJIB beantwoord in een schrijven van 20 januari 1999. Tenslotte is op 21 januari 1999 nogmaals aan verzoeker bericht dat terugstorting plaats had op 4 december 1997 op rekeningnummer (...) ten name van K. Ten aanzien van de wijze waarop en de termijn waarbinnen in onderhavige kwestie terugstorting heeft plaatsgevonden, merk ik het volgende op. Gelet op het grote aantal betalingen dat het CJIB dagelijks verwerkt en het aantal restituties dat daaruit voortvloeit is het betalingsverkeer grotendeels geautomatiseerd. Daar waar het om teveel betaalde bedragen gaat, werkt het systeem met éénwekelijkse controles waarbij alle voor restitutie in aanmerking komende bedragen worden verzameld op een zogenaamde terugstortingslijst. Om eventuele fouten veroorzaakt door de geautomatiseerde verwerking te voorkomen, wordt deze lijst handmatig gecontroleerd. Daarvoor zijn in het algemeen enkele dagen nodig. De geverifieerde terugstortingslijst wordt dan gekoppeld aan een betaalprogramma, hetwelk wekelijks wordt uitgewisseld met de bankinstelling, waarmee de betaling een feit wordt. Deze procedure is tot stand gekomen na zorgvuldige afweging van alternatieven. Gelet op de te verwerken aantallen en de belangen van betrokkenen is voor de huidige werkwijze gekozen. In het algemeen voldoet deze systematiek goed. De grondslag waarop terugstorting diende plaats te vinden is in onderhavige kwestie gelegen in een uitspraak van de kantonrechter, waarbij deze voor zover hier van belang heeft bepaald dat het opgelegde sanctiebedrag diende te worden verminderd. Als gevolg daarvan moest het teveel betaalde bedrag worden teruggestort. Alvorens in een dergelijke zaak volgens bovenstaande procedure tot terugstorting kan worden overgegaan, is het

CJIB afhankelijk van de registratie van een signaal voor terugstorting in het geautomatiseerde systeem. Daartoe dient het parket na afloop van de cassatietermijn in het systeem een codering aan te brengen, waardoor het CJIB op de hoogte geraakt van de uitspraak van de kantonrechter en weet dat er in een bepaald geval een geldbedrag dient te worden terug gestort. Op de tijdspanne waarbinnen het invoeren geschiedt heeft het CJIB evenwel geen invloed. Een en ander is afhankelijk van de voortvarendheid waarmee het betreffende parket te werk gaat. Nadat de codering voor terugstorting is ingevoerd, komt het terug te storten bedrag op geautomatiseerde wijze op de terugstortingslijst en volgt de procedure zoals eerder beschreven. Er wordt naar gestreefd om het bedrag binnen een maand na terugmelding van het parket terug te storten. Daar er sprake is van afhankelijkheid in bovengenoemde zin, kan het voorkomen dat een betrokkene zich tot het CJIB wendt met een verzoek om informatie op een moment dat in het systeem nog geen voor terugstorting noodzakelijke codering is ingebracht, terwijl betrokkene al wel over de uitspraak beschikt welke dient als grondslag voor de terugstorting. Gelet op de belangen van betrokkene wordt in voorkomende gevallen gevraagd betreffende uitspraak in afschrift aan het CJIB te zenden teneinde het CJIB in staat te stellen te controleren of hetgeen betrokkene aangeeft voor juist moet worden gehouden. Voorts wordt gevraagd om het rekeningnummer kenbaar te maken waarop het geld eventueel gestort moet worden. Indien en voorzover naar het oordeel van het CJIB na onderzoek een voldoende grondslag voor terugstorting aanwezig is, wordt - ondanks dat dit een aanzienlijke inspanning vergt - getracht de terugstorting buiten het systeem om te realiseren. Momenteel wordt gewerkt aan de totstandkoming van een AO-handleiding waarin de hier beschreven procedure zal worden opgenomen. In onderhavige kwestie heeft de kantonrechter op 4 september 1997 uitspraak gedaan. Uit navraag bij het betreffende parket is gebleken dat de uitspraak op 7 oktober 1997 aan betrokkene is gezonden. Door het parket is op 26 november 1997 de voor terugstorting noodzakelijke codering in het systeem aangebracht, zodat het CJIB eerst vanaf die datum kennis kon dragen van het feit dat een bedrag van vijftig gulden moest worden teruggestort. Vervolgens is door het CJIB op 30 november 1997 - binnen vier dagen - opdracht gegeven over te gaan tot terugstorting. Ik ben van oordeel dat het CJIB hiermee ruimschoots binnen de grenzen blijft van hetgeen in het betalingsverkeer gebruikelijk en betamelijk is. Ten aanzien van de wijze waarop is gecorrespondeerd, ben ik tot de conclusie gekomen dat daar niet op adequate wijze mee is omgegaan en dat afdoende beantwoording van de vragen van betrokkene eerst op 20 januari 1999 heeft plaatsgevonden. Dit had niet mogen gebeuren en in zoverre acht ik de klacht gegrond. Het streven van het CJIB blijft er echter op gericht om de communicatie met betrokkenen te allen tijde tijdig en inhoudelijk correct te laten verlopen."

D. REACTIE VERZOEKER

Verzoeker deelde in reactie op de brief van de Minister van Justitie bij brief van 9 juni 1999 onder meer het volgende mee:

"Mijn klachten gingen over de trage beantwoording van mijn verzoek aan het CJIB. (...) Waarom pas na 2 ½ maand na mijn schriftelijk verzoek antwoord hoe het zit met een terugbetaling?"

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden (CJIB) pas op 4 december 1997 gevolg heeft gegeven aan de uitspraak van de kantonrechter van 4 september 1997, op grond waarvan hij een bedrag van f 55,- gerestitueerd diende te krijgen.
2. Verzoeker heeft niet weersproken dat hij bij brief van 7 oktober 1997 in kennis is gesteld van de uitspraak van de kantonrechter van 4 september 1997. Dit wordt dan ook als vaststaand aangenomen. Dit betekent dat op 19 november 1997 de cassatietermijn verstreek (zie ook achtergrond, onder 1. en 2.), en de uitspraak van de kantonrechter van 4 september 1997 onherroepelijk is geworden.
3. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is voorts gebleken dat het CJIB vervolgens op 30 november 1997, nadat het arrondissementsparket te Amsterdam op 26 november 1997 een codering in het geautomatiseerde systeem had aangebracht aan de hand waarvan het CJIB tot terugbetaling overgaat, opdracht heeft gegeven om het bedrag van f 55,- aan verzoeker te voldoen. De tijd die hiermee was gemoeid, vier dagen nadat het parket de codering had aangebracht en binnen twee weken nadat de beslissing van de kantonrechter van 4 september 1997 onherroepelijk was geworden, was niet onredelijk lang. Op 4 december 1997 is het bedrag van f 55,- vervolgens naar verzoekers rekening teruggestort. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.
4. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt, en deze afhandelt binnen een redelijke termijn. Verzoeker klaagt er ook over dat het CJIB onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op zijn brief van 7 oktober 1998 en op zijn faxbericht van 17 november 1998.
5. Bij brief van 7 oktober 1998 verzocht verzoeker het CJIB hem te berichten wanneer het bedrag van f 55,- aan hem was gerestitueerd. Naar aanleiding van deze brief stuurde het CJIB op 16 november 1998 een behandelingsbericht aan verzoeker. Vervolgens verzocht verzoeker het CJIB in een faxbericht van 17 november 1998 hem te informeren over de tijdsduur die is gemoeid met de terugbetaling vanaf het moment dat een vonnis bij het CJIB is binnengekomen. Bij brief van 21 december 1998 ruim twee maanden na verzoekers brief van 7 oktober 1998 gaf het CJIB verzoeker een antwoord op de vraag wanneer het bedrag van f 55,- was teruggestort. Bij brief van 20 januari 1999 ging het CJIB inhoudelijk in op verzoekers vraag in het faxbericht van 17 november 1998. Zoals de Minister van Justitie ook al aangaf, was de termijn die was gemoeid met de inhoudelijke beantwoording van verzoekers vragen in de brief van 7 oktober 1998 en het faxbericht van 17 november 1998, mede gelet op de eenvoudige aard van deze vragen, te lang. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Justitieel Incasso Bureau, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is niet gegrond ten aanzien van de termijn van terugbetaling van f 55,-, en gegrond ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brief van 7 oktober 1998 en van het faxbericht van 17 november 1998.