



Rapport

Datum: 16 september 1999
Rapportnummer: 1999/402

Klacht

Op 8 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Groningen met een klacht over een gedraging van de Dienst omroepbijdragen te 's-Gravenhage. Nadat verzoeker zijn klacht telefonisch 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, curator van zijn verstandelijk gehandicapte zoon, klaagt over de wijze waarop de Dienst omroepbijdragen heeft gereageerd op zijn verzoek van 27 november 1998 om hem (het origineel van) de kaart retour te zenden, die hij op 31 oktober 1998 had ingezonden om voor zijn zoon een keuze te maken uit de betalingstermijnen voor de omroepbijdrage, maar die hij per abuis niet volledig had ingevuld. Op 9 maart 1999 zond de Dienst omroepbijdragen verzoeker een kopie toe van de kaart.

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. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Dienst omroepbijdragen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

In een brief van 27 november 1998 schreef verzoeker de Dienst omroepbijdragen onder meer het volgende:

"Ik heb U op 31-10-98 via een bijgesloten kaart laten weten dat mijn zoon (...), waar ik curator van ben, zijn omroepbijdrage vanaf April 1999 door automatische afschrijving per kwartaal zijn omroepbijdrage gaat betalen. Ik heb daar als curator voor getekend, wat te zien is op de kaart. Tot mijn verbazing krijg ik van Uw dienst 2 brieven van dezelfde inhoud met de mededeling dat ik niet voldoende duidelijk ben geweest op de naar U toegezonden kaart en ik maar even opnieuw een kaart wil insturen, waar U weer een machtiging van mij vraagt. Ik zou het op prijs stellen wanneer U de reeds toegezonden kaart aan mij terug zendt, zodat ik zelf kan zien wat ik niet goed heb ingevuld en voorkom dan ook dat er in de toekomst niet 2 X wordt afgeschreven. Ter Uw informatie deel ik U mee dat er bij Uw dienst voor pak weg een jaar terug ook een brief met andere inhoud aan U is toegezonden door mij, die zoek is geraakt en voel er daarom niet voor zo maar een nieuwe machtiging

aan u te verstrekken. Graag zie ik de toegezonden kaart terug. Ook zend ik u een van de 2 brieven die ik deze week in mijn bezit kreeg."

B. STANDPUNT VERZOEKER

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

2. In zijn verzoekschrift deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"Ik ben Vader en curator van een verstandelijk gehandicapte zoon (...). Eind september 1998 kreeg ik van de dienst Omroepbijdragen (...) een mogelijkheid aangeboden om de omroepbijdrage gefaseerd automatisch te betalen. Ik heb op 31-10-1998 deze kaart ingestuurd naar bovengenoemde dienst en daarin opdracht gegeven dat mijn zoon vanaf April 1999 automatisch wil betalen per kwartaal en ik heb als curator de machtiging om automatisch te betalen daarvoor getekend en naar de dienst Omroepbijdragen gezonden. Vervolgens kreeg ik 2 nieuwe brieven met daar aan een machtigings kaart aan met de mededeling dat ik niet volledig was geweest en opnieuw een kaart moest sturen met de nodige machtiging. Ik heb toen telefonisch contact gezocht met de dienst en gesproken met mevr. (...). Ik heb haar gevraagd om de mij ingezonden kaart wat ook de machtiging was om die naar mij terug te zenden ik zou de mankementen op de kaart verder invullen. Mevr. (...) verzocht mij toen om dit schriftelijk te beschrijven en naar haar bureau te zenden t.a.v. mevr. (...). Ik heb dat zo uitgevoerd en verzonden. Ik kreeg geen reactie van mevr. (...) en heb haar daarna telefonisch benaderd en met haar gesproken en de toezegging gekregen van haar dat zij het uit zou zoeken. Doordat ik al eens eerder per brief een aanvraag om kwijtschelding van de omroepbijdrage voor mijn zoon aan de dienst had gezonden waar ook niet op gereageerd is en de brief naar informatie zoek is geraakt geeft mij dat te denken ook in het kader van de automatische betalingen en ben daarom bij deze dienst daar erg alert op."

3. Ter aanvulling op zijn klacht deelde verzoeker telefonisch op 27 april 1999 aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman mee dat hij inmiddels antwoord had ontvangen van de Dienst omroepbijdragen. Bij brief van 9 maart 1999 had de Dienst omroepbijdragen hem een afschrift doen toekomen van de keuzekaart die hij had ingezonden. Hieruit blijkt dat verzoeker was vergeten daadwerkelijk een keuze voor een van de betalingsmogelijkheden aan te kruisen. Verzoeker liet tevens weten te blijven bij zijn klacht, omdat hij de Dienst omroepbijdragen had verzocht om het origineel van de kaart te retourneren en de dienst niet aan dat verzoek had voldaan.

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

"Met ingang van 1 juli 1998 is een aantal bepalingen inzake de heffing en betaling van omroepbijdrage gewijzigd. Het gaat daarbij ten eerste om artikel 110 van de Mediawet, waarin thans is bepaald dat de heffing van omroepbijdrage A (voor televisie) wordt geheven over een tijdvak van een jaar. In diezelfde wetgeving is aan mijn dienst de bevoegdheid toegekend de houder op diens verzoek de mogelijkheid te bieden de omroepbijdrage A in twee of vier termijnen te betalen. Hieraan is de restrictie verbonden

(artikel 118, lid 5 Mediawet en artikel 48, lid 2 Mediabesluit) dat de betaling geschiedt door machtiging van de DOB tot automatische incasso van de omroepbijdrage. (...). De geregistreerden, waaronder ook de zoon van (verzoeker; N.o.), zijn van deze veranderingen op de hoogte gebracht en in de gelegenheid gesteld de keuze ten aanzien van de betalingstermijnen aan ons kenbaar te maken. Van hem, of van zijn vader, is op 5 november 1998 de keuzekaart retour ontvangen. (...) Aangezien de gegevens niet volledig waren ingevuld is betrokkene schriftelijk verzocht genoemde keuzekaart opnieuw in te vullen. Dit lijkt me in de gegeven omstandigheden een normaal verzoek, temeer daar de ervaring inmiddels heeft uitgewezen dat de door mijn dienst geretourneerde en door betrokkene opnieuw ingezonden formulieren vaak voorzien zijn van extra aantekeningen en doorhalingen die de duidelijkheid niet ten goede komen. Daarom is bewust gekozen voor het toezenden van blanco formulieren, wetende dat dit voor de inzender wat extra invulwerk met zich meebrengt. (Verzoeker; N.o.) maakte in zijn brief van 27 november 1998 kenbaar prijs te stellen op toezending van de door hem ingevulde kaart ten einde zelf te kunnen constateren wat er aan de invulling ontbrak. Aan dit verzoek is voldaan door hem een afschrift toe te zenden van het eerder door hem ingezonden formulier. Ik ben van mening dat daarmee aan zijn verzoek is voldaan. Voorts wil ik opmerken dat er vanaf het moment dat de nieuwe betaalwijzen zijn ingevoerd, maatregelen zijn genomen ten einde te voorkomen dat inzending van tweede gelijklopende machtiging leidt tot een dubbele automatische overschrijving van omroepbijdrage over dezelfde periode."

Beoordeling

1. Verzoeker is curator van zijn verstandelijk gehandicapte zoon. Hij klaagt over de wijze waarop de Dienst omroepbijdragen reageerde op zijn verzoek om hem de kaart retour te zenden waarmee hij voor zijn zoon de keuze had willen bepalen uit de betaaltermijnen voor de omroepbijdrage.
2. In verband met wijzigingen in de wettelijke regeling van de betaaltermijnen voor de omroepbijdragen zond de Dienst omroepbijdragen verzoekers zoon een antwoordkaart toe. Daarmee kon hij zijn keuze voor één van de betaaltermijnen bepalen, en de Dienst omroepbijdragen machtigen om de omroepbijdrage per automatische incasso te innen. Op 31 oktober 1998 zond verzoeker de kaart ingevuld terug naar de Dienst omroepbijdragen. Tevens machtigde verzoeker de Dienst omroepbijdragen om de omroepbijdrage automatisch te innen.
3. Verzoeker kreeg vervolgens van de Dienst omroepbijdragen het bericht dat de keuzekaart niet volledig was ingevuld, alsmede het verzoek om een nieuwe kaart in te vullen. Volgens de Dienst omroepbijdragen is er bewust voor gekozen om in een dergelijke situatie opnieuw een blanco exemplaar van de antwoordkaart ter beschikking te stellen. Volgens de Dienst omroepbijdragen heeft de ervaring geleerd dat het de duidelijkheid niet ten goede komt wanneer betrokkenen een reeds ingevulde kaart corrigeren. Het is acceptabel dat de Dienst omroepbijdragen verzoeker niet meteen de niet volledig

ingevulde kaart retour heeft gezonden.

4. In een brief van 27 november 1998 vroeg verzoeker de Dienst omroepbijdragen om de ingezonden kaart te retourneren, zodat hij zou kunnen zien wat hij niet goed had ingevuld en zodat hij zou voorkomen dat de omroepbijdrage dubbel zou worden geïnd. In reactie daarop zond de Dienst omroepbijdragen hem een kopie toe van de kaart. De Dienst omroepbijdragen stelde zich op het standpunt dat daarmee aan het verzoek was voldaan.

5. Verzoeker kon aan de hand van de kopie, die hem werd toegezonden, vaststellen wat hij had nagelaten bij het invullen van de kaart. Verzoeker had daarvoor het origineel van de kaart niet nodig. Ook wat betreft het voorkomen van dubbele inning van de omroepbijdrage was het niet zinvol het origineel terug te zenden. In dat verband heeft de Dienst omroepbijdragen laten weten dat bij het invoeren van de nieuwe betaalwijzen maatregelen zijn getroffen die het onmogelijk maken dat inzending van een tweede machtiging leidt tot dubbele overschrijving van de omroepbijdrage. Niet valt in te zien welk belang verzoeker erbij had om het origineel van de antwoordkaart retour te ontvangen. De Dienst omroepbijdragen kon in redelijkheid volstaan met het toezenden van een kopie. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

6. Pas op (of omstreeks) 9 maart 1999 - dus na ruim drie maanden - heeft de Dienst omroepbijdragen gereageerd op verzoekers brief van 27 november 1999. Dit is niet juist. De Dienst omroepbijdragen heeft verzoekers brief niet met de vereiste voortvarendheid behandeld. Bovendien is het niet correct dat de Dienst omroepbijdragen verzoeker geen behandelingsbericht heeft toegezonden, toen directe afhandeling uitbleef. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst omroepbijdragen is niet gegrond behoudens wat betreft de weinig voortvarende behandeling van verzoekers brief; op dit punt is de klacht gegrond.