

Denken dat je op tijd betaalt en toch een boete. Zelfs iemand die wél met computers overweg kan, overkomt dat.

Maar ze hebben ook een klachtformulier op hun website, dus die kunnen ze krijgen.

Wedden dat ze

- niet op tijd de klacht afhandelen, ook niet na 6 weken uitstel
- de klacht niet begrijpen
- gaan bellen, hoewel ik heb aangevinkt de voorkeur aan mail te geven
- denken dat ze met het terugbetalen van 2 euro het probleem hebben opgelost

Ik heb vorig jaar een betalingsregeling afgesproken met de gemeente Amsterdam voor het betalen van gemeentelijke lasten. Ik heb de betaalinstructies uit de brief gekopieerd naar opdrachten voor de bank. Net vóór de laatste termijn kreeg ik een boete van 1 euro voor te laat betalen en de maand daarna nog een. Ik heb bij de bank opgevraagd of alles wel op tijd betaald is en uit hun overzicht blijkt dat 1 van de termijnen 1 dag te laat overgeboekt is. Dit kan m.i. veroorzaakt zijn door een storing bij de bank. Formeel ben ik in dit geval zelf aansprakelijk, maar het zou onmogelijk geweest zijn om er iets aan te doen. Mijn klacht aan de gemeente betreft de werking van de automatische systemen op 3 punten :

- De gemeente maakt bij voorkeur gebruik van automatische betalingen. Waarom moet de burger boeten als die systemen een keer falen ? Er moeten die dag nog veel meer betalingen te laat zijn uitgevoerd en de gemeente heeft wel de middelen om dat te detecteren.
- Computers zijn prima in staat om te rekenen met bedragen van 1 cent of zelfs een fractie van een cent. Er is geen technische reden om zulke bedragen naar boven af te ronden op 1 euro. Afronden naar 0 euro was ook een optie, of afronden naar 1 cent.
- De gemeente verwerkt de volgende betaling op een manier die de burger niet bedoeld heeft ( verrekenen van een openstaande boete ) en legt de nadelige gevolgen daarvan ( termijn niet op tijd volledig betaald ) bij de burger. De nationale ombudsman heeft in vergelijkbare gevallen geoordeeld dat zulke verrekeningen illegaal zijn.