



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar hoe de Huurcommissie omgaat met informatie die zij van partijen ontvangt tijdens een procedure over de servicekosten: is voldoende gewaarborgd dat partijen kennis kunnen nemen van de informatie die de wederpartij tijdens de procedure aan de Huurcommissie heeft verstrekt?

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Huurcommissie te Den Haag gegrond.

Inhoudsopgave

Samenvatting	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	3
Inleiding.....		3
Hoe gaat de Huurcommissie te werk?		3
Waarom gaat de Huurcommissie zo te werk?.....		4
Wat vindt de ombudsman ervan?		4
Aanbeveling		5
Bijlage		6

Samenvatting

Dit rapport gaat over de wijze waarop de Huurcommissie omgaat met informatie die zij van partijen ontvangt tijdens een procedure over de servicekosten. De Huurcommissie stuurt de informatie die ze tijdens die procedure van de ene partij ontvangt niet door naar de andere partij. Soms vraagt ze partijen wel om de informatie die ze opsturen ook naar de wederpartij te sturen. Voordat een hoorzitting plaatsvindt stuurt de Huurcommissie beide partijen een onderzoeksrapport. Daarin is de ontvangen informatie verwerkt voor zover de Huurcommissie die relevant acht. Als partijen kennis willen nemen van de achterliggende informatie, dan kunnen ze het dossier inzien op het kantoor van de Huurcommissie in Den Haag.

De ombudsman vindt de manier waarop de Huurcommissie omgaat met deze informatie niet behoorlijk. Door deze werkwijze is niet voldoende gewaarborgd dat partijen kennis kunnen nemen van de informatie die van belang kan zijn voor het verdedigen van hun standpunt tijdens de procedure. Partijen die dat willen, moeten op laagdrempelige wijze van de achterliggende stukken kennis kunnen nemen. Vandaar dat de ombudsman de Huurcommissie de aanbeveling doet om haar werkwijze aan te passen.

Inleiding

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar aanleiding van twee klachten die hij ontving. Die klachten gingen over de wijze waarop de Huurcommissie omgaat met informatie die ze tijdens een procedure over de servicekosten ontvangt, voordat een zitting plaatsvindt. Beide klachten worden in de bijlage bij dit rapport kort beschreven en toegelicht.

In het onderzoek heeft de ombudsman de Huurcommissie gevraagd haar werkwijze toe te lichten. De centrale onderzoeksvraag is:

Hoe gaat de Huurcommissie om met informatie die ze tijdens een procedure van partijen ontvangt en is daarbij gewaarborgd dat deze informatie ook ter kennis komt van de wederpartij?

In dit rapport wordt de handelwijze van de Huurcommissie beschreven en toegelicht. Daarna geeft de ombudsman aan waarom hij de werkwijze van de Huurcommissie niet behoorlijk acht. Tot slot doet hij een aanbeveling.

Hoe gaat de Huurcommissie te werk?

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die geschillen tussen huurder en verhuurder behandelt. Een huurder of verhuurder kan een procedure bij de Huurcommissie starten door een verzoekschrift in te dienen. De Huurcommissie vraagt dan vervolgens informatie op bij partijen. Ook kan het zijn dat partijen uit eigen beweging tijdens die procedure informatie opsturen. De Huurcommissie stuurt de informatie die ze tijdens een procedure (al dan niet op verzoek) van de ene partij ontvangt, niet uit eigen beweging door naar de andere partij¹. Dat doet ze ook niet als partijen haar expliciet om die informatie vragen.

De Huurcommissie stuurt partijen wel een onderzoeksrapport toe. Daarin heeft ze de door haar ontvangen informatie verwerkt, voor zover ze die relevant acht. Het onderzoeksrapport stuurt ze mee als bijlage bij de brief waarmee ze partijen uitnodigt voor de zitting.

¹ Met uitzondering van het verzoekschrift; dat wordt (zonder eventuele bijlagen) wel naar de andere partij doorgestuurd.

Als partijen na het opstellen van het onderzoeksrapport uit eigen beweging nog informatie naar de Huurcommissie willen sturen, vraagt de Huurcommissie hen die informatie ook naar de andere partij te sturen. Dat doet de Huurcommissie in de brief waarmee ze partijen uitnodigt voor de zitting:

"Heeft u extra informatie?"

Stuur het op tijd naar de andere partij!

Als u extra informatie heeft die belangrijk is voor uw zaak kunt u deze tot een week voor de zitting naar de commissie sturen. De informatie moet u ook naar de andere partij sturen. Als u te laat bent, of u informeert de andere partij niet, dan wordt de informatie niet meegewogen bij de beoordeling van uw zaak."

Bij de start van een zitting moeten de zittingsvoorzitters nagaan welke stukken er na het versturen van de uitnodiging nog aan de Huurcommissie zijn toegestuurd en of deze ook door de andere partij zijn ontvangen².

Als een partij vóór de uitnodigingsbrief aanvullende informatie naar de Huurcommissie stuurt en dat doet via het formulier dat op de website van de Huurcommissie staat³, dan wordt haar op dat formulier gevraagd aan te geven of zij deze informatie al dan niet naar de wederpartij heeft gestuurd. De Huurcommissie checkt niet of dat ook daadwerkelijk is gebeurd en verbindt geen gevolgen aan het niet doorsturen/informereren van de wederpartij.

Waarom gaat de Huurcommissie zo te werk?

De Huurcommissie heeft ons laten weten dat ze om praktische redenen de informatie die ze van de ene partij ontvangt niet doorstuurt naar de andere partij. Door het onderzoeksrapport te sturen ontvangen beide partijen dezelfde, relevante informatie. Ook wordt zo voorkomen dat partijen worden overladen met niet-relevante informatie of dat de ene partij meer informatie krijgt dan de ander. In het verleden stuurde de Huurcommissie wel (relevante) stukken mee met het rapport. Tijdens de zitting bleek dan vaak dat de meeste huurders de hoeveelheid aan informatie niet op prijs stelden en niet wisten wat ze met deze documentatie moesten doen. Veel informatie is niet persé toegankelijke informatie. Voor de meeste huurders is, zo is haar ervaring, de informatie uit het onderzoeksrapport voldoende. Als de informatie uit het onderzoeksrapport niet voldoende is en de huurder alle achtergrondinformatie wil weten, dan kan hij van de andere informatie kennismaken door zijn dossier in te zien. Dat kan op afspraak bij de Huurcommissie in Den Haag. In de bijlage bij de uitnodigingsbrief wijst de Huurcommissie partijen op die inzagemoogelijkheid.

Dat de Huurcommissie de stukken niet toestuurt, heeft ook te maken met de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Huurcommissie wijst erop dat de informatie van de verhuurder vaak verbruikscijfers met persoonsgegevens van andere huurders bevat. Ze wil onbevoegd (her)gebruik (bijvoorbeeld door datalekken) van deze gegevens in andere situaties voorkomen. Bij het opvragen van informatie wijst de Huurcommissie de verhuurder er daarom op dat de persoonsgegevens van andere huurders onleesbaar gemaakt moeten worden. Die informatie komt immers in het dossier waarin de verzoeker inzage kan krijgen. Degene die inzage wil in het dossier, moet een verklaring tekenen dat de informatie alleen wordt gebruikt voor de zaak. Voor inzage maakt de Huurcommissie de beschermd (persoons)gegevens onleesbaar, voor zover de verhuurder dat niet al heeft gedaan.

Wat vindt de ombudsman ervan?

² Aldus de Huurcommissie in reactie op de aanbeveling die de ombudsman in rapport 2013/012 heeft gedaan. In dat rapport ging het om een zaak waarin de ene partij het verweerschrift van de andere partij niet had ontvangen.

³ Een partij kan de aanvullende informatie ook zonder dat formulier (per post) opsturen.

De Huurcommissie is door de overheid ingesteld als onafhankelijk geschilbeslechter tussen particulieren. Het is belangrijk dat zij daarbij zorgvuldig te werk gaat en ervoor zorgt dat partijen goed geïnformeerd zijn. Volgens het vereiste van fair play geeft de overheid de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. Dit impliceert dat een overheidsinstantie open en transparant is over de informatie die zij tijdens een procedure ontvangt. Zij zorgt ervoor dat deze informatie op laagdrempelige wijze beschikbaar is voor de burger die procespartij is en daar voor het voeren van de procedure kennis van wil nemen.

De ombudsman vindt de huidige werkwijze van de Huurcommissie niet behoorlijk en in strijd met het vereiste van fair play. De Huurcommissie waarborgt niet voldoende dat partijen kennis kunnen nemen van informatie die van belang kan zijn voor het verdedigen van hun standpunt of het bestrijden van het standpunt van de tegenpartij.

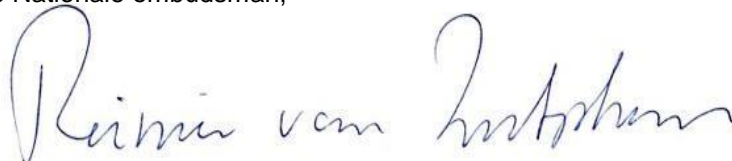
Zo vraagt de Huurcommissie partijen niet in alle gevallen om informatie die ze naar de Huurcommissie sturen ook naar de wederpartij te sturen. Ook controleert de Huurcommissie niet in alle gevallen of die informatie ook daadwerkelijk naar de wederpartij is gestuurd. Daarnaast verwerkt de Huurcommissie in het onderzoeksrapport de ontvangen informatie voor zover zij die relevant acht. De beoordeling of iets relevant is, ligt daarmee bij de Huurcommissie. Partijen die dat willen, moeten echter zelf de afweging kunnen maken of de informatie voor hen van belang is bij het voeren van de procedure. Hoewel veel huurders volgens de Huurcommissie voldoende hebben aan het onderzoeksrapport en geen behoefte hebben aan de informatie waarop het rapport is gebaseerd, geldt dat niet voor iedereen. Partijen die dat willen, moeten op laagdrempelige wijze kennis kunnen nemen van deze informatie.

Het is daarvoor niet voldoende dat de Huurcommissie de mogelijkheid biedt om die informatie in te zien. Een huurder moet daarvoor immers, ongeacht waar hij woont, naar Den Haag afreizen. Dat past niet bij een overheid die toegankelijk wil zijn voor iedere burger. Ook past het niet bij de laagdrempelige rechtsgang die een procedure bij de Huurcommissie huurders biedt. Dat de onderliggende stukken persoonsgegevens kunnen bevatten is naar het oordeel van de ombudsman geen reden om ze niet toe te sturen. Die persoonsgegevens kunnen onleesbaar worden gemaakt. Dat gebeurt ook als iemand inzage in het dossier wil. Bovendien vraagt de Huurcommissie de verhuurder zelf al om die persoonsgegevens onleesbaar te maken.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de Huurcommissie de aanbeveling om haar werkwijze aan te passen. Partijen moeten op verzoek de informatie van de Huurcommissie kunnen ontvangen die de wederpartij tijdens de procedure aan de Huurcommissie heeft gestuurd. Voor partijen moet duidelijk zijn, dat ze om die informatie kunnen vragen.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Bijlage

Klacht van mevrouw Gerards⁴

Mevrouw Gerards klaagt erover dat de Huurcommissie in het kader van een procedure tot vaststelling van de servicekosten haar niet op verzoek de gegevens verstrekt die de Huurcommissie bij de verhuurder heeft opgevraagd en heeft ontvangen.

Mevrouw Gerards vertegenwoordigt huurders uit het noorden van het land in procedures bij de Huurcommissie. In een aantal lopende procedures over de servicekosten heeft zij de Huurcommissie tevergeefs gevraagd om haar kopieën te sturen van de informatie die de Huurcommissie bij de verhuurder heeft opgevraagd. Het gaat om facturen en onderliggende stukken waarmee inzichtelijk wordt gemaakt hoe de servicekosten zijn berekend. Tot voor kort willigde de Huurcommissie dit soort verzoeken van haar wel in. Over de weigering die stukken op te sturen dient ze een klacht in. De Huurcommissie verklaart die klacht ongegrond. In reactie op de klacht geeft de Huurcommissie onder meer aan hoe zij te werk gaat. De informatie die zij ontvangt verwerkt zij in een onderzoeksrapport. Vanwege de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt deze informatie niet langer op verzoek naar haar toegestuurd. Wel kan ze de informatie komen inzien op het kantoor in Den Haag.

Mevrouw Gerards stelt dat ze de bewuste informatie van de verhuurder nodig heeft om haar cliënten goed te kunnen bijstaan in de procedure. De informatie in het onderzoeksrapport van de Huurcommissie is voor haar niet voldoende. De Huurcommissie heeft daarin immers de informatie die ze heeft ontvangen verwerkt en dat gebeurt volgens haar niet altijd goed. Bovendien wil ze zelf kunnen nagaan hoe de verhuurder tot de berekening van de in rekening gebrachte servicekosten is gekomen; ze wil zich tijdens zitting kunnen uitlaten over alle informatie die de verhuurder tijdens de procedure heeft verstrekt. Ze kan nu alleen maar kennismaken van die informatie door vanuit het noorden van het land af te reizen naar de Huurcommissie in Den Haag om het dossier in te zien. Dat strookt naar haar mening niet met de laagdrempeligheid die de wetgever voor ogen heeft gehad met een procedure bij de Huurcommissie.

Klacht van de heer Jacobs⁵

De heer Jacobs klaagt over de informatieverstrekking door de Huurcommissie gedurende en na afloop van zijn procedure bij de Huurcommissie.

De heer Jacobs heeft een procedure gevoerd tegen zijn verhuurder over de hoogte van de servicekosten. Met de uitnodigingsbrief voor de zitting ontvangt hij het onderzoeksrapport. In die uitnodiging leest hij dat de Huurcommissie partijen verzoekt om informatie niet alleen naar de Huurcommissie maar ook naar de wederpartij te sturen. De heer Gerards heeft tijdens de procedure echter geen informatie van zijn verhuurder ontvangen en voelt zich daardoor benadeeld. Zelf heeft hij namelijk wel stukken naar zijn verhuurder gestuurd. Omdat hij de stukken van zijn verhuurder niet heeft ontvangen, heeft hij van diens verweer slechts kennis kunnen nemen uit de tekst van de uitspraak van de Huurcommissie.

Na afronding van de procedure bij de Huurcommissie klaagt hij erover dat hij gedurende de procedure geen stukken van de verhuurder heeft ontvangen, terwijl hij wel verplicht was om tijdig stukken aan de verhuurder te sturen. Bij de klachtbehandeling geeft de Huurcommissie aan dat ze de verhuurder heeft gevraagd om bepaalde gegevens op te sturen. Ze heeft de verhuurder niet gevraagd om kopieën daarvan naar de heer Gerards te sturen. Deze kunnen immers privacygevoelige informatie bevatten. Het verzoek van de Huurcommissie om informatie ook aan de wederpartij te versturen, ziet alleen op aanvullende informatie die partijen zelf in willen brengen in de procedure en niet op gegevens die door de Huurcommissie zijn opgevraagd. Als de verhuurder van de heer Gerards dus zelf nog nadere informatie had willen inbrengen, dan zou de verhuurder wel zijn verzocht om een kopie hiervan naar de wederpartij te versturen.

⁴ Gefingeerde naam

⁵ Gefingeerde naam
201820374

Dit vindt de heer Gerards niet terecht. Vandaar dat hij zich tot de ombudsman wendt.