



Rapport

Rapport betreffende een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer te Hoofddorp.

Publicatiedatum

2 september 2014

Rapportnummer

2014/095

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer haar verzoek om vergoeding van de schade aan haar woning heeft afgewezen op basis van een bouwkundig rapport uit 2007 en is voorbijgegaan aan de schade die daarna is ontstaan.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

De voorgeschiedenis tot 2007

Verzoekster woont al jaren aan een doorgaande weg in de bebouwde kom van Hoofddorp (gemeente Haarlemmermeer), nabij een kruising. Vlakbij de kruising lag op de kruisende weg een verkeersdrempel, die volgens verzoekster veel trillingsoverlast van passerend verkeer teweeg bracht. Haar woning is gebouwd in 1938 en niet onderheid.

Naar aanleiding van verzoeksters herhaaldelijke klachten liet de gemeente in 2005 en opnieuw in 2007 een onafhankelijk bureau een onderzoek doen. Beide onderzoeken leidden tot de conclusie dat er geen oorzakelijk verband was gevonden tussen de scheuren in de muren van verzoeksters woning en de verkeersdrempel. Wel heeft de gemeente naar aanleiding van de klachten van omwonenden deze en andere drempels op de weg laten weghalen.

Verder bood gemeente verzoekster op 1 mei 2007 uit coulance een schadevergoeding van € 1.000 aan, tegen finale kwijting. Volgens de gemeente was dat aanbod gedaan in verband met de wateronttrekking tijdens rioleringswerkzaamheden, en ging het niet om een vergoeding van de gestelde schade als gevolg van de verkeersdrempel. Verzoeksters inmiddels overleden echtgenoot heeft dat bod geaccepteerd.

De situatie na 2007

Volgens verzoekster ontstonden er na een reconstructie van de kruising nieuwe problemen. Zij weet dat aan het verzakken van de betonplaten die als "oprit" naar de kruising waren aangelegd, en ondanks dat deze verzakkingen diverse keren zijn hersteld, na verloop van tijd toch weer trillingsoverlast veroorzaakten, met name bij het passeren van (zwaar) busverkeer.

Verzoekster schreef de gemeente hierover in haar brief van 27 juni 2012, waarbij zij stelde dat haar woning door de trillingen schade had ondervonden en de waarde was gedaald.

Na diverse klachten heeft de gemeente in 2013 de "oprit" weer geïmplementeerd en het wegdek

geasfalteerd.

Verzoekster stelde dat de voortdurende trillingen leidden tot scheuren in de muren van haar woning. Een in 2013 in haar opdracht uitgevoerd bouwkundig onderzoek leidde tot de conclusie dat met het herstel ongeveer € 3.000 is gemoeid. De in het schaderapport beschreven schade betreft hoofdzakelijk schade die niet is beschreven in de onderzoeksrapporten van 2005 en 2007.

Verzoeksters schadeclaim

Verzoekster stelde de gemeente per brief van 18 maart 2013 aansprakelijk voor de schade aan haar woning door de trillingen als gevolg van het (zwaar) verkeer bij het passeren van de verzakte betonplaten.

Het college van burgemeester en wethouders deelde haar op 12 april 2013 mee, dat er geen aanleiding was om terug te komen op het eerder ingenomen standpunt, naar aanleiding van de in 2005 en 2007 uitgevoerde onderzoeken. Verder wees het college erop, dat zij akkoord was gegaan met het aanbod van 1 mei 2007 tot een vergoeding tegen finale kwijting.

In haar brieven aan de gemeente van 23 juni en 19 juli 2013 zette verzoekster uiteen dat haar actuele claim de schade betrof als gevolg van de verzakte betonplaten en niet de gevolgen van de in 2007 verwijderde verkeersdrempel.

De verzekeraar van de gemeente deelde haar op 10 september 2013, namens de gemeente mee, de aansprakelijkheid voor haar schade af te wijzen. Daarbij wees de verzekeraar erop, dat de in 2005 en 2007 uitgevoerde onderzoeken al hadden uitgewezen dat er geen oorzakelijk verband was tussen de schade aan haar woning en door passerend verkeer veroorzaakte trillingen. Ook het rapport over het in 2013 uitgevoerde onderzoek maakte volgens de verzekeraar een oorzakelijk verband niet aannemelijk, omdat uit niets bleek dat het onderzoeksbureau zelfstandig onderzoek had verricht. Verzoeksters stelling dat de trillingen mede worden veroorzaakt door busverkeer dat de bocht in de weg bij haar woning met te hoge snelheid neemt achtte de verzekeraar evenmin aannemelijk, aangezien de constructie van de bocht een te hoge snelheid niet toelaat.

Standpunt verzoekster

Verzoekster schreef dat zij een beroep deed op de Nationale ombudsman, omdat zij zich door de gemeente en de verzekeraar steeds weer met een kluitje in het riet gestuurd voelt. Het enkele feit dat de gemeente de overlast in de afgelopen jaren heeft verholpen door eerst de verkeersdrempels en daarna de betonplaten te verwijderen toonde volgens haar al voldoende aan dat deze klachten serieus zijn genomen. Verzoekster achtte dat voldoende om ook haar schadeclaim serieus te nemen. Tot slot wees zij er op, dat zij volgens de verzekeraar van de gemeente een onderzoek naar een oorzakelijk verband diende te laten doen, maar de gemeente zelf nooit enig onderzoek heeft verricht naar de trillingseffecten van de verkeersdrempels en de betonplaten, om daarmee het eigen standpunt te onderbouwen.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

Op 13 januari 2014 besloot de Nationale ombudsman om een onderzoek in te stellen en het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer te verzoeken om een reactie op verzoeksters

klacht.

Naar aanleiding van het verzoek van de Nationale ombudsman om een reactie op de bevindingen verwees de klachtencoördinator voor wat betreft het standpunt van de gemeente naar de brief aan verzoekster van 7 januari 2014 van een door de verzekeraar ingeschakelde onafhankelijke deskundige.

Het standpunt van de onafhankelijke deskundige en zijn correspondentie met verzoekster

De door de verzekeraar van de gemeente ingeschakelde deskundige schreef verzoekster op 7 januari 2014 onder meer het volgende.

De resultaten van zijn onderzoek baseerde hij op zijn bezoek aan verzoeksters woning op 15 november 2013 en de van de gemeente verkregen informatie over de huidige inrichting van de weg en de inrichting in 2011.

Wat betreft de aansprakelijkheid stelde de deskundige, dat een wegbeheerder niet aansprakelijk is indien een weg in goede staat van onderhoud verkeert, dat wil zeggen niet beneden het niveau dat kan worden geëist. Hoogteverschillen tot drie centimeter overstijgen niet de norm die in het algemeen voor onderhoud wordt gehanteerd. Uit de verstrekte informatie was hem niet gebleken van verzakkingen in het wegdek van meer dan drie centimeter.

Overgangen in het wegdek en verkeersplateaus kunnen in enige mate trillingen veroorzaken, maar er is geen norm die stelt dat verkeerspassages trillingvrij moeten verlopen. Voor het beoordelen van trillingsinvloeden op gebouwen wordt gebruik gemaakt van de richtlijnen van de Stichting Bouwresearch (SBR). Volgens deze richtlijnen is de kans op schade aan gebouwen als gevolg van trillingen nihil als de vastgestelde grenswaarden niet worden overschreden.

Als bij een minder hoog trillingsniveau toch schade optreedt, is dat te wijten aan bouwkundige aspecten, zoals zettingen.

Verder verklaarde de deskundige dat omdat in verzoeksters woning een trillingsmeting niet meer mogelijk was met een hiervoor ontwikkeld computerprogramma een indruk omtrent de optredende trillingen was gevormd. Daarbij was onder meer uitgegaan van de afstand tussen verzoeksters woning en het dichtstbij gelegen rijspoor van het plateau van circa acht meter, en was er gerekend met de ongunstigste factoren: de zwaarst mogelijke voertuigtypen, een lage gebouwtijfheid en een zettingsgevoelige fundering, samen met een uit klei en veen bestaand bodemmateriaal. Als passeersnelheid was de ter plaatse geldende maximumsnelheid van 50 km/u aangehouden, al achtte de deskundige die in de praktijk hier niet haalbaar.

Uit de resultaten van deze computersimulatie kon worden opgemaakt dat er trillingen vrijkwamen maar dat die de grenswaarden niet overschreden.

De deskundige achtte het dan ook niet aannemelijk dat onder deze omstandigheden trillingen zijn opgewekt die schade konden veroorzaken. Hij wees er daarbij op, dat als wegverkeer dat de maximum snelheid overschreed daardoor mogelijk trillingsschade veroorzaakte, dat niet aan de wegbeheerder kan worden toegerekend.

Verder constateerde de deskundige dat ook het type scheurvorming hem geen aanleiding gaf om een

verband met trillingen te veronderstellen. Volgens de gemaakte berekeningen was er geen kans op schade aan de draagconstructie en was evenmin sprake van een zetting van de fundering. De naastgelegen woning, die beduidend verder van het plateau lag, vertoonde op nagenoeg dezelfde plaatsen ook scheuren.

De deskundige concludeerde dat een causaal verband tussen verzoekster schade en de kwaliteit van het wegdek, c.q. het plateau van destijds niet aannemelijk was en door verzoekster ook niet was aangetoond.

Tot slot vroeg de deskundige verzoekster om hem in het geval dat zij het niet eens was met zijn conclusie, hem de onderbouwde tegenvisie van een andere deskundige te sturen.

Verzoekster schreef de deskundige op 27 januari 2014 onder meer dat zij er niet van overtuigd was dat de scheuren in de muren van haar woning en de voelbare trillingen niet konden zijn veroorzaakt door zwaar verkeer bij het passeren van de verzakte betonplaten van het plateau.

De deskundige reageerde hierop op 12 februari 2014. Hij stelde dat de in een pand voelbare trillingen niet per definitie ook schade kunnen veroorzaken, en dat uit een medio 2011 gemaakte foto-opname (Cyclorama) ter plaatse niet bleek van ernstige oneffenheden. Uit de gemaakte computerberekeningen bleek dat het trillingsniveau ruim onder de grenswaarden bleef. Mocht de schade zijn ontstaan doordat zwaar busverkeer de maximum snelheid overschreed, dan kan dat niet aan de gemeente niet worden toegerekend. De deskundige achtte het ook uitgesloten dat sprake was van "hevig bewegen" bij verzoeksters woning als de met haar woning verbonden aangrenzende woning niet heeft bewogen omdat trillingen zich voortplanten via de ondergrond en niet stoppen bij de scheiding tussen de woningen.

Volgens de deskundige mocht het feit dat de gemeente uiteindelijk het wegdek heeft aangepast niet worden uitgelegd als het bewijs of de erkenning dat het wegdek gebrekkig was. Een wegbeheerder heeft de vrijheid om wegwerkzaamheden in te plannen in combinatie met de beschikbare financiële middelen en een eerdere uitvoering was niet mogelijk. In dit verband verwees hij naar de uitspraak van de rechter, dat de zorgplicht van de wegbeheerder niet zover strekt dat elke oneffenheid, van welke aard dan ook, dient te worden verwijderd (Hof Arnhem, 20 juli 2010, JA 2010, 119).

Verzoekster schreef de deskundige op 26 februari 2014 voor de derde keer een brief waarin zij nog eens aangaf niet van zijn standpunt overtuigd te zijn geraakt. Zij wees er nog eens op, dat de betonplaten door het vele zwaar verkeer onafhankelijk van elkaar ernstig verzakten en dat gaten in het wegdek daardoor steeds dieper werden. De scheuren in haar woning zijn van na 2007 en na de vervanging van de constructie met betonplaten in 2013 zijn er geen scheuren meer bij gekomen. Volgens haar was de overlast ook zo duidelijk, dat de gemeente een trillingsonderzoek niet nodig vond. Die trillingen moeten ook in de woning naast de hare merkbaar zijn geweest, maar daar is nauwelijks aandacht aan gegeven omdat deze woning alleen tijdelijk of regelmatig niet bewoond is.

Verzoekster benadrukte tot slot dat de wegbeheerder zijn verantwoordelijkheid dient te nemen en haar schade vergoed dient te worden.

De deskundige reageerde op 31 maart 2014. Hij deelde verzoekster mee, dat gebruikelijk is dat een wegbeheerder reageert op klachten en zo nodig maatregelen neemt om overlast te verminderen. Een wegbeheerder pleegt jaarlijks de toestand van het wegennet op te nemen en in de jaren tot 2013 was

er geen noodzaak tot ingrijpen.

De omstandigheid dat verzoeksters woning tot 2007 geen scheuren vertoonde betekende volgens de deskundige niet dat intensiteit van de trillingen volgens de SBR-richtlijnen tot schade kon leiden. Volgens de gemaakte berekeningen leverden de verkeerstrillingen geen kans op zetting op.

De wegbeheerder heeft gekozen voor asfaltering van de kruising en niet voor vervanging van de betonplaten, en daarvoor is het niet nodig om vooraf een trillingsonderzoek te doen.

De deskundige wees er daarbij op dat de door verzoekster ingeschakelde deskundige zonder zelf een meting te doen heeft aangenomen dat zwaar verkeer te hard reed, en daardoor veroorzaakte trillingen tot gevolg hadden dat de gemetselde fundering enigszins verzakte. Op andere mogelijke oorzaken is deze echter niet ingegaan, en zoals al eerder was aangegeven, kan de schade als gevolg van te hard rijdend verkeer niet aan de wegbeheerder worden toegerekend.

Verder stelde de deskundige dat het afnemen van de overlast na de vervanging van het wegdek niet bewijst dat de trillingen de grenswaarden van de SBR-richtlijnen op enig moment hebben overschreden. Een wegbeheerder die reageert op klachten en maatregelen tegen hinder treft, erkent daarmee nog niet dat sprake was van schadeveroorzakende trillingen. Tot besluit van zijn brief deelde de deskundige mee, dan ook geen aanleiding te zien om de verzekeraar van de gemeente te adviseren om de claim te honoreren.

De richtlijnen voor hinder of schade door trillingen

Tot op heden is er geen wet- of regelgeving voor schade door trillingen. In de rechtspraak en in de uitvoeringspraktijk van wegbeheerders wordt daarom uitgegaan van de richtlijnen van de Stichting Bouwresearch (SBR) en het CROW, de verkeerskundige adviesinstantie voor overheden en bedrijven.

De SBR heeft om schade aan bouwwerken te voorkomen grenswaarden geformuleerd, onder meer voor maximaal toelaatbare trillingsniveaus in woningen. Deze waarden zijn mede afhankelijk van de constructie van het gebouw (metselwerk, draagconstructie met gewapend beton of hout) en de staat van het bouwwerk. Het is algemeen gebruikelijk om de SBR-richtlijnen toe te passen bij de meting en beoordeling van schade en hinder door trillingen.

Het CROW verwijst in zijn "Richtlijn Verkeersdrempels" naar de richtlijnen van de SBR.

Trillingsoverlast treedt vrijwel uitsluitend op als gevolg van het passeren van zware voertuigen. Bouwwerken binnen een straal van ongeveer 30 meter van de drempellocatie lopen potentieel risico op trillingsoverlast indien er sprake is van het passeren van zware voertuigen. In een tabel zijn de minimumafstanden tussen bouwwerk (woning) en verkeersdrempel gegeven om hinder van verkeerstrillingen door zware voertuigen zoveel mogelijk te voorkomen. Deze afstanden moeten nadrukkelijk als een indicatie worden gezien, omdat in een actuele situatie een groot aantal factoren op het optreden van trillingsoverlast van invloed kan zijn. De indicatieve minimumafstand tussen bouwwerk en drempel om trillingshinder door zware voertuigen te voorkomen bedraagt voor een drempel in een 30 km per uur gebied 15 meter bij slappe ondergrond, zoals veen of klei en 10 meter bij stijve ondergrond (zand). In een 50 km per uur gebied is dat 20 meter bij een slappe ondergrond en 15 meter bij een stijve ondergrond.

BEOORDELING EN CONCLUSIE

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Daarvoor is onder meer nodig dat het te nemen besluit gedegen wordt voorbereid, door de relevante informatie te verzamelen en adequate afweging te maken van de met die beslissing gemoeide belangen.

In dit geval gaat het om een schadeclaim die verzoekster in 2012 heeft ingediend bij de gemeente Haarlemmermeer. Zij stelde dat er schade aan haar woning was ontstaan door trillingen die werden veroorzaakt door zwaar (bus)verkeer bij het passeren van verzakte betonplaten in het wegdek rond kruising nabij haar woning.

Deze platen zijn aangebracht na een reconstructie van de kruising in 2011. In 2007 en daarvoor waren er al klachten over trillingen in verband met een verkeersdrempel nabij verzoekster woning gelegen verkeersdrempel. Deze drempel is toen verwijderd. Inmiddels zijn ook de betonplaten weer verwijderd en is het wegdek geasfalteerd.

Verzoekster legde haar klacht aan de Nationale ombudsman voor, omdat de gemeente op 12 april 2013 en de verzekeraar van de gemeente op 10 september 2013 haar claim hadden afgewezen. De motivering was dat in 2005 en 2007 uitgevoerde onderzoeken hadden geleid tot de conclusie dat een oorzakelijk verband tussen de gestelde schade en trillingen als gevolg van passerend zwaar verkeer niet aannemelijk was.

Deze motivering vindt echter geen steun in de feiten. Immers verzoeksters claim betrof de schade die zij stelde te hebben ondervonden als gevolg van het verzakken van de in 2007 gelegde betonplaten in de oprit naar de kruising, en niet de gevolgen van de in 2007 verwijderde verkeersdrempel.

In zoverre kan verzoekster dan ook in haar standpunt worden gevolgd.

In het kader van het onderzoek verstrekte het college informatie waaruit bleek, dat de verzekeraar van de gemeente alsnog een onderzoek had laten instellen door een onafhankelijk deskundige. Dit onderzoek bleek al te zijn verricht voordat de Nationale ombudsman zijn onderzoek had geopend. Deze deskundige kwam op basis van een reconstructie van de feiten en omstandigheden tot de conclusie dat de schade aan verzoekster woning niet het gevolg kon zijn van een kwalitatief ontoereikende staat van onderhoud van het wegdek.

Op grond van de wet kan alleen de rechter een bindende uitspraak doen over de aansprakelijkheid voor schade en de verplichting tot schadevergoeding. Om die reden stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op in het geval dat aan hem een klacht over de afwijzing van een schadeclaim wordt voorgelegd. Hij kan wel bezien of een overheidsinstantie een claim behoorlijk heeft behandeld.

In dit geval houdt dat in, dat hij beoordeelt of ten aanzien van verzoeksters claim een redelijk standpunt is ingenomen. Het gaat er daarbij niet om of dat standpunt ook juist is, dat oordeel is immers aan de rechter, maar of dat standpunt verdedigbaar is, en gebaseerd op feiten en

omstandigheden die de beslissing voldoende kunnen dragen.

In de periode dat de oprit naar de nabij verzoeksters woning gelegen kruising uit betonplaten bestond is geen feitelijk onderzoek en geen meting naar de trillingen gedaan. Zowel de door verzoekster zelf in de arm genomen deskundige als de door de verzekeraar van de gemeente ingeschakelde onafhankelijke deskundige hebben zich dus een oordeel achteraf moeten vormen.

Niet bestreden is, dat de oneffenheden in het wegdek nabij de kruising bij verzoeksters woning trillingen konden veroorzaken, met name bij passages van zwaar (bus)verkeer. De intensiteit van die trillingen neemt toe naar de mate waarin harder wordt gereden.

Van een wegbeheerder, i.c. de gemeente, mag worden verlangd dat hij ervoor zorgt dat de door hem beheerde weg in goede staat van onderhoud verkeert. Dat houdt in, dat het wegdek bij normaal gebruik geen hinder of schade veroorzaakt voor verkeersdeelnemers en aanwonenden. Die plicht gaat niet zover dat elke oneffenheid moet worden verholpen, maar indien de hinder en overlast de nog aanvaardbaar geachte normen overschrijdt is het aan de wegbeheerder om maatregelen te treffen om die overlast terug te dringen.

Er zijn geen wettelijke voorschriften met de normen voor nog aanvaardbare trillingsoverlast en "schade. In de rechtspraak en in de uitvoeringspraktijk wordt daarom aansluiting gezocht bij de richtlijnen van de Stichting Bouwresearch en CROW.

Volgens de onafhankelijk deskundige die de verzekeraar van de gemeente inschakelde bleek uit zijn reconstructie van de situatie en zijn onderzoek dat aannemelijk is dat de trillingen in verzoeksters woning de normen " grenswaarden " niet hebben overschreden. Ook achtte hij geen sprake van een onvoldoende staat van onderhoud van het wegdek. De door verzoekster in de arm genomen deskundige heeft wel een bouwkundig onderzoek naar de schade aan haar woning verricht, maar geen feitelijk onderzoek naar de mogelijke oorzaken dan wel het effect van verkeerstrillingen in de woning.

Uit het verrichte onderzoek is niet onomstotelijk gebleken wat de oorzaak van de schade aan verzoeksters woning is geweest. Het valt niet uit te sluiten dat er een verband is met zwaar (bus)verkeer dat met een hogere dan de nog toegestane maximum snelheid van de oprit naar de kruising gebruik maakte. Voor de aannemelijkheid daarvan ontbreekt het echter aan voldoende concrete aanwijzingen.

Wel is de Nationale ombudsman van oordeel dat de onafhankelijke deskundige zich in zijn correspondentie met verzoekster had moeten beperken tot uitlatingen die betrekking hebben op zijn onderzoek en zijn deskundigheid. In zijn brieven aan verzoekster heeft hij echter ook enkele opmerkingen gemaakt ter rechtvaardiging van de door de gemeente verrichte herstelwerkzaamheden, die afbreuk kunnen doen aan het beeld van onafhankelijkheid.

Dit neemt niet weg dat uit de voorgaande overwegingen moet volgen dat de gemeente op grond van het onderzoek van de deskundige in redelijkheid heeft kunnen stellen dat zij niet aansprakelijk is voor de schade aan verzoeksters woning en voldoende duidelijk heeft gemaakt waarom en op basis waarvan zij tot die conclusie is gekomen.

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer is

behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer is niet gegrond.

Slotbeschouwing

De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren tientallen brieven ontvangen van burgers over de schade aan hun woningen, die zij in verband brachten met activiteiten van de overheid. Daarbij valt te denken aan de aanleg van dijken en wegen, grondwerkzaamheden, wijzigingen in het grondwaterpeil, bouw- en heiwerkzaamheden en met name ook overlast en schade als gevolg van trillingen die kunnen ontstaan bij het passeren van verkeersdrempels en plateaus.

De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat de desbetreffende overheidsinstantie in zo'n geval naar aanleiding van een klacht of een claim een technisch, onafhankelijk onderzoek moet laten doen naar de effecten en het verband met de gestelde schade.

Naarmate de tijd is verstreken, en schade pas merkbaar is geworden nadat de werkzaamheden die dat mogelijk veroorzaakten al zijn afgerond, wordt het voor de benadeelde burger lastiger, zo niet ondoenlijk om zijn claim nog te onderbouwen. Daarbij komt dat vele burgers ook niet over de middelen beschikken om zelf deskundig onderzoek en juridische bijstand te financieren.

Ook in de zaak waar het hier om gaat speelt dat het tijdsverloop in het nadeel van betrokkene werkte. Indien eerder een onderzoek was gedaan, door middel van een feitelijke registratie van de trillingen in haar woning met de daarvoor geëigende apparatuur en snelheidsmetingen bij de kruising had dat de voor de beoordeling van de aansprakelijkheid benodigde informatie kunnen geven. Een computersimulatie of een reconstructie op basis van nog beschikbare, maar niet volledige gegevens is een benadering van de werkelijkheid, die bij gebrek aan beter moet worden geaccepteerd.

In dit geval en in andere, vergelijkbare gevallen rest de onbevredigende constatering dat de werkelijke oorzaak van de schade niet is komen vast te staan en daarmee de schade voor rekening van de benadeelde blijft.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman