



Rapport

Rapport inzake een klacht over een gedraging van de Huurcommissie uit Den Haag.

Datum: 29 maart 2011

Rapportnummer: 2011/103

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie hem onvoldoende heeft geïnformeerd in de verzoekschriftprocedure 'herstel gebreken', gestart door zijn verhuurder. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de Huurcommissie onvoldoende actie heeft ondernomen op zijn signalen dat het verzoekschrift van zijn verhuurder niet ontvankelijk verklaard moest worden.

Bevindingen en beoordeling

De Huurcommissie ontving op 23 juni 2009 een verzoekschrift van de verhuurder van verzoeker. De verhuurder had hierin aangegeven dat de Huurcommissie een uitspraak tot tijdelijke huurverlaging had gedaan voor de woning van verzoeker. Hij wilde de huurprijs van de woning van verzoeker daarom verhogen na herstel van gebreken; een procedure op grond van artikel 4, lid 3 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (zie Achtergrond). Het verzoekschrift bevatte daarnaast ook een verzoek om de huurprijs van de woning te verhogen in verband met de jaarlijkse huurverhoging. Verzoeker had van de Huurcommissie een kopie van dit verzoekschrift ontvangen.

Verzoeker nam telefonisch contact op met de Huurcommissie om door te geven dat de Huurcommissie naar zijn mening geen uitspraak tot tijdelijke huurverlaging voor zijn woning had gedaan. De Huurcommissie zou dit vervolgens telefonisch aan hem hebben bevestigd.

Verzoeker ontving op 29 juli 2009 een brief van de Huurcommissie. Hierin werd hem meegedeeld dat de Huurcommissie op 17 augustus 2009 een onderzoek in zijn woning wilde instellen. De aanleiding voor dit onderzoek was het verzoek dat zijn verhuurder bij de Huurcommissie had ingediend om de huurprijs van zijn woning te verhogen na herstel van gebreken.

Verzoeker berichtte de Huurcommissie telefonisch opnieuw niet bekend te zijn met een uitspraak van de Huurcommissie tot huurverlaging voor zijn woning op grond waarvan een 'herstel van gebreken' procedure zou kunnen worden gestart door zijn verhuurder.

Op 18 september 2009 stuurde de Huurcommissie verzoeker nogmaals een brief met de aankondiging voor het instellen van een onderzoek in zijn woonruimte op 6 oktober 2009.

Bij brief van 19 september 2009 deelde verzoeker aan de Huurcommissie mee dat hij niet mee wilde werken aan het aangekondigde onderzoek. Verzoeker gaf hierin aan dat medewerkers van de Huurcommissie hem telefonisch hadden bevestigd dat er geen uitspraak tot huurverlaging was gedaan, en dat er dus geen 'herstel van gebreken'

procedure gestart kon worden.

Verzoeker was daarom van mening dat de Huurcommissie het verzoekschrift van zijn verhuurder diende af te wijzen.

Hij verzocht de Huurcommissie om kopieën van de uitspraak en de toelichting van zijn verhuurder op het voorstel voor een nieuwe huurprijs.

De Huurcommissie stuurde verzoeker op 5 november 2009 opnieuw een aankondiging voor een onderzoek in zijn woonruimte. Het onderzoek zou plaatsvinden op 25 november 2009. Verzoeker annuleerde deze afspraak telefonisch met verwijzing naar zijn brief van 19 september 2009.

Bij brief van 29 december 2009 schreef verzoeker de Huurcommissie nogmaals dat hij niet bekend was met een uitspraak van de Huurcommissie tot huurverlaging van zijn woning. Dat was de reden dat hij geweigerd had mee te werken aan de aangekondigde onderzoeken in zijn woning. Volgens verzoeker zou de Huurcommissie een voorzittersuitspraak (zie Achtergrond) moeten doen, omdat hij niet beschikte over kopieën van de uitspraak en andere informatie die zijn verhuurder aan de Huurcommissie toegezonden had.

In zijn brief beklagde verzoeker zich erover dat de Huurcommissie hem nog tweemaal een brief had gestuurd met een aankondiging voor een onderzoek, ondanks de informatie die hij aan de Huurcommissie had verstrekt en waarin hij telefonisch was bevestigd door medewerkers van de Huurcommissie. Verder had hij geen inhoudelijke reactie ontvangen op zijn brief van 19 september 2009. Tot slot schreef verzoeker dat hij de Huurcommissie meerdere keren vergeefs had verzocht om een kopie van de uitspraak. Volgens verzoeker had hij geprobeerd de Huurcommissie telefonisch te benaderen over deze zaken, maar was de Huurcommissie niet bereikbaar op dat moment.

Verzoeker vond dat hij door de Huurcommissie gecompenseerd moest worden indien op de zitting mocht blijken dat het verzoekschrift zou worden afgewezen wegens 'ontbrekende stukken' of 'geen eerder gedane uitspraak'. Hij verweet de Huurcommissie dat zij de procedure had voortgezet, ondanks alle informatie.

Verzoeker had op 5 januari 2010 een klacht bij de Huurcommissie ingediend. Hij had hierin aangegeven hij op die dag door de Huurcommissie was geïnformeerd op grond van welke uitspraak zijn verhuurder de 'herstel van gebreken' procedure was gestart. Volgens verzoeker had deze uitspraak betrekking op een andere procedure, namelijk een voorstel tot huurverhoging.

Verzoeker vond dat de Huurcommissie hem onvolledig had geïnformeerd. Hij had alleen de kopie van het verzoekschrift ontvangen, en niet de informatie die zijn verhuurder had bijgevoegd. Hij verzocht de Huurcommissie om hem deze informatie alsnog toe te sturen.

De Huurcommissie deed op 12 januari 2010 uitspraak over de verzoeken van de verhuurder. Zijn verzoek aan de Huurcommissie om uitspraak te doen of de gebreken aan de woning van verzoeker waren hersteld was niet ontvankelijk. Wat betreft het verzoek over verhoging van de huurprijs oordeelde de Huurcommissie dat de voorgestelde huurverhoging niet redelijk was.

In de uitspraak schreef de Huurcommissie dat de verhuurder bij zijn verzoek aan de Huurcommissie een uitspraak van de Huurcommissie van 12 december 1997 had gevoegd. In deze uitspraak werd de voorgestelde verhoging van de huurprijs van de woning van verzoeker niet redelijk geacht, op grond van eerder geconstateerde gebreken. Een uitspraak over de huurverhoging in 1997 kon volgens de Huurcommissie niet worden gevolgd door een herstelmelding nu. Door een wetswijziging hadden huurders per 30 november 1999 de mogelijkheid gekregen om een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen over een tijdelijke vermindering van de huurprijs in verband met de aanwezigheid van ernstige onderhoudsgebreken. Volgens de Huurcommissie had verzoeker een dergelijk verzoek aan de Huurcommissie niet gedaan, en was er daarom geen rechtsgrond aanwezig voor het verzoek van de verhuurder. Om die reden was de Huurcommissie van oordeel dat de verhuurder niet ontvankelijk was in zijn verzoek.

Op 18 februari 2010 reageerde de Huurcommissie op de klacht van verzoeker. De Huurcommissie schreef dat de bijlagen van het verzoekschrift van de verhuurder bestonden uit een kopie van de uitspraak uit 1997. Omdat verzoeker deze uitspraak reeds op 21 januari 1998 had ontvangen, had de Huurcommissie het niet nodig geacht om verzoeker hiervan een kopie te sturen.

De Huurcommissie bood verzoeker excuses aan voor de onnodige vertraging in de afwikkeling van de procedure, nu bij de uitspraak op 12 januari 2010 was gebleken dat het verzoek 'herstel van gebreken' van zijn verhuurder niet ontvankelijk was. Tot slot gaf de Huurcommissie aan dat het niet meer mogelijk was om verzoeker alsnog kopieën van de stukken uit het dossier toe te sturen als de Huurcommissie uitspraak had gedaan.

Alles overziend concludeerde de Huurcommissie dat er op een aantal punten onzorgvuldig was gehandeld in de situatie van verzoeker. Dit zou als verbeterpunt onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht.

Naar aanleiding van deze reactie berichtte verzoeker de Huurcommissie dat de uitspraak uit 1997 betrekking had op de jaarlijkse huurverhoging, waarin naar zijn mening een andere procedure wordt gevolgd dan die waarin een uitspraak over tijdelijke huurverlaging volgt. Daarnaast bevatte het verzoekschrift van zijn verhuurder volgens verzoeker niet alleen een kopie van de eerder gedane uitspraak, maar ook toelichtingen en berekeningen van het puntenaantal van de woning. Hij had pas op het moment van inzage in zijn dossier bij de Huurcommissie kennis kunnen nemen van de stukken die zijn verhuurder aan de Huurcommissie met zijn verzoekschrift had meegestuurd.

Verzoeker bleef daarom bij zijn standpunt dat hij te laat en onvoldoende door de Huurcommissie was geïnformeerd.

Verzoeker diende op 17 februari 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij vond dat de Huurcommissie hem onnodig lang had lastiggevallen en in onzekerheid gelaten. Daarnaast was hij van mening dat de Huurcommissie ernstig tekort geschoten was in haar informatievoorziening. De informatie die hij aan de Huurcommissie had doorgegeven was niet verwerkt. Ook zijn brieven waren onbeantwoord gebleven, aldus verzoeker.

De Nationale ombudsman opende op 23 juli 2010 een onderzoek naar de klacht van verzoeker. Hij stelde de Huurcommissie daarbij onder meer de vraag waarom het niet mogelijk was geweest om verzoeker de uitspraak uit 1997 te sturen. Ook vroeg hij aan de Huurcommissie wat zij met de telefonische informatie van verzoeker ondernomen had, en of de Huurcommissie het achteraf juist achtte dat de zitting op 12 januari 2010 was doorgegaan.

Bij brief van 16 september 2010 reageerde de Huurcommissie op het onderzoek van de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van deze reactie heeft de Nationale ombudsman nog nadere vragen gesteld.

Ten aanzien van de toezending aan verzoeker van de uitspraak van de Huurcommissie uit 1997 herhaalde de Huurcommissie in haar brief van 16 september 2010 hetgeen zij hierover had meegedeeld aan verzoeker. Daarnaast gaf zij aan niet meer te beschikken over deze uitspraak, vanwege de bewaartermijn voor archiefbescheiden van vijf jaar.

Bij een nadere vraag hierover van de Nationale ombudsman antwoordde de Huurcommissie dat zij deze reactie achteraf niet kon verklaren. Volgens de Huurcommissie worden kopieën van het verzoekschrift en informatie die is bijgevoegd namelijk altijd toegezonden aan de andere partij. Uit de reactie op de klacht van verzoeker en de uitspraak van 12 januari 2010 bleek dat de verhuurder een kopie van de uitspraak uit 1997 bij zijn verzoekschrift had gevoegd. De Huurcommissie begreep niet waarom zij verzoeker niet een kopie van de uitspraak uit 1997 had toegezonden.

De brief van verzoeker van 19 september 2009 was volgens de Huurcommissie telefonisch beantwoord. De Huurcommissie gaf aan telefoonnotities te maken en deze aan het dossier toe te voegen. Desgevraagd gaf de Huurcommissie aan dat er geen telefoonnotitie van deze reactie aanwezig was in het dossier van verzoeker. Er zat één telefoonnotitie in van 4 januari 2010 over de inzage van verzoeker in zijn dossier. De brief van verzoeker van 29 december 2009 was overeenkomstig het verzoek van verzoeker schriftelijk aan hem bevestigd en toegevoegd aan zijn dossier, aldus de Huurcommissie.

Verder deelde de Huurcommissie mee dat zij een voorzittersuitspraak zou hebben gedaan als zij de informatie van verzoeker dat hem geen uitspraak tot tijdelijke huurverlaging

bekend was in een eerder stadium onderzocht zou hebben. Bij een dergelijke procedure volgt geen voorbereidend onderzoek in de woning. Partijen worden dan ook niet uitgenodigd voor een zitting. De zitting met betrekking tot de 'herstel gebreken' procedure was volgens de Huurcommissie uiteindelijk toch doorgegaan om de procedure zorgvuldig af te ronden na de geconstateerde fouten hierin. Het verzoek van de verhuurder met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging zou wel gewoon op de zitting worden behandeld.

Tot slot informeerde de Huurcommissie de Nationale ombudsman dat zij haar procedure bij een verzoek tot herstel melding had bijgesteld naar aanleiding van deze klacht. Een verhuurder diende voortaan bij het doen van een verzoek tot huurverhoging na herstel van gebreken gelijktijdig bij het indienen van het verzoek een afschrift van de uitspraak mee te zenden waaruit blijkt dat herstel mogelijk is, met name bij herstel meldingen op procedures die een uitspraak hebben ouder dan vijf jaar.

Omdat in het verzoekschrift reeds opgenomen stond dat een kopie van de uitspraak tot tijdelijke huurverlaging met het verzoekschrift moet worden meegezonden bij een dergelijk verzoek, stelde de Nationale ombudsman de vraag wat de Huurcommissie had bijgesteld ten opzichte van de al bestaande procedure.

De Huurcommissie antwoordde dat was gebleken dat de medewerkers bij de Huurcommissie niet duidelijk waren geïnstrueerd in de 'herstel van gebreken' procedure. De procedure was in die zin bijgesteld dat de medewerkers waren geïnformeerd dat een verzoekschrift voortaan niet ontvankelijk zou worden verklaard als een kopie van de uitspraak tot tijdelijke huurverlaging ontbrak.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het informeren van verzoeker in de verzoekschriftprocedure

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie hem onvoldoende heeft geïnformeerd in de verzoekschriftprocedure 'herstel gebreken' gestart door zijn verhuurder. Verzoeker berichtte de Huurcommissie dat hij niet bekend was met een uitspraak tot tijdelijke huurverlaging en de andere informatie van zijn verhuurder. Hij verzocht de Huurcommissie om kopieën hiervan. Pas bij inzage in zijn dossier op 5 januari 2010 heeft verzoeker kennis kunnen nemen van de uitspraak van de Huurcommissie uit 1997 en andere stukken die zijn verhuurder aan de Huurcommissie had gestuurd. Dit was vijf werkdagen voor de zitting.

De verhuurder van verzoeker heeft bij zijn verzoekschrift aan de Huurcommissie een kopie van de uitspraak van de Huurcommissie uit 1997 meegestuurd, waarin volgens hem een

uitspraak tot tijdelijke huurverlaging was gedaan.

De Huurcommissie heeft verzoeker geen kopie verstrekt van de uitspraak uit 1997, hoewel zij hierover beschikte. De Nationale ombudsman ziet niet in waarom de Huurcommissie verzoeker niet de informatie heeft gestuurd waarom hij heeft verzocht. Doordat deze informatie tot aan het moment van inzage in zijn dossier niet aan hem is verstrekt, wist verzoeker gedurende lange tijd niet met welke informatie zijn verhuurder het verzoekschrift bij de Huurcommissie had onderbouwd. Verzoeker had er, gezien de lopende verzoekschriftprocedure, belang bij deze informatie op een eerder moment te ontvangen van de Huurcommissie.

Dit klemt temeer, omdat verzoeker op meerdere momenten schriftelijk, en naar zijn zeggen ook telefonisch, de Huurcommissie heeft geïnformeerd dat hij niet bekend was met een uitspraak tot tijdelijke huurverlaging voor zijn woning op grond waarvan zijn verhuurder een 'herstel van gebreken' procedure bij de Huurcommissie kon beginnen.

De Huurcommissie heeft - doordat zij verzoeker in de verzoekschriftprocedure niet de informatie heeft verstrekt die de verhuurder met zijn verzoekschrift had meegestuurd - het vereiste van actieve en adequate informatiestrekking geschonden. De onderzochte gedraging van de Huurcommissie is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het ondernemen van actie op de signalen van verzoeker dat het verzoekschrift 'herstel gebreken' van zijn verhuurder niet ontvankelijk verklaard moest worden.

Het evenredigheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. In dit verband betekent dit vereiste dat de Huurcommissie burgers procedures dient te besparen waarvan op voorhand duidelijk is dat zij niet nodig zijn.

Het verzoekschrift dat de verhuurder bij de Huurcommissie had ingediend bevatte twee verzoeken: een verzoek om uitspraak te doen of de gebreken aan de woning van verzoeker zijn hersteld, en een verzoek om de huurprijs te verhogen in het kader van de jaarlijkse huurverhoging. Ten aanzien van dit laatstgenoemde verzoek heeft de Huurcommissie meegedeeld dat dit verzoek van de verhuurder op een zitting wordt behandeld.

Verzoeker heeft de Huurcommissie op meerdere momenten geïnformeerd dat er naar zijn mening geen sprake was van een uitspraak tot tijdelijke huurverlaging op grond waarvan zijn verhuurder een 'herstel van gebreken' procedure kon starten.

Ondanks deze informatie van verzoeker stuurde de Huurcommissie brieven aan verzoeker met een aankondiging tot onderzoek in zijn woning. Naar de mening van de Nationale

ombudsman kan hieruit worden geconcludeerd dat de Huurcommissie deze informatie van verzoeker niet heeft onderzocht.

Bij de uitspraak van de Huurcommissie is geoordeeld dat het verzoekschrift van verhuurder niet ontvankelijk was, omdat er geen uitspraak tot tijdelijke huurverlaging was gedaan.

Het verzoekschrift van de verhuurder in de procedure 'herstel van gebreken' had, volgens de Huurcommissie, direct niet ontvankelijk verklaard kunnen worden, als de Huurcommissie de informatie van verhuurder en verzoeker tijdig onderzocht zou hebben.

De Huurcommissie heeft de verzoekschriftprocedure 'herstel van gebreken' voortgezet en op de zitting behandeld. Achteraf is gebleken dat verzoeker de brieven van de Huurcommissie met aankondiging tot een onderzoek in zijn woning en de zitting van de Huurcommissie in het verzoek 'herstel van gebreken' bespaard hadden kunnen blijven als de Huurcommissie tijdiger actie had ondernomen. Dat is niet gebeurd. Daarmee heeft de Huurcommissie het evenredigheidsvereiste geschonden.

De onderzochte gedraging van de Huurcommissie is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie te Den Haag,

- is gegrond ten aanzien van het niet informeren van verzoeker in de verzoekschriftprocedure, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- is gegrond ten aanzien van het ondernemen van onvoldoende actie op de signalen van verzoeker dat het verzoekschrift 'herstel van gebreken' van zijn verhuurder niet ontvankelijk verklaard moest worden, wegens schending van het evenredigheidsvereiste.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 februari 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Huurcommissie verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd aan de Huurcommissie een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de Huurcommissie verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Huurcommissie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoek gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

het verzoekformulier van verhuurder aan de Huurcommissie, door de Huurcommissie ontvangen op 23 juni 2009;

correspondentie van verzoeker aan de Huurcommissie van 19 september en 29 december 2009 en 5 januari, 17 februari en 20 februari 2010;

reacties van de Huurcommissie aan verzoeker van 29 juli, 18 september en 5 november 2009 en 18 februari 2010;

het rapport van voorbereidend onderzoek van de Huurcommissie, ingesteld op 25 november 2009;

de uitspraak van de Huurcommissie van 12 januari 2010;

het verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 17 februari 2010;

de antwoorden van de Huurcommissie van 16 september 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman van 23 juli 2010;

de antwoorden van de Huurcommissie van 10 februari 2011 op de nadere vragen van de Nationale ombudsman.

Achtergrond

1. Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

Artikel 4, lid 3

"3. De huurcommissie doet uitspraak in gevallen waarin als gevolg van een uitspraak als bedoeld in de artikelen 7:249 en 7:257 van het Burgerlijk Wetboek de in rekening te brengen huurprijs in verband met gebreken is verlaagd, omtrent het verholpen zijn van die gebreken."

Artikel 20

"1. De voorzitter doet onverwijld, in ieder geval binnen vier weken na het verstrijken van de in artikel 7, vierde lid, genoemde termijn, dan wel, indien de in dat artikellid bedoelde oproep niet hoeft te worden gedaan, na het tijdstip waarop de aldaar bedoelde vergoeding van de verzoeker is ontvangen, of binnen vier weken na het voorbereidend onderzoek, bedoeld in artikel 28, schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak, indien:

- a. het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. het verzoek kennelijk redelijk of niet redelijk is,
- c. het voorstel dat ten grondslag ligt aan het verzoek, kennelijk redelijk of niet redelijk is,
- d. de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk gegrond of ongegrond zijn of
- e. de bezwaren tegen het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel kennelijk ongegrond zijn."

2. Burgerlijk Wetboek, boek 7

Artikel 249

"De huurder kan tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane huurovereenkomst is ingegaan, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs."

Artikel 257

"1. Voor de vordering van de huurder tot vermindering van de huurprijs op grond van artikel 207 lid 1 in verbinding met artikel 242 geldt een met inachtneming van de volgende leden toe te passen vervaltermijn van zes maanden na de aanvang van de dag volgend op die waarop de huurder van het gebrek kennis heeft gegeven aan de verhuurder.

2. Is de vordering van de huurder gegrond op een tekortkoming die krachtens artikel 241 als een gebrek heeft te gelden, dan kan de huurder, in plaats van zijn vordering binnen de in lid 1 bedoelde termijn bij de rechter in te stellen, binnen zes maanden na de aanvang van de dag volgend op die waarop de huurder van het gebrek heeft kennis gegeven aan

de verhuurder, de huurcommissie verzoeken over de vermindering uitspraak te doen overeenkomstig de in artikel 16 lid 2 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte bedoelde algemene maatregel van bestuur. De huurder kan eerst een verzoek tot de huurcommissie richten, indien de verhuurder niet binnen zes weken na de aanvang van de dag volgend op die waarop de huurder van het gebrek kennis heeft gegeven aan de verhuurder, het gebrek heeft verholpen.

3. Na het verstrijken van de in de voorgaande leden bedoelde termijn van zes maanden kan, voor wat het verleden betreft, geen huurvermindering worden verlangd over een langere periode dan zes maanden, voorafgaande aan het instellen van de vordering of het indienen van het verzoek."

6

2010.02395

de Nationale ombudsman