



Rapport

Rapport over een klacht over de Kamer van Koophandel Midden-Nederland uit Utrecht.

Datum: 11 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/298

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat:

1. hij € 90,-- moet betalen voor een handelsnaamonderzoek door de Kamer van Koophandel Midden-Nederland, terwijl hem dit niet van te voren is meegedeeld.

zijn klacht bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland door dezelfde medewerker is afgehandeld als degene die het handelsnaamonderzoek heeft uitgevoerd.

Bevindingen en beoordeling

Bevindingen

Verzoeker heeft op 26 april 2011 een landelijk handelsnaamonderzoek aangevraagd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland (KvK). Dit heeft hij gedaan door het invullen van een aanvraagformulier op de website van de KvK. De KvK stelt zich op het standpunt dat in het aanvraagformulier staat vermeld dat verzoeker € 90,-- dient te betalen voor het handelsnaamonderzoek. Verzoeker zegt dat hij nergens heeft gelezen dat hij € 90,-- zou moeten betalen voor het onderzoek. Hij dacht dat het kosteloos was.

Bij e-mail van 27 april 2011 heeft de KvK aan verzoeker meegedeeld dat de handelsnaam, die hij wil gaan gebruiken, op voorhand bezwaarlijk is vanwege het algemene karakter. Bovendien, zo zegt de KvK, dient ook daadwerkelijk sprake te zijn van persoonlijke kwaliteiten om die handelsnaam te voeren. De KvK adviseert om nog iets aan de handelsnaam toe te voegen, zoals bijvoorbeeld een familienaam. Dit onderzoek was geen officieel handelsnaamonderzoek. De KvK heeft hier ook geen kosten voor in rekening gebracht.

Verzoeker is het niet eens met het standpunt van de KvK en heeft op 28 april 2011 een uitgebreide e-mail naar de KvK gezonden. Hij heeft zijn e-mail beëindigd met de vraag of de KvK zijn conclusie wil heroverwegen.

De KvK heeft vervolgens een officieel handelsnaamonderzoek uitgevoerd en het resultaat daarvan op 2 mei 2011 naar verzoeker gezonden. Bij het onderzoek was een factuur gevoegd van € 90,-- voor het uitgevoerde handelsnaam-onderzoek.

Bij brief van 4 mei 2011 heeft verzoeker de factuur teruggestuurd omdat hij van mening is dat de KvK hem op eventuele kosten voor een handelsnaamonderzoek had moeten wijzen.

Op 16 mei 2011 heeft de KvK verzoeker nogmaals de factuur gestuurd. Volgens de KvK staat bij het indienen van de aanvraag in duidelijke bewoordingen vermeld dat een

handelsnaamonderzoek € 90,-- kost.

Bij brief van 17 mei 2011 heeft verzoeker de factuur opnieuw geretourneerd omdat volgens hem niet op de website van de KvK staat vermeld dat hij € 90,-- moet betalen voor een handelsnaamonderzoek.

Op 19 mei 2011 heeft de KvK voor de derde maal de factuur gezonden met het verzoek om betaling. Op 23 mei 2011 heeft verzoeker de factuur wederom geretourneerd aan de KvK.

Bij brief van 31 mei 2011 heeft de KvK verzoeker er op gewezen dat bij het niet betalen van de factuur de deurwaarder zal worden ingeschakeld en dat dat aanzienlijke extra kosten met zich zal brengen. Verzoeker heeft de KvK op 6 juni 2011 opnieuw een brief gezonden.

Op 12 juni 2011 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de KvK. Bij brief van 20 juni 2011 heeft de KvK de klacht ongegrond verklaard. De KvK verwijst in de klachtafhandelingsbrief onder meer naar de eerder gevoerde correspondentie met verzoeker. Verder heeft de KvK aangegeven dat het bedrag van € 90,-- door verzoeker moet worden betaald. De opsteller van de klachtafhandelingsbrief is dezelfde medewerker van de KvK als de opsteller van de eerdere correspondentie en de uitvoerder van het handelsnaamonderzoek.

In reactie hierop heeft verzoeker op 21 juni 2011 een e-mail naar de KvK gezonden. Verzoeker spreekt daarin onder meer zijn verbazing uit over het feit dat zijn klacht door dezelfde medewerker is afgehandeld als de medewerker die de eerdere correspondentie heeft opgesteld. De KvK heeft bij e-mail van dezelfde dag aan verzoeker meegedeeld dat hij van mening is dat de medewerker die het handelsnaamonderzoek heeft uitgevoerd ook de beste is om de klacht te behandelen. Deze e-mail is door dezelfde medewerker opgesteld als eerder genoemd.

Vervolgens heeft verzoeker op 21 juni 2011 een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend.

De Nationale ombudsman heeft in juni 2011 de website van de KvK bezocht en het formulier voor het aanvragen van een handelsnaamonderzoek gezien. Op dat formulier konden de gegevens van de aanvrager worden ingevuld en daar direct onder stond dat voor het uitvoeren van een handelsnaamonderzoek € 90,-- zou moeten worden betaald. Bij e-mail van 26 september 2011 heeft de KvK een uitdraai gestuurd van de webpagina zoals deze er op 26 april 2011 uitzag. Hieruit blijkt dat op de webpagina stond vermeld dat een handelsnaamonderzoek € 90,-- kost.

Beoordeling

Ten aanzien van het feit dat verzoeker € 90,-- moet betalen voor een handelsnaamonderzoek door de Kamer van Koophandel terwijl hem dit niet van tevoren is meegedeeld.

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 stelt zich op het standpunt dat hij bij het aanvragen van het handelsnaamonderzoek nergens heeft kunnen lezen dat hij € 90,-- zou moeten betalen voor het onderzoek. De KvK stelt zich daarentegen op het standpunt dat bij het invullen van het aanvraagformulier stond vermeld dat € 90,-- zou moeten worden betaald.

Zoals in de bevindingen aangegeven, heeft de Nationale ombudsman in juni 2011 geconstateerd dat op het digitale aanvraagformulier staat vermeld dat een handelsnaamonderzoek € 90,-- kost. Uit een op 26 september 2011 ontvangen uitdraai van de webpagina van de KvK, zoals deze er uit zag op 26 april 2011, blijkt dat een handelsnaamonderzoek € 90,-- kost. De KvK heeft zodoende aanvragers van een handelsnaamonderzoek duidelijk geïnformeerd dat € 90,-- moet worden betaald voor een handelsnaamonderzoek.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten aanzien van het feit dat verzoekers klacht door dezelfde medewerker van de Kamer van Koophandel is afgehandeld als degene die het handelsnaamonderzoek heeft uitgevoerd.

Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat overheidsinstanties zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

Artikel 9:7 lid 1 Awb, dat ziet op de klachtbehandeling is duidelijk: de klacht mag niet worden behandeld door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit is in het onderhavige geval wel gebeurd. De klacht is gegrond wegens schending van het verbod van vooringenomenheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Kamer van Koophandel Midden-Nederland uit Utrecht, is gegrond voor wat betreft de klachtafhandeling door de betrokken medewerker wegens schending van het verbod van vooringenomenheid.

De klacht over het moeten betalen van € 90,-- voor het handelsnaamonderzoek is niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de Kamer van Koophandel heeft besloten dat ter verbetering van de klachtafhandeling klachten over de medewerker die ook de klachten afhandelt, in het vervolg door een collega van die medewerker zullen worden behandeld.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 21 juni 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Kamer van Koophandel Midden-Nederland uit Utrecht.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de KvK verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeker maakte van die gelegenheid gebruik.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Noch verzoeker noch de KvK gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Klacht van verzoeker van 21 juni 2011;

E-mail met bijlage van verzoeker van 17 juni 2011;

Reactie op de klacht met bijlagen van de Kamer van Koophandel van 14 juli 2011;

E-mail van verzoeker van 19 juli 2011;

E-mail met bijlage van de KvK van 26 september 2011.

Achtergrond

Artikel 9:7 lid 1 luidt:

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is.