



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Huurcommissie te Den Haag.

Datum: 5 januari 2012

Rapportnummer: 2012/001

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat:

Hij door de ontvangstbevestiging van de Huurcommissie van 14 december 2010 met daarin de zinsnede "verzet tegen de uitspraak van de voorzitter" op het verkeerde been is gezet en door een medewerkster van de Huurcommissie hierover fout is voorgelicht, waardoor hij zich niet tijdig tot de kantonrechter heeft gericht om de uitspraak van de Huurcommissie te betwisten.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Verzoeker is eigenaar van een huis dat hij heeft verhuurd. Omdat de huurder zich niet kon vinden in de hoogte van de huurprijs van € 300,-- heeft de huurder op 18 mei 2010 een verzoek bij de Huurcommissie ingediend om uitspraak te doen over de vraag of huurder en verhuurder bij het aangaan van de huurovereenkomst slechts de hoogte van de all-in prijs en niet die van de huurprijs zijn overeengekomen. Bij uitspraak van 13 oktober 2010, verzonden op 5 november 2010, heeft de Huurcommissie de huurprijs vastgesteld op € 70,35 per maand en het voorschotbedrag voor de servicekosten op € 17,59 per maand. De uitspraak van de Huurcommissie eindigt met de volgende tekst:

"Bent u het niet eens met de uitspraak? Dan kunt u het volgende doen:

Een dagvaarding laten opstellen door een advocaat of deurwaarder. Deze dagvaarding moet **binnen acht weken** na verzending van de uitspraak van de Huurcommissie bij de wederpartij bezorgd zijn. Aan deze procedure zijn kosten verbonden. De griffie van de rechtbank kan u verder informeren.

II. over de leges

Huurder, door de Huurcommissie aangemerkt als een natuurlijk persoon, hoeft geen leges te betalen en krijgt het betaalde legesvoorschot van € 25,-- daarom terug.

Verhuurder, door de Huurcommissie aangemerkt als een natuurlijk persoon, moet € 25,-- aan leges betalen.

Tegen deze beschikking over de leges kan door belanghebbende **binnen zes weken** na verzending van deze uitspraak schriftelijk bezwaar worden gemaakt bij de Huurcommissie (...)"

De termijn voor het verzenden van een dagvaarding tegen de uitspraak van de Huurcommissie liep zodoende tot 31 december 2010.

Verzoeker heeft op 1 december 2010 bezwaar aangetekend tegen de legesveroordeling. Bij brief van 14 december 2010 heeft de Huurcommissie aan verzoeker bevestigd dat zij zijn verzetschrift voor een verzet tegen de uitspraak van de voorzitter hebben ontvangen.

Verzoeker heeft op 19 december 2010 de Huurcommissie een nadere onderbouwing van zijn bezwaarschrift gezonden. Deze onderbouwing bestond uit gronden die niet bij de behandeling van het bezwaarschrift maar enkel bij een verzet tegen een uitspraak van de voorzitter of bij de kantonrechter aan de orde kunnen komen. De Huurcommissie heeft deze brief op 23 december 2010 ontvangen maar heeft niet op deze brief gereageerd.

Eveneens op 19 december 2010 heeft verzoeker een deurwaarder aangeschreven in verband met deze zaak.

Bij brief van 21 december 2010 heeft de Huurcommissie verzoeker uitgenodigd voor de hoorzitting inzake het door hem ingediende bezwaarschrift. De eerste alinea van deze brief luidt:

"De Huurcommissie heeft op 02-12-2010 van verhuurder een verzoekschrift ontvangen voor de woonruimte (...) te (...), ingevolge artikel 4.4 van de Uitvoeringswet Huurprijzen woonruimte (verzet tegen uitspraak van de voorzitter). Dit verzoekschrift zal door de Huurcommissie op een zitting worden behandeld."

Op 23 december schreef verzoeker het volgende aan zijn deurwaarder:

"Ik wil u in verband hiermee graag het volgende vragen: ik heb bezwaar aangetekend tegen de uitspraak van de huurcie. en inmiddels is een zitting gepland op 6 januari a.s. Ik ga er vanuit dat daarmee de termijn wordt verlengd tot dat er een uitspraak op bezwaar is, maar dat is niet duidelijk uit de stukken van de huurcie. weet u dat? Daarmee zouden we dus wat meer tijd hebben."

De deurwaarder reageerde diezelfde dag als volgt:

"Dit is ook ons niet geheel duidelijk. Het lijkt ons in deze verstandig dat u eerst even contact opneemt met de Huurcommissie en om uitleg vraagt."

Verzoeker zegt dat hij vervolgens met een medewerkster van de Huurcommissie heeft gesproken en dat zij hem heeft meegedeeld dat hij inderdaad eerst de zitting van 6 januari 2011 zou kunnen afwachten. De Huurcommissie heeft geen telefoonnotitie van dit gesprek kunnen vinden maar sluit niet uit dat in reactie op het verhaal van verzoeker over de verzetzaak, de medewerker aan de telefoon inderdaad heeft geconcludeerd dat het een verzetzaak betrof. Van een verzetzaak was echter geen sprake.

Bij de inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift op 6 januari 2011 is verzoeker in zijn pleitnota begonnen met de woorden:

"In het besluit van de voorzitter d.d. 13 oktober 2010 had u niet de mogelijkheid vermeld om in verzet te gaan tegen de uitspraak. Ik stel het op prijs dat u dit heeft onderkend en mij alsnog in de gelegenheid stelt mijn standpunt naar voren te brengen."

Ter zitting van 6 januari 2011 is verzoeker meegedeeld dat deze zaak enkel betrekking had op de legesveroordeling en dat zijn inhoudelijke standpunten tegen de eerdere uitspraak van de Huurcommissie enkel in een procedure bij de kantonrechter aan bod kunnen komen.

Op 7 januari 2011 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Huurcommissie. In de klacht stelt hij dat hij door de Huurcommissie op het verkeerde been is gezet door in hun correspondentie te vermelden dat het een verzetzaak betrof tegen een uitspraak van de voorzitter. Omdat de termijn voor het uitbrengen van een dagvaarding reeds was verstreken, is de inhoudelijke uitspraak van de Huurcommissie van 13 oktober 2010 onaantastbaar geworden.

Op 15 februari 2011 heeft de Huurcommissie op de klacht van verzoeker gereageerd. De Huurcommissie stelt zich daar – samengevat – op het standpunt dat zij niet aansprakelijk is voor de gevolgen van het niet tijdig in bezwaar gaan tegen de uitspraak bij de kantonrechter. Wel worden er excuses aangeboden voor de onjuiste informatie die door de medewerkster van de Huurcommissie telefonisch aan verzoeker is verstrekt.

Vervolgens heeft verzoeker een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. In reactie op de klacht en de gestelde vragen geeft de huurcommissie in zijn brief van 10 november 2011 aan dat hij de klacht gegrond acht. Als uitleg over de fout in zijn brieven aan verzoeker geeft de Huurcommissie aan:

"Vanaf begin 2011 heeft de Huurcommissie geleidelijk haar nieuw geautomatiseerd systeem in gebruik genomen. Dat was een modernisering van het oude systeem dat nu in afbouw is. Het oude systeem kende geen ruimte voor Awb-procedures, zoals bezwaar tegen de legesveroordeling. Sinds de in gebruikneming van het nieuwe systeem zijn meer procedures toegevoegd die het oude systeem niet kende. De genoemde Awb procedure is in juli 2011 toegevoegd aan het nieuw geautomatiseerd systeem. Vanaf die tijd kan het bezwaar tegen de legesveroordeling als zodanig worden geregistreerd. Tot juli 2011 werd het bezwaar tegen de legesveroordeling geregistreerd als een verzet op een uitspraak van de zittingsvoorzitter, maar het bezwaar werd wel als een Awb procedure behandeld."

II Beoordeling

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Vast staat dat de Huurcommissie tot tweemaal toe schriftelijk onjuiste informatie aan verzoeker heeft verstrekt door te stellen dat zijn bezwaarschrift als verzet tegen de uitspraak van de voorzitter zal worden behandeld. In een dergelijke procedure zou wel op de inhoudelijke standpunten van verzoeker zijn ingegaan. De Nationale ombudsman heeft ook de overtuiging dat verzoeker met de Huurcommissie heeft gebeld over deze brieven en dat hem is meegedeeld dat het verzoekschrift inderdaad als verzet tegen een uitspraak van de voorzitter zal worden behandeld. Deze overtuiging haalt de Nationale ombudsman onder meer uit het begin van de pleitnota van verzoeker van 6 januari 2011.

Door verzoeker onjuist te informeren is hij op het verkeerde been gezet, waardoor hij zijn procedurele kansen bij de kantonrechter niet heeft kunnen benutten. Verzoeker heeft hierdoor mogelijk schade geleden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Hierin heeft de Nationale ombudsman aanleiding gezien tot het geven van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie te Den Haag, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Huurcommissie in overweging om met verzoeker in gesprek te gaan om te bepalen of een passende oplossing voor de ontstane situatie kan worden gevonden.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de software van de Huurcommissie inmiddels is aangepast, zodat hetgeen in deze zaak is voorgevallen in de toekomst niet meer zou moeten kunnen gebeuren.

Onderzoek

Op 13 juli 2011 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 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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen en werd hen verzocht op de bevindingen te reageren.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

De huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Klacht van verzoeker met bijlagen van 13 juli 2011;

Op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden door de Huurcommissie op 29 augustus 2011;

Reactie van de Huurcommissie op de klacht van 10 november 2011;

E-mail van verzoeker van 18 december 2010.