



Rapport

Rapport betreffende een klacht over een gedraging van de Huurcommissie uit Den Haag

Datum: 9 mei 2012

Rapportnummer: 2012/077

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Huurcommissie:

niet de juiste naam van haar verhuurder heeft gebruikt in de verzoekschriftprocedure.

Hierdoor ervaart zij problemen met het innen van een vordering bij haar verhuurder;

niet adequaat heeft gereageerd op haar verzoek om schadevergoeding.

Bevindingen en beoordeling

I. Bevindingen

Verzoekster had een uitspraak van de Huurcommissie ontvangen op haar verzoekschrift. De Huurcommissie had vastgesteld dat zij geen redelijke huurprijs betaalde aan haar verhuurder. Zij mocht wegens gebreken aan haar woning een lagere huurprijs betalen. Om die reden had verzoekster een bedrag van € 5.912,96 aan teveel betaalde huur bij haar verhuurder teruggevorderd. Haar verhuurder had gereageerd dat zij niet kon worden aangesproken over deze vordering. De Huurcommissie had in haar uitspraak namelijk niet de juiste verhuurdersnaam vermeld. In plaats van "Stichting Administratiekantoor De Jong" (*), de eigenaar en verhuurder van de huurwoning, was "De Jong Vastgoed" (*) als verhuurder aangeduid.

Daarom nam verzoekster telefonisch contact op met de Huurcommissie om na te gaan waarom de Huurcommissie "De Jong Vastgoed" als tenaamstelling van haar verhuurder had gehanteerd. Het huurcontract, de koopakte van de woning in het Kadaster, en het verzoekschrift van verzoekster aan de Huurcommissie vermeldden de correcte verhuurdersgegevens, namelijk "Stichting Administratiekantoor De Jong". Volgens de Huurcommissie was "De Jong Vastgoed" echter de juiste tenaamstelling, omdat deze gegevens in het systeem van de Huurcommissie stonden geregistreerd.

Op advies van het Juridisch Loket wendde verzoekster zich tot een advocaat. Haar advocaat verzocht de Huurcommissie om de naam van de verhuurder in de uitspraak te wijzigen. De Huurcommissie reageerde dat zij geen juridische bevoegdheden had om een eerder door haar gedane uitspraak te veranderen.

Verzoekster diende een klacht in bij de Huurcommissie. Zij verweet de Huurcommissie dat zij door deze onjuiste tenaamstelling haar vordering niet kon verhalen. Verzoekster stelde de Huurcommissie ook aansprakelijk voor het niet kunnen innen van haar vordering. Zij verzocht de Huurcommissie om toekenning van een schadevergoeding bestaande uit de vordering van € 5.912,96, wettelijke rente van € 144,34 en de buitengerechtelijke kosten van € 600,00.

De Huurcommissie deelde nogmaals mee dat zij geen juridische bevoegdheden had om de uitspraak te wijzigen. Volgens de Huurcommissie had verzoekster na de uitspraak een andere beslissing kunnen vorderen bij de kantonrechter. Omdat zij geen gebruik had gemaakt van deze mogelijkheid, was de uitspraak vast komen te staan. De Huurcommissie wees haar verzoek om schadevergoeding af.

De Huurcommissie informeerde verzoekster dat zij de gegevens uit het verzoekschrift van verzoekster had gecontroleerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Uit deze gegevens en uit het dossieronderzoek was de Huurcommissie gebleken dat "Stichting Administratiekantoor De Jong" en "De Jong Vastgoed" één en dezelfde verhuurder was op hetzelfde adres. Omdat in het systeem van de Huurcommissie "De Jong Vastgoed" als verhuurder was aangeduid, was deze tenaamstelling gebruikt in de verzoekschriftprocedure. "De Jong Vastgoed" zou sinds augustus 2005 eigenaar zijn van de huurwoning van verzoekster. De Huurcommissie schreef verder geen reactie van verzoekster of haar verhuurder te hebben ontvangen over een onjuiste tenaamstelling tijdens de verzoekschriftprocedure.

Verzoekster was verbolgen over deze reactie van de Huurcommissie. Zij vond dat zij van de Huurcommissie een correcte uitspraak mocht verwachten en niet behoefde te controleren of de uitspraak dezelfde naam van de verhuurder vermeldde als haar huurcontract, haar verzoekschrift, en de koopakte. Verzoekster wees de Huurcommissie er daarbij op dat de koopakte van de huurwoning 'Stichting Administratiekantoor De Jong' sinds 22 februari 2006 als eigenaar vermeldde. De constatering van de Huurcommissie dat "De Jong Vastgoed" sinds 2005 de eigenaar was, was dus niet correct. Zij verzocht de Huurcommissie om een passende oplossing.

De Huurcommissie erkende dat de gegevens van haar verhuurder niet correct waren overgenomen van haar verzoekschrift en bood verzoekster hiervoor excuses aan, maar bleef bij het standpunt verzoekster niet te kunnen helpen bij het innen van haar vordering.

Verzoekster wendde zich met haar klacht tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman opende een onderzoek naar de klacht van verzoekster. Hij stelde de Huurcommissie daarbij enige vragen.

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde de Huurcommissie de klacht van verzoekster gegrond. De Huurcommissie gaf aan dat zij zou zorgen voor een gecorrigeerde uitspraak met de juiste tenaamstelling van de verhuurder en een aangepaste datum. Dit, omdat de Huurcommissie nu was gebleken dat zij volgens de Algemene wet bestuursrecht verplicht is om een gemaakte evidente administratieve fout, gebaseerd op verkeerde gegevens, te herstellen. Verzoekster zou met de gecorrigeerde uitspraak alsnog de mogelijkheid hebben haar vordering te verhalen en eventueel in een procedure bij de kantonrechter af te dwingen. De Huurcommissie informeerde de ombudsman dat zij de gegevens van de verhuurder controleerde door de registratie bij het

Kadaster en/of de registratie bij de Kamer van Koophandel te raadplegen. Dat was in het geval van verzoekster niet gebeurd. Indien bij deze controle verschillende gegevens naar voren kwamen, nam de Huurcommissie telefonisch contact op met partijen om de juiste gegevens te achterhalen. Volgens de Huurcommissie worden verhuurders thans ook aangeschreven met de vraag de bij de Huurcommissie geregistreerde gegevens te controleren. Tijdens de behandeling van het verzoekschrift van verzoekster was dit laatste nog niet het geval. De gegevens die de Huurcommissie had geregistreerd over de verhuurder van verzoekster waren afkomstig van een fax uit 2006, waarin de vorige eigenaar de Huurcommissie had aangegeven dat "De Jong Vastgoed" de nieuwe eigenaar van de huurwoning was geworden. De Huurcommissie deelde mee dat zij waarschijnlijk had aangenomen dat "Stichting Administratiekantoor De Jong" en "De Jong Vastgoed" één en dezelfde verhuurder betrof, omdat de namen van de beide verhuurders op elkaar leken en het adres en telefoonnummer hetzelfde was. De Huurcommissie gaf in haar reactie nogmaals aan dat zij zowel van verzoekster als van de verhuurder geen reactie had ontvangen op de foute tenaamstelling. De Huurcommissie vond het aanbieden van een vergoeding aan verzoekster niet nodig. Bij een eventuele gerechtelijke procedure zou verzoekster de rechter kunnen verzoeken om de verhuurder te veroordelen in de gemaakte kosten.

Verzoekster kon zich niet vinden in deze reactie. Zij deelde de Nationale ombudsman mee verbaasd te zijn dat de Huurcommissie de uitspraak nu wel kon corrigeren. De Huurcommissie had namelijk meermaals op de correspondentie van verzoekster en haar advocaat gereageerd geen juridische bevoegdheden te hebben om een eerder gedane uitspraak te wijzigen. Verzoekster gaf verder aan dat de Huurcommissie haar niet telefonisch had benaderd over een verschil in gegevens. Zij benadrukte dat zij vond dat zij van de Huurcommissie een uitspraak mocht verwachten met vermelding van de juiste verhuurdersgegevens en dat zij dit niet behoefde te controleren. Verzoekster kon zich bovendien voorstellen dat haar verhuurder niet genegen zou zijn de Huurcommissie te attenderen op een onjuiste tenaamstelling. De uitspraak zou immers naar alle waarschijnlijkheid niet in het voordeel van haar verhuurder zijn. Ten slotte deelde verzoekster mee dat zij bleef bij haar standpunt dat de Huurcommissie verantwoordelijk was voor de schade die zij had geleden door de onjuiste tenaamstelling.

II. Beoordeling

Eerste klachtonderdeel

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast staat dat de Huurcommissie niet de juiste naam van de verhuurder van verzoekster heeft gebruikt in de verzoekschriftprocedure. De Huurcommissie had "Stichting

Administratiekantoor De Jong" als verhuurder aan moeten duiden. De Huurcommissie heeft dit erkend en excuses aan verzoekster aangeboden voor deze fout. De Huurcommissie heeft haar uitspraak niet willen herstellen. Pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de Huurcommissie de uitspraak alsnog gecorrigeerd met de juiste verhuurdersnaam en de verzenddatum van de uitspraak aangepast.

Verzoekster heeft de Huurcommissie bij indiening van haar verzoekschrift de juiste verhuurdersgegevens aangeleverd. De Huurcommissie heeft deze gegevens niet gecontroleerd. De Huurcommissie heeft de tenaamstelling van de verhuurder gebaseerd op een verouderde systeemregistratie en op een aanname: omdat de namen "Stichting Administratiekantoor De Jong" en "De Jong Vastgoed" op elkaar leken en het adres en telefoonnummer hetzelfde waren zou het waarschijnlijk om dezelfde verhuurder gaan. De Huurcommissie heeft geen telefonisch contact opgenomen met verzoekster over deze verschillende gegevens.

Door deze handelwijze heeft de Huurcommissie niet voldaan aan het vereiste van goede organisatie. De Huurcommissie had de informatie waarover zij beschikte voorafgaand aan de verzoekschriftprocedure moeten controleren. Dat is niet gebeurd. Door deze slordigheid is de verhuurder van verzoekster onjuist aangeduid in de verzoekschriftprocedure en in de uitspraak van de Huurcommissie. In dit verband vindt de Nationale ombudsman het niet gepast dat de Huurcommissie verzoekster voorhoudt dat zij tijdens de verzoekschriftprocedure geen reactie heeft gegeven op deze onjuiste tenaamstelling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Tweede klachtonderdeel

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. De Nationale ombudsman beoordeelt of een overheidsinstantie op een behoorlijke wijze is omgegaan met een verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Daarvoor is de rechtbank; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst dus alleen of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van zestien spelregels, die hij heeft opgesteld naar aanleiding van het rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" van 24 juni 2009 (2009/135).

Verzoekster heeft de Huurcommissie aansprakelijk gesteld voor het niet kunnen verhalen van haar vordering van € 5.912,96 op haar verhuurder wegens de onjuiste tenaamstelling in de uitspraak van de Huurcommissie. Zij heeft hierbij een advocaat ingeschakeld. Verzoekster verzocht de Huurcommissie om toekenning van een schadevergoeding bestaande uit de vordering van € 5.912,96, wettelijke rente van

€ 144,34 en de buitengerechtelijke kosten van € 600,00.

De Huurcommissie wees het verzoek om schadevergoeding af. De Huurcommissie deelde verzoekster mee geen juridische bevoegdheden te hebben om haar uitspraak te wijzigen en gaf aan dat verzoekster geen gebruik had gemaakt van de mogelijkheid om na de uitspraak een andere beslissing te vorderen bij de kantonrechter.

In reactie op het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de Huurcommissie haar uitspraak toch gecorrigeerd met de juiste verhuurdersgegevens en een aangepaste verzenddatum. Op deze wijze zou verzoekster volgens de Huurcommissie bij een eventuele gang naar de rechter haar vordering bij haar verhuurder alsnog af kunnen dwingen. Zij zou de rechter tevens kunnen verzoeken om de verhuurder te veroordelen in de gemaakte kosten.

De Nationale ombudsman deelt het standpunt van de Huurcommissie dat verzoekster met de aangepaste uitspraak haar vordering alsnog af kan dwingen bij haar verhuurder, eventueel in een gerechtelijke procedure. Wanneer de verhuurder onwillig is, valt dat de Huurcommissie niet te verwijten. In zoverre behoeft de Huurcommissie verzoekster niet tegemoet te komen in de kosten. Als de Huurcommissie de uitspraak echter eerder had aangepast, had verzoekster geen buitengerechtelijke (advocaat)kosten hoeven te maken, althans deze in belangrijke mate kunnen beperken. Nu schakelde zij een advocaat in, nadat de Huurcommissie haar telefonisch had meegedeeld de uitspraak niet te willen wijzigen. De Nationale ombudsman vindt het te billijken dat verzoekster juridische bijstand heeft gezocht na deze mededeling, omdat zij zich op dat moment in een patstelling bevond. Dit brengt mee dat de beslissing van de Huurcommissie om verzoekster op dit punt niet financieel tegemoet te komen niet redelijk is.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

Het bovenstaande geeft reden tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie

is gegrond ten aanzien van de onjuiste tenaamstelling van de verhuurder in de verzoekschriftprocedure, wegens strijd met het vereiste van goede organisatie;

is gegrond ten aanzien van de reactie op het verzoek om schadevergoeding, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de correctie van de uitspraak van de Huurcommissie.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Huurcommissie in overweging om verzoekster de buitengerechtelijke kosten van € 600 te vergoeden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

(*) = om privacyredenen zijn dit gefingeerde namen

6

2011.06442

de Nationale ombudsman