



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over Huurcommissie te Den Haag.

**Datum: 10 oktober 2012**

**Rapportnummer: 2012/164**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie hem niet op de hoogte heeft gesteld van het feit dat een (positieve) uitspraak van de Huurcommissie consequenties kan hebben voor de hoogte van zijn huurtoeslag.

Wat is er aan de hand?

Verzoeker is bij de Huurcommissie een procedure gestart tot huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken aan zijn woning. Naar aanleiding van deze procedure heeft de Huurcommissie geoordeeld dat hij tijdelijk minder huur hoeft te betalen. Als gevolg van deze huurverlaging moest verzoeker de Belastingdienst ongeveer een bedrag van € 2000 aan huurtoeslag terugbetalen. Verzoeker had zijn nieuwe (tijdelijke) huur namelijk niet aan de Belastingdienst doorgegeven.

Wat vindt verzoeker?

Verzoeker liet weten dat hij geen procedure was gestart als de Huurcommissie hem van te voren had laten weten dat hij huurtoeslag moest terugbetalen als hij de procedure zou winnen. Hij heeft zich voorafgaand door de Huurcommissie uitvoerig telefonisch laten informeren over de procedure. Verzoeker is toen telefonisch niet meegedeeld dat een positieve uitspraak consequenties kan hebben voor de hoogte van zijn huurtoeslag. Ook op het verzoekformulier is dit niet vermeld.

Dit was voor verzoeker de eerste keer dat hij een zaak aanhangig maakte bij de Huurcommissie.

Verzoeker vindt dat de Huurcommissie huurders met huurtoeslag duidelijk en actief, met name in het verzoekformulier, moet informeren dat zij financieel slechter af zijn indien zij een procedure bij de Huurcommissie starten en winnen. De huurder met huurtoeslag is zijns inziens beter af zonder de tussenkomst van de Huurcommissie. Zolang verzoeker nog huurtoeslag ontvangt, is hij niet van plan om nog een procedure te beginnen bij de Huurcommissie. Hij zal zich direct tot de rechter wenden.

Verzoeker stelt de Huurcommissie om voorgaande redenen aansprakelijk voor de naheffing van de belastingdienst.

Wat vindt de Huurcommissie?

In een eerste reactie liet de Huurcommissie de Nationale ombudsman weten dat zij op haar website, onder huurtoeslag, aangaf dat de Belastingdienst de huurtoeslag kan stopzetten, terugvorderen en/of verlagen als de huur te hoog is. De Huurcommissie was van mening dat de Huurcommissie de huurders daarmee al wel waarschuwde voor een eventuele terugvordering bij huurverhoging (No; dus als de huurprijs hoger is dan de

maximale huurtoeslaggrens). De Huurcommissie gaf aan dat zij dit bij andere procedures niet actief deed.

Verder gaf de Huurcommissie aan dat de Belastingdienst gebruikers van huurtoeslag in de Toeslagwijzer 2011 nadrukkelijk wijst op de verplichting de huur zelf aan de Belastingdienst door te geven.

De Huurcommissie achtte de klacht van verzoeker om voorgaande redenen dan ook ongegrond.

In een tweede reactie liet de Huurcommissie weten dat zij naar aanleiding van de klacht van verzoeker de website hebben aangepast. Onder het kopje ' huurverlaging' vermeldt de Huurcommissie sinds begin april 2012 de volgende tekst:

**" Heeft huurverlaging gevolgen voor mijn huurtoeslag?**

Dat is mogelijk. Door de huurverlaging gaat de huurprijs, die u moet betalen, naar beneden. Dat kan betekenen dat u minder of zelfs geen recht meer heeft op huurtoeslag. De Belastingdienst bepaalt of uw huurtoeslag wordt aangepast na de huurverlaging. Kijk voor meer informatie en een proefberekening **op de website van de Belastingdienst/Toeslagen.**"

De Huurcommissie gaf verder aan dat de medewerkers die telefonisch informatie geven, de website als informatiebron gebruiken. De informatieverstrekking aan de telefoon wordt hiermee dan ook verzekerd, aldus de Huurcommissie. Het is volgens de Huurcommissie niet haar taak om, zoals verzoeker stelt, aan de huurders actief informatie over huurtoeslag te verstrekken. Voor meer informatie dient een huurder zich te wenden tot de Belastingdienst.

Ten slotte liet de Huurcommissie weten dat zij de verzoekformulieren gaat verbeteren en een nieuwe brochure ontwikkelt. Waar nodig zal aandacht besteed worden aan de consequenties van huurverlaging voor huurtoeslag.

Oordeel Nationale ombudsman

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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. Dit betekent onder andere dat de Huurcommissie in haar informatie aandacht moet besteden aan de gevolgen die haar beslissingen op de financiële situatie van mensen kunnen hebben.

De Huurcommissie verstreekte op haar website geen informatie over de mogelijke gevolgen die een huurverlaging voor de huurtoeslag kan hebben. Wel verstreekte zij op de website

informatie over de mogelijke gevolgen van verhoging van de huur voor de huurtoeslag. Voor alle huurders die huurtoeslag ontvangen, zal een huurverlaging gevolgen hebben voor de hoogte van de huurtoeslag. Onder die omstandigheden is het van belang om de huurders hierover actief te informeren. Niet valt in te zien waarom de Huurcommissie wel over de gevolgen van huurverhoging informatie verstrekke maar niet over de gevolgen van huurverlaging.

De ombudsman acht het ontbreken van die informatie daarom niet behoorlijk.

De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de toevoeging van informatie over de gevolgen van huurverlaging voor de huurtoeslag op de website van de Huurcommissie en in de telefonische toelichting van de medewerkers. Ook heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van het feit dat de Huurcommissie, waar nodig, op het verzoekformulier en in de brochures aandacht zal besteden aan de consequenties van de huurverlaging voor de huurtoeslag.

De Nationale ombudsman is echter niet van oordeel dat de Huurcommissie verzoeker (en andere huurders met toeslag) erop moet wijzen dat hij financieel slechter af is met een procedure bij de Huurcommissie. De procedure die verzoeker startte heeft immers als doel de verhuurder te bewegen de onderhoudsgebreken te verhelpen. De (tijdelijke) huurverlaging dient hiertoe als middel en daarnaast ter compensatie van de gebreken.

Verder is de Nationale ombudsman van oordeel dat verzoeker niet financieel benadeeld is door het feit dat hij minder huurtoeslag ontvangt, nu hij ook minder huur heeft betaald. De Nationale ombudsman is daarom niet van oordeel dat de Huurcommissie de terugvordering van de Belastingdienst aan verzoeker moet betalen.

Wel is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Huurcommissie in overweging moet nemen om uit coulance de invorderingsrente over de teruggevorderde huurtoeslag aan verzoeker te vergoeden, nu de Huurcommissie verzuimd heeft in haar informatievoorziening aandacht te besteden aan de gevolgen die haar beslissingen op de financiële situatie van mensen kunnen hebben. Het was voor verzoeker immers moeilijk te overzien wat de gevolgen waren van de beslissing van de Huurcommissie.

## **Conclusie**

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Met instemming heeft hij ervan kennisgenomen dat de Huurcommissie de informatievoorziening voor de huurders met toeslag heeft verbeterd en nog meer zal verbeteren.

## **Aanbeveling**

Hij beveelt de Huurcommissie aan verzoeker uit coulance de invorderingsrente over de teruggevorderde huurtoeslag te vergoeden.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer