



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Huurcommissie te Den Haag

Datum: 30 november 2012

Rapportnummer: 2012/192

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie ondanks het feit dat het duidelijk was dat hij een verkeerde procedure is gestart, deze procedure heeft laten voortduren en op zijn brief van 27 juli 2011 geen inhoudelijke reactie heeft gegeven.

Bevindingen

Wat is er gebeurd?

Verzoeker startte bij de Huurcommissie de procedure "huurverlaging op basis van puntentelling". Het ging hierbij om de woning van zijn zus waarvoor hij als gemachtigde optrad. Zijn zus had problemen met de ventilatie in haar woning, en met een aantal andere aspecten, waaronder de centrale verwarming en de fietsenstalling. Toen de rapporteur van de Huurcommissie de woning bezocht, bleek dat verzoeker niet de juiste procedure was gestart. De rapporteur vertelde verzoeker dat hij een procedure over achterstallig onderhoud had moeten starten via het formulier "onderhoud en huurprijs". De rapporteur raadde hem aan die procedure alsnog te starten. De heer P. stuurde de Huurcommissie de volgende dag, 27 juli 2011, een brief. Hij vroeg de Huurcommissie om uit te gaan van de juiste procedure. Hierop heeft de Huurcommissie een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling dat de aanvullende informatie meegenomen zou worden bij de zitting.

De zitting die vervolgens plaats vond, bleek toch te gaan over de procedure "huurverlaging op basis van puntentelling". Verzoeker uitte tijdens de zitting zijn ongenoegen over de gang van zaken. Hij gaf aan dat hij verwacht had dat de zaak op grond van zijn brief omgezet was in de juiste procedure.

Op 8 september 2011 diende verzoeker schriftelijk een klacht in bij de Huurcommissie. Hij klaagde erover dat deze niet met de procedure "huurverlaging op basis van puntentelling" is gestopt en met de juiste procedure is gestart. Verder gaf verzoeker aan dat de Huurcommissie onduidelijk is in zijn definiëring van onderhoudsgebreken. Hierdoor is hij met de verkeerde procedure begonnen.

Informatie Huurcommissie over de procedures

Een huurder kan bij de Huurcommissie verschillende procedures starten, bijvoorbeeld als hij een verschil van mening heeft met zijn verhuurder over de huurprijs, achterstallig onderhoud of de servicekosten. Over de verschillende procedures heeft de Huurcommissie informatie op de website staan en in folders wordt nader op de procedures ingegaan.

In de informatie over de procedure tot huurverlaging valt te lezen dat de huurder aan de hand van een puntensysteem de maximaal toegestane huurprijs voor de woning kan

bepalen, als hij van mening is dat de huurprijs te hoog is. Het puntensysteem gaat uit van alle voorzieningen die de woning heeft. Aan de hand van het formulier "puntentelling zelfstandige ruimte" kan een huurder voor de verschillende voorzieningen punten toedelen. In het formulier wordt bijvoorbeeld het ventilatiesysteem niet als voorziening genoemd.

Voor de procedure over het achterstallige onderhoud kan de huurder via de website bekijken welke onderhoudsgebreken bij deze procedure een rol kunnen spelen. Als onderhoudsgebrek wordt bijvoorbeeld genoemd, "er is geen mogelijkheid tot ventilatie van de toiletruimte, de keuken, de woonkamer, de slaapkamer(s) of de badruimte."

Wat vindt verzoeker?

Verzoeker had een flexibele opstelling van de Huurcommissie verwacht toen bleek dat hij de verkeerde procedure was gestart. Bij het onderzoek in de woning was reeds duidelijk dat de verkeerde procedure was gestart: dit komt in het rapport ook naar voren. Ook in zijn brief van 27 juli 2011 verzocht hij de Huurcommissie om de procedure om te zetten in de juiste procedure. In de ontvangstbevestiging die hij ontving stond dat de aanvullende informatie meegenomen zou worden bij de zitting. Hieruit maakte hij op dat de Huurcommissie gehoor gaf aan zijn verzoek.

Verzoeker begrijpt niet waarom de procedure niet gewijzigd of afgebroken had kunnen worden terwijl hij door onvolledige informatieverstrekking van de Huurcommissie een verkeerde procedure is gestart. Verzoeker heeft een technische achtergrond. Naar zijn mening is het probleem betreffende het ventilatiesysteem een probleem in de aanleg van het ventilatiesysteem, dus ten tijde van de oplevering van de woning. In zijn visie valt de situatie dan niet onder een 'onderhoudsgebrek'. Hij vindt dat de Huurcommissie op dat punt niet duidelijk is in zijn informatieverstrekking over deze procedures. Verzoeker vindt dat de Huurcommissie niet moet spreken over 'onderhoudsgebreken', maar over gebreken aan de woning'. Pas bij het bezoek van de rapporteur aan de woning werd hem duidelijk dat het niet functioneren van een ventilatiesysteem ook als onderhoudsgebrek werd gezien en dat hij dus de procedure "huurverlaging op basis van onderhoudsgebreken" had moeten starten.

Wat vindt de Huurcommissie?

De Huurcommissie ging in haar uitspraak van 16 september 2011 in op verzoekers klacht over het niet omzetten van de procedure.

De voorzitter gaf aan dat de Huurcommissie in principe lijdelijk is en dat het niet aan haar is om te beoordelen of de huurder/verhuurder de juiste procedure is gestart. Het is volgens de voorzitter niet mogelijk om een lopende, niet juiste procedure om te zetten naar de juiste procedure. Dit omdat elke procedure andere vormvereisten kent, waaraan voldaan moet zijn, voordat die procedure bij de huurcommissie gestart wordt. De voorzitter gaf aan

dat er dus niet aan verzoekers verzoek van 27 juli 2011 voldaan kon worden. De voorzitter was van mening dat het misschien wel duidelijker was geweest als verzoeker kort na de ontvangst van zijn brief zou zijn geïnformeerd dat er niet aan zijn verzoek kon worden voldaan en wat de reden daarvan was. Volgens de voorzitter was het echter niet gebruikelijk dat de Huurcommissie tijdens een lopende procedure ingaat op ontvangen correspondentie in een zaak. Daarvoor is de hoorzitting bedoeld.

De voorzitter meldde verder dat de commissie zich daarom alleen uitsprak over het verzoek tot wijziging van de huurprijs op grond van de puntentelling. De Huurcommissie kon en mocht niet ingaan op verzoekers klachten over de onderhoudsgebreken aangezien deze door de rapporteur niet waren onderzocht.

Ten slotte merkte de voorzitter op dat de huurder ter zitting de kans heeft gekregen om de onderhoudsklachten naar voren te brengen om te trachten partijen ook daarover een stap verder te laten komen. Verhuurder heeft desgevraagd gereageerd op het door huurder gestelde. Daaruit is onder meer naar voren gekomen dat verhuurder bereid is de ventilatieklachten te behandelen en daartoe reeds offertes heeft laten opstellen.

Vervolgens oordeelde de voorzitter dat het voorstel tot verlaging van de huurprijs op grond van de puntentelling niet redelijk was. Verzoeker kreeg de € 25 aan leges niet terug.

In reactie op verzoekers klacht van 8 september 2011 liet de Huurcommissie verzoeker op 19 oktober 2011 schriftelijk weten dat de zittingsvoorzitter in zijn uitspraak uitgebreid is ingegaan op zijn klacht. De Huurcommissie verwees gemakshalve naar deze uitspraak.

Beoordeling

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten en dat zij daarbij zorgen voor een eerlijke gang van zaken. Dit betekent onder andere dat de overheid ervoor zorgt dat het voor een burger duidelijk is welke procedure hij moet volgen en dat de overheid reageert op verzoeken die tijdens een procedure worden gedaan.

Verzoeker voelde zich door de informatie op de website van de Huurcommissie onvoldoende geholpen in zijn zoektocht naar de juiste procedure. Voor hem was niet duidelijk dat bijvoorbeeld een onvoldoende aangelegd ventilatiesysteem kon worden beschouwd als een gebrek in het onderhoud. Daardoor begreep hij niet dat hij het formulier "huurverlaging bij onderhoudsgebreken." had moeten gebruiken.

De informatie op de website van de Huurcommissie over het begrip 'onderhoudsgebrek' maakt niet zonder meer duidelijk dat een onvoldoende aangelegd ventilatiesysteem als onderhoudsgebrek moet worden aangemerkt. Uit de informatie op de website over de procedure "huurverlaging op basis van puntentelling" kon evenmin afgeleid worden dat het

ventilatiesysteem als een reden voor huurverlaging op grond van het puntensysteem kan worden beschouwd. De informatie heeft verzoeker dus niet specifiek naar de verkeerde procedure geleid. Verzoeker had ook contact met de Huurcommissie kunnen opnemen om duidelijkheid te krijgen.

Toen hem echter duidelijk werd dat hij de verkeerde procedure volgde, heeft verzoeker de Huurcommissie verzocht om ervoor te zorgen dat hij verder de juiste procedure kon volgen. De Huurcommissie heeft daarop niet inhoudelijk gereageerd. Op de hoorzitting bleek vervolgens dat de Huurcommissie de procedure niet had gewijzigd, omdat dit niet mogelijk was. Ook gaf de Huurcommissie aan dat het niet gebruikelijk was dat de Huurcommissie gedurende de procedure inhoudelijk reageert op correspondentie.

De Nationale ombudsman ziet niet in waarom de Huurcommissie gedurende de procedure niet kon reageren op zijn brief. Door te stellen dat het niet gebruikelijk is gedurende de procedure inhoudelijk te reageren op correspondentie stelt de Huurcommissie zich onnodig star en formalistisch op. De Huurcommissie had contact met verzoeker op kunnen nemen en met verzoeker kunnen bepreken wat de mogelijkheden waren. Door dit niet doen heeft de Huurcommissie niet voldaan aan haar verplichting om verzoeker zijn procedurele kansen optimaal te laten benutten.

Om die reden acht de ombudsman de gedraging van de Huurcommissie niet behoorlijk.

Hoewel van de Huurcommissie niet kan worden verwacht dat zij voor iedere situatie een pasklaar antwoord op de website heeft, vindt de ombudsman de term onderhoud wel aanleiding geven tot onduidelijkheid. Hij doet daarom in dit rapport een aanbeveling.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht over de Huurcommissie gegrond wegens schending van het beginsel van fair play.

Hij beveelt de Huurcommissie aan om ook tijdens lopende procedures te reageren op vragen en opmerkingen van verzoekers. Daarnaast beveelt hij aan om te bezien of op de website een nadere toelichting kan worden gegeven bij het begrip onderhoud, waaruit blijkt dat ook bestaande gebreken onder dit begrip worden gebracht.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer