



# Rapport

Rapport over een klacht over de Huurcommissie te Den Haag.

**Datum: 7 mei 2012**

**Rapportnummer: 2012/074**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie:

hem verzocht om schriftelijk een verzoek in te dienen om de hoorzitting van 25 mei 2011 te verzetten en pas twee dagen voordat de hoorzitting plaatsvond, meedeelde dat zijn verzoek was afgewezen.

zijn klacht van 23 mei 2011 onbevredigend heeft afgehandeld.

Toelichting op dit laatste punt: Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie in haar reactie op zijn klacht niet gereageerd heeft op zijn klacht zoals verwoord bij punt 1. Ook klaagt hij erover dat de Huurcommissie niet ingegaan is op zijn wrakingsverzoek. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat hij tijdens de telefonische hoorzitting uitputtend en uitgebreid is bevraagd over de reden dat hij op 25 mei 2011 niet aanwezig kon zijn bij de hoorzitting en daarvan ook een bewijs moest overleggen. Dit terwijl het al bij voorbaat vaststond dat de Huurcommissie, vanwege zijn strenge beleid omtrent uitstelverzoeken, haar afwijzing niet zou herzien.

## Feiten

Op 11 mei 2011 nodigde de Huurcommissie verzoeker, die als gemachtigde voor een verhuurder optrad, uit voor een hoorzitting op 25 mei 2011.

Verzoeker belde op 13 mei 2011 met de Huurcommissie met het verzoek de hoorzitting te verzetten omdat hij de 25ste, als gemachtigde, elders een zitting had. De Huurcommissie liet verzoeker weten dat hij dit verzoek schriftelijk moest indienen. Verzoeker deed dit dezelfde datum per brief.

Op 23 mei 2011 in de ochtend liet de Huurcommissie verzoeker telefonisch weten dat het niet mogelijk was om de zittingsdag te verschuiven. Als reden gaf de Huurcommissie op dat er alleen in gevallen van 'rouw en trouw' of bij acute ziekenhuisopname uitstel werd verleend. Diezelfde dag bevestigde de Huurcommissie de afwijzing ook schriftelijk aan verzoeker. In deze brief gaf de Huurcommissie ook aan dat de Huurcommissie zijn verzoek van 13 mei 2011 op 17 mei 2011 had ontvangen.

Na de telefonische afwijzing diende verzoeker dezelfde dag een klacht in bij de Huurcommissie. Verzoeker klaagde er onder meer over dat de Huurcommissie:

hem pas twee dagen van te voren op de hoogte had gesteld van de beslissing op zijn uitstelverzoek. Dit vond hij te kort dag.

alleen in gevallen van 'rouw en trouw' een zittingsdag verschuift. Verzoeker was het niet eens met dit beleid.

Tevens wraakte verzoeker in dezelfde brief de zittingsvoorzitter van 25 mei 2011. Een voorzitter die niet beide partijen hoort kon niet objectief handelen, aldus verzoeker. Ten slotte stelde hij de Huurcommissie alvast aansprakelijk voor alle kosten als zijn cliënt naar de kantonrechter moest.

Op 28 juni 2011 reageerde de Huurcommissie als volgt op de klacht van verzoeker. De Huurcommissie gaf allereerst aan dat, zoals besproken met de klachtbehandelaar, de kern van verzoekers klacht betrekking heeft op het feit dat zij zijn verzoek om de zitting aan te houden niet ingewilligd had.

De Huurcommissie schreef vervolgens dat alleen in zeer hoge uitzonderingen een hoorzitting op verzoek wordt verzet. Zij legde verder uit dat de zittingsleden in de Huurcommissie hun functie doorgaans als nevenfunctie uitoefenen. Dit maakt het voor de Huurcommissie moeilijk om te schuiven met zittingsdata en zittingslocaties. Het strenge beleid dient ertoe om de voortgang van de zaken zoveel mogelijk te waarborgen. Verder liet de Huurcommissie verzoeker weten dat het voor risico van de partij die hem inschakelt komt als een gemachtigde niet kan. Die partij kan ook zelf komen of een andere adviseur inschakelen.

Op 4 juli 2011 heeft de Huurcommissie een uitspraak gedaan in de zaak van de cliënt van verzoeker. Hiertegen is verzoeker, namens zijn cliënt, in beroep gegaan bij de kantonrechter. In de dagvaarding stelde verzoeker de Huurcommissie aansprakelijk voor de kosten van rechtsbijstand.

Verzoeker liet weten dat de kantonrechter geen uitspraak heeft gedaan maar dat de partijenter zitting van de kantonrechter een minnelijke regeling hebben getroffen.

Op 12 oktober 2011 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld naar de klacht van verzoeker. Gedurende het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de Huurcommissie twee keer vragen gesteld. Dit omdat de Huurcommissie op de eerste vragen niet of onvoldoende reageerde. De antwoorden van de Huurcommissie werden weer voorgelegd aan verzoeker die daarop heeft gereageerd.

#### Reactie Huurcommissie

Wat betreft het uitstelbeleid

De Huurcommissie liet de Nationale ombudsman weten dat het strenge beleid als doel heeft om de voortgang van de zaken zoveel mogelijk te waarborgen. Verder vindt de Huurcommissie het voor eigen risico van een partij komen als deze een adviseur inschakelt en deze adviseur vervolgens niet op de zitting kan komen. De verhuurder kan

naar ook zelf naar de zitting komen, of iemand anders vragen hem te vertegenwoordigen, aldus de Huurcommissie.

Ten aanzien van de manier waarop de Huurcommissie met verzoekers uitstelverzoek is omgegaan

De Huurcommissie schreef dat een verzoek om uitstel schriftelijk ingediend moet worden. Dit om de reden dat het verzoek aan de zittingsvoorzitter voorgelegd wordt. Die beoordeelt namelijk of het verzoek om uitstel wordt gehonoreerd. Daarnaast vindt de Huurcommissie het voor de dossiervorming beter dat het verzoek op papier wordt gezet.

Verder gaf de Huurcommissie aan dat zij niet eerder dan 23 mei 2011 een reactie kon geven op het uitstelverzoek van verzoeker. De reden hiervoor was dat het verzoek nog voorgelegd diende te worden aan de zittingsvoorzitter. Een snelle beantwoording was toen nog niet mogelijk omdat de Huurcommissie in een overgangsfase zat en nog met twee systemen werkte. Op dit moment werkt de Huurcommissie met een systeem waardoor snel overleg over een uitstelverzoek wel mogelijk is, aldus de Huurcommissie.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

De Huurcommissie berichtte dat de klachtbehandelaar op 8 juni 2011 telefonisch contact had opgenomen met verzoeker om een compleet beeld te krijgen van de klacht en om deze goed te kunnen behandelen. De klachtbehandelaar zou het verzoek om uitstel niet opnieuw beoordelen. De klachtbehandelaar wilde zich met het telefoongesprek oriënteren op de vraag of het verzoek van verzoeker al dan niet terecht was afgewezen. De klachtbehandelaar is van mening dat hij verzoeker het voorgaande tijdens het telefoongesprek van 8 juni 2011 duidelijk had aangegeven, aldus de Huurcommissie.

De Huurcommissie liet verder weten dat verzoeker op de vraag of hij kon aantonen dat hij verhinderd was zonder bezwaren aangaf dat hij een kopie zou sturen van de uitnodiging van de zitting van 25 mei 2011 van de rechtbank.

Vervolgens heeft de klachtbehandelaar gekeken naar het feit dat twee overheidsinstanties op hetzelfde moment om de aanwezigheid van verzoeker hadden gevraagd. Met dit voorbeeld is beoordeeld of het strenge uitstelbeleid van de Huurcommissie wellicht met deze reden zou moeten worden uitgebreid. Na intern beraad bleef de Huurcommissie bij haar mening voor wat betreft de afwijzing van het uitstelverzoek. De redenen hiervoor waren verzoeker in de klachtafhandelingsbrief van 28 juni 2011 gegeven. Verder gaf de Huurcommissie aan dat tijdens het gesprek van 8 juni 2011 verzoeker benadrukt heeft dat zijn klacht ging over het niet honoreren van zijn verzoek om uitstel van de hoorzitting. In de klachtafhandelingsbrief is daarom alleen ingegaan op de kern van de klacht dat de Huurcommissie het verzoek om uitstel niet had ingewilligd.

Over het gesprek van 8 juli 2011 liet de Huurcommissie verder weten dat de klachtbehandelaar de indruk had dat het een normaal en vriendelijk gesprek was. Niet herkend wordt dat verzoeker vond dat hij op een 'uitgebreide en schandalige manier is verhoord', aldus de Huurcommissie.

Wat betreft het wrakingsverzoek gaf de Huurcommissie aan dat zij dit verzoek op de dag van de zitting had ontvangen. Hierdoor heeft de zittingscommissie van dat verzoek geen kennis meer kunnen nemen. Daarom is beoordeling van dat wrakingsverzoek achterwege gebleven.

De Huurcommissie liet weten dat het achteraf beschouwd beter was geweest als zij in de antwoordbrief ook tekst had gewijd aan het wrakingsverzoek en de reden waarom dat verzoek door de zittingscommissie niet was gehonoreerd. De Huurcommissie erkende dat dit fout is geweest.

#### Visie verzoeker

Ten aanzien van het uitstelbeleid

Verzoeker is het niet eens met het strenge beleid van de Huurcommissie omtrent uitstelverzoeken. Hij laat weten dat elke rechter een uitstelverzoek zou honoreren behalve de 'archaïsche' organisatie van de Huurcommissie. Verzoeker stelt dat het beleid van de Huurcommissie principieel onjuist is en in strijd is met verdragen (onder meer artikel 6 van EVRM), wetten en beginselen van behoorlijk bestuur.

Verzoeker is van mening dat door dit beleid de burgers gedwongen worden naar de kantonrechter te stappen.

Schade

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf verzoeker aan dat hij de Huurcommissie aansprakelijk stelt voor een bedrag van € 3570,-. Door geen uitstel te verlenen heeft zijn cliënt schade geleden. Er is geen sprake geweest van een eerlijke procedure omdat de verhuurder niet in de gelegenheid is gesteld zijn verhaal te doen. Het onrechtmatig handelen door de Huurcommissie heeft geleid tot een onjuiste uitspraak van de Huurcommissie. Dat is bij de kantonrechter onherroepelijk vast komen te staan, aldus verzoeker.

Ten aanzien van de manier waarop de Huurcommissie met zijn verzoek om uitstel is omgegaan

Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij pas twee dagen van te voren te horen heeft gekregen dat het verzoek om uitstel niet gehonoreerd werd. Verzoeker vindt die termijn te kort en heeft hierdoor geen maatregelen kunnen treffen.

#### Ten aanzien van de klachtbehandeling

Verzoeker vindt dat hij op 8 juni 2011 op een uitgebreide en schandalige manier is gehoord. Er werden almaar dezelfde vragen gesteld. Dit terwijl het al bij voorbaat vaststond dat de Huurcommissie, vanwege zijn strenge beleid omtrent uitstelverzoeken, haar afwijzing niet zou herzien. Hetgeen hij tegen de klachtbehandelaar heeft gezegd wordt naar zijn mening uit de context gehaald. Verzoeker liet weten dat het hem uiteraard primair ging om het feit dat hij gehoord wilde worden en dus niet akkoord ging met de afwijzing van zijn uitstelverzoek.

Volgens verzoeker wekte de klachtbehandelaar de indruk dat als hij maar genoeg argumenten had, het verzoek opnieuw beoordeeld zou worden (om te bekijken of er nieuwe zitting gepland zou worden). Hij werd in ieder geval niet op zijn woord geloofd dat hij die dag zitting had in Amsterdam en daarom moest hij bewijzen overleggen. Verzoeker vraagt zich af waarom hij een bewijs van verhindering moest leveren als de Huurcommissie toch zo'n streng beleid hanteert. Daarnaast vraagt hij zich af wat horen voor zin heeft als van tevoren het standpunt/het oordeel van de huurcommissie al vast staat.

#### Ten aanzien van het wrakingverzoek

Verzoek liet weten dat hij dezelfde dag (23 mei 2011) na de telefonische mededeling dat geen aanhouding zou worden verleend, het wrakingsverzoek had gestuurd aan de Huurcommissie. De stelling dat de Huurcommissie op dezelfde dag als de zitting zijn brief heeft ontvangen durft hij te betwisten. Afgezien daarvan is verzoeker van mening dat de Huurcommissie wist dat de brief eraan zat te komen en dat hij de voorzitter zou wraken, aangezien hij dit telefonisch al had meegedeeld. Daarbij is de uitspraak op de zaak van zijn cliënt pas op 4 juli 2011 gedaan. De Huurcommissie had pas een uitspraak mogen doen op het moment dat er gereageerd was op het wrakingsverzoek, aldus verzoeker.

### **Beoordeling**

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie hem verzocht om schriftelijk een verzoek in te dienen om de hoorzitting van 25 mei 2011 te verzetten en pas twee dagen voordat de hoorzitting plaatsvond, meedeelde dat zijn verzoek was afgewezen.

#### Ten aanzien van het afwijzen van zijn verzoek om uitstel

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat de overheid verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Verzoeker stelt dat het beleid van de Huurcommissie omtrent uitstelverzoeken onredelijk is. De Nationale ombudsman acht het beleid van de Huurcommissie echter wel redelijk.

Zoals de Nationale ombudsman ook al eerder in een rapport heeft geoordeeld, is hij van oordeel dat een meegaande opstelling ten aanzien van deze verzoeken een duidelijk risico van aanzienlijke vertragingen in de afdoening van zaken met zich meebrengt. De Nationale Ombudsman acht het beleid omtrent uitstelverzoeken niet in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. De Nationale ombudsman is het met de Huurcommissie eens dat de verhuurder of de huurder zelf naar de zitting kan komen of iemand anders kan vragen hem te vertegenwoordigen als de gemachtigde verhinderd is. Ook bestaat er de mogelijkheid om de zienswijze schriftelijk kenbaar te maken. Het beginsel van hoor en wederhoor wordt hiermee gewaarborgd.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

De Huurcommissie heeft de Nationale ombudsman laten weten dat zij dit jaar voornemens is met een ander systeem te gaan werken voor wat betreft het plannen van de hoorzittingen. Met dit nieuwe systeem zou het makkelijker zijn om rekening te houden met de beschikbaarheid van partijen. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van dit voornemen.

Ten aanzien van de manier waarop de Huurcommissie met verzoekers uitstelverzoek is omgegaan

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dit betekent dat de overheid in het geval een burger een uitstelverzoek indient voor een zitting en deze zitting op korte termijn plaatsvindt er alles aan doet om dit verzoek zo snel mogelijk te beantwoorden.

Verzoeker heeft op 13 mei 2011 telefonisch contact opgenomen met de Huurcommissie met het verzoek de zitting van 25 mei 2011 uit te stellen. Telefonisch kreeg hij te horen dat hij dit verzoek schriftelijk moest indienen. De Huurcommissie liet de Nationale ombudsman weten dat het verzoek schriftelijk ingediend moest worden om de reden dat het verzoek aan de zittingsvoorzitter voorgelegd moest worden. Die beoordeelt namelijk of een verzoek ingewilligd wordt.

De Huurcommissie heeft twee dagen voordat de zitting plaats zou vinden verzoeker op de hoogte gesteld van haar beslissing op het uitstelverzoek. De Nationale ombudsman kan het zich voorstellen dat het voor verzoeker, zo kort voor de zitting, moeilijk was om maatregelen te treffen. De Nationale ombudsman vindt dat de Huurcommissie bij ontvangst van het verzoek op 17 mei 2011 zich er bewust van had moeten zijn dat het kort dag was voor de zitting van 25 mei 2011. De Huurcommissie had er alles aan moeten doen verzoeker zo snel mogelijk een reactie te geven op zijn uitstelverzoek. Dat de Huurcommissie met twee systemen werkte doet hier niets aan af.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de Huurcommissie verzoeker tijdens het telefonisch gesprek van 13 mei 2011 al op de hoogte had moeten stellen van het strenge beleid omtrent uitstelverzoeken. Verzoeker had er dan rekening mee kunnen houden dat zijn uitstelverzoek afgewezen kon worden en alvast maatregelen kunnen treffen.

Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Huurcommissie niet adequaat en voortvarend genoeg op het uitstelverzoek van verzoeker heeft gereageerd en acht hij de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Dit houdt in dat de overheid in een klachtafhandelingsbrief ingaat op de belangrijkste klachtonderdelen.

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie in haar klachtafhandelingsbrief niet heeft gereageerd op zijn klacht over de te late reactie op zijn uitstelverzoek en ook niet op zijn wrakingsverzoek.

Uit de reacties van de Huurcommissie en verzoeker maakt de Nationale ombudsman op dat het tijdens het telefonisch gesprek van 8 juni 2011 met name ging om het strenge uitstelbeleid en het feit dat de Huurcommissie het verzoek van verzoeker om uitstel afgewezen heeft. Ondanks dit gegeven vindt de Nationale ombudsman dat de Huurcommissie in haar klachtafhandelingsbrief aandacht had moet besteden aan de klacht over de late reactie op zijn uitstelverzoek. De Huurcommissie had ervan uit moeten gaan dat het voor verzoeker belangrijk was om hierop een reactie te krijgen.

De Nationale ombudsman vindt dit ook voor wat betreft het wrakingsverzoek. Op grond van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte kan een partij de zittingsvoorzitter wraken. De Huurcommissie stelt dat zij pas op de zittingsdag de wraking heeft ontvangen waardoor de zittingscommissie die dag geen kennis meer heeft kunnen nemen van het verzoek. De Nationale ombudsman kan niet beoordelen of de Huurcommissie het verzoek daadwerkelijk op de zittingsdag (25 mei 2011) heeft ontvangen maar acht dit wel aannemelijk gelet op het feit dat de verzoeker dit verzoek op 23 mei 2011 heeft verstuurd. Dat de Huurcommissie die dag niet heeft gereageerd op het wrakingsverzoek begrijpt de Nationale ombudsman dan ook. Hij vindt het echter onjuist dat de Huurcommissie niet in de klachtafhandelingsbrief heeft gereageerd op het wrakingsverzoek. De Huurcommissie had dan in ieder geval kunnen uitleggen wat de reden is dat de Huurcommissie niet heeft gereageerd voordat de zitting plaatsvond. De klachtafhandeling is daarmee onvoldoende gemotiveerd.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging op deze punten niet behoorlijk.



Verzoeker klaagt er verder over dat hij tijdens de telefonische hoorzitting is bevraagd over de reden dat hij op 25 mei 2011 niet aanwezig kon zijn bij de hoorzitting en daarvan ook een bewijs moest overleggen. Verzoeker stelt dat hiermee de indruk werd gewekt dat zijn verzoek opnieuw beoordeeld zou worden om te bekijken of er alsnog een nieuwe zitting gepland kon worden.

De Nationale ombudsman kan niet volgen waarom de klachtbehandelaar verzoeker heeft gevraagd of hij kon aantonen dat hij verhinderd was. De zitting was immers al geweest. Om te bekijken of het beleid omtrent uitstelverzoeken aangepast kan worden was een bewijsstuk niet nodig. Evenmin valt in te zien waarom de klachtbehandelaar een bewijsstuk nodig had om zich te oriënteren op de vraag of het verzoek om uitstel al dan niet terecht was afgewezen. Immers het beleid was dat een andere zitting elders geen reden was om een uitstelverzoek te honoreren. Of aan verzoeker voldoende duidelijk is gemaakt dat van een nieuwe zitting geen sprake kan zijn, is niet duidelijk. Verzoeker betwist dit in ieder geval. Gelet op het voorgaande acht de Nationale ombudsman ook op dit punt het motiveringsvereiste geschonden. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Tenslotte wordt nog het volgende opgemerkt.

In zijn klachtbrief aan de Huurcommissie schrijft verzoeker dat hij de Huurcommissie alvast aansprakelijk stelt voor de geleden schade als zijn cliënt naar de kantonrechter moet. Hierop heeft de Huurcommissie in de klachtafhandelingsbrief niet gereageerd. De Nationale ombudsman kan het zich voorstellen dat de Huurcommissie dit niet heeft gedaan aangezien zij op dat moment nog geen uitspraak had gedaan in de zaak van verzoekers cliënt. Na de uitspraak heeft verzoeker ook geen concreet verzoek bij de Huurcommissie ingediend. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verzoeker aangegeven dat hij de Huurcommissie aansprakelijk stelt voor een bedrag van € 3.570. Verzoeker dient dit schadevergoedingsverzoek bij de Huurcommissie in te dienen als hij een reactie wil.

## **Conclusie**

De klacht van verzoeker over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie te Den Haag is:

ongegrond wat betreft de afwijzing van het uitstelverzoek.

gegrond ten aanzien van het feit dat de Huurcommissie pas twee dagen voordat de zitting plaatsvond reageerde op verzoekers uitstelverzoek wegens schending van het voortvarendheidsvereiste.

gegrond wat betreft het niet reageren op de klacht over de late beantwoording van het uitstelverzoek, het niet reageren op het wrakingsverzoek en de manier waarop verzoeker

tijdens het telefoongesprek is bevraagd, wegens schending van het motiveringsvereiste.

## **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat de Huurcommissie dit jaar met een ander systeem gaat werken wat betreft het plannen van de hoorzittingen. Met dit nieuwe systeem zou het makkelijker zijn om rekening te houden met de beschikbaarheid van partijen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer