



# Rapport

Schadevergoeding voor een (te dure?) voordeur Rapport over een klacht over de minister van Veiligheid en Justitie

**Datum: 16 juli 2013**

**Rapportnummer: 2013/089**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de minister van Veiligheid en Justitie weigert om haar volledige schade te vergoeden. Deze was ontstaan door het met geweld en zonder toestemming van verzoekster binnentreden in haar woning door een eenheid van het voormalige Korps landelijke politiediensten op 8 februari 2012.

## Bevindingen

1. Verzoekster werd 8 februari 2012 op haar werk gebeld door een medewerker van de Groep Opsporing Onttrekkingen (verder: de GOO) van het voormalige Korps landelijke politiediensten (verder: het KLPD). Een jongere die in het verleden wel eens bij verzoekster had ingebroken en wiens ouders bij verzoekster in de straat wonen, had zich onttrokken aan zijn behandeling in een justitiële jeugdinrichting. Het KLPD had aanwijzingen dat hij zich in de woning van verzoekster bevond en was daarom met geweld die woning binnengetroten. De jongere werd daar niet aangetroffen - later wel op het adres van zijn ouders -, maar door het binnentreden waren de voordeur en de deurpost beschadigd. Verzoekster kreeg te horen dat de voordeur met een noodreparatie provisorisch was gerepareerd, dat zij zelf voor de definitieve reparatie kon zorgen en dat zij de factuur kon opsturen naar het Centraal Bureau Schadezaken en Risicobeheersing van het KLPD. Er werden volgens verzoekster aan de reparatie geen voorwaarden of beperkingen vooraf opgelegd.

2. Verzoekster liet de reparatie uitvoeren door een timmer- en aannemingsbedrijf dat haar voor het vervangen van de deur en de reparatie van het deurkozijn op 24 mei 2012 een nota toezond van € 3.701,33. Deze rekening was als volgt opgebouwd:

€ 1.593,35 (mahoniehouten voordeur, beslag, tochtprofiel, scharnieren, glas, tweecomponenten reparatiemiddel mdf),

€ 795,00 (18,5 manuur),

€ 810,00 (schilderwerk deur),

€ 453,88 (19% BTW over € 2188,85) en

€ 46,00 (6% BTW over € 810,00).

Na ontvangst van de nota zond verzoekster deze direct door naar het KLPD. Het KLPD liet haar bij brief van 25 juli 2012 weten dat het gehele dossier ter behandeling was overgedragen aan het Landelijk Parket van het Openbaar Ministerie (verder: het OM) te Rotterdam. Vervolgens werd zij bij brief van 28 augustus 2012 door het College van procureurs-generaal (verder: het College) namens de minister van Veiligheid en Justitie

(verder: de minister) geïnformeerd dat het Landelijk Parket de behandeling aan het College had overgedragen.

3. Het College liet haar bij beslissing van 20 september 2012 namens de minister van Veiligheid en Justitie weten dat haar verzoek om schadevergoeding tot een bedrag van € 2.500 was toegewezen. Hierbij werd door de minister aangevoerd dat het binnentreden in haar woning rechtmatig was omdat er een concrete verdenking was en er een reële kans bestond dat de onttrokkenen op dat moment in haar woning verbleef. Voor het binnentreden had de hulpofficier van justitie een machtiging afgegeven. Het handelen werd niet als onzorgvuldig of disproportioneel beschouwd omdat de GOO voor het binnentreden meermalen had aangebeld en ook had geroepen. Omdat verzoekster in het geheel niet was betrokken bij de onttrekking, werd zij aangemerkt als onschuldige derde. Het toebrengen van schade aan een onschuldige derde is onrechtmatig en deze dient in principe vergoed te worden indien er sprake is van onevenredig nadeel. Dit is in het geval van verzoekster aan de orde aangezien zij een niet gering bedrag heeft geclaimd, aldus de minister. De minister besloot het geclaimde bedrag echter te matigen tot € 2.500 omdat volgens de minister op de factuur van het timmer- en aannemingsbedrijf een te groot aantal manuren was vermeld en bovendien ook nog een aanzienlijk bedrag aan schilderwerk (dat wil zeggen meer dan noodzakelijk voor het verven van een deur en deurpost). Verder merkte de minister op dat de nieuwe deur aanzienlijk kostbaarder was dan het geforceerde exemplaar.

4. Verzoekster was het niet met de hoogte van de vergoeding eens en diende tegen de beslissing van de minister op 24 september 2012 een bezwaarschrift in. Volgens haar klopte het niet dat de nieuwe deur aanzienlijk kostbaarder was dan de oude deur. Laatstgenoemde was van teakhout en dat is kwalitatief beter en duurder dan mahonie. De post manuren was zo hoog omdat ook de deurposten hersteld moesten worden en alles ook nog eens gelakt moest worden.

5. De minister antwoordde bij brief van 28 september 2012 dat het verzoeksters eigen keuze was om een mahoniehouten deur te nemen en dat uit navraag was gebleken dat een dergelijke deur aanzienlijk goedkoper had kunnen worden aangeschaft. Verder zag de minister geen aanleiding om alsnog de hoge kostenpost aan manuren te honoreren.

6. Verzoekster ging met haar brief van 29 september 2012 in op het antwoord van de minister. Zij benadrukte nog een keer dat de nieuwe deur gelijkwaardig was aan de oude maar wel van goedkoper materiaal, juist om de kosten te drukken. De hoeveelheid manuren werd veroorzaakt door het feit dat het goed afhangen van de deur veel moeite kostte en dat het heel wat tijd innam om de posten te herstellen en in de lak te zetten. De schade is buiten haar schuld ontstaan en daarom wil ze die ook volledig vergoed krijgen. Ze vraagt zich af hoe iemand vanuit Den Haag kan beoordelen hoe groot de aangebrachte schade aan deur en deurpost was en hoe de oorspronkelijke deur eruit zag. Omdat ze er geen vertrouwen in had dat de minister haar in haar schadeverzoek nog tegemoet zou

komen, nam ze ook telefonisch contact op met de Nationale ombudsman.

7. De Nationale ombudsman drong er bij de minister op aan om ook de laatste brief van verzoekster zorgvuldig te beantwoorden. De minister deed dat bij brief van 17 oktober 2012. In die brief werd naar voren gebracht dat verzoekster geen nieuwe argumenten had aangevoerd en dat de minister - in tegenstelling tot hetgeen verzoekster wellicht had gedacht - wel degelijk ook foto's van de schade had gezien. De conclusie van de minister was dan ook dat het zijn beslissing over de vergoeding van de schade handhaafde.

8. Verzoekster schreef op 23 oktober 2012 in reactie op de brief van de minister dat de post manuren ook hoog was omdat de nieuwe deur op maat moest worden gemaakt en dat de deurpost moest worden aangepast aan (de andere sloten van) de nieuwe deur. Verder merkte zij op dat het inderdaad mogelijk is om bij een bouwmarkt een (iets) goedkopere deur te vinden. Maar die komen wat kwaliteit betreft niet overeen met de oorspronkelijke deur.

## Interventie

9. Bij wijze van interventie werd de minister op 24 oktober 2012 per e-mail verzocht om het besluit inzake de toegekende vergoeding in heroverweging te nemen en over te gaan tot een ruimhartiger vergoeding. Hiervoor werd van de kant van de Nationale ombudsman onder meer aangevoerd dat verzoekster geen enkele aanleiding had gegeven voor de inval in haar woning, dat de GOO ook op andere wijze de woning had kunnen binnentreden (bijvoorbeeld via een raam) waarbij de schade mogelijk kon worden beperkt, dat het KLPD na het incident tegen verzoekster heeft gezegd dat zij de schade kon laten repareren zonder dat daarbij restricties waren aangegeven, dat verzoekster er daarom op mocht vertrouwen dat de ingediende nota zou worden vergoed en dat zij het uitgevoerde werk achteraf gezien niet meer kan terugdraaien.

10. De minister reageerde op de interventie bij brief van 16 november 2012. De minister benadrukte nog eens dat het recht op schadevergoeding voor verzoekster wordt erkend maar dat het gevorderde bedrag wordt gematigd omdat de deur goedkoper kon worden aangeschaft en omdat verzoekster niet aannemelijk kon maken waarom de grote hoeveelheid manuren strikt noodzakelijk was. De minister bevestigde dat verzoekster haar voordeur mocht laten repareren, maar dat daarbij conform de redelijkheids- en billijkheidstoets in het burgerlijk recht, grenzen zijn aan het bedrag dat wordt vergoed.

## Reactie op het verslag van bevindingen

11. De minister reageerde op het verslag van bevindingen bij brief van 21 juni 2013 waarbij hij verwees naar een aan verzoekster gezonden brief van het College van 16 mei 2013. De minister gaf daarbij aan dat het College inmiddels toch volledig tegemoet gekomen was aan de klacht. Hierbij werd overwogen dat het College bij zijn standpunt bleef dat de in rekening gebrachte manuren en de kostenpost voor het schilderwerk van de deur uitzonderlijk hoog waren, maar dat er gelet op de bijzondere omstandigheden toch aanleiding was om de schade volledig te vergoeden. Tot deze omstandigheden werden gerekend: het feit dat de voordeur een afwijkende maat had, dat verzoekster bij haar keuze van de deur had gekozen voor een minder dure houtsoort en dat zij een onschuldige derde was.

## Beoordeling

12. In deze zaak zijn twee behoorlijkheidsvereisten in het geding: in de eerste plaats het vereiste van coulant opstelling. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De minister heeft de bewijslast voor de arbeidsuren van de aannemer en het schilderwerk bij verzoekster gelegd: zij kan als particulier niet anders dan de factuur van de door haar ingeschakelde timmerman/aannemer overleggen. Er zijn geen aanwijzingen dat deze factuur niet de daadwerkelijk in rekening gebrachte kosten vermeldt: het gaat om een kwalitatief goede voordeur - niet van het duurste hout maar wel beter dan de iets goedkopere deuren die bij een bouwmarkt worden verkocht, de deur moest op maat worden gemaakt, de deurpost moest worden gerepareerd en passend gemaakt voor de nieuwe sloten van de deur en alles moest goed in de lak worden gezet. Wat zou verzoekster - wat de gevraagde bewijslast betreft - verder nog kunnen aanvoeren? Het is duidelijk dat de minister zich in deze niet coulant had opgesteld.

13. Het tweede vereiste dat aan de orde is, is het vereiste van betrouwbaarheid. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt en doet wat zij zegt.

Verzoekster mocht de schade na de inval door het KLPD laten repareren en de nota van die reparatie declareren bij het KLPD. Er waren haar daarbij geen restricties of voorwaarden opgelegd, bijvoorbeeld met betrekking tot een maximaal te declareren bedrag of dat de reparatie door een bepaald bedrijf moest worden uitgevoerd. Verzoekster zocht zelf een timmer- en aannemingsbedrijf uit en liet de voordeur vervangen en ook de rest van de schade herstellen. Door de toezegging van het KLPD mocht verzoekster erop vertrouwen dat de gedeclareerde nota ook volledig zou worden vergoed. Omdat de minister in reactie op de interventie van de Nationale ombudsman de vergoeding beperkt had tot een bedrag van € 2.500, handelde de minister in strijd met het vereiste van

betrouwbaarheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Veiligheid en Justitie is gegrond wegens strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

## **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de minister van Veiligheid en Justitie in reactie op het verslag van bevindingen tegemoet gekomen is aan de klacht van verzoekster door de geclaimde schade aan haar voordeur alsnog volledig te vergoeden.