

Rapport

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Huurcommissie, ressort 's-Gravenhage, te Den Haag

Datum: 23 augustus 2013

Rapportnummer 2013/102

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie zijn klacht over de in zijn geval gevolgde geschillenprocedure en zijn in verband daarmee ingediende schadeclaim onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld.

Bevindingen

Het verzoek tot huurverlaging

Verzoeker diende op 2 november 2011 bij de Huurcommissie een verzoek tot verlaging van de huurprijs van de door hem gehuurde woning in. Daarnaast ontving de Huurcommissie van hem op 11 januari 2012 een verzoek tot tijdelijke vermindering van de huurprijs in verband met gebreken aan zijn woning. Dat betrof het knappen van de glazen gevelplaten bij grote temperatuurverschillen, met mogelijke veiligheidsrisico's. Naar aanleiding van deze verzoeken liet de Huurcommissie een voorbereidend onderzoek uitvoeren, waarover rapport is uitgebracht. De Huurcommissie behandelde deze verzoeken op de zitting van 20 april 2012. De verhuurder deelde vooraf, op 18 april 2012, schriftelijk mee verhinderd te zijn, en dat er een onderzoek was gedaan naar de oorzaak van de gebreken. Omdat het knappen van de gevelplaten diverse oorzaken kon hebben, gaf de verhuurder aan dat het onderzoeksrapport eerst nader moest worden bestudeerd om een plan van aanpak te kunnen maken.

De Huurcommissie overwoog in zijn uitspraak onder meer, dat een tijdelijke vermindering van de huurprijs alleen mogelijk is als vast staat dat er sprake is van een ernstige verstoring van het woongenot of een ernstige belemmering van de bruikbaarheid van de woonruimte. Weliswaar achtte de Huurcommissie hier sprake van een mogelijk gevaarlijke situatie, maar zij vond dit geen rechtvaardiging voor een tijdelijke vermindering van de huurprijs.

De bij de Huurcommissie ingediende klacht

Verzoeker wendde zich per brief van 5 juni 2012 tot de Huurcommissie met onder meer een klacht over de gevolgde procedure en een verzoek tot heroverweging van de

conclusie in het huurgeschil. Hij stelde dat hij in strijd met de in de uitnodiging voor de zitting vermelde voorwaarden niet nog vóór de zitting, maar pas tijdens de zitting een kopie van de brief van de verhuurder had ontvangen. Verder wees hij erop, dat hij die brief van de verhuurder niet vooraf had kunnen bestuderen, maar dat die brief wel als opgenomen in de uitspraak is beschouwd. Wat betreft het voorbereidend onderzoek merkte verzoeker op, dat er visueel, op afstand was geconstateerd dat er geen ernstige gebreken waren en dat hij uitsluitend op basis daarvan in het ongelijk was gesteld. Hij verwees in dit verband naar de jaarbrief van de Nationale ombudsman van 20 maart 2012, waarin onder meer staat dat de Huurcommissie nog weinig werk had gemaakt van het veranderen van een formalistische en afstandelijke organisatie naar een meer informele, oplossingsgerichte instelling.

De Huurcommissie reageerde op de klacht per brief van 12 juli 2012. De commissie verwees naar verzoekers telefoongesprek van 2 juli 2012 met een medewerkster, die hem onder meer had uitgelegd dat een eenmaal gedane uitspraak niet kon worden herzien, maar dat hij wel een nieuw verzoek om tijdelijke huurvermindering kon doen in het geval van nieuwe, nog niet eerder aan de Huurcommissie voorgelegde feiten en omstandigheden. Omdat verzoeker volgens de Huurcommissie aan het slot van het gesprek had aangegeven dat zijn klacht vooralsnog als afgedaan kon worden beschouwd deelde de commissie mee dat de kwestie niet verder zou worden behandeld.

Verzoeker schreef de Huurcommissie op 14 juli 2012 dat hij het niet met de brief van 12 juli 2012 eens kon zijn. Volgens verzoeker was met het telefoongesprek niets opgelost en was er geen antwoord gegeven op zijn vragen. Verder wees hij erop dat uit het onderzoek dat de verhuurder had laten uitvoeren was gebleken dat de houten draagconstructie van de achtergevels diende te worden vervangen en de glasplaten spanningsvrij moesten worden gemonteerd. Omdat hij de gang naar de kantonrechter voor hem te kostbaar achtte, kondigde verzoeker vast aan dat hij een herhaald verzoek om huurverlaging wegens gebreken zou doen.

De schadeclaim

Met zijn brief van 20 juli 2012 diende verzoeker bij de Huurcommissie een schadeclaim in, omdat als gevolg van de onzorgvuldige procedure zijn huur niet tijdelijk was verlaagd en hij evenmin was gecompenseerd voor het gemis van zijn balkon vanwege de veiligheidsrisico's.

De afhandeling van de klacht en de claim

De Huurcommissie handelde verzoekers klacht en zijn schadeclaim af per brief van 24 oktober 2012. De commissie overwoog onder meer, dat uitspraak was gedaan op basis van het Gebrekenboek (een overzicht van gebreken aan woningen en de consequenties daarvan voor de huurprijs), en dat was geoordeeld dat het gebrek niet zo ernstig en het

woongenot schadend was, dat een tijdelijke huurverlaging redelijk was. Voorts wees de commissie erop, dat haar oordeel grotendeels berust op de rapportage van de bouwkundigen die ter plekke onderzoek doen.

Het verzoek om toekenning van een schadevergoeding wees de Huurcommissie af, omdat niet was gebleken van onrechtmatig handelen en daarmee niet was voldaan aan de voorwaarde dat er een verband moet bestaan tussen het onrechtmatig handelen en de gestelde schade.

Verzoeker reageerde op 27 oktober 2012, waarbij hij de Huurcommissie er onder meer op wees, dat het gebrek aan zijn woning niet specifiek in het Gebrekenboek is beschreven, en het zijns inziens dus niet mogelijk was om op basis daarvan een uitspraak te doen. Verder stelde hij dat de opsomming in het Gebrekenboek niet limitatief is, en dat de Huurcommissie niet daarin opgenomen gebreken ook als een gebrek of tekortkoming had kunnen aanmerken. Waarom van die mogelijkheid geen gebruik is gemaakt is volgens verzoeker echter niet uitgelegd.

Tot slot stelde verzoeker, dat omdat zijn schadeclaim als klacht was aangemerkt en behandeld hij niet kon beoordelen of zijn verzoek om vergoeding wel als schadeclaim was behandeld.

Het standpunt van de Huurcommissie

In reactie op het verslag van bevindingen deelde de Huurcommissie mee dat de onderwerpen van verzoekers klacht bijzonder samenhangen met de inhoudelijke discussie in het kader van de procedure over het huurgeschil en met de uitkomst en de motivering van de beslissing. De uitspraak van de Huurcommissie in het inhoudelijke geschil kan worden voorgelegd aan de kantonrechter, die kan beoordelen of de uitspraak voldoende is gemotiveerd, of de huurcommissie kon afgaan op het rapport van het voorbereidend onderzoek, en of het procedureel juist was om verzoeker op de zitting de brief van de verhuurder te verstrekken. Het klachtrecht is ook volgens de rechtspraak geen alternatief voor de procedure bij de kantonrechter.

De Huurcommissie kan een gewezen uitspraak niet nader toelichten of een deel van het daaraan voorafgaande onderzoek heroverwegen, omdat de wet daarvoor geen ruimte biedt. Dat neemt niet weg dat de Huurcommissie partijen klantvriendelijk tegemoet wil treden en wil voorlichten over hoe zij haar werk doet.

Op 2 juli 2012 is met verzoeker gebeld en de betrokken medewerkster heeft hem uitleg gegeven over de reikwijdte van de klachtenprocedure en hem gewezen op de mogelijkheid om een nieuw verzoek in te dienen in het geval sprake is van nieuwe feiten, die een ander licht op de zaak kunnen werpen. Dat is hem per brief op 12 juli 2012 bevestigd.

Het ongenoegen van verzoeker betreft in feite de inhoud van de uitspraak van de Huurcommissie. De ruimte om de door hem gewenste toelichting te geven was echter zeer beperkt. Voor zover als mogelijk was is hem met de brief van 24 oktober 2012 in algemene voorlichtende zin een antwoord gegeven op de vragen in zijn brief van 24 juni 2012.

De Huurcommissie concludeerde dat zij niet meer voor verzoeker heeft kunnen doen dan zij heeft gedaan en dat zijn klacht correct is behandeld.

Het voortdurende streven naar verbetering in de klachtbehandeling heeft er toe geleid dat sneller dan voorheen met klagers contact wordt opgenomen en dat in brieven uitvoeriger wordt uitgelegd hoe een klacht is beoordeeld en tot welke overwegingen dat heeft geleid.

Het standpunt van verzoeker

Verzoeker deelde in zijn reactie op het verslag van bevindingen onder meer mee, dat de Huurcommissie op zijn herhaalde verzoek om huurverlaging op 19 december 2012 uitspraak deed, en oordeelde dat de huur met ingang van de wettelijk vroegst nog mogelijke datum van 1 februari 2012 diende te worden verminderd. Hij wees er op, dat een gelijklopende uitspraak op zijn eerste verzoek zou hebben geleid tot een huurvermindering per 1 oktober 2011. Verder stelde verzoeker dat de verhuurder heeft gemeld dat de herstelwerkzaamheden in december 2012 zouden zijn afgerond. De verhuurder heeft de huur met ingang van 1 januari 2013 weer op oorspronkelijke bedrag vastgesteld. Het probleem met de glazen gevelplaten is echter niet voldoende verholpen. Indien zijn verhuurder niet op zijn klacht op dit punt reageert dan is verzoeker opnieuw genooddaakt om zich tot de Huurcommissie te wenden.

Beoordeling

Het vereiste van goede motivering houdt in, dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Verzoeker klaagt erover, dat de Huurcommissie zijn klacht over de behandeling van zijn geschil met zijn verhuurder onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld. Zo was hem pas op de zitting waarop het geschil is behandeld een brief van de andere partij, de verhuurder, verstrekt, waardoor hij onvoldoende gelegenheid had om op deze, voor hem van belang zijnde informatie te reageren. Verzoeker wees de huurcommissie erop, dat dit in strijd was met de voorwaarden in de uitnodiging voor de zitting.

De huurcommissie is in haar brief van 12 juli 2012, noch in haar brief van 24 oktober 2012 op dit punt ingegaan. Dat is niet juist.

Evenmin is verzoeker uitleg gegeven op zijn vraag over de wijze waarop de bouwkundige onderzoek had gedaan naar de gestelde gebreken aan de woning, op het resultaat waarvan het oordeel van de commissie in feite was gebaseerd. Ook dat is niet juist. De huurcommissie had in haar brief van 24 oktober 2012 niet alleen op deze punten moeten ingaan, maar ook behoren te reageren op verzoekers vraag waarom volgens de Huurcommissie een uitspraak was gedaan op basis van de in het Gebrekenboek opgenomen gebreken. Voor verzoeker is een overweging op dit punt van belang, omdat in het Gebrekenboek het probleem met de gevelplaten niet is omschreven, maar de Huurcommissie een dergelijk probleem wel als een gebrek, en dus ook als een grond voor een huurverlaging kan aanmerken.

In reactie op het verslag van bevindingen stelde de Huurcommissie dat de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling geen ruimte boden voor een inhoudelijke beantwoording van verzoekers vragen, omdat deze betrekking hebben op de uitspraak in het huurgeschil, en het aan de kantonrechter is om over die uitspraak te oordelen.

Gelet op de feitelijke aard van deze vragen valt niet in te zien waarom de Huurcommissie niet op deze vragen had kunnen ingaan. Zo had de Huurcommissie verzoeker in algemene zin kunnen informeren over de procesorde en het verstrekken van stukken ter zitting, hoe de bouwkundig inspecteur feitelijk zijn onderzoek heeft uitgevoerd en de wijze waarop de Huurcommissie een oordeel vormt in gevallen die niet als zodanig in het Gebrekenboek zijn benoemd. Het verstrekken van deze informatie had geen afbreuk hoeven doen aan de uitspraak in het geschil.

Overigens plegen ook het openbaar ministerie en de rechtelijke macht via de media uitleg te geven over concrete zaken.

De Huurcommissie kan dan ook in haar terughoudende opstelling op dit punt niet worden gevolgd.

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen heeft de Huurcommissie ook niet in redelijkheid kunnen besluiten tot afwijzing van verzoekers schadeclaim. Deze afwijzing is gebaseerd op de constatering dat niet is gebleken van onrechtmatig handelen door de Huurcommissie. Deze motivering acht de Nationale ombudsman niet voldoende, temeer niet nu naar aanleiding van een nieuw verzoek van verzoeker de Huurcommissie alsnog de huur met terugwerkende kracht tot 1 februari 2012 heeft verminderd.

De onderzochte gedraging van de Huurcommissie is niet behoorlijk.

Deze overwegingen geven aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de Huurcommissie is gegrond, wegens strijd met het vereiste van een goede motivering.

Aanbeveling.

De Huurcommissie wordt in overweging gegeven om haar afwijzing van verzoekers schadeclaim nog eens te bezien en een beslissing te nemen, die voldoende steunt op de in dit geval relevante feiten en omstandigheden.