



Rapport

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

Datum: 1 juli 2013

Rapportnummer: 2013/076

Klacht

Verzoeker klaagt erover, dat de Huurcommissie bij het verzenden van de oproep voor de hoorzitting onvoldoende rekening heeft gehouden met de mogelijkheid dat de bezorging meer tijd kon nemen omdat hij buiten Nederland (Hawai) woont.

Bevindingen en beoordeling

Bevindingen

De behandeling van het huurgeschil

Verzoeker woont in Honolulu (Hawaï) en is eigenaar van een pand in Amsterdam dat hij verhuurt. De huurder verzocht de Huurcommissie om een uitspraak te doen over de hoogte van de huurprijs, de servicekosten en de afrekening van de servicekosten.

De Huurcommissie stelde verzoeker hiervan in kennis via het adres van een vriend in Nederland. Omdat deze persoon niet verzoekers gemachtigde was, schreef verzoeker de Huurcommissie per aangetekende brief van 1 oktober 2011 onder meer dat hij zelf de zaken wilde behandelen, en dat indien de Huurcommissie een hoorzitting zou houden hij de gelegenheid wilde hebben om naar Nederland te komen. Op 17 oktober 2011 verstuurde hij die brief van 1 oktober 2011 nogmaals naar de Huurcommissie, waarbij hij erop wees dat hij wel een bewijs van verzending maar, 17 dagen nadien, nog geen ontvangstbevestiging had gekregen.

De Huurcommissie stuurde verzoeker op 22 november 2011 drie brieven met een uitnodiging voor het bijwonen van de behandeling van de drie zaken op 7 december 2011. Verzoeker ontving deze, naar zijn adres op Hawaï gestuurde uitnodigingen pas na de dag van de hoorzitting, op 19, 22 en 29 december 2011.

Op deze en andere brieven van de Huurcommissie zijn wel het internetadres en het faxnummer vermeld, maar geen e-mailadres.

De vertraging in de postbestelling

Naar aanleiding van een brief van de Huurcommissie van 24 november 2011 die verzoeker op 7 december 2011 had ontvangen, schreef hij de Huurcommissie op 7 december 2011 dat die brief dertien dagen onderweg was en dat hij daarom verzocht bij het plannen van een eventuele zitting rekening te houden met een termijn van tenminste twee weken, met een redelijke marge in verband met mogelijke vertraging bij de postdienst.

In zijn brieven van 20, 25 en 29 december 2011 wees verzoeker de Huurcommissie onder meer op het grote aantal dagen tussen de verzending van de uitnodigingen en de

ontvangst daarvan op zijn huisadres. Verder stelde hij dat hij hier al eerder op had gewezen en dat hij als gevolg van onzorgvuldigheid van de Huurcommissie niet in staat was om tijdig naar Nederland af te reizen om zijn belangen te behartigen.

Het verzoek om een nieuwe hoorzitting

Verzoeker schreef de Huurcommissie op 13 februari 2012 opnieuw over de te laat ontvangen uitnodigingen voor de hoorzitting en de gevolgen daarvan, waarbij hij verwees naar zijn eerdere brieven waarin hij dat ook aan de orde had gesteld en had gevraagd om daar rekening mee te houden. Verzoeker stelde dat zijn processuele recht om te worden gehoord was geschonden en dat hij in zijn belangen was geschaad. Omdat er nog geen uitspraak in het geschil was gedaan verzocht hij tot slot om een nieuwe datum voor een zitting te bepalen.

De reactie van de Huurcommissie

De Huurcommissie deelde verzoeker op 7 maart 2012 mee, dat zijn brieven als klacht waren aangemerkt. Wat betreft de verzending van brieven stelde de commissie dat in een kwestie als deze de verzendtheorie geldt. Dat houdt volgens vaste rechtspraak van de Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak in, dat de termijn begint te lopen op de dag na de verzending. Volgens het verzendsysteem van de commissie zijn de stukken op 22 november 2011 verzonden, dat is dus binnen de wettelijke termijn van twee weken voor de dag van de zitting van 7 december 2012.

De commissie erkende dat de termijn in het geval van verzoeker te kort was, en dat verdere vertraging was ontstaan door het onvoldoende frankeren van één van de uitnodigingen. Volgens de commissie had verzoeker echter zelf een risico op vertraging genomen door een adres in het buitenland te kiezen en niet het adres van een vertegenwoordiger in Nederland. Tot slot wees de Huurcommissie erop, dat het plannen van een nieuwe hoorzitting niet mogelijk was, omdat zijn uitstelverzoek pas was ontvangen toen de beslissing al was genomen.

De planning van zittingen door de Huurcommissie

In reactie op een vraag van de Nationale ombudsman met betrekking tot de planning van hoorzittingen deelde de Huurcommissie mee dat in het voorjaar van 2013 is begonnen met een pilotproject dat, mits de uitkomsten positief zijn, er toe moet leiden dat hoorzittingen langer van tevoren worden gepland dan thans het geval is.

Voor partijen die in het buitenland wonen is er geen bijzonder beleid, maar post aan adressen in het buitenland wordt wel van een priority sticker voorzien. Vele in het buitenland verblijvende partijen maken gebruik van de mogelijkheid om een in Nederland wonende gemachtigde als postadres op te geven.

De wettelijke bepalingen over de hoorzitting

De Wet Huurprijzen woonruimte bevat een aantal bepalingen over de werkwijze van de Huurcommissie. In artikel 28, lid 6, van de wet is voorgeschreven dat de Huurcommissie partijen onverwijld, doch ten minste twee weken vóór de dag van de behandeling van de stukken op de zitting omtrent de gegevens over de zitting informeert.

II Beoordeling

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

In de praktijk blijkt dat het overgrote deel van de brieven die op een werkdag voor verzending in het binnenland worden aangeboden binnen 24 uur wordt bezorgd. De verzender, zowel een burger als een overheidsinstantie mag er dus in de regel van uitgaan dat zijn brief uiterlijk twee dagen na de verzending de geadresseerde heeft bereikt.

In het geval dat de briefschrijver wenst dat de geadresseerde vóór een bepaald tijdstip op zijn brief reageert en hem ook de gelegenheid wil geven om zich daar op te beraden is het zorgvuldig om die brief tijdig te versturen zodat de geadresseerde een redelijke termijn heeft voor het geven van zijn reactie.

Wat onder een redelijke termijn moet worden verstaan hangt af van de omstandigheden van het geval.

In diverse wettelijke voorschriften, onder meer de Wet huurprijzen woonruimte, is voorgeschreven dat de uitnodiging voor het bijwonen van een hoorzitting en de stukken die daar worden behandeld zo snel mogelijk, maar uiterlijk twee weken vóór de dag van de zitting moeten worden verstuurd. Daarmee wordt bereikt dat de geadresseerde voldoende tijd heeft om zich op de behandeling op de zitting voor te bereiden.

Al enige jaren is het gangbare praktijk dat het berichtenverkeer tussen burgers onderling en ook tussen burger en overheid ook per e-mail kan verlopen. Dat laatste is niet altijd en zonder meer mogelijk. De wetgever heeft daarin voorzien met een aantal bepalingen over het elektronisch berichtenverkeer in de Algemene wet bestuursrecht.

Uitgangspunt is, dat een bestuursorgaan een bericht per e-mail kan versturen als de geadresseerde heeft aangegeven dat hij op dat adres bereikbaar is. Een bestuursorgaan kan bij een eerste contact, bijvoorbeeld op een aanvraagformulier of bij een verzoek om informatie naar het e-mailadres vragen en toestemming voor het gebruik daarvan vragen.

Verzoeker klaagt erover, dat de Huurcommissie onvoldoende rekening heeft gehouden met de omstandigheid dat de op 22 november 2011 per post naar zijn adres op Hawaii

verstuurde uitnodigingen voor een hoorzitting op 7 december 2011 hem mogelijk niet op tijd zouden bereiken. De Huurcommissie stelde dat volgens de vaste rechtspraak die uitnodigingen op tijd, twee weken voor de hoorzitting zijn verstuurd. Deze termijn van bijna twee weken is in het algemeen voldoende voor partijen om zich op de behandeling van een geschil voor te bereiden.

Het is voorzienbaar dat de bestelling van een per post verzonden brief aan een adres op Hawai meer tijd neemt dan de bezorging van een brief op een adres in Nederland. Dat geldt ook voor het geven van een reactie per post door de geadresseerde. In dit geval bracht dat mee, dat verzoekers mogelijkheid om zich op de zitting voor te bereiden is beperkt.

In beginsel hoeft een overheidsorgaan echter geen rekening te houden met de postbestelling buiten Nederland. Een vertraging in de bestelling van een brief in het buitenland komt dan ook voor risico van de buitenlandse geadresseerde.

Dat neemt niet weg dat van een overheidsinstantie een open oog mag worden gevraagd voor de bijzondere omstandigheden in een individueel geval.

Verzoeker had in zijn aangetekende brief van 1 oktober 2011 onder meer aangegeven dat hij naar Nederland wilde komen voor de eventuele hoorzitting. Op 17 oktober 2011 stuurde hij die brief van 1 oktober 2011 nogmaals naar de Huurcommissie, waarbij hij wees op het tijdsverloop. Deze brieven hadden bij de Huurcommissie moeten leiden tot het besef dat een oproep per post voor een hoorzitting voor ongeveer veertien dagen daarna, hem pas laat of zelfs na de dag van de hoorzitting zou kunnen bereiken.

Dat probleem was eenvoudig te ondervangen geweest. Uit een oogpunt van dienstbetoon tegenover verzoeker had de Huurcommissie naar aanleiding van de ontvangst van verzoeker brief van 1 oktober 2011 hem meteen moeten vragen naar zijn e-mail adres en hem moeten informeren over de mogelijkheid om per e-mail, eventueel per fax te communiceren. Dat is niet gebeurd.

De onderzochte gedraging van de Huurcommissie is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie ressort 's-Gravenhage te Den Haag, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van maatwerk.