



# Rapport

**Datum: 2 juli 2001**

**Rapportnummer: 2001/182**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Huurcommissie Bergen op Zoom (ressorten Bergen op Zoom, Breda, Middelburg, Oostburg, Terneuzen, Tilburg, Zevenbergen en Zierikzee) de hoorzitting van 10 maart 2000, waarvoor hij was uitgenodigd, heeft georganiseerd. Met name klaagt hij erover dat hij als huurder gezamenlijk met anderen is ontboden en zo gedwongen was om aanwezig te zijn bij de behandeling van andermans zaken.

Tevens klaagt hij erover dat de Huurcommissie Bergen op Zoom zijn klacht hierover heeft afgewezen met een verwijzing naar de openbaarheid van de zittingen en de doelmatigheid van de werkwijze.

## Beoordeling

1.1. Verzoeker klaagt erin de eerste plaats over dat de Huurcommissie Bergen op Zoom hem als huurder voor een hoorzitting op 10 maart 2000 gezamenlijk met anderen heeft ontboden, waardoor hij gedwongen was om aanwezig te zijn bij andermans zaken, en hij niet in persoon, maar hoogstens collectief kon worden gehoord. Volgens verzoeker waren er meerdere opgeroepen en waren twee verschenen.

1.2. De Huurcommissie bevestigde tijdens het onderzoek dat verhuurders tegelijk waren opgeroepen, van wie er twee waren verschenen. De commissie voerde aan dat de werkwijze waarbij meerdere huurders worden opgeroepen, voor haar een doelmatige werkwijze is, waarmee geen afbreuk wordt gedaan aan de belangen van de huurders.

Volgens verzoeker is de doelmatigheid voor de huurders zelf nihil, omdat, als de laatste aan de beurt is, er bijna 50 minuten van meeluisteren voorbij zijn. Volgens hem was het prettiger om 5 tot 10 minuten op de gang te kunnen wachten, in plaats van opgepropt in een kamer te zitten.

1.3. Volgens artikel 14, eerste lid, van de Wet op de Huurcommissies (zie Achtergrond) zijn de zittingen van een huurcommissie openbaar. Verzoeker was hiervan ook op de hoogte, door een publicatie van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Op zichzelf is het dan ook niet onjuist om huurders gezamenlijk voor een openbare zitting op te roepen. Anders dan verzoeker meent betekent een gezamenlijke oproeping niet zonder meer dat sprake is van een gezamenlijke behandeling, noch dat hij in dit geval niet in persoon zijn verhaal heeft kunnen vertellen. Tot een gezamenlijke behandeling kan een huurcommissie op grond van artikel 17a van de Wet op de Huurcommissies slechts besluiten in geval van (nagenoeg) gelijklopende verzoeken. Dat er sprake is geweest van (nagenoeg) gelijklopende verzoeken en van een gezamenlijke behandeling, is gesteld noch gebleken. Integendeel, verzoeker is erop geattendeerd dat hij na de toelichting op zijn bezwaarschrift de hoorzitting kon verlaten.

1.4. Daarnaast is het niet onjuist dat de Huurcommissie een doelmatige werkwijze nastreeft. De Huurcommissie dient bij deze werkwijze echter niet alleen de doelmatigheid voor zichzelf, maar ook de doelmatigheid voor de huurders te betrekken. Dit betekent dat zij ernaar moet streven om de betrokkenen niet te lang, bijvoorbeeld niet langer dan een half uur (bijzondere omstandigheden daargelaten) te laten wachten. Indien het vaker voorkomt dat huurders langer dan een half uur moeten wachten, dient de Huurcommissie minder partijen tegelijk op te roepen.

Verzoeker was in dit geval als eerste aan de beurt, zodat voor hem geen sprake was van wachttijd.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

1.5. De Huurcommissie heeft in de brief van 24 mei 2000 aan verzoeker aangegeven dat de Huurcommissie op basis van het tweede lid van artikel 14 van genoemde wet in het belang van de openbare orde of op verzoek van een der partijen, indien haar belangen dit eisen, kan besluiten dat de zitting met gesloten deuren zal worden gehouden. Verzoeker had echter een dergelijk verzoek niet ter zitting gedaan, en hij had evenmin anderszins te kennen gegeven bezwaar te hebben tegen de gang van zaken, aldus de Huurcommissie. In de reactie op verzoekers klacht van 24 augustus 2000 heeft de Huurcommissie vervolgens op de vraag van de Nationale ombudsman hoe een en ander wordt georganiseerd wanneer een huurder verzoekt om de hoorzitting achter gesloten deuren te laten plaatsvinden, laten weten dat de vraag over "achter gesloten deuren" werd vertaald als een "individuele hoorzitting", en dat, indien een huurder hier om verzocht, daar in beginsel zonder meer aan werd voldaan. Daarnaast heeft de Huurcommissie laten weten dat huurders noch verhuurders vooraf werden geïnformeerd over de onderhavige werkwijze van de Huurcommissie.

1.6. Gezien haar beleid ten aanzien van, zoals de Huurcommissie dit noemt, individuele hoorzittingen had de Huurcommissie uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking, de huurders tevoren moeten attenderen op de mogelijkheid van een individuele hoorzitting en had zij eveneens voorafgaande aan de zitting moeten informeren of één der partijen van deze mogelijkheid gebruik wenste te maken. Bovendien had de Huurcommissie in haar oproep moeten aangeven dat, en hoeveel, andere partijen er tegelijkertijd waren opgeroepen. Een openbare zitting wil immers niet zonder meer zeggen dat meerdere huurders gezamenlijk worden opgeroepen en dat de desbetreffende zaken in ieders aanwezigheid worden behandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

1.7. In het voorgaande wordt aanleiding gezien om de aanbeveling te doen om aan huurders bij de oproeping voor een hoorzitting schriftelijk de informatie te verstrekken zoals

hiervóór onder 1.6. is vermeld.

2. Ook heeft verzoeker erover geklaagd dat de Huurcommissie zijn klacht over de gezamenlijke ontbieding heeft afgewezen met een verwijzing naar de openbaarheid van de zittingen en de doelmatigheid van de werkwijze.

2.1. Een zorgvuldige klachtbehandeling houdt onder meer in dat de motivering van de beslissing op de klacht die beslissing moet kunnen dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken, zodat recht wordt gedaan aan de visie van de betrokkene.

2.2. Zoals hiervóór onder 1.2. is opgemerkt was de verwijzing van de Huurcommissie naar de openbaarheid van de zitting op zichzelf niet onjuist. De Huurcommissie kon hiermee echter niet volstaan, gelet op hetgeen hierover onder 1.5. en 1.6. is opgemerkt. Het is immers onjuist dat zij wel verwachtte van verzoeker dat hij zelf om, zoals de Huurcommissie dit noemt, een individuele hoorzitting zou verzoeken, maar dat zij hem niet attent heeft gemaakt op deze mogelijkheid. De motivering van de beslissing was in zoverre dan ook ontoereikend.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie Bergen op Zoom is niet gegrond ten aanzien van het gezamenlijk oproepen van meerdere huurders. Voor het overige is de klacht gegrond.

## **AANBEVELING**

Aan de Huurcommissie Bergen op Zoom wordt in overweging gegeven om voorafgaand aan een hoorzitting de betrokkenen mee te delen hoeveel partijen tegelijk worden opgeroepen, en daarbij aan te geven dat de behandeling van de zaken in ieders aanwezigheid zal plaatsvinden, waarbij de mogelijkheid bestaat te verzoeken om een individuele hoorzitting

## **Onderzoek**

Op 30 maart 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Rosendaal, met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie Bergen op Zoom (ressorten Bergen op Zoom, Breda, Middelburg, Oostburg, Terneuzen, Tilburg, Zevenbergen en Zierikzee).

Nadat verzoekers klacht via de Nationale ombudsman was voorgelegd aan de Huurcommissie, en daarmee was voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, en nadat verzoeker bij brief van 29 mei 2000 had aangegeven niet tevreden te zijn met het antwoord van de Huurcommissie op zijn klacht, werd naar de gedraging, van de Huurcommissie Bergen op Zoom, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Huurcommissie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en van de huurcommissie gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Op 10 maart 2000 verscheen verzoeker voor de Huurcommissie Bergen op Zoom om te worden gehoord over een verzetschrift en een bezwaarschrift. Tegelijk met verzoeker waren er meerdere huurders opgeroepen om in hun zaken te worden gehoord.

2. Verzoeker was het met deze gang van zaken niet eens en diende daarover bij de Nationale ombudsman een klacht in. De Nationale ombudsman zond de klacht ter behandeling door aan de Huurcommissie (zie Onderzoek). De klacht hield het volgende in:

"Op vrijdag 10 maart jl heb ik voldaan aan de oproep van de Huurcommissie Bergen op Zoom, om (...) te Roosendaal gehoord te worden, aangaande 'n verzetschrift van 1998/99 en een bezwaarschrift van 1999/2000. (...)

De ambtenaar die uit de kamer kwam waar wij, naar later bleek, moesten verschijnen las vijf namen op en de bijbehorende adressen. Allen waren om 10 uur opgeroepen.

Gelukkig hadden er maar drie gevolg gegeven aan de oproep zou later blijken. (Verzoeker gaf naderhand aan dat wee huurders waren verschenen; N.o.). Gezamenlijk werden wij ontboden.

Ieder kwam voor zijn eigen probleem, dus niets gemeenschappelijks. Wij werden met z'n allen tegelijk verzocht hem te willen volgen. Zo betraden wij de kamer en namen plaats tegenover de commissieleden, bestaande uit vier personen en een namens de verhuurder. Gelukkig mocht ik als eerste mijn verhaal doen. Als laatste moet je namelijk alle verhalen aanhoren.

Bij telefonische navraag zei een ambtenaar van de Huurcommissie te Breda ( bedoeld is Bergen op Zoom; N.o.) dat deze gezamenlijke behandeling juist en de normale werkwijze van een openbare hoorzitting is.

Het bevreemdt mij, dat ik verplicht ben, het verhaal van anderen te moeten aanhoren of zij van mij, onder de noemer openbare hoorzitting. Dit is toch ongelofelijk?.

Mijn mening is dat men ons niet serieus neemt en mede hierdoor mis ik een zekere vorm van respect. Het was dan ook zeer teleurstellend dat ik geen aanspraak heb kunnen maken in persoon te worden gehoord doch hoogstens kollektief."

3.1. Bij zijn brief zond verzoeker de uitnodiging mee van de Huurcommissie. Hierin was onder meer het volgende vermeld:

"Het verzoek met betrekking tot de woonruimte (...) te ROOSEDAAL zal ter zitting door de Huurcommissie worden behandeld op vrijdag 10 maart 2000 om 10.00 uur. (artikel 20.1 van de Huurprijzenwet woonruimte). De zitting zal plaatsvinden te ROOSEDAAL, (...)

Indien u door de Huurcommissie gehoord wilt worden dan dient u op genoemde datum en tijdstip aanwezig te zijn.

Indien u niet aanwezig kunt zijn en u wilt een gemachtigde namens u laten komen, dan dient de gemachtigde in het bezit te zijn van een door u ondertekende schriftelijke machtiging. Een advocaat of procureur behoeft geen machtiging."

3.2. Verder voegde verzoeker bij zijn brief een afschrift van een gedeelte van een publicatie van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. Hierin was onder meer het volgende vermeld:

"Vervolgens houdt de Huurcommissie een openbare zitting, waarin uw zaak behandeld wordt. De verhuurder en u worden voor die zitting uitgenodigd."

4. De Huurcommissie achtte verzoekers klacht ongegrond. De Huurcommissie deelde verzoeker op 24 mei 2000 hierover onder meer het volgende mee:

"U maakt in uw brief in zoverre bezwaar tegen de openbaarheid van de zitting van de Huurcommissie dat daaronder naar uw oordeel niet moet worden begrepen het uitnodigen van meerdere partijen, al dan niet met uiteenlopende belangen, op een en hetzelfde

tijdstip.

Vooreerst merk ik op dat de zittingen van de Huurcommissie openbaar zijn (artikel 14, lid 1, van de Wet op de Huurcommissies) (zie Achtergrond; N.o.).

Juist vanwege de openbaarheid van de zittingen kan worden geconcludeerd dat het uitnodigen van meerdere partijen op een en hetzelfde tijdstip, daarmee spoort, althans daarmee zeker niet strijdig is.

Uiteraard heeft een dergelijke werkwijze ook een doelmatigheidsgrondslag. Immers, het is een ervaringsgegeven dat niet alle partijen gehoor geven aan de uitnodiging om ter zitting te verschijnen, zodat een eventuele leemte in de voortgang van de zitting wordt opgevangen door meerdere partijen tegelijkertijd uit te nodigen, overigens zonder het belang van partijen daarmee te schaden.

Ik wijs u er evenwel op dat op grond van artikel 14, lid 2, van de reeds genoemde wet, de Huurcommissie in het belang van de openbare orde of op verzoek van een der partijen, indien haar belangen dit eisen, kan besluiten dat de zitting met gesloten deuren zal worden gehouden.

Een dergelijk verzoek evenwel heeft u ter zitting niet gedaan, noch heeft u toen anderszins te kennen gegeven bezwaar te hebben tegen de gang van zaken.

U had toch op enigerlei wijze toen reeds uw bedenkingen tegen de werkwijze van de Huurcommissie naar voren kunnen brengen, zodat de commissie daar direct op had kunnen besluiten. Nu dat niet is gebeurd, was er voor de Huurcommissie geen enkele aanleiding de zitting achter gesloten deuren te houden.

Op grond van het vorenstaande kan ik uw mening, dat u geen aanspraak heeft kunnen maken in persoon te worden gehoord doch hoogstens collectief, niet plaatsen. Tevens zult u, ondanks de (relatieve) collectiviteit ervaren hebben dat u persoonlijk op zeer adequate wijze en met veel respect bent gehoord, en dat zeker niet staande kan worden gehouden dat u niet serieus bent genomen en dat u daardoor een zekere vorm van respect mist."

## B. Standpunt verzoeker

1. Verzoekers standpunt is samengevat weergegeven onder Klacht.

2. In zijn brief van 29 mei 2000 aan de Nationale ombudsman (zie Onderzoek) deelde verzoeker onder meer nog het volgende mee:

"Per schrijven dd 24 mei (...), is door de Huurcommissie opgemerkt dat de hoorzittingen openbaar zijn ingevolge art. 14, lid 1, van de Wet op de huurcommissie. Het laat zich raden wat er in art. 14 omschreven staat. Ik ben niet op de hoogte van de regelgeving en

omschrijving.

Een kopie van art.14 bijgevoegd zou mij hebben verrast.

De werkwijze zoals deze komt m.i. niet voor bij hoorzittingen van Gemeenten, Provincie en Rijk evenzo niet bij de Rechtbank.

De doelmatigheid voor de bezwaarmaker is nihil.

Als hij of zij als laatste zijn zegje mag doen zijn er bijna 50 minuten van meeluisteren voorbij.

Prettiger is het 5 tot 10 minuten ten hoogste, te wachten op de gang. En niet allen gepropt te zitten in een kamer en vlug de argumenten te spuien, want er zijn nog zoveel wachtenden na u, en als je geluk hebt zit je tegenover de commissie.

De hele werkwijze is van de vorige eeuw. Net zoals mijn typewerk, maar dat werkt wel.

De commissie wijst mij op dit en op dat, in de brief, en "ik had" enz., enz. e.e.a. ingevolge art.14?

Ik verscheen voor de commissie om een persoonlijk verzet en bezwaar nader toe te lichten op voorstel van de commissie. Niet om bezwaar te maken over de gang van zaken of ter plaatse bedenkingen te uiten over de werkwijze.

Na ampele overweging, achteraf, heb ik me het recht gegeven me kritisch over de werkwijze te uiten. Een Huurcommissie zal zich dienstbaar en ten dienste van de bezwaarmakers opstellen en niet van zichzelf."

### C. Standpunt Huurcommissie

1. De Nationale ombudsman stelde de Huurcommissie Bergen op Zoom de volgende vragen:

1. Is er bij de hoorzittingen waarvoor meer dan één huurder is uitgenodigd altijd sprake van een (gemeenschappelijke) verhuurder?

2a. Worden huurders en verhuurders die voor een hoorzitting worden uitgenodigd vooraf geïnformeerd over de onderhavige werkwijze van de Huurcommissie Bergen op Zoom?

2b. Zo ja, op welke wijze gebeurt dat?

2c. Wordt er in dat geval ook op gewezen dat huurder of verhuurder kan verzoeken de zitting te laten plaatsvinden achter gesloten deuren?



2c. Indien de informatie niet wordt verstrekt, waarom is dat? Ziet u aanleiding om de informatievertrekking op dit punt aan te passen?

3a. Heeft de Huurcommissie Bergen op Zoom ervaring met een andere werkwijze dan de huidige?

3b. Zo ja, welk(e) nade(e)l(en) kleefden aan die werkwijze?

4. Wat is de afmeting van de ruimte voor de hoorzitting en is deze naar uw mening berekend op de werkwijze van de Huurcommissie Bergen op Zoom?

5a. Hoe wordt een en ander georganiseerd indien een huurder (ter zitting) verzoekt de hoorzitting te doen plaatsvinden achter gesloten deuren en aan dit verzoek gehoor wordt gegeven?

5b. Is er bijvoorbeeld een wachtruimte voor de andere aanwezige huurders en zo ja, waarom wordt deze niet bij alle hoorzittingen gebruikt om de (voor een en hetzelfde tijdstip uitgenodigde) huurders een voor een te horen?"

2. Op 24 augustus 2000 reageerde de Huurcommissie op verzoekers klacht en de vragen van de Nationale ombudsman onder meer als volgt:

"Voor wat betreft mijn reactie op de klacht van de heer B. (verzoeker; N.o.), verwoord in zijn brief van 28 maart j.l. verwijs ik u naar mijn brief van 24 mei j.l. (hiervoor vermeld onder A.4.; N.o.) (...)

Wel wil ik daar aan toevoegen dat de heer B. niet verplicht was om het verhaal van anderen te moeten aanhoren. Immers hij was de eerste die een toelichting kon geven op zijn bezwaarschrift en is hij daarna geattendeerd op de mogelijkheid om de hoorzitting te verlaten. De heer B. heeft daaraan geen gevolg gegeven, hetgeen uiteraard zijn vrije beslissing is. Ik merk hierbij op dat voor de zitting van 10 maart 2000 vier huurders op het tijdstip van 10.00 uur zijn uitgenodigd, en dat twee huurders niet zijn verschenen. Ik voeg hieraan toe, dat partijen, die op een ander tijdstip zijn uitgenodigd, buiten de zittingzaal wachten op daartoe beschikbare stoelen.

Met betrekking tot de dienstbaarheid van de Huurcommissie, door de heer B. bekritiseerd in zijn brief van 29 mei j.l., kan ik u mededelen dat ik op heden nog nooit klachten daarover heb ontvangen. De onderhavige werkwijze, overigens ook bij diverse andere Huurcommissies in den lande in gebruik, waarbij de dienstbaarheid naar mening van de

heer B. geweld wordt aangedaan, is bij ontbreken van actualiteit, ook nooit een punt van bespreking geweest in het landelijk overleg van voorzitters van de Huurcommissies en heeft daarom ook nooit tot een kritische bezinning aanleiding gegeven.

1 Bij uitnodiging van meer dan 1 huurder is er altijd sprake van een gemeenschappelijke verhuurder. Uitzondering hierop zijn procedures over tijdrovende aangelegenheden, zoals b.v. over servicekosten, die vanwege het vaak complexe karakter

een groter tijdsbeslag vergen.

2a Huurders noch verhuurders worden vooraf geïnformeerd over de onderhavige werkwijze van de Huurcommissie Bergen op Zoom.

2b Niet van toepassing.

2c Zoals ik al eerder heb vermeld, is de onderhavige werkwijze nog nooit bekritiseerd.

Aanleiding om de informatieverstrekking aan te passen is er daarom niet.

3a Zoals onder 1 reeds is vermeld, volgt de Huurcommissie in de daar bedoelde gevallen een andere handelswijze.

3b Bij minder complexe zaken (dan servicekosten), is zodanige werkwijze minder doelmatig, overigens zonder dat het belang van partijen -ook in het onderhavige geval- wordt geschaad.

4 Niet zozeer de afmeting van de ruimte (in Roosendaal 3x6 meter) is maatgevend voor de onderhavige werkwijze, wel de mogelijkheid voor iedere aanwezige om te zitten.

5a Uw vraag over "achter gesloten deuren" vertaal ik als een "individuele hoorzitting".

Indien huurder (of verhuurder) daarom verzoekt wordt daar in beginsel zonder meer aan voldaan. Zelfs al wordt dit verzoek niet vooraf doch ter plekke gedaan.

In 't verleden heeft zich dat enkele malen voorgedaan. Tot heden heeft de huurcommissie een dergelijk verzoek, na beraadslaging en beslissing in de raadkamer, steeds ingewilligd.

5b Niet het aanwezig zijn van een wachtruimte (in Roosendaal is geen adequate wachtruimte aanwezig; nabij de zittingzaal zijn overigens wel voldoende zitplaatsen beschikbaar) is bepalend voor de onderhavige werkwijze, doch de doelmatigheid. In geval van opheffing van de openbaarheid zijn voldoende voorzieningen aanwezig."

## **Achtergrond**

Wet op de huurcommissies

Artikel 14

"1. De zittingen van de huurcommissie zijn openbaar.

2. In het belang der openbare orde of op verzoek van een der partijen, indien haar belangen dit eisen, kan de huurcommissie besluiten dat de zitting met gesloten deuren zal worden gehouden.

3. De beraadslaging en de beslissing over een verzoek, bedoeld in het tweede lid, geschiedt in raadkamer."

Artikel 17a

"De voorzitter van de huurcommissie is bevoegd verzoeken welke gelijkkluidend dan wel nagenoeg gelijkkluidend zijn gevoegd door de huurcommissie te laten behandelen."