



Rapport

Datum: 3 december 2001
Rapportnummer: 2001/382

Klacht

I. Verzoekers klagen erover dat het secretariaat van de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam):

1. in de periode van 12 januari tot en met 3 maart 2000 ten aanzien van door hen aanhangig gemaakte zaken (telefonisch) verschillende malen foutieve informatie heeft verstrekt en toezeggingen heeft gedaan die niet zijn nagekomen;
2. niet eerder zelf informatie heeft ingewonnen bij de kantonrechter over een samenhangend geschil en hen niet op de hoogte heeft gebracht van de voortgang van de aanhangige zaken, nadat de gewenste duidelijkheid was verkregen met betrekking tot een kantonrechterbeschikking.

II. Verzoekers klagen er voorts over dat de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam):

1. hun verzoekschriften van 16 maart 1998, 5 oktober 1998 en 22 maart 1999 pas op 2 november 1999 heeft behandeld;
2. hen op de zitting van 2 november 1999 niet in de gelegenheid heeft gesteld de 'pleitnota' te bespreken, die zij op 28 oktober 1999 hadden ingediend;
3. de toezegging door de voorzitter op de zitting van 2 november 1999, dat een uitspraak binnen vier tot zes weken kon worden verwacht, niet is nagekomen;
4. niet iemand heeft belast met het nader onderzoek naar een beschikking van de kantonrechter in een vergelijkbare zaak;
5. geen reactie heeft gegeven op een brief van verzoekers van 6 maart 2000 die persoonlijk is afgeleverd op het adres van de Huurcommissie;
6. geen reactie heeft gegeven op een brief van verzoekers van april 2000 gericht aan de fungerend (waarnemend) voorzitter van de Huurcommissie op de zitting van 2 november 1999;
7. in zijn reacties van 13 juli en 11 september 2000 niet op alle, in hun brieven voorgelegde, klachtonderdelen is ingegaan.

Beoordeling

A. INLEIDING

1. Verzoekers hebben op 16 maart 1998, 5 oktober 1998 en 22 maart 1999 verzoekschriften ingediend bij de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam; hierna; de Huurcommissie) ter verkrijging van een uitspraak van de Huurcommissie over de betalingsverplichting met betrekking tot de door de verhuurder boven de huurprijs in rekening gebrachte service- en stookkosten over respectievelijk de jaren 1995/1996, 1994/1995 en 1996/1997.

Aangaande hetzelfde complex als waartoe de woning van verzoekers behoorde, waren voor de jaren 1991/1992, 1992/1993 en 1993/1994 servicekostengeschillen door de betrokken verhuurder aanhangig gemaakt bij de kantonrechter. De beschikking van de kantonrechter in deze gevoegde zaken kon van belang zijn voor het gehele complex. De Huurcommissie heeft in verband hiermee de zaken van verzoekers aangehouden.

In september 1999 heeft het secretariaat van de Huurcommissie (hierna: het secretariaat) een voorbereidend onderzoek ingesteld voor elk van de door verzoekers ingediende verzoekschriften. De rapporten van deze onderzoeken zijn aan de huurders en de verhuurder toegezonden. De verzoekschriften zijn vervolgens ter zitting op 2 november 1999 gevoegd behandeld.

Op 22 maart 2000 heeft de Huurcommissie verzoekers de uitspraken op de verzoekschriften doen toekomen.

2. Verzoekers hebben in dit kader zowel geklaagd over de gebrekkige en onjuiste informatieverstrekking door het secretariaat van de Huurcommissie, als over de onzorgvuldige behandeling en de lange duur van de behandeling van de verzoekschriften, het niet nakomen van toezeggingen, het niet reageren op en het niet volledig beantwoorden van (klacht)brieven door de (voorzitter/waarnemend voorzitter van de) Huurcommissie.

B. Ten aanzien van het secretariaat van de Huurcommissie

1. Verzoekers hebben bijna tien weken na de zitting van 2 november 1999 van de Huurcommissie op 12 januari 2000 telefonisch contact opgenomen met het secretariaat om te informeren naar de stand van zaken met betrekking tot de op deze zitting behandelde verzoekschriften, omdat zij tot op dat moment van de Huurcommissie nog geen uitspraak hadden ontvangen.

Verzoekers klagen over de gebrekkige en onjuiste telefonische informatie die zij vanaf dat moment tot en met 3 maart 2000 hebben ontvangen van het secretariaat. Tevens klagen zij erover dat het secretariaat toezeggingen niet is nagekomen.

Ook klagen zij erover dat het secretariaat niet eerder heeft geïnformeerd naar de stand van zaken in de onder **A.** genoemde behandeling door de kantonrechter van een aanverwante zaak.

Ten slotte klagen zij er ook over dat het secretariaat hen niet heeft geïnformeerd, nadat duidelijk was geworden dat er geen kantonrechterbeschikking zou komen.

2. De informatieverstrekking en de toezeggingen

2.1. Verzoekers hebben een aantal malen van het secretariaat vernomen dat verzending van de uitspraak de volgende week zou plaatsvinden. Deze toezeggingen werden niet nagekomen. Het secretariaat heeft vervolgens verzoekers meegedeeld dat de zaken zich in het archief bevonden. Dit was echter niet het geval.

Met een brief van 28 januari 2000 heeft het secretariaat verzoekers ten slotte duidelijk gemaakt dat de reden voor het uitblijven was gelegen in het feit dat men nog in afwachting was van een beschikking van de kantonrechter in een aanverwante zaak. Dit had eerder kunnen worden gedaan.

Op de bovengenoemde punten heeft het secretariaat onvoldoende zorgvuldig gehandeld.

2.2. De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gaf in zijn reactie op de klacht zelf ook aan dat hij dit klachtonderdeel gegrond achtte, en dat in een brief van de Huurcommissie van 13 juli 1999 aan verzoekers excuses waren aangeboden voor de door de foutieve informatie gewekte verkeerde verwachtingen. Het aanbieden van excuses was juist, maar doet aan de onvoldoende zorgvuldigheid van het handelen niet af.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Het inwinnen van informatie bij het kantongerecht en het informeren van verzoekers

3.1. De Staatssecretaris heeft aangegeven dat geen informatie was ingewonnen over de voortgang van de zaak bij de kantonrechter. Verder heeft hij gesteld dat het gebruikelijk is dat de Huurcommissie door de kantonrechter wordt geïnformeerd door middel van de toezending van kopieën van alle beschikkingen aangaande `beroeps'zaken van de Huurcommissie. Ten slotte heeft hij nog meegedeeld dat geen reden was gezien bij de griffier van het kantongerecht te informeren naar de voortgang, omdat het niet ongebruikelijk is dat de afdoening van zaken bij de kantonrechter enige tijd in beslag neemt.

De Huurcommissie en het secretariaat dragen de verantwoordelijkheid voor de voortgang van zaken van de Huurcommissie. Er kan een aanleiding zijn om eigener beweging te informeren naar de voortgang in een kantongerechtprocedure. Als met betrekking tot

lopende beroepsprocedures bij de kantonrechter Bericht lang uitblijft, kan dit namelijk ook een andere reden hebben dan het feit dat het niet ongebruikelijk is dat de afdoening van zaken bij de kantonrechter enige tijd in beslag neemt. Dat is in het onderhavige geval gebleken. De gebruikelijke werkwijze levert problemen op in zaken als de onderhavige waarbij een schikking is getroffen tussen procespartijen en de kantonrechter derhalve geen uitspraak meer doet.

Nu de beschikking van de kantonrechter van belang was voor de afwikkeling van nog lopende verzoekschriften en het eerste verzoekschrift al dateerde van 5 oktober 1998 had het in het onderhavige geval in de rede gelegen om op eigen initiatief te informeren naar de voortgang in de kantongerechtsprocedure.

Op enig moment heeft het secretariaat in het onderhavige geval wel besloten bij de betrokken procespartijen te informeren naar de stand van zaken. Dit is echter pas gedaan met een brief van 28 januari 2000. Hiermee is te lang gewacht.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van de Huurcommissie

1. Verzoekers klagen naar aanleiding van de behandeling door de Huurcommissie van de drie door hen ingediende verzoekschriften in het algemeen over het onzorgvuldig functioneren van de Huurcommissie. Meer in het bijzonder hebben hun klachten betrekking op de lange duur van de behandeling van hun verzoekschriften, alsmede op hiermee samenhangende kwesties, op de wijze waarop ter zitting is gehandeld en op het niet- en onvolledig beantwoorden van (klacht)brieven, gericht aan de voorzitter en aan de waarnemend (op de zitting van 2 november 1999 fungerend) voorzitter.

2. De lange behandelingsduur, de toezegging op de zitting en het onderzoek naar de kantonrechterbeschikking

2.1. Verzoekers klagen er allereerst over dat de verzoekschriften van 16 maart 1998, 5 oktober 1998 en 22 maart 1999 pas op de zitting van 2 november 1999 zijn behandeld. De Huurcommissie heeft gesteld dat de lange periode die vooraf was gegaan aan de voorbereidende onderzoeken, het gevolg was geweest van het afwachten van de beschikking van de kantonrechter in een geschil dat betrekking had op woonruimte in het complex waar ook verzoekers woonden. De voorbereidende onderzoeken hadden plaatsgevonden in september 1999, nadat de benodigde duidelijkheid aangaande de kantongerechtsprocedure was verkregen.

De Huurcommissie heeft verder verklaard dat hierna de keuze voor een gevoegde behandeling de doorlooptijd niet ten goede was gekomen.

Binnen redelijke grenzen kan de Huurcommissie keuzes als hierboven genoemd maken zonder dat hiermee de indieners van verzoekschriften onevenredig worden benadeeld.

De eerste twee verzoekschriften zijn echter pas na anderhalf jaar ter zitting gebracht. Het wachten op de kantonrechterbeschikking, tezamen met het gevoegd behandelen heeft een te grote vertraging opgeleverd.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.2. Tevens klagen verzoekers erover dat de afwikkeling van de verzoekschriften na de zitting van 2 november 1999 te lang heeft geduurd en dat toezeggingen met betrekking tot de afhandelingstermijn niet zijn nagekomen.

In een brief van 29 oktober 1999 werd verzoekers meegedeeld dat de uitspraak acht tot tien weken na de behandeling ter zitting kon worden ontvangen. Op de zitting werd zelfs toegezegd dat de uitspraken over vier tot zes weken konden worden verwacht. Verzoekers hebben de uitspraken echter pas ontvangen op 23 maart 2000.

De Huurcommissie heeft in haar reactie op de klacht bevestigd dat de ter zitting gedane (standaard) toezegging niet was nagekomen. Zij heeft voorts verklaard dat de genoemde termijn een gemiddelde termijn is, waarop uitzonderingen mogelijk zijn.

De gemiddelde afhandelingstermijn is in het onderhavige geval met tenminste 13 weken (en uitgaande van de brief van 29 oktober 1999 nog steeds met tenminste 9 weken) overschreden.

De Huurcommissie heeft gesteld dat verzoekers wel met een brief van 28 januari 2000 op de hoogte waren gesteld van het uitstel.

Door op de zitting van 2 november 1999 een standaardtoezegging te doen en verzoekers pas met een brief van 28 januari 2000 op de hoogte te stellen van het uitstel heeft de Huurcommissie jegens verzoekers onzorgvuldig gehandeld. Daarbij komt dat de in de brief opgegeven reden - het afwachten van een beschikking van de kantonrechter in een aanverwante zaak - op dat moment al achterhaald was. Dit was kennelijk over het hoofd gezien. Dit getuigt eveneens van een weinig zorgvuldige behandeling.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2.3. Verzoekers klagen er ook over dat de Huurcommissie niet iemand heeft belast met het onderzoek naar de beschikking van de kantonrechter.

Evenals de Staatssecretaris heeft ook de Huurcommissie aangegeven dat dit geen gebruik is en dat doorgaans de kantonrechter zorgdraagt voor de toezending aan de Huurcommissie van kopieën van de beschikkingen aangaande `beroeps'zaken van de

Huurcommissie.

Zoals eerder aangegeven kunnen zich omstandigheden voordoen die aanleiding moeten zijn om het secretariaat te laten informeren naar de voortgang van een kantongerechtigdprocedure (zie hiervóór onder B. punt 3.1).

In het onderhavige geval was er aanleiding geweest voor de Huurcommissie om iemand te belasten met de navraag naar de beschikking van de kantonrechter. Nu dit is nagelaten, en dit de afhandeling van de verzoekschriften onnodig heeft vertraagd, is jegens verzoekers onvoldoende zorgvuldig gehandeld.

Ook in dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. De wijze waarop ter zitting is gehandeld

3.1. Verzoekers klagen er voorts over dat de Huurcommissie hen niet in de gelegenheid heeft gesteld de 'pleitnota' te bespreken, die zij op 28 oktober 1999 hadden ingediend, hoewel zij menen dat zij op grond van artikel 18, vierde lid, van de Wet op de Huurcommissie (zie onder Achtergrond, punt 2) in de gelegenheid hadden moeten worden gesteld om het woord te voeren. In hun verzoekschrift hebben zij aangegeven dat zij dit hadden willen doen, omdat de verhuurder geen kennis had kunnen nemen van de nota.

De Huurcommissie stelt in haar reactie op de klacht dat op de zitting een rapport wordt behandeld, alsmede het commentaar van beide partijen hierop. Kennelijk gaat de Huurcommissie ervan uit dat verzoekers ter zitting het woord hebben gevoerd. Verder stelt zij dat het voorkomt dat als de commissie zich voldoende geïnformeerd acht, partijen zich te kort gedaan kunnen voelen.

Zij heeft voorts ook meegedeeld dat zij indieners van verzoekschriften op de hoogte stelt van wat een zitting inhoudt door middel van het meezenden met de uitnodiging van enige schriftelijke informatie. Daarbij wordt voor de zitting een tijdsduur vermeld van vijf à tien minuten. Het zou volgens de Huurcommissie van verzoekers geen juiste verwachting zijn om ervan uit te gaan dat een 'pleitnota' van dertien pagina's ter zitting uitvoerig wordt besproken.

De Huurcommissie heeft ten slotte benadrukt dat het onjuist is om te veronderstellen dat de 'pleitnota' daarom niet zou zijn betrokken in haar oordeelsvorming.

3.2. Nu in de uitspraak een samenvatting wordt weergegeven van punten uit de pleitnota, mag worden verondersteld dat de Huurcommissie deze heeft meegenomen in haar oordeelsvorming. Dat neemt niet weg dat (de voorzitter van) de Huurcommissie verzoekers ingevolge artikel 18, vierde lid, van de Wet op de Huurcommissie (zie onder Achtergrond, punt 2) in de gelegenheid moet hebben gesteld om (aan het einde van de zitting) het woord te voeren, indien zij hebben aangegeven daarop prijs te stellen. Dat zij niet mochten

verwachten dat de pleitnota daarbij uitvoerig zou worden besproken is, gezien de geplande tijdsduur voor een zitting, op zichzelf niet onredelijk.

Nu de lezing van verzoekers en die van de Huurcommissie over de wijze waarop de pleitnota is besproken en met name over de uitvoerigheid waarmee deze is besproken niet overeenstemt en er ook overigens geen feiten of omstandigheden bekend zijn die de lezing van de een aannemelijker maken dan die van de ander, kan niet worden vastgesteld of verzoekers al dan niet voldoende in de gelegenheid zijn gesteld om het woord te voeren.

Op dit punt wordt derhalve geen oordeel gegeven.

4. Ten aanzien van het niet- en niet volledig beantwoorden van (klacht)brieven

4.1. Verzoekers klagen erover dat zij op een brief van 6 maart 2000, die persoonlijk is afgeleverd op het adres van de Huurcommissie en was gericht aan de voorzitter van de Huurcommissie, geen reactie hebben ontvangen.

Evenmin hebben verzoekers op een brief die zij in april 2000 hadden afgegeven en hadden gericht aan de fungerend (waarnemend) voorzitter van de Huurcommissie op de zitting van 2 november 1999, een antwoord ontvangen.

De Huurcommissie heeft aangegeven dat deze brieven inderdaad niet waren beantwoord, dat ze zich niet in het dossier van verzoekers bevonden en dat ze onvindbaar zijn. Aangezien verzoekers stellen de brieven te hebben afgegeven en beide brieven onvindbaar waren, is het niet onaannemelijk dat de brieven wel door de Huurcommissie zijn ontvangen, maar niet zorgvuldig zijn geregistreerd. Dit is niet juist.

Op dit punt is de gedraging niet behoorlijk.

4.2 Ten slotte klagen verzoekers er nog over dat de Huurcommissie niet op alle in hun brieven van 13 juli en 11 september 2000 verwoorde klachtonderdelen heeft gereageerd. De Huurcommissie heeft beaamd dat niet was ingegaan op de klachtonderdelen over het niet beantwoorden van de brieven die verzoekers in maart en april 2000 persoonlijk bij de Huurcommissie hadden afgegeven en hadden gericht aan respectievelijk de voorzitter en de waarnemend voorzitter.

Vaststaat bovendien dat ook niet is ingegaan op de vraag van verzoekers waarom niet rechtstreeks is geïnformeerd bij het kantongerecht. Dit had wel moeten gebeuren.

Nu dit is nagelaten, is het oordeel over de klacht onvoldoende gemotiveerd.

Ook ten aanzien van dit aspect is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het secretariaat van de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam), die wordt aangemerkt als een gedraging van Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer is gegrond.

De onderzochte gedraging van de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam) is eveneens gegrond, zij het dat geen oordeel wordt gegeven over het al dan niet voldoende in de gelegenheid stellen van verzoekers om het woord te voeren.

Onderzoek

Op 8 juni 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, aangevuld op 18 juli 2000 en op 29 september 2000, van de heer en mevrouw T. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het secretariaat van de Huurcommissie Amsterdam en de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam).

Naar deze gedragingen, waarbij de gedraging van het secretariaat van de Huurcommissie Amsterdam wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de Huurcommissie Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werden de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de Huurcommissie specifieke vragen gesteld.

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

De Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de Huurcommissie Amsterdam deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekers gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekers dienden op 16 maart 1998 bij de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam; hierna: de Huurcommissie) een verzoekschrift in tot het verkrijgen van een uitspraak over de hoogte van de door de verhuurder boven de huurprijs in rekening

gebrachte kosten (servicekosten) in de periode 1 juli 1995 tot en met 30 juni 1996.

Het secretariaat van de Huurcommissie bevestigde met een brief van 23 maart 1998 de ontvangst van het verzoekschrift en deelde verder mee:

"...In verband met de behandeling van het verzoekschrift kan mogelijk een onderzoek ter plaatse worden ingesteld. Gezien het aantal bij de huurcommissie ingediende verzoekschriften kan dat enige tijd duren.

Indien dit onderzoek noodzakelijk wordt geacht zult u hierover te zijner tijd nader worden ingelicht..."

2. Verzoekers informeerden met een brief van 12 juli 1998 bij het Kantongerecht Amsterdam naar de uitkomst van een kantongerechtprocedure die in juli 1996 door de betrokken verhuurder was aangespannen, nadat een aantal andere huurders uit het complex waarin zich de woning van verzoekers bevond, van de Huurcommissie een voor hen gunstige uitspraak hadden verkregen ten aanzien van de servicekosten. Bij de uitkomst van deze procedure hadden verzoekers belang, omdat de uitspraak mogelijk ook gevolgen zou hebben voor de uitspraak van Huurcommissie inzake hun verzoekschrift van 16 maart 1998.

Met een brief van 27 augustus 1998 liet het Kantongerecht het volgende aan verzoekers weten:

"...Naar aanleiding van uw brief van 12 juli 1998 heb ik de gemachtigde van de partijen verzocht mij te berichten omtrent de stand van zaken in alle procedures.

(Gemachtigde M.; N.o.). berichtte mij dat door het treffen van een schikking tussen partijen de procedure als gesloten kon worden beschouwd.

(Gemachtigde S.; N.o.). berichtte mij namens verzoekster dat de verzoekschriften als ingetrokken dienen te worden beschouwd. Dit impliceert dat het geven van de door u gevraagde beschikking niet mogelijk is..."

3. Op 30 september 1998 bracht een buitendienstmedewerker van de Huurcommissie verzoekers een bezoek. Tijdens dit bezoek informeerden verzoekers deze medewerker over de uitkomst van de kantongerechtprocedure.

4. Op 5 oktober 1998 dienden verzoekers bij de Huurcommissie een verzoekschrift in tot het verkrijgen van een uitspraak over de hoogte van de door de verhuurder boven de huurprijs in rekening gebrachte kosten (servicekosten) voor de periode 1 juli 1994 tot en met 30 juni 1995. De ontvangst werd bevestigd met een bericht van 8 oktober 1998. De inhoud was gelijk aan de ontvangstbevestiging van 23 maart 1998.

5. Op 22 maart 1999 dienden verzoekers voor de derde maal een verzoekschrift in bij de Huurcommissie. Dit verzoekschrift betrof de hoogte van de servicekosten en stookkosten voor de periode 1996/1997. De ontvangstbevestiging (gelijkluidend aan de andere twee) was gedateerd 9 april 1999.

6. In september 1999 stelde het secretariaat van de Huurcommissie voor alle drie perioden tegelijkertijd een onderzoek in en maakte voor elke periode een 'rapport van voorbereidend onderzoek' op. Het secretariaat bracht deze rapporten uit aan de Huurcommissie en zond ze aan partijen.

Deze rapporten werd ingeleid met de volgende tekst:

"...Dit rapport is opgesteld door het secretariaat van de huurcommissie. Het is uitgebracht aan de huurcommissie en aan de partijen toegezonden. Tijdens de hoorzitting worden de partijen in de gelegenheid gesteld hierover het woord te voeren. De commissie bepaalt haar standpunt over het in het rapport gestelde pas na afloop van de zitting..."

Het rapport over de periode 1995/1996 vermeldt onder meer ook nog het volgende:

"...Huismeester (incl. schoonmaakkosten).

De huurcommissie heeft met betrekking tot deze kostenpost eerder uitgesproken dat doorberekening van 10% van deze kosten redelijk is (zaaknummer:95/12319).

De verhuurder heeft naar aanleiding van deze uitspraak beroep aangetekend bij de kantonrechter. Na enige tijd heeft de verhuurder het beroep bij de kantonrechter ingetrokken, omdat er een schikking met de huurders zou zijn getroffen. Hierna heeft de verhuurder een afrekening aan de huurders verstrekt waarop de huismeesterkosten door de verhuurder voor 37,5% worden doorberekend en de schoonmaakkosten voor 100%. Tevens heeft de verhuurder de administratievergoeding over de gecorrigeerde posten aangepast.

De huurder van de onderhavige woonruimte heeft echter geen schikking met de verhuurder getroffen en is van mening dat de huismeesterkosten (incl. schoonmaakkosten) in de aan de orde zijnde periode, nu de situatie niet gewijzigd is, op 10% vastgesteld dient te worden en dat de administratiekosten aangepast dienen te worden.

Dezerzijds wordt opgemerkt nu de huurder geen schikking met de verhuurder heeft getroffen de aan de huurder verstrekte afrekening als uitgangspunt genomen wordt en de daarop in rekening gebrachte huismeesterkosten (incl. schoonmaakkosten) op 10% vastgesteld zoals de huurcommissie eerder heeft uitgesproken en dat de administratievergoeding aangepast wordt..."

7. Met een bericht van 18 oktober 1999 ontvingen verzoekers een uitnodiging voor een zitting bij de Huurcommissie die zou worden gehouden op 2 november 1999.

8. Verzoekers reageerden op de rapporten van het secretariaat van de Huurcommissie met een vele pagina's tellende brief ('pleitnota' genoemd) van 28 oktober 1999.

Met een brief van 29 oktober 1999 bevestigde het secretariaat de ontvangst van deze brief en liet verder nog weten:

"...De door u, door middel van uw brief, verstrekte informatie is aan het betreffende dossier toegevoegd. Deze informatie zal op de zitting aan de commissie worden voorgelegd en door haar worden meegewogen in haar oordeelsvorming terzake.

De uitspraak van de huurcommissie zult u binnen acht tot tien weken na de behandeling ter zitting per aangetekende post ontvangen...."

9. Op 2 november 1999 vond de zitting plaats. De brief van 28 oktober 1999 van verzoekers werd, zonder dat deze werd besproken, ter kennisgeving aangenomen en gevoegd bij de overige stukken. Verder werd tijdens de zitting meegedeeld dat de uitspraak binnen vier tot zes weken kon worden verwacht.

10. Aangezien verzoekers na ruim tien weken nog geen uitspraak hadden ontvangen, informeerden zij op 12 januari 2000 telefonisch bij het secretariaat van de Huurcommissie. Aan verzoekers werd meegedeeld dat de uitspraak ter verzending klaar lag, maar nog moest worden ondertekend.

Op 25 januari 2000 informeerden verzoekers opnieuw naar de stand van zaken, waarbij werd meegedeeld dat de zaken zich in het archief bevonden.

Met een brief van 28 januari 2000 deelde het secretariaat van de Huurcommissie verzoekers mee:

"...Op 2 november (...) 1999 heeft bij de huurcommissie een zitting plaatsgevonden m.b.t. een drietal servicekostengeschillen over 1994/1995, 1995/1996 en 1996/1997 m.b.t. bovengenoemde woonruimte.

M.b.t. het complex E. (waarin zich ook de woning van verzoekers bevindt; N.o.) is bij de huurcommissie echter nog een zaak aanhangig waarbij nog op een kantonrechttersbeschikking wordt gewacht. De commissie hecht er aan dat deze beschikking, die voor het gehele complex van belang kan zijn in de uitspraken wordt verwerkt.

Tot op heden is van partijen in die zaak echter niets meer vernomen.

Derhalve heb ik partijen in die zaak vandaag verzocht enige duidelijkheid te verschaffen m.b.t. deze kantonrechtersbeschikking.

Zodra hierop duidelijkheid is verkregen zal ik u nader informeren omtrent de voortgang van de door u aanhangig gemaakte zaken..."

11. Op 31 januari 2000 wezen verzoekers de secretaris van de Huurcommissie er mondeling op dat de Huurcommissie huns inziens de uitspraak ten onrechte ophield in afwachting van een kantonrechterbeschikking. Zij wezen erop dat de desbetreffende zaak niet meer aanhangig was, omdat in 1998 een schikking was getroffen tussen partijen. Verzoekers wezen er voorts op dat van dit feit door het secretariaat al melding was gemaakt in het 'rapport van voorbereidend onderzoek' betreffende de periode 1995/1996.

12. Verzoekers rappelleerden hierna tevergeefs een aantal malen telefonisch en gaven op 6 maart 2000 persoonlijk een schriftelijk rappel af bij het secretariaat van de Huurcommissie, gericht aan de voorzitter van de Huurcommissie. Zij ontvingen geen reactie op deze brief.

De laatste maal rappelleerden zij telefonisch op 20 maart 2000 en vernamen dat de uitspraak de volgende dag zou worden toegestuurd. Op 22 maart 2000 verzond de Huurcommissie de uitspraak aan partijen.

De uitspraak bevat onder meer de volgende passage:

"De huurder heeft voorafgaande aan de zitting een zeer uitvoerige pleitnota overgelegd, waarin samengevat, de volgende opmerkingen zijn gemaakt:

-dat de verdeelsleutel voor de servicekosten onjuist is toegepast;

-dat de kosten van ISTA-warmtetechniek op grond van een kantonrechtersuitspraak over een eerder boekjaar onderdeel zijn van de administratiekosten;

-dat de door de rapporteur voorgestelde korting op de huismeesterskosten als onvoldoende wordt ervaren. De pleitnota wordt als hier ingevoegd beschouwd.

De verhuurder heeft ter zitting een opstelling van de gecrediteerde posten overgelegd."

13. In april 2000 richtten verzoekers zich in een brief met een klacht over de werkwijze van de Huurcommissie tot de fungerend (waarnemend) voorzitter van de Huurcommissie op de zitting van 2 november 1999. Deze brief gaven zij persoonlijk af bij het secretariaat. Op deze brief werd niet gereageerd.

14. Verzoekers zonden vervolgens een klachtbrief van 2 juni 2000 aan de voorzitter van de Huurcommissie.

"...In het kort:

Wij hebben drie verzoeken ingediend bij de Huurcommissie, om een uitspraak te verkrijgen over de jaren 1994/'95, 1995/'96 en 1996/'97.

De zitting had plaats op 2 November 1999.

De uitspraak ontvingen wij op 23 Maart 2000, na 20 weken.

De uitspraak was conform de rapporten van voorbereidend onderzoek.

Men heeft op 28 Januari 2000 geprobeerd de zaak op de lange baan te schuiven.

Op een brief aan de voorzitter van de Huurcommissie, geschreven op 6 Maart 2000, kregen wij geen antwoord.

Ook op een brief aan de waarnemend voorzitter dhr. K., geschreven in April 2000, hebben we geen antwoord gekregen.

Een en ander heeft tot gevolg gehad, dat een groot aantal huurders voor het jaar 1995/'96 geen uitspraak, gelijk aan de onze, meer konden vragen.

Een uitgebreide toelichting.

Over de jaren 1991/'92, 1992/'93 en 1993/'94 was, na een uitspraak van de Huurcommissie, een beschikking gevraagd van de Kantonrechter. De Kantonrechter heeft de zaken aangehouden voor nader overleg. Er is een schikking gekomen tussen de betrokken partijen, maar de Kantonrechter is daarvan niet in kennis gesteld. Een van onze bureaus kreeg van de Huurcommissie geen uitspraak over 1993/'94 omdat er nog geen definitieve beschikking van de Kantonrechter was.

Wij hebben daarop correspondentie gevoerd met de Kantonrechter en hebben om een definitieve beschikking gevraagd. Als antwoord ontvingen we bijgaande brief - in Augustus 1998 - er is geen definitieve beschikking mogelijk.

Wij hebben onze verzoeken om een uitspraak, over de jaren 1994/'95, 1995/'96 en 1996/'97, bij de Huurcommissie ingediend op 16 Maart 1998, 5 October 1998 en 22 Maart 1999.

30 September 1998. (...), inspecteur buitendienst van de Huurcommissie, bezoekt ons.

Wij informeren hem over de ontwikkeling bij de Kantonrechter.

18 October 1999. We krijgen de uitnodiging voor de zitting op 2 November, samen met de rapporten van voorbereidend onderzoek. We zijn het met die rapporten niet eens en schrijven een brief van 13 kantjes als een soort pleitnota.

2 November 1999 De zitting. Onze pleitnota wordt zonder bespreken geaccepteerd, het is een goede brief wordt er gezegd.

De uitspraak kunnen we verwachten over 4 tot 6 weken.

10 weken gaan voorbij.

12 Januari 2000. (Verzoeker; N.o.) belt op naar de Huurcommissie en vraagt naar de uitspraken.

Antwoord: ze liggen klaar voor verzending. Ze moeten alleen nog getekend worden, maar de persoon die dat moet doen is met vacantie.

U krijgt ze de volgende week.

25 Januari 2000. We zijn voor andere informatie bij de Huurcommissie.

(Een medewerkster van het secretariaat van de Huurcommissie;

N.o.) informeert voor ons. Ze liggen in het archief.

28 Januari 2000. We ontvangen een brief van (28 januari van de secretaris van de Huurcommissie; N.o.)

Uit het rapport van voorbereidend onderzoek over het jaar 1995/'96

blijkt heel duidelijk (blz 5, alinea 4) dat men bij de Huurcommissie

bekend is met het intrekken van de verzoeken bij de Kantonrechter.

31 Januari 2000. We brengen onmiddellijk onze gegevens naar (de secretaris van de Huurcommissie; N.o.).

Er gebeurt niets.

24 Februari 2000. (De secretaris; N.o.) belooft ons telefonisch: U krijgt het de volgende week.

3 Maart 2000. Weer belooft (de secretaris; N.o.) telefonisch: U krijgt het de volgende week.

6 Maart 2000. We sturen een brief aan de Voorzitter van de Huurcommissie.

We krijgen geen antwoord.

13 Maart 2000. (De secretaris; N.o.) is op dienstreis.

20 Maart 2000. (De secretaris; N.o.) is niet aanwezig. Men zal het voor ons uitzoeken.

Na een uur worden we teruggebeld met de mededeling: het gaat morgen aangetekend op de bus.

24 Maart 2000. We ontvangen de uitspraken.

Ze zijn alle drie conform de resp. rapporten van voorbereidend onderzoek.

Het geheel maakt op ons een merkwaardige indruk over het functioneren van de Huurcommissie. Onze pleitnota heeft geen rol gespeeld en toch kon er geen uitspraak komen.

Daarbij komt dat, als er voor Kerstmis 1999 een uitspraak was geweest, een groot aantal huurders de gelegenheid zou hebben gehad een zelfde uitspraak te vragen over de periode 1995/'96. Een voor de huurders gunstige uitspraak.

We hebben daarom eind April een brief geschreven aan (...), de voorzitter op de zitting. Ook op die brief hebben we geen antwoord gekregen...."

15. De voorzitter reageerde met een brief van 13 juli 2000.

Deze brief luidde als volgt:

"...In uw brief d.d. 2 juni 2000 geeft u aan niet tevreden te zijn over de afhandeling van uw verzoekschrift. Ik zou uw klacht in 3 delen willen opsplitsen: De inhoudelijke uitspraak, de late toezending van die uitspraak en de foutieve informatie die daarover aan u is verstrekt. Voor wat betreft de inhoud van de uitspraak spreekt u uw verbazing uit over het feit dat er niets van de door u ingediende brief/pleitnota is terug te vinden in de uitspraak. Uw

opmerkingen zijn echter wel door de commissie gewogen maar gaven haar geen aanleiding van het rapport van voorbereidend onderzoek af te wijken. Indien u het niet eens bent met de uitspraak, had u zich binnen twee maanden na verzending tot de kantonrechter kunnen wenden.

Deel 2 van de klacht betreft de late toezending van de uitspraak. Dit is te wijten aan onduidelijkheid over een beschikking van de kantonrechter. Alhoewel u stelt dat het intrekken van de verzoeken bij de kantonrechter duidelijk staat vermeld in het rapport over 1995/1996, is dit door de behandelend ambtenaar blijkbaar niet opgemerkt.

(...)

Het derde deel van de klacht betreft de herhaaldelijk foutieve informatie die telefonisch aan u is verstrekt over het toesturen van de uitspraak. Door deze foutieve informatie zijn bij u verkeerde verwachtingen gewekt en dit betreurt ik. Hiervoor wil ik dan ook mijn excuses aanbieden..."

16. Verzoekers waren niet tevreden over de reactie van de voorzitter. Zij reageerden met een brief van 18 juli 2000.

Verzoekers deelden daarin onder meer het volgende mee:

"In Uw brief van 13 juli 2000 gaat U er van uit, dat wij niet tevreden zouden zijn over de afhandeling van onze verzoekschriften.

Dat is niet waar.

Wij hebben klachten over het functioneren van de Huurcommissie, in het bijzonder over de behandeling door het Secretariaat.

(...)

We zullen duidelijker worden.

1. (...) U hebt van ons op 6 Maart 2000 een brief ontvangen, door ons persoonlijk gebracht op de "de Ruyterkade". Wij hebben geen antwoord van U ontvangen.

2. Wij hebben in April 2000 een brief geschreven aan degene die voorzitter was op de zitting van 2 November 1999, (...). Persoonlijk afgegeven, is ook op deze brief niet gereageerd, zelfs niet met een bevestiging van ontvangst.

3. Tijdens de zitting op 2 November '99 zegt de voorzitter dat we de uitspraken kunnen verwachten over 4 tot 6 weken. (...).

Als die uitspraken conform de rapporten van voorbereidend onderzoek zijn hoeft het toch geen 20 weken (5 maanden) te duren alvorens die uitspraken door het secretariaat zijn verwerkt!

4. De secretaris van de Huurcommissie, (...), zou in de veronderstelling hebben verkeerd, dat er nog op een kantonrechtersbeschikking wordt gewacht.

Hij meldt dat aan ons en aan (de verhuurder; N.o.).

Hij schrijft "partijen te hebben verzocht duidelijkheid te verschaffen"

Maar een van die partijen was (de verhuurder; N.o.)!

En waarom vraagt het secretariaat van de Huurcommissie niet rechtstreeks aan het Kantongerecht hoe de kantonrechtersbeschikking luidt ?

(...)

Op 30 September 1998 lichtten wij de buitendienstinspecteur, (...), in over de gang van zaken bij de kantonrechter t.a.v. de verzoekschriften 1991/1994. De nodige kennis voor de afhandeling was dus al zeer vroegtijdig aan de Huurcommissie bekend.

(...)

Op alle mogelijke manieren heeft men geprobeerd het geven van de uitspraken uit te stellen. (...)

Waarom dit uitstel? Wie zou daar voordeel bij hebben?"

17. In reactie op deze brief liet de Huurcommissie met een brief van 11 september 2000 weten:

"...In antwoord op uw brief d.d. 18 juli 2000 bericht ik u als volgt. U stelt in uw brief klachten te hebben over het functioneren van de huurcommissie en in het bijzonder over de behandeling door het secretariaat van die huurcommissie. Naar mijn mening ben ik in mijn brief d.d. 13 juli 2000 genoegzaam op uw klachten ingegaan. Uw enige grief waar ik in mijn vorige brief niet op ben ingegaan, betreft het onbeantwoord blijven van uw brieven verzonden in maart en april j.l..."

18. In deze reactie ging de voorzitter van de Huurcommissie ook niet expliciet in op de vraag waarom de Huurcommissie niet rechtstreeks had geïnformeerd bij het kantongerecht.

B. Standpunt van verzoekers

1. Voor het standpunt van verzoekers wordt in eerste instantie verwezen naar hetgeen is gesteld in de klachtformulering onder Klacht alsmede naar de klachtbrieven die verzoekers op respectievelijk 2 juni 2000 en 18 juli 2000 aan de Huurcommissie zonden (zie punt 14. en punt 16. onder Bevindingen).

2. In een brief van 29 september 2000 lichtten verzoekers hun klacht onder meer nog als volgt toe:

"Dan in het bijzonder de brief die de Huurcommissie aan ons schrijft op 28 Januari 2000.

(...)

Men schrijft:

"Er is nog een zaak aanhangig waarbij op een kantonrechtersbeschikking wordt gewacht."

(...)

Men schrijft verder:

"Tot op heden is van partijen in die zaak niets vernomen.

Derhalve heb ik partijen in die zaak vandaag verzocht enige duidelijkheid te verschaffen m.b.t. deze kantonrechtersbeschikking."

NAVRAAG BIJ HET SECRETARIAAT VAN DE BEWONERSVERENIGING LEVERT BIJGAAND ANTWOORD: ER IS GEEN BRIEF ONTVANGEN.

In zijn antwoordbrief van 13 juli 2000 wil (de voorzitter van de Huurcommissie; N.o.) ons doen geloven (...), dat "het intrekken van de verzoeken bij de Kantonrechter door de behandelend ambtenaar niet is opgemerkt. "Niets is minder waar, de behandelend ambtenaar heeft dat juist duidelijk vermeld in zijn rapport. (...)

De brief van 28 Januari 2000 rammelt aan alle kanten.

Het was ongetwijfeld de bedoeling, dat wij voorlopig geen uitspraak zouden krijgen.

Contacten met het Kantongerecht heeft men bij de Huurcommissie niet gehad.

(...)

Ter zitting wilden wij nog eens duidelijk onze pleitnota naar voren brengen.

Dat werd niet toegestaan door de voorzitter. Op onze opmerking, dat de andere partij niet op de hoogte was van de inhoud van de pleitnota, antwoordde de voorzitter: Dat hoeft ook niet. Wij wisten toen niet, dat wij het recht hadden om het woord te voeren.

(...).

Waarom geeft de voorzitter een termijn aan (van 4 tot 6 weken), als hij weet dat daar niet aan voldaan kan worden?

(...)

Als de voorzitter bepaalt, dat er een onderzoek naar de beschikking van de Kantonrechter moet worden gedaan, moet hij ook aangeven wie daar mee belast is.

(...)

Ter zitting is de pleitnota niet "besproken", alleen ter kennisneming ingevoegd.

(...)

Toen wij de behandelend ambtenaar vroegen of het derde rapport aan de beide andere kon worden toegevoegd, was zijn eerste reactie; zijn die dan nog niet afgehandeld, dat had er al lang moeten zijn.

Daarmee aangevend, dat zijn rapporten van Voorbereidend onderzoek al geruime tijd klaar waren.

(...)

De voorzitter van de Huurcommissie spreekt uit te wachten op de Kantonrechtersbeschikking. Maar hoe hij die in handen moet krijgen weet hij niet. Het enige wat hij doet is de zaak op de lange baan schuiven."

C. STANDPUNT VAN DE MINISTER VAN Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

De Minister deelde in reactie op de klacht over het secretariaat van de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam) het volgende mee:

"...Ik zal bij de beantwoording de door u gekozen nummering hanteren.

(...)

1. Deze klacht is gegrond en hiervoor is dan ook al excuus aangeboden bij brief d. d. 13 juli 2000. Het betreft uiteraard een uitzondering en geen structurele werkwijze. We pogen alle partijen zo goed en duidelijk mogelijk te woord te staan.

2. Dat er geen informatie is ingewonnen bij de kantonrechter over de voortgang van de zaken is juist. Gebruikelijk is dat de kantonrechter de Huurcommissie informeert door

middel van een beschikking. Het is niet ongebruikelijk dat de afdoening van zaken bij de kantonrechter enige tijd in beslag neemt zodat geen reden werd gezien bij de griffier te informeren naar de voortgang..."

D. STANDPUNT VAN DE HUURCOMMISSIE

De voorzitter van de Huurcommissie Amsterdam (in het ressort Amsterdam) deelde in reactie op de klacht het volgende mee:

"...Ik zal bij de beantwoording de door u gekozen nummering hanteren.

(...)

1. In dit geval is de lange periode die vooraf ging aan het uitvoeren van de onderzoeken te verklaren door het wachten op de kantonrechtersbeschikking van een procedure die liep voor een woonruimte in het complex. Toen bekend werd dat die beschikking niet zou worden gegeven, is men overgegaan tot het uitvoeren van het onderzoek. Nadat het onderzoek in september 1999 is uitgevoerd, zijn de zaken gevoegd behandeld ter zitting op 2 november 1999. In onderhavig geval is gekozen voor een gevoegde behandeling van de drie zaken wat voor partijen het meest klantgericht lijkt maar de doorlooptijd niet ten goede komt. Er had ook voor separate behandeling kunnen worden gekozen zodat partijen drie maal ter zitting waren uitgenodigd.

(...)

2. Dat huurders het gevoel hebben niet ter zitting in de gelegenheid te zijn gesteld om het woord te voeren, spijt mij. Op zitting wordt het rapport van voorbereidend onderzoek behandeld en het commentaar van partijen hierop. Tevens kan de commissie vragen stellen naar aanleiding van het rapport. Indien de commissie zich voldoende geïnformeerd acht, kan het voorkomen dat (een der) partijen zich te kort gedaan voelt. Er van uitgaan dat ter zitting een pleitnota van 13 pagina's uitvoerig wordt besproken is echter geen juiste verwachting. Bij de uitnodiging voor de zitting is een bladzijde met informatie gevoegd met daarin vermeld wat men van een zitting kan verwachten en is o.a. een tijdsduur van 5 tot 10 minuten genoemd. Te stellen dat de commissie de pleitnota niet in haar oordeel heeft betrokken is een onterechte stellingname. In de uitspraak zijn wel degelijk onderdelen van de pleitnota terug te vinden. De overige onderdelen gaven de commissie kennelijk geen aanleiding af te wijken van de inhoud van het rapport van voorbereidend onderzoek.

3. Dat de ter zitting gedane (standaard) toezegging van het toezenden van de uitspraak niet is nagekomen is juist. Het betreft een gemiddelde termijn die over het algemeen benodigd is voor het concipiëren, ondertekenen en versturen van de uitspraak naar partijen. Aangezien het een gemiddelde termijn is zijn uitzonderingen hierop mogelijk. Partijen zijn echter wel middels een brief d.d. 28 januari 2000 schriftelijk geïnformeerd over het uitstel van de toezending van de uitspraak.

4. Het aangeven van degene die belast is met het onderzoek naar de beschikking van de kantonrechter aan partijen is geen gebruik. Doorgaans zal dat de zittingssecretaris zijn die bij de zitting aanwezig is. Gebruik is dat van alle beschikkingen van de kantonrechter, aangaande 'beroepszaken' van de huurcommissie, een kopie wordt verstuurd aan de huurcommissie. In dit geval is niet tijdig onderkend dat deze beschikking niet meer zou komen omdat de verhuurder zijn verzoek bij de kantonrechter had ingetrokken.

(...)

5. Dat de brieven van 6 maart en april 2000 niet zijn beantwoord, is juist. Ook hier gaat het weer om uitzonderingen en niet om een gebruikelijke werkwijze. Tot mijn spijt moet ik bekennen dat deze brieven zich niet in het dossier bevinden en onvindbaar zijn.

6. zie 5.

7. Deze klacht is gegrond. Zie ook punt 4 en 5..."

Achtergrond

Wet op de huurcommissies (Wet van 18 januari 1979)

Artikel 17a:

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

Artikel 18:

"1. De voorzitter heeft de leiding der zitting.

2. Hij en de aan de zitting deelnemende leden van de huurcommissie maken zich voor de aanvang van de behandeling van het verzoek bekend en ondervragen vervolgens partijen of hun gemachtigden alsmede door partijen voor de aanvang der zitting aan de voorzitter opgegeven getuigen en deskundigen.

3. Partijen worden daarbij in de gelegenheid gesteld door tussenkomst van de voorzitter terzake dienende vragen tot elkaar te richten.

4. Voordat de behandeling ter zitting wordt gesloten, heeft ieder der partijen het recht het woord te voeren.

5. Zodra de behandeling ter zitting gesloten is, deelt de voorzitter mede, wanneer uitspraak zal worden gedaan.

6. Indien een nader onderzoek noodzakelijk blijkt of indien een onderzoek alsnog wenselijk wordt geacht, kan de commissie tot het instellen daarvan besluiten, zulks onder gelijktijdige bepaling wie daarmee is belast. In dat geval zijn de verdere bepalingen over het voorbereidend onderzoek van overeenkomstige toepassing."