



Rapport

Datum: 30 augustus 2002
Rapportnummer: 2002/265

Klacht

Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling door de Huurcommissie 's-Hertogenbosch (ressorten Boxmeer, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Helmond) van zijn verzoek in het kader van artikel 13 van de Huurprijzenwet woonruimte van 1 oktober 1999.

Beoordeling

1. Verzoeker heeft op 1 oktober 1999 een verzoekschrift ingediend bij de Huurcommissie 's-Hertogenbosch (ressorten Boxmeer, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Roermond) ter verkrijging van een uitspraak inzake de aan hem boven de huurprijs in rekening gebrachte servicekosten over de periode van 1 oktober 1997 tot en met 30 september 1998. Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling van zijn verzoekschrift. Tot het moment waarop verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde, is niet op zijn verzoekschrift beslist.

2. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over de vraag welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de boven de (kale) huurprijs verschuldigde bijkomende kosten, kunnen zij, of één van hen, de huurcommissie en vervolgens eventueel nog de kantonrechter verzoeken hierover een uitspraak te doen (zie Achtergrond, onder 1.).

Aan de uitspraak gaat een hoorzitting alsmede (in beginsel) een voorbereidend onderzoek vooraf. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is, wordt de dag bepaald waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld (zie Achtergrond, onder 2.).

3. De Huurcommissie deelde tijdens het onderzoek mee dat de lange duur van de behandeling enerzijds was veroorzaakt doordat verzoeken met betrekking tot de vaststelling van de servicekosten naar verhouding veel voorbereidingstijd kosten, en anderzijds dat (het voornemen tot) de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies tot één landelijk secretariaat had geleid tot het vertrek van een aantal op servicekostenverzoeken gespecialiseerde medewerkers. Dit had er, samen met andere factoren, toe geleid dat de duur van de behandeling, normaliter gemiddeld ongeveer tien maanden, opliep tot soms wel twee jaar.

4. Verzoeker deed zijn verzoek op 1 oktober 1999. Pas op 3 januari 2002 was het rapport van voorbereidend onderzoek gereed, waarna op 24 januari 2002 een (eerste) hoorzitting plaatsvond. Op dat moment was het verzoekschrift bijna achtentwintig maanden in behandeling. Gelet ook op de bij de Huurcommissie gangbare termijn van tien maanden is dit veel te lang.

Hier komt nog bij dat verzoeker alvorens zijn gemachtigde op 16 mei 2001 verzocht haar te informeren over de stand van zaken en aandrang op een spoedige afhandeling, ruim een jaar lang niets van de Huurcommissie had vernomen. Het is niet juist dat verzoeker tussentijds op geen enkele wijze is geïnformeerd over de voortgang in zijn zaak.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie 's-Hertogenbosch (ressorten Boxmeer, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Helmond), is gegrond.

Onderzoek

Op 26 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie 's-Hertogenbosch (ressorten Boxmeer, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Helmond). Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Huurcommissie 's-Hertogenbosch (ressorten Boxmeer, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Helmond) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Noch verzoeker noch de Huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker legde de Huurcommissie Eindhoven op 1 oktober 1999 een verzoek voor in het kader van artikel 13 van de Huurprijzenwet woonruimte. Hij verzocht de commissie uitspraak te doen inzake de aan hem boven de huurprijs in rekening gebrachte servicekosten. Het verzoekschrift werd op 11 oktober 1999 bevestigd en bevatte onder meer de volgende mededeling:

“In verband met de behandeling van het verzoekschrift zal een onderzoek worden ingesteld. Gezien het aantal bij de huurcommissie ingediende verzoekschriften zal het enige tijd duren. Over de verdere gang van zaken zal u te zijner tijd schriftelijk worden

geïnformeerd.”

2. Bij schrijven van 20 oktober 1999 liet verzoeker de Huurcommissie weten geen gespecificeerde afrekening van de aan hem in rekening gebrachte servicekosten te hebben ontvangen.
3. Bij brief van 6 april 2000 deelde het secretariaat van de Huurcommissie verzoeker mee een overzicht van de servicekosten van de verhuurder te hebben ontvangen en verzocht verzoeker aan te geven of hij zich met het daarin gestelde kon verenigen.
4. Bij brief van 2 mei 2000 gaf verzoekers gemachtigde een aanvulling op het verzoek van 1 oktober 1999.
5. Bij brief van 16 mei 2001 en 20 december 2001 verzocht verzoekers gemachtigde de Huurcommissie om informatie met betrekking tot het verzoek van 1 oktober 1999.
6. Op 3 januari 2002 bracht het secretariaat van de Huurcommissies het rapport van voorbereidend onderzoek uit aan de Huurcommissie.
7. Op 24 januari 2002 werd verzoeker gehoord met betrekking tot het rapport opgemaakt naar aanleiding van voorbereidend onderzoek.
8. Op 28 februari 2002 deelde de verhuurder zijn standpunt met betrekking tot de op de zitting door verzoeker ingebrachte pleitnota mee aan de Huurcommissie.
9. Op 8 mei 2002 vond een tweede hoorzitting plaats.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt Huurcommissie

In reactie op de klacht deelde de Huurcommissie onder meer het volgende mee:

“(Verzoeker; N.o.) klaagt over de lange behandelingsduur van zijn verzoek tot vaststellen van de betalingsverplichting van de naast de huurprijs in rekening gebrachte kosten over de periode van 1 oktober 1997 tot en met 30 september 1998 (een verzoek als bedoeld in artikel 13 van de Huurprijzenwet woonruimte, ook bekend onder de naam: servicekostenverzoek).

De klacht van (verzoeker; N.o.) is al eerder bij interventie van de Nationale Ombudsman aan de orde geweest. In het kader van de interventie is geconstateerd dat de behandeling van het verzoek van (verzoeker; N.o.) inderdaad al lang had geduurd. Daarom is er, onder

het maken van excuses, met de Nationale Ombudsman afgesproken dat het voorbereidend onderzoek in de zaak nog vóór het einde van de maand januari 2002 zou worden afgerond, waarna er binnen vier weken nadien een hoorzitting van de huurcommissie zou worden belegd.

Vooreerst wil ik opmerken dat het voorbereidend onderzoek inderdaad in de maand januari 2002 is afgerond, waarna (verzoeker; N.o.) en zijn wederpartij zijn uitgenodigd voor een hoorzitting van de huurcommissie Eindhoven op 24 januari 2002. Ter zitting is namens (verzoeker; N.o.) een reactie gegeven op het rapport van voorbereidend onderzoek. Verhuurder heeft bij schrijven van 16 januari 2002 schriftelijk onder opgave van redenen om uitstel van de behandeling gevraagd van 2 maanden. De huurcommissie heeft daarin bewilligd, hetgeen haar goed recht is. Dit houdt in, dat de finale behandeling ter zitting omstreeks eind maart te verwachten is. Nadien moet worden gerekend op een termijn van 4 weken, voordat de uitspraak aan partijen zal kunnen worden toegezonden.

In de omschrijving van de schriftelijke klacht is nog een aantal vragen gesteld. Daar wil ik nu op ingaan.

Servicekostenverzoeken zijn verzoeken die veel voorbereidingstijd kosten, meer tijd dan bijvoorbeeld een verzoek over de huurprijs. Het boekhoudkundig onderzoek, dat moet worden gedaan, is voor een groot deel debet aan de lange voorbereidingstijd. Dat betekende tot voor zo'n anderhalf jaar geleden dat de gemiddelde behandelingsduur van een servicekosten verzoek ongeveer 10 maanden bedroeg.

Per 1 juni 2001 zijn de elf regionale secretariaten samengevoegd en gereorganiseerd tot één landelijk secretariaat van de huurcommissies, dat gevestigd is in Den Haag. Deze omvangrijke operatie is met meer problemen gepaard gegaan dan voorzien. Eén van de knelpunten die optraden, was dat mede in verband met de voorgenomen reorganisatie, een aantal op het onderdeel servicekostenverzoeken gespecialiseerde medewerkers vertrok. Dit knelpunt, samen met een groot aantal andere, leidde ertoe dat de behandelingsduur van servicekostenverzoeken drastisch opliep. Het kwam voor dat er bij Servicekostenverzoeken een behandelingsduur van 2 jaar werd geconstateerd.

Om een halt toe te roepen aan de oplopende behandelingsduur, is in overleg tussen de (voorzitters van de) huurcommissies en het secretariaat gekozen voor een bijzondere oplossing. Er is gekozen voor het uitbesteden van de onderzoeksfase aan een accountantsbureau, te weten KPMG. Hiermee is afgesproken dat het voorbereidend onderzoek wordt ingesteld door KPMG en dat het daaruit voortvloeiende rapport eveneens door KPMG wordt verzorgd. KPMG werkt hierbij volgens door het secretariaat van de huurcommissies opgestelde en met de voorzitters van de huurcommissies afgestemde instructies. Het secretariaat van de huurcommissies begeleidt KPMG ook bij het uitvoeren van deze werkzaamheden. In totaal zal KPMG in zo'n 200 zaken de onderzoeken en rapporten verzorgen. Overigens is in het servicekostenverzoek van (verzoeker; N.o.) het

onderzoek en het rapport niet verzorgd door KPMG, maar door het secretariaat van de huurcommissies.

KPMG heeft (uiteraard) niet de bevoegdheid overgedragen gekregen om te beslissen op de servicekostenverzoeken. Die bevoegdheid berust bij de huurcommissie of haar voorzitter, en dat blijft ook zo.

Ik blijf het betreuren, dat de behandeling van het verzoek ook naar mijn oordeel te veel tijd heeft gevegd. De oorzaken hiervan heb ik hierboven aangegeven.”

Achtergrond

1. Huurprijzenwet woonruimte (Stb. 476, inwerkingtreding 30 november 1999)

a. Artikel 12, eerste lid

“1. Indien een overeenkomst van huur en verhuur meer omvat dan het enkele gebruik van woonruimte, is de prijs die voor het enkele gebruik daarvan, vermeerderd met ten hoogste de vergoedingen welke voor dit meerdere ingevolge wettelijke voorschriften mogen worden berekend of, voorzover deze voorschriften ontbreken of een lager bedrag dan met die voorschriften in overeenstemming zou zijn billijk is, de vergoedingen welke hiervoor als redelijk zijn aan te merken.”

b. Artikel 13, eerste lid

“1. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over de vraag, welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de in artikel 12, eerste lid, bedoelde kosten, doet de huurcommissie op verzoek van de huurder of de verhuurder met redenen omkleed schriftelijk uitspraak over de hierbedoelde betalingsverplichting. De verzoeker en diens wederpartij ontvangen een afschrift van deze uitspraak.”

2. Wet op de huurcommissies (Stb. 477, inwerkingtreding 30 november 1999)

a. Artikel 3, eerste lid onder b:

“1. Een huurcommissie heeft tot taak terzake van huur en verhuur van woonruimte desverzocht ingevolge het bepaalde in de artikelen 10, tweede lid respectievelijk 13, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte aan de huurder of aan de verhuurder een met redenen omkleed schriftelijk advies uit te brengen respectievelijk een schriftelijke uitspraak te doen over de vraag, welke de betalingsverplichting van de huurder is met betrekking tot de in artikel 10, eerste lid van genoemde wet bedoelde huurprijs of de in artikel 12, eerste lid van die wet bedoelde kosten.”

b. Artikel 17

“1. Alvorens een verzoek ter zitting wordt behandeld wordt een voorbereidend onderzoek ingesteld. Een zodanig onderzoek blijft achterwege indien de beschikbare stukken naar het oordeel van de voorzitter voldoende zijn ter voorbereiding van de zitting.

(...)

4. Van het ingestelde voorbereidend onderzoek wordt door de secretaris, onderscheidenlijk door de voorzitter of de met het onderzoek belaste leden der huurcommissie, een schriftelijk rapport opgemaakt.

5. Zodra het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de voorzitter voltooid is (...), bepaalt de voorzitter de dag en het uur, waarop het verzoek ter zitting van de huurcommissie zal worden behandeld.

6. De secretaris geeft partijen daarvan onverwijld, doch ten minste acht dagen voor de dag van de behandeling van het verzoek ter zitting, kennis. De kennisgeving gaat vergezeld van een afschrift van het in het vierde lid bedoelde rapport of bevat de mededeling dat terzake geen voorbereidend onderzoek nodig is geacht, zulks onder vermelding van de redenen die tot dat oordeel hebben geleid. De kennisgeving bevat voorts de mededeling dat de op de zaak betrekking hebbende stukken tot de dag der zitting bij het bureau van de huurcommissie ter inzage liggen voor partijen of hun schriftelijk gemachtigden.”