

Rapport

Datum: 22 september 2003
Rapportnummer: 2003/321

Klacht

Verzoekers klagen erover dat het secretariaat van de huurcommissie Rotterdam bij het registreren van hun verzoek van 23 mei 2001 tot huurverlaging niet het juiste correspondentieadres (van hun gemachtigde) heeft geregistreerd.

Voorts klagen verzoekers erover dat zij geen beslissing hebben ontvangen op het verzoek van 23 mei 2001. In dit verband klagen verzoekers erover dat de toezegging van 20 juni 2002 van een medewerker van het secretariaat van de huurcommissie om een afschrift van de beslissing aan hun gemachtigde toe te sturen, niet is nagekomen.

Tot slot klagen verzoekers erover dat de huurcommissie tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden niet inhoudelijk heeft gereageerd op hun klacht van 2 juli 2002 over het voorgaande.

Beoordeling

A. De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Ten aanzien van de registratie van het correspondentieadres en de gedane toezegging

1. Verzoekers dienden op 23 mei 2001 een verzoek in om huurverlaging ex artikel 18 van de Huurprijzenwet woonruimte (zie achtergrond, onder 1.) bij de huurcommissie Rotterdam. Dit verzoek werd op 20 november 2001 niet-ontvankelijk verklaard. Verzoekers gingen hiertegen in verzet, dat op 26 februari 2002 gegrond werd verklaard, nu de acceptgiro voor betaling van de vooraf verplichte leges niet naar het correspondentieadres was gestuurd.

2. Verzoekers klagen erover dat het secretariaat van de huurcommissies bij het registreren van hun verzoek van 23 mei 2001 tot huurverlaging niet het juiste correspondentieadres (van hun gemachtigde) heeft geregistreerd.

3. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt. Indien een burger met het bestuursorgaan correspondeert en in plaats van zijn eigen adres een correspondentieadres opgeeft, mag van een overheidsinstantie worden verwacht dat zij het correspondentieadres registreert en eventuele correspondentie naar dit adres stuurt.

4. In reactie op de klacht conformeerde de minister zich aan de reactie van de huurcommissie Rotterdam. De huurcommissie gaf aan dat het verzoek van verzoekers van 23 mei 2001 abusievelijk was geregistreerd zonder opname van een correspondentieadres en dat alle stukken dientengevolge waren verzonden naar het woonadres van verzoekers. Zij achtte de klacht gegrond.

5. Nu het secretariaat van de huurcommissies het adres van verzoekers' gemachtigde niet heeft geregistreerd als het correspondentieadres, heeft het hiermee verzoekers' verzoek van 23 mei 2001 niet zorgvuldig verwerkt. Dit klemmt temeer nu het niet registreren van het correspondentieadres een vertraging van de procedure tot gevolg heeft gehad. Immers indien de acceptgiro voor de betaling van de leges naar het correspondentieadres was gestuurd, had de verzetprocedure wellicht voorkomen kunnen worden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

6. Voorts klagen verzoekers erover dat zij geen beslissing hebben ontvangen op het verzoek van 23 mei 2001. In dit verband klagen verzoekers erover dat de toezegging van 20 juni 2002 van een medewerker van het secretariaat van de huurcommissie om een afschrift van de beslissing aan hun gemachtigde toe te sturen, niet is nagekomen.

7. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat een toezegging wordt nagekomen tenzij dat door omstandigheden die niet konden worden voorzien, niet mogelijk is.

8. In reactie op de klacht deelde de huurcommissie Rotterdam mee dat niet meer was na te gaan of en zo ja, in hoeverre de klacht gegrond was. De huurcommissie ging er echter van uit dat de klacht gegrond was. De minister conformeerde zich aan het antwoord van de huurcommissie.

9. Verzoekers' klacht had geen betrekking op de uitspraak van de huurcommissie van 20 november 2001. Zij stellen dat hun gemachtigde op 20 juni 2002 telefonisch te horen heeft gekregen dat reeds op 4 april 2002 uitspraak was gedaan op het verzoek van 26 mei 2001. Deze uitspraak zou al op 26 april 2002 aan hen zijn toegestuurd.

10. Gelet op de mededelingen van de huurcommissie en de minister wordt het ervoor gehouden dat de gestelde toezegging daadwerkelijk is gedaan. Vast staat echter dat in april 2002 met betrekking tot het verzoek van 23 mei 2001 noch een uitspraak werd gedaan, noch verzonden. Van het secretariaat had mogen worden verwacht dat was onderkend dat de toezegging geen stand kon houden, en dat verzoekers hiervan op de hoogte waren gesteld.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

B. De huurcommissie Rotterdam

Ten aanzien van de wijze waarop de klacht is afgehandeld

1. Bij brief van 2 juli 2002 klaagde verzoekers' gemachtigde namens verzoekers bij de huurcommissie Rotterdam over de wijze waarop het verzoek van 23 mei 2002 was behandeld. De ontvangst van de klacht werd op 4 juli 2002 bevestigd. Op 22 augustus 2002 rappelleerde verzoekers' gemachtigde met betrekking tot de klacht. De ontvangst van

het rappel werd op 5 september 2002 bevestigd. Verzoekers klacht werd bij brief van 27 november 2002 door de huurcommissie Rotterdam afgehandeld.

Verzoekers klagen erover dat de huurcommissie Rotterdam tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden, op 10 september 2002, niet inhoudelijk heeft gereageerd op hun klacht van 2 juli 2002 over het voorgaande.

2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie achtergrond, onder 3.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

3. De huurcommissie Rotterdam heeft pas op 27 november 2002 op de klacht beslist. De huurcommissie heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. De huurcommissie heeft daarmee de wettelijke beslistermijn in ruime mate overschreden en zodoende gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. De problemen als gevolg van de reorganisatie en de verhuizing van het secretariaat van de huurcommissies kunnen weliswaar als verklaring gelden voor de lange duur van de behandeling, maar zij kunnen daarvoor geen rechtvaardiging vormen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van secretariaat van de huurcommissies, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Rotterdam is eveneens gegrond.

Onderzoek

Op 11 september 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw B. te Rotterdam, ingediend door mevrouw mr. A.G.M. Ostojić te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het secretariaat van de huurcommissies en de huurcommissie Rotterdam.

Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld. De gedragingen van het secretariaat van de huurcommissies wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en de huurcommissie Rotterdam 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 verzoekers gemachtigde noch de minister van VROM noch de huurcommissie Rotterdam gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers dienden op 23 mei 2001 bij de huurcommissie Rotterdam een verzoek om huurverlaging in ex artikel 18 van de Huurprijzenwet woonruimte (zie Achtergrond, onder 1.).
2. Bij uitspraak van 20 november 2001 verklaarde de voorzitter van de huurcommissie verzoekers' verzoek niet-ontvankelijk wegens het niet tijdig betalen van de verplichte leges. De uitspraak werd op 29 november 2001 verzonden.
3. Verzoekers dienden op 18 december 2001 ten tweede male een verzoek in om tijdelijke huurverlaging bij de huurcommissie Rotterdam.
4. Verzoekers tekenden tegen de uitspraak van 20 november 2001 verzet aan. Het verzet werd op 26 februari 2002 - nu de acceptgiro voor betaling van de verplichte leges niet naar het correspondentieadres was gestuurd - gegrond verklaard.
5. Bij uitspraak van 1 juli 2002 werd verzoekers' tweede verzoek eveneens niet-ontvankelijk verklaard.
6. Bij brief van 2 juli 2002 klaagde verzoekers' gemachtigde namens verzoekers bij de huurcommissie Rotterdam over de wijze waarop het verzoek van 23 mei 2002 was behandeld.

De ontvangst van de klacht werd op 4 juli 2002 bevestigd.

7. Bij brief van 15 juli 2002 tekenden verzoekers verzet aan tegen de beslissing van 1 juli 2002.

8. Op 22 augustus 2002 rappelleerde verzoekers gemachtigde met betrekking tot de klacht. De ontvangst van het rappel werd op 5 september 2002 bevestigd.

9. Verzoekers klacht van 2 juli 2002 werd bij brief van 27 november 2002 door de huurcommissie Rotterdam afgehandeld. De desbetreffende brief aan verzoekers gemachtigde luidt onder meer als volgt:

“Door grote werkachterstanden was ik niet eerder in de gelegenheid uw fax van 2 juli 2002, die ik ontving op 3 juli 2002, te beantwoorden. Daarvoor bied ik u mijn verontschuldiging aan.

Uw fax betreft een klacht over de behandeling van het door u namens uw cliënten, (verzoekers; N.o.), bij de huurcommissie ingediend verzoek om tijdelijke huurverlaging vanwege gebreken. U klaagt erover dat de correspondentie in deze zaak ondanks uw verzoek niet naar u is gestuurd, maar rechtstreeks naar uw cliënten. Daarnaast is op 20 juni 2002 telefonisch aan u meegedeeld dat er al op 4 april 2002 een beslissing is genomen in deze zaak en dat de zaak is afgesloten. U verkeerde in de veronderstelling dat het verzoek nog in behandeling was. Hoewel toen ook is toegezegd een kopie van die betreffende uitspraak aan u toe te zenden, heeft u niets mogen ontvangen. Uw cliënten hebben de uitspraak evenmin ontvangen.

Namens de huurcommissie in het ressort Rotterdam wil ik hieronder reageren op uw klacht.

Op 29 mei 2001 heeft u (voor de eerste keer) namens uw cliënten een verzoek om tijdelijke huurverlaging vanwege gebreken ingediend. (...) Op 20 november 2001 heb ik als voorzitter van de huurcommissie in het ressort Rotterdam dit verzoek niet ontvankelijk verklaard vanwege het niet (tijdig) betalen door huurder van het verplicht legesvoorschot. Na verzet daartegen van huurder heeft de huurcommissie op 26 februari 2002 (...), uitgesproken dat dat verzet gegrond is. Hierdoor komt die uitspraak van mij van 20 november 2001 te vervallen en dient alsnog een inhoudelijke behandeling van het door u op 29 mei 2001 ingediende verzoek plaats te vinden. (...)

Inmiddels had u op 18 december 2001 (voor de tweede maal) namens uw cliënten het verzoek om tijdelijke huurverlaging vanwege gebreken bij de huurcommissie ingediend. Dit verzoek is (...) door mij bij uitspraak van 1 juli 2002 niet ontvankelijk verklaard wegens het niet (tijdig) betalen van het verplicht legesvoorschot door huurder. (...) Met brief van 15 juli 2002 heeft u vervolgens verzet aangetekend tegen deze uitspraak. Dit verzetschrift is op dit moment nog in behandeling (...). U bent daarvan in kennis gesteld bij brief van 27 augustus 2002.

Concluderend blijkt uit het vorenstaande dat op dit moment nog op geen van de twee door u ingediende overigens identieke verzoeken door de huurcommissie onherroepelijk is

beslist. De verdere inhoudelijke behandeling van het door u op 29 mei 2001 ingediende (eerste) verzoek -na gegrond verklaring van het verzet- dient nog plaats te vinden. Ook uw verzetschrift van 15 juli 2002 tegen mijn uitspraak van 1 juli 2002 over uw (tweede) verzoek van 18 december 2001 is nog in behandeling. Ik zal er bij het secretariaat van de huurcommissie op aandringen deze beide zaken in het vervolg zo mogelijk gevoegd verder te behandelen en thans ook zo spoedig mogelijk over te gaan tot instelling van het voorbereidend onderzoek in de woning van huurder. Na afronding daarvan kan deze zaak dan op een hoorzitting worden gepland en kan er inhoudelijk uitspraak door de huurcommissie worden gedaan. Ik zal er hierbij tevens op aandringen bij het secretariaat om in het vervolg alle correspondentie in deze zaak overeenkomstig uw verzoek aan u toe te zenden.

Uit het vorenstaande blijkt dat er geen sprake is geweest van definitieve besluitvorming en/of afsluiting van de procedure. Ik betreur het dat in juni 2002 aan u telefonisch onjuiste informatie is verstrekt en dat u niet adequaat bent geïnformeerd over de stand van zaken van de verzoeken. Tevens betreur ik het dat de correspondentie in het verleden niet naar het juiste adres is toegezonden en dat nu, bijna anderhalf jaar na indiening van het (eerste) verzoek, nog steeds geen inhoudelijke uitspraak over het verzoek is gedaan. Met de ingrijpende reorganisatie in 2001 van de secretariaten van de huurcommissies werd onder meer beoogd de behandelingstermijnen voor verzoeken te verkorten, de (telefonische) bereikbaarheid voor de klant te verbeteren en de informatievoorziening aan partijen te optimaliseren. Door diverse omstandigheden zijn deze doelen nog niet gerealiseerd. Dat moge ook blijken uit de door u ingediende klachten. Alles wordt in het werk gesteld om de aanwezige achterstanden weg te werken (...)"

B. Standpunt verzoekers

Voor het standpunt van verzoekers wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht.

C. standpunt huurcommissie rotterdam

De huurcommissie Rotterdam reageerde onder meer als volgt op de klacht:

"Correspondentieadres bij de registratie van het verzoek

(Verzoeker; N.o.) heeft voor de eerste maal de huurcommissie verzocht om een tijdelijke huurverlaging vanwege onderhoudsgebreken in mei 2001. Het verzoek is ontvangen op 29 mei 2001 (...). Abusievelijk is dit verzoek geregistreerd zonder opname van een correspondentieadres. Alle correspondentie en stukken zijn daarom naar (verzoeker; N.o.) op het woonadres (...) gezonden. (Verzoeker; N.o.) klaagt hierover terecht. Ik heb hem daarvoor in mijn antwoordbrief op de klacht van 2 juli 2002, gedateerd 27 november 2002, excuus aangeboden. (...)

Uitblijven van een beslissing op het verzoek van 23 mei 2001

Het verzoek om een tijdelijke huurverlaging is ontvangen op 29 mei 2001. Vanwege de - u bekende - problemen die zijn ontstaan na de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies is het verzoek eerst geregistreerd op 17 juli 2001. Met de ontvangstbevestiging is een acceptgiro voor het betalen van het verplichte legesvoorschot meegezonden. Het verzoek is in eerste instantie wel beslist, namelijk bij mijn uitspraak van 20 november 2001. Ik heb daarin geoordeeld dat het verzoek van (verzoekers; N.o.) niet ontvankelijk is, omdat het verplichte legesvoorschot niet tijdig was voldaan. Deze uitspraak is op 29 november 2001. Net als elke uitspraak die de huurcommissie, of haar voorzitter, doet, is deze uitspraak per aangetekende post naar huurder en verhuurder verzonden.

Deze uitspraak is echter niet de laatste beslissing in deze zaak. Er is namelijk naar aanleiding van de op 29 november 2001 verzonden uitspraak verzet ingesteld door (verzoekers; N.o.). Ook hierop is inmiddels een beslissing genomen. De huurcommissie heeft geoordeeld dat het verzet gegrond is. Dit betekent dat er alsnog een inhoudelijke behandeling van het verzoek om een tijdelijke huurverlaging zal volgen.

Niet nakomen toezegging om kopie van de uitspraak toe te sturen

(Verzoeker; N.o.) klaagt dat er een toezegging om een kopie van de uitspraak op het verzoek van 23 mei 2001 toe te zenden, niet is nagekomen. Ik kan niet (meer) nagaan of en zo ja, in hoeverre deze klacht terecht is. Ervan uitgaande dat de klacht terecht is, bied ik hierbij excuus aan. Een belofte niet nakomen is niet de werkwijze die de huurcommissie voorstaat. Voor de helderheid merk ik op dat er bij het antwoord op de klacht van 27 november 2002 alsnog een kopie van de uitspraak is verstrekt.

Klachtbehandeling

Namens (verzoekers; N.o.) heeft (verzoekers' gemachtigde; N.o.) geklaagd bij de huurcommissie Rotterdam. Deze klacht is 3 juli 2002 ontvangen. (...) Per brief van 27 november 2002 is de klacht beantwoord. De problemen rond de verhuizing en reorganisatie van het secretariaat van de huurcommissies, hebben ook hun weerslag gehad op de klachtbehandeling. Meerdere klachten zijn helaas niet tijdig beantwoord. Er zijn maatregelen getroffen om de achterstanden in te lopen, en, vooral, om te zorgen dat die in de toekomst niet meer zullen optreden. Op dit moment sorteren deze maatregelen hun eerste effecten."

D. Standpunt Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

In reactie op de klacht deelde de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer mee dat zij zich conformeerde aan de reactie op de klacht van de huurcommissie Rotterdam. In aanvulling op de reactie van de huurcommissie deelde de

minister voorts nog mee dat:

“(...) de inhoudelijke behandeling van het verzoekschrift inmiddels ter hand is genomen. De partijen zijn er van in kennis gesteld dat de huurcommissie op 2 juli 2003 een onderzoek naar de gestelde gebreken in de woning laat instellen. Vervolgens zal het verzoekschrift, met een rapportage van het onderzoek in de woning, in een hoorzitting van de huurcommissie worden behandeld en kan daarna uitspraak op het verzoekschrift worden gedaan. Bij (het secretariaat van) de huurcommissie heb ik aangedrongen hierbij de grootst mogelijke spoed te betrachten.”

Achtergrond

Huurprijzenwet woonruimte

Artikel 18, eerste en tweede lid:

“1. Indien de verhuurder niet binnen zes weken na een schriftelijke aanzegging van de huurder, waarbij deze gebruik kan maken van een door Onze Minister vastgesteld model, de daarin gestelde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte heeft opgeheven, kan de huurder binnen twaalf maanden na het verstrijken van die termijn de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.

2. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van de huurprijs, gelet op geconstateerde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte, als aangegeven in de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 15 gegeven regelen, zulks naar de toestand op het tijdstip waarop de huurder zijn verzoek bij de huurcommissie heeft ingediend.”

Artikel 25a, eerste, derde en vijfde lid:

1. In afwijking van artikel 25, eerste tot en met vijfde lid, kan de voorzitter van de huurcommissie onmiddellijk nadat het verzoek bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid, of 23 is ontvangen met redenen omkleed schriftelijk uitspraak doen, indien het verzoek, het daaraan ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs en de desbetreffende woonruimte, naar zijn oordeel, nauwe samenhang vertonen met een ander verzoek, het aan dat verzoek ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs en de desbetreffende andere woonruimte, omtrent welk verzoek door de huurcommissie reeds een uitspraak is gedaan als bedoeld in artikel 25, eerste lid, welke uitspraak tevens onherroepelijk is geworden ingevolge artikel 25, zevende lid. De toepassing van de eerste en tweede volzin geschiedt met inachtneming van de gevolgen die in artikel 26a worden verbonden aan het niet betalen van het voorschot op de in dat artikel bedoelde vergoeding.

(...)

3. Tegen de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid, kunnen huurder of verhuurder binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van die uitspraak schriftelijk en gemotiveerd verzet doen bij de huurcommissie. De indiener van het verzetschrift kan daarbij vragen dat hij over zijn verzet wordt gehoord.

(...)

5. Is de huurcommissie van oordeel dat het verzet, bedoeld in het derde lid gegrond is, dan vervalt de uitspraak van de voorzitter van de huurcommissie, bedoeld in het eerste lid en wordt het aan de in het eerste lid bedoelde uitspraak ten grondslag liggende verzoek overeenkomstig artikel 25 door de huurcommissie in behandeling genomen.”

Artikel 25c

“Artikel 25a is van overeenkomstige toepassing in alle andere gevallen waarin ingevolge deze wet een uitspraak van de huurcommissie wordt verzocht, indien het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk dan wel kennelijk niet redelijk is, of de aan het verzoek ten grondslag liggende bezwaren kennelijk ongegrond zijn.”

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”