



Rapport

Datum: 24 november 2003
Rapportnummer: 2003/434

Klacht

Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de huurcommissie Amsterdam van haar verzetschrift van 23 augustus 2002 tegen de beslissing van de huurcommissie van 14 augustus 2002.

Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop de huurcommissie Amsterdam heeft gereageerd op haar klacht van 23 september 2003. In dit verband klaagt verzoekster erover dat zij niet nader is geïnformeerd over de termijn waarbinnen haar verzetschrift zal worden afgehandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster diende medio 2001 een verzetschrift in bij de huurcommissie Amsterdam om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de voor haar woning overeengekomen huurprijs (artikel 17, eerste lid van de per 1 augustus 2003 vervallen Huurprijzenwet woonruimte (zie Achtergrond)). Het verzetschrift werd op 14 augustus 2002 niet-ontvankelijk verklaard door de huurcommissie wegens het niet (tijdig) ontvangen van de verschuldigde leges. Verzoekster ging op 23 augustus 2002 tegen de beslissing in verzet: zij voerde aan dat de leges in oktober 2001 van haar rekening waren afgeschreven. Bij brief van 23 september 2002 diende verzoekster een klacht in over de wijze waarop de huurcommissie termijnen hanteerde in haar zaak.

2. Verzoekster wendde zich op 9 januari 2003 tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van de behandeling van het verzetschrift en over de wijze waarop de huurcommissie heeft gereageerd op het klaagschrift dat de Nationale ombudsman verzoeksters klacht op 14 februari 2003 ter afhandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht had doorgezonden naar de huurcommissie, handelde de huurcommissie verzoeksters klacht af bij brief van 12 mei 2003. In deze brief deelde de huurcommissie, onder het aanbieden van excuses, de reden mee voor de lange duur van de behandeling. Een termijn waarbinnen het verzetschrift alsnog zou worden afgehandeld gaf de huurcommissie niet.

3. Op 18 augustus 2003 werd op het verzetschrift beslist.

II. Ten aanzien van de lange duur van de behandeling van het verzetschrift

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling van haar verzetschrift van 23 augustus 2001 tegen de beslissing van de huurcommissie van 14 augustus 2002.

2. Ingevolge artikel 17, eerste lid van de Huurprijzenwet woonruimte (HPW) kan de huurder van woonruimte tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane overeenkomst van huur en verhuur is ingegaan, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Ingevolge het tweede lid van dit artikel doet de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van een dergelijk verzoek uitspraak. Indien de huurcommissie het verzoek niet-ontvankelijk verklaart - hetgeen ingevolge artikel 25a in samenhang met artikel 25c van de HPW (zie Achtergrond) onmiddellijk na de ontvangst dient te geschieden - kan de verzoeker daartegen in verzet. De HPW noemt geen termijn waarbinnen op het verzet moet worden gereageerd.

3. In reactie op de klacht deelde de huurcommissie Amsterdam mee dat zij de klacht van verzoekster op dit punt gegrond achtte.

4. Op verzoeksters verzetschrift werd op 18 augustus 2003 gereageerd, dat wil zeggen na ruim twee jaar. Hiermee heeft de huurcommissie Amsterdam verzoeksters verzetschrift met onvoldoende voortvarendheid afgehandeld. Immers of verzoekster al dan niet de leges (tijdig) had betaald, en aldus al dan niet binnen de termijn aan haar verplichting tot betaling had voldaan, had eerder kunnen worden vastgesteld. De lange duur van de behandeling van verzoeksters verzetschrift klemt nog meer nu de huurcommissie Amsterdam ook met betrekking tot de onderliggende procedure - het verzoek ex artikel 17, eerste lid van de HPW, dat medio 2001 werd gedaan - een zelfde verwijt kan worden gemaakt. De huurcommissie heeft de behandelingsduur onnodig lang laten oplopen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de wijze waarop de klacht is afgehandeld

1. Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop de huurcommissie Amsterdam heeft gereageerd op haar klacht van 23 september 2003. In dit verband klaagt verzoekster erover dat zij niet nader is geïnformeerd over de termijn waarbinnen haar verzetschrift zou worden afgehandeld.

2. Het is een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. Wanneer een klacht, zoals in het onderhavige geval, de lange duur van de behandeling van een verzetschrift betreft waarop nog niet is beslist, dient de gegronde verklaring ervan in beginsel aanleiding te zijn tot het nemen van een beslissing of, wanneer dit niet direct mogelijk is, tot een voortvarende voortzetting van de behandeling. Indien de behandeling wordt voortgezet deelt het bestuursorgaan de klager mee binnen welke termijn hij naar verwachting een beslissing kan verwachten dan wel binnen welke termijn hij bericht ontvangt over de stand van zaken.

3. In reactie op de klacht deelde de huurcommissie Amsterdam mee dat ten tijde van de afhandeling van de klacht nog geen termijn had kunnen worden gegeven waarbinnen het verzet zou worden afgedaan en dat om die reden geen nadere datum had kunnen worden genoemd. Zij achtte verzoeksters klacht om die reden niet gegrond. De onderliggende klacht, met betrekking tot de lange duur van de behandeling van het verzetschrift, achtte zij wel gegrond (zie hiervóór, onder II.3.).

4. De huurcommissie Amsterdam heeft naar aanleiding van verzoeksters, door de commissie terecht als gegrond aangemerkte klacht geen passende maatregel genomen nu het nog drie maanden duurde voor zij een beslissing nam op het verzet, en zij verzoekster ook niet heeft geïnformeerd over de termijn die naar verwachting nog benodigd was om het verzetschrift af te handelen. Hetgeen de huurcommissie op dit punt heeft aangevoerd acht de Nationale ombudsman onjuist. Wanneer een bestuursorgaan geen inzicht heeft in de te verwachten duur van de behandeling, dient in de klachtafhandelingsbrief de reden daarvan te worden aangegeven, alsook een termijn te worden genoemd waarbinnen nader bericht wordt gezonden. Nu dat niet is gebeurd, is de commissie van uit een oogpunt van informatieverstrekking tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie ressort Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 13 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Amsterdam. In het kader van de herkansingsprocedure werd de klacht ter behandeling doorgezonden naar de huurcommissie. Nadat verzoekster had aangegeven bezwaar te hebben tegen de wijze van afhandeling van de klacht, werd naar de gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de huurcommissie Amsterdam 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 verzoekster noch de huurcommissie Amsterdam gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Medio 2001 vroeg verzoekster de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 17, eerste lid, van de per 1 augustus 2003 vervallen Huurprijzenwet woonruimte (zie Achtergrond) - uitspraak te doen over de redelijkheid van de tussen haar en haar verhuurder overeengekomen huurprijs.

2. Op 14 augustus 2002 verklaarde de voorzitter van de huurcommissie verzoeksters verzoek niet-ontvankelijk, omdat de verschuldigde leges niet waren ontvangen.

3. Verzoekster diende op 23 augustus 2002 een verzetschrift in tegen de uitspraak van de huurcommissie. Zij gaf in de brief aan dat de leges op 12 oktober 2001 van haar rekening waren afgeschreven.

4. Bij brief van 23 september 2002 diende verzoekster een klacht in over de wijze waarop de huurcommissie termijnen hanteerde in haar zaak.

5. Bij brief van 25 september 2002 bevestigde de huurcommissie de ontvangst van verzoeksters verzetschrift. In de brief deelde de huurcommissie onder meer het volgende mee:

“Dit verzet zal te zijner tijd op een zitting van de huurcommissie worden behandeld.

Gezien het aantal zaken dat de huurcommissie ter beoordeling heeft gekregen, kan hier echter enige tijd over heen gaan. Voor deze zitting zal de partij die verzet heeft aangetekend alleen een uitnodiging ontvangen indien daarbij is verzocht om te worden gehoord.”

6. De huurcommissie bevestigde verzoeksters klachtbrief bij brief van 31 oktober 2002. Deze brief luidde als volgt:

“Hierbij bevestig ik dat uw (...) brief (van 23 september 2002; N.o.) in goede orde is ontvangen. Uw brief is aan het betreffende dossier toegevoegd en wordt bij de behandeling van de zaak betrokken.

Voor zover uw brief een meer inhoudelijke reactie behoeft kom ik daar binnenkort op terug.”

7. Bij brief van 8 januari 2003 rappelleerde verzoekster de huurcommissie met betrekking tot zowel haar verzetschrift als haar klacht.

8. Bij brief van 9 januari 2003 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stuurde verzoeksters klacht door aan de huurcommissie ter afhandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De huurcommissie bevestigde de ontvangst hiervan op 19 februari 2003.

9. Bij brief van 12 mei 2003 reageerde de huurcommissie alsnog op verzoeksters klacht. Deze brief luidde onder meer als volgt:

“Ik deel u mede dat door grote werkachterstanden het lang heeft geduurd voordat ik in de gelegenheid was uw brieven te beantwoorden. Daarvoor bied ik u mijn verontschuldiging aan.

Uw brieven van 23 september 2002 en 8 januari 2003 betreffen klachten over de afhandeling van (uw) verzetschrift (van 23 augustus 2002; N.o.). De huurcommissie heeft op 29 juni 2001 van u een verzetschrift als bedoeld in artikel 17 van de Huurprijzenwet woonruimte (...) ontvangen. In deze kwestie heeft de voorzitter van de huurcommissie op 14 augustus 2002 uitspraak gedaan. (...)

Ik betreur het dat de behandeling van uw verzetschrift op grond van artikel 17 van de huurprijzenwet woonruimte (...) zo lang op zich heeft laten wachten. Per 1 juni 2001 zijn de 11 secretariaten in het land samengevoegd en centraal gehuisvest in Den Haag. Wellicht dat deze verhuizing en opstart van het nieuwe centrale kantoor een verklaring vormen voor het feit dat de voorzitter van de huurcommissie pas op 14 augustus 2002 uitspraak heeft gedaan in uw verzetschrift als bedoeld in artikel 17 van de Huurprijzenwet woonruimte.

Ook de behandeling van het op 23 augustus 2002 ontvangen verzetschrift laat op zich wachten. Ik betreur dat, maar dergelijke afhandelingstermijnen zijn op dit moment niet te vermijden. Met de ingrijpende reorganisatie in 2001 (...) is onder andere beoogd de behandelingstermijnen van verzoeken/verzetschriften te verkorten. Door diverse omstandigheden zijn deze doelen nog niet gerealiseerd. Dat moge ook blijken uit uw klacht. Alles wordt in het werk gesteld om de aanwezige achterstanden weg te werken en de bij de reorganisatie geformuleerde doelstellingen en ambities te verwezenlijken.

(...) Over de behandeling van uw verzetschrift zult u nader worden geïnformeerd.”

10. Op 18 augustus 2003 werd op verzoeksters verzetschrift beslist. Haar verzet werd gegrond verklaard.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Huurcommissie ressort Amsterdam

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

“Behandelingsduur

De huurcommissie Amsterdam heeft op 2 november 2001 een verzoekschrift ontvangen van (verzoekster; N.o.) op grond van artikel 17 van de Huurprijzenwet woonruimte om de redelijkheid te laten toetsen van de met ingang van 1 juni 2002 overeengekomen huurprijs (...). (...) het verzoekschrift is met een zogenoemde voorzittersuitspraak afgedaan omdat de leges van (verzoekster; N.o.) niet (tijdig) zouden zijn ontvangen. De uitspraak is aangetekend verzonden op 14 augustus 2002.

Tegen deze uitspraak is (verzoekster; N.o.) tijdig in verzet gekomen: het verzetschrift is op 27 augustus 2002 door de huurcommissie ontvangen. Geconstateerd moet worden dat de afhandeling van het verzetschrift (...) eerst op 18 augustus 2002 heeft plaatsgevonden.

De klacht van (verzoekster; N.o.) over de lange behandelingsduur van haar verzetschrift is dan ook gegrond. Ik bied haar daarvoor mijn verontschuldigingen aan.

De wijze waarop de huurcommissie Amsterdam op de klacht heeft gereageerd

(...) Omdat ten tijde van beantwoording van de brief (op 12 mei 2003; N.o.) geen zekerheid kon worden gegeven over een nadere termijn of datum van afdoening van het verzet, is ook geen nadere datum genoemd. Hoewel dat kan worden betreurd, acht ik de klacht (van verzoekster; N.o.) op dat punt niet gegrond.

Overigens kan ik u melden dat het verzet van (verzoekster; N.o.) tegen de uitspraak gegrond is verklaard en het verzoek om uitspraak over de redelijkheid van de huurprijs inhoudelijk zal worden behandeld. Daartoe zal in de eerste twee weken van september 2003 een onderzoek in de woning plaatsvinden. Een kennisgeving daarvan zal tevoren aan huurder en verhuurder worden gezonden.”

Achtergrond

Huurprijzenwet woonruimte (vervallen per 1 augustus 2003)

Artikel 17, eerste tot en met derde lid:

“1. De huurder van woonruimte kan tot uiterlijk zes maanden na het tijdstip waarop een door hem met betrekking tot die woonruimte voor de eerste maal aangegane overeenkomst van huur en verhuur is ingegaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. (...)

2. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van de overeengekomen huurprijs. Indien zij de overeengekomen huurprijs in verhouding tot de kwaliteit van de woonruimte niet redelijk acht, vermeldt zij in haar uitspraak de huurprijs die zij redelijk acht.

3. De huurcommissie kan de in het vorige lid bedoelde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen. Zij stelt partijen van de duur van de verlenging in kennis.”

Artikel 25a, eerste en derde 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 kennelijk niet-ontvankelijk is dan wel de met betrekking tot het aan het verzoek ten grondslag liggende voorstel tot wijziging van de huurprijs bestaande bezwaren kennelijk ongegrond zijn of dat voorstel kennelijk niet redelijk is. (...)

(...)

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.”

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.”