



# Rapport

**Datum: 12 december 2003**  
**Rapportnummer: 2003/464**

## Klacht

Verzoekster klaagt, mede namens haar medebewoners, over de lange duur van de behandeling van haar verzoekschrift tot het verkrijgen van een uitspraak van de huurcommissie Amsterdam op haar verzoek om huurverlaging per 1 juli 2001.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtenbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht van verzoekster intern is behandeld.

De desbetreffende gedraging is als geformuleerd:

De wijze waarop de huurcommissie Amsterdam de klacht van verzoekster, zoals die op 8 mei 2003 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de lange duur van de behandeling van de verzoekschriften

1. Omstreeks mei 2001 verzocht verzoekster de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 23 van de per 1 augustus 2003 vervallen Huurprijzenwet woonruimte ( zie Achtergrond; onder 1.) - uitspraak te doen op haar verzoek om verlaging van de huur met ingang van 1 juli 2001. Op 11 augustus 2003 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

2. Omstreeks juni 2001 verzocht verzoeksters medebewoner T. de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 23 Huurprijzenwet woonruimte - uitspraak te doen op het verzoek om verlaging van de huurprijs per 1 september 2001. Op 3 december 2002 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

3. Op 10 september 2001 verzocht verzoeksters verhuurder met betrekking tot de woning van verzoeksters medebewoner B. de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte - uitspraak te doen over de verhoging van de huurprijs per 1 juli 2001. Op 11 augustus 2003 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

4. Ingevolge artikel 25, eerste lid van de Huurprijzenwet woonruimte doet de huurcommissie binnen vier maanden na ontvangst van een verzoek tot wijziging van de huurprijs met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs. Ingevolge het derde lid van voornoemd artikel kan de huurcommissie de termijn met ten hoogste twee maanden verlengen. De huurcommissie stelt partijen van de duur van de verlenging in kennis.

5. In reactie op de klacht deelde de huurcommissie Amsterdam mee dat de vertraging te wijten was aan de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies. De reorganisatie had nog niet de beoogde verkorting van de behandeltermijn opgeleverd.

6. Op het verzoek van verzoekster en haar medebewoners T. en B. werd na ongeveer respectievelijk 27, 18 en 23 maanden beslist. In alle gevallen is daarmee de wettelijke beslistermijn in zeer ruime mate verstreken. Hetgeen de huurcommissie Amsterdam heeft aangevoerd als reden voor de vertraging - de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies - is weliswaar een verklaring maar geen rechtvaardiging.

De huurcommissie Amsterdam heeft verzoekster en haar medebewoners niet in kennis gesteld van een verdaging en evenmin tussenberichten verzonden met betrekking tot de vertraging. De huurcommissie heeft daarmee verzoekster en haar medebewoners in het ongewisse gelaten over de voortgang van de procedure. Daarmee is vanuit een oogpunt van actieve informatieverstrekking niet juist gehandeld.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## II Ten aanzien van de wijze de klacht is afgehandeld

1. Bij brief van 7 april 2003 wendde verzoekster zich, mede namens haar medebewoners T. en B., tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van de behandeling van de verzoeken door de huurcommissie Amsterdam. De Nationale ombudsman stuurde verzoeksters klacht op 8 mei 2003 ter afhandeling door naar de huurcommissie Amsterdam. De huurcommissie Amsterdam reageerde op 21 augustus 2003 op verzoeksters klacht.

2. Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan adequate interne klachtenbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop deze klacht van verzoekster is behandeld.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht handelt een bestuursorgaan een klacht (indien geen klachtencommissie advies is gevraagd) af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

4. De huurcommissie Amsterdam deelde in reactie op de klacht mee dat door grote werkachterstanden de klacht (zoals deze op 8 mei 2003 door de Nationale ombudsman was doorgezonden) pas bij brief van 21 augustus 2003 door de huurcommissie was afgedaan.

4. De huurcommissie Amsterdam beantwoordde verzoeksters klacht derhalve na vijftien weken zonder verzoekster schriftelijk in kennis te hebben gesteld van een verdaging van

de afhandeling.

De wettelijke beslistermijn is aldus overschreden.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Amsterdam is gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging van de huurcommissie Amsterdam is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 10 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Amsterdam.

Naar deze gedraging werd 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.

Daarbij werd de huurcommissie een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De huurcommissie gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Omstreeks mei 2001 verzocht verzoekster de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 23 van de per 1 augustus 2003 vervallen Huurprijzenwet woonruimte (zie Achtergrond; onder 1.) - uitspraak te doen op haar verzoek om verlaging van de huur met ingang van 1 juli 2001. Het verzoekschrift werd op 24 oktober 2001 bevestigd, onder gelijktijdige verzending van een acceptgiro ter voldoening van de verschuldigde leges.

Op 25 juni 2002 stelde de huurcommissie Amsterdam naar aanleiding van het verzoek een voorbereidend onderzoek in de woning in.

Op 11 augustus 2003 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

Op 19 september 2003 werd de uitspraak op het verzoek verzonden.

2. Omstreeks juni 2001 verzocht verzoeksters medebewoner T. de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 23 Huurprijzenwet woonruimte - uitspraak te doen op het verzoek om verlaging van de huurprijs per 1 september 2001.

Op 22 augustus 2002 stelde de huurcommissie Amsterdam naar aanleiding van dit verzoek een voorbereidend onderzoek in de woning van T. in.

Op 3 december 2002 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

Op 30 januari 2003 werd de uitspraak op het verzoek verzonden.

3. Op 10 september 2001 verzocht verzoeksters verhuurder met betrekking tot de woning van verzoeksters medebewoner B. de huurcommissie Amsterdam om - in het kader van artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte - uitspraak te doen over de verhoging van de huurprijs per 1 juli 2001. Het verzoekschrift werd op 11 december 2001 bevestigd, onder gelijktijdige verzending van een acceptgiro ter voldoening van de verschuldigde leges.

Op 22 augustus 2002 stelde de huurcommissie Amsterdam een voorbereidend onderzoek in de woning van B. in.

Op 11 augustus 2003 werd tijdens een hoorzitting uitspraak gedaan op het verzoek.

4. Bij brief van 7 april 2003 wendde verzoekster zich, mede namens haar medebewoners B. en T. tot de Nationale ombudsman met een klacht over de lange duur van de behandeling van de verzoeken door de huurcommissie Amsterdam. De Nationale ombudsman stuurde verzoeksters klacht op 8 mei 2003 ter afhandeling door naar de huurcommissie Amsterdam. De huurcommissie Amsterdam reageerde op 21 augustus 2003 op verzoeksters klacht.

#### B. Standpunt verzoekster

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

#### C. Standpunt huurcommissie Amsterdam

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

“(...) Behandeling van het verzoek tot verlaging van de huurprijs (...)

(...)

De huurcommissie Amsterdam (heeft) op 11 mei 2001 een verzoek tot verlaging van de huurprijs met ingang van 1 mei 2001 ontvangen. Dit verzoek is op 24 oktober 2001 geregistreerd (...). Op dezelfde dag is de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk bevestigd aan partijen, met daarbij een acceptgiro voor betaling van het verschuldigde legesvoorschot. Na ontvangst van het legesvoorschot is de inhoudelijke behandeling van het verzoek ter hand genomen.

Op 25 juni 2002 is een voorbereidend onderzoek in de woning ingesteld en op 11 augustus 2003 is het verzoek tijdens een hoorzitting van de huurcommissie besproken. De uitspraak is op vrijdag 19 september 2003 naar partijen verzonden.

Zoals ook in de brief van 21 augustus 2003 van de huurcommissie Amsterdam aan (verzoekster; N.o.) is genoemd, heeft de reorganisatie van de secretariaten van de huurcommissies helaas nog niet de beoogde verkorting van de behandeltermijn opgeleverd. Inmiddels zijn maatregelen getroffen en worden nog andere maatregelen voorbereid om de behandelingsduur van verzoekschriften te bekorten en, vooral, om te zorgen dat die in de toekomst binnen de gestelde termijnen worden behandeld.

(...) De klacht, zoals op 8 mei 2003 voorgelegd

De klacht van (verzoekster; N.o.), zoals die door u op 8 mei 2003 is doorgezonden is aan de huurcommissie voorgelegd. Helaas kon de klacht vanwege de grote werkachterstanden eerst op 21 augustus 2003 door de huurcommissie Amsterdam worden beantwoord.

(...) Gelijke behandeling van drie gelijke verzoeken

(...)

Voor de woning (gelegen in hetzelfde complex als de woning van verzoekster; N.o.) (heeft) de huurcommissie Amsterdam op 24 september 2001 van de verhuurder een verzoek om uitspraak over de verhoging van de huurprijs met ingang van 1 juli 2001, ontvangen. Dit verzoek is op 10 december 2001 geregistreerd (...). Op 11 december 2001 is de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk bevestigd aan partijen, met daarbij een acceptgiro voor betaling van het verschuldigde legesvoorschot. Na ontvangst van het legesvoorschot is de inhoudelijke behandeling van het verzoek ter hand genomen. Op 22 augustus 2002 is een voorbereidend onderzoek in de woning ingesteld en op 11 augustus 2003 is het verzoek tot huurverhoging tijdens een hoorzitting van de huurcommissie besproken. Naar verwachting zal de uitspraak 3 oktober 2003 worden verzonden.

Voor de (andere) woning (gelegen in hetzelfde complex als de woning van verzoekster; N.o.) geldt dat op 29 juni 2001 een verzoek tot verlaging van de huurprijs met ingang van 1 september 2001 is ontvangen. Dit verzoek is geregistreerd (...). Na onderzoek op 22 augustus 2002 heeft de huurcommissie uitspraak gedaan op 3 december 2002. verzenddatum van de uitspraak is 30 januari 2003. omdat de behandelingsduur van het verzoek langer dan 6 maanden heeft geduurd, si aan de verzoeker een tegemoetkoming van € 11,- verstrekt.

Hoewel er dus geen sprake is van gelijklopende verzoeken en ook niet van gelijklopende datum van indiening, zal in het algemeen bij verzoeken gelegen in één woningcomplex wel worden getracht deze zoveel mogelijk gelijktijdig te behandelen. Helaas is dit in dit geval maar beperkt gelukt.

(...) Tegemoetkoming

Bij het afdoen van het verzoek wordt na verzending van de uitspraak bezien of de behandelingsduur van het verzoek langer dan 6 maanden heeft geduurd, gerekend vanaf het eind van de termijn voor betaling van het legesvoorschot. Wanneer dat het geval is, wordt in het algemeen een tegemoetkoming van € 11,- toegekend. Het valt te verwachten dat ook aan (verzoekster; N.o.) - na verzending van de uitspraak - de tegemoetkoming van € 11,- wordt toegekend.”

## Achtergrond

### 1. Huurprijzenwet woonruimte (vervallen per 1 augustus 2003)

Artikel 20, eerste lid:

“Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkt het voorstel had moeten ingaan schriftelijk verklaart met een voorstel van de verhuurder tot verhoging van de huurprijs niet in te stemmen, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welk ressort de woonruimte is gelegen, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel en van de verklaring van de huurder, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.”

Artikel 23:

“Indien de verhuurder met een voorstel van de huurder tot verlaging van de huurprijs niet instemt, kan de huurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verlaging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welk ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.”

Artikel 25, eerste en derde lid

“1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na ontvangst van het verzoek, bedoeld in de artikelen 20, eerste of vierde lid, of 23, met redenen omkleed schriftelijk uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorstel tot wijziging van de huurprijs. (...)

(...)

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

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.”