



# Rapport

**Datum: 29 maart 2004**

**Rapportnummer: 2004/102**

## Klacht

Verzoeker, Servicebureau Woonconsumenten Limburg, klaagt, namens vijf huurders, over de lange duur van de behandeling van hun verzoekschriften tot het verkrijgen van uitspraken van de huurcommissie Maastricht over de hoogte van de door de verhuurder van hun woningen in rekening gebrachte servicekosten over 1998, 1999, 2000 en 2001.

## Beoordeling

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

1. Op 29 maart 2000, 27 juni 2000 en 11 juli 2000 diende Servicebureau Woonconsumenten Limburg (SWL) namens vijf huurders (H., S., J., P. en Sc.) verzoekschriften in bij de huurcommissie Maastricht om uitspraak te doen over de hoogte van de door de verhuurder van hun woningen in rekening gebrachte servicekosten over 1998. Op 6 december 2001 vond een hoorzitting plaats met betrekking tot de verzoeken, waarna de zaken werden aangehouden. Op 26 september 2002 vond een tweede hoorzitting plaats. Tot het moment dat de Nationale ombudsman de laatste reactie ontving van de huurcommissie - op 15 oktober 2003 - was de beslissing nog niet aan partijen verzonden.

2. SWL klaagt namens de vijf huurders over de lange duur van de behandeling van hun verzoekschriften.

3. Indien huurder en verhuurder geen overeenstemming konden bereiken over de vraag welke de betalingsverplichting van de huurder was met betrekking tot de boven de (kale) huurprijs verschuldigde bijkomende kosten, konden zij, of één van hen, de huurcommissie en vervolgens eventueel nog de kantonrechter verzoeken hierover een uitspraak te doen (artikel 13, eerste lid van de per 1 augustus 2003 vervallen Huurprijzenwet woonruimte, zie Achtergrond, onder 1.).

In de Huurprijzenwet woonruimte werd geen termijn genoemd waarbinnen de huurcommissie op een verzoek ex artikel 13, eerste lid, van deze wet uitspraak moest doen. Dat wil zeggen dat uitspraak moest worden gedaan binnen een redelijke termijn.

4. In reactie op de klacht deelde de huurcommissie Maastricht met betrekking tot het servicekostenverzoek over 1998 mee dat de problematiek in de onderhavige zaak zeer complex was geweest en dat er grote financiële belangen hadden gespeeld. Dit betekende volgens de huurcommissie dat de uitspraken meer dan de gebruikelijke zorgvuldigheid hadden vereist. Dit had volgens de huurcommissie tot gevolg gehad dat de verzending van de uitspraak nog niet had plaatsgevonden.

Voorts deelde de huurcommissie mee dat daarnaast enige vertraging was opgetreden doordat de zaak enige tijd was aangehouden in de periode dat partijen door onderling overleg hadden getracht tot een oplossing te komen.

De huurcommissie achtte de klacht gegrond.

5. Met betrekking tot de servicekosten over het jaar 1998 werd uitspraak gedaan op de zitting van 26 september 2003, dat wil zeggen na respectievelijk bijna drieëneuhalf jaar, bijna drie jaar en drie maanden, en ruim drie jaar en twee maanden. Deze termijnen acht de Nationale ombudsman niet redelijk.

De omstandigheid dat de zaak tussentijds met instemming van de partijen werd aangehouden om te pogen tot een oplossing te komen, doet hieraan niet af. Immers de eerste hoorzitting vond plaats op 6 december 2001, dat wil zeggen na respectievelijk twintig, achttien en zeventien maanden. Op dat moment was reeds geen sprake meer van een redelijke termijn van afhandeling. Hier komt bij dat de huurcommissie de zaak verder heeft vertraagd door de tweede zitting pas te laten plaatsvinden zeven maanden nadat SWL de pleitnota van 20 februari 2002 - waarmee zij te kennen gaf dat partijen tussentijds niet tot een oplossing waren gekomen - aan de huurcommissie had verzonden.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

6. De Nationale ombudsman overweegt ten aanzien van de door SWL namens de huurders P., S. en J. op respectievelijk 27 augustus 2002, 16 september 2002 en 19 september 2002 ingediende verzoekschriften aan de huurcommissie Maastricht om uitspraak te doen over de in rekening gebrachte servicekosten over 1999, 2000 en 2001 het volgende. Daarnaast gevraagd gaf een medewerkster van het secretariaat van de huurcommissies op 16 januari 2004 aan dat nog geen uitspraak was gedaan op de verzoekschriften. Dat wil zeggen dat op dat moment de verzoekschriften ten minste één jaar en vier maanden in behandeling waren. Deze behandelingsduur kan niet als redelijk worden aangemerkt, temeer nu verzoekers ook op de afhandeling van hun verzoekschrift om een uitspraak over de in rekening gebrachte servicekosten over 1998 onredelijk lang hebben moeten wachten.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de wijze waarop de klacht is behandeld

1. Bij brief van 17 februari 2003 wendde SWL zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de huurcommissie Maastricht. De Nationale ombudsman stuurde de klacht op 25 maart 2003 ter afhandeling door naar de huurcommissie Maastricht. Bij brief van 13 oktober 2003 handelde de huurcommissie Maastricht de klacht af.

2. Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan een adequate interne klachtbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht van verzoeker intern is behandeld. De desbetreffende gedraging is geformuleerd als de wijze waarop de huurcommissie Maastricht de klacht van verzoeker, zoals die op 25 maart 2003 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen zes weken of - indien een adviescommissie is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. 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.

4. Verzoekers klacht werd op 25 maart 2003 door de Nationale ombudsman doorgezonden aan de huurcommissie. De huurcommissie handelde de klacht op 13 oktober 2003 af, dat wil zeggen na ruim zes maanden. Dit is niet binnen de wettelijke termijn. De huurcommissie Maastricht heeft daarmee onvoldoende voortvarendheid betracht in de afhandeling van de klacht.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

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

## **Onderzoek**

Op 24 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van het Servicebureau Woonconsumenten Limburg te Weert met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Maastricht.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan een adequate interne klachtbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de huurcommissie de klacht van verzoeker heeft behandeld.

De desbetreffende gedraging is als volgt geformuleerd.

De wijze waarop de huurcommissie Maastricht de klacht van verzoeker, zoals die op 25 maart 2003 aan de huurcommissie is voorgelegd, heeft behandeld.

In het kader van het onderzoek werd de huurcommissie verzocht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de zaak betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de huurcommissie en verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

De huurcommissie Maastricht gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 29 maart 2000, 27 juni 2000 en 11 juli 2000 diende Servicebureau Woonconsumenten Limburg (SWL) namens vijf huurders (H., S., J., P. en Sc.) verzoekschriften in bij de huurcommissie Maastricht om uitspraak te doen over de door de verhuurder van hun woningen in rekening gebrachte servicekosten over 1998.
2. Op 6 december 2001 vond een hoorzitting plaats met betrekking tot de verzoeken.
3. Op 28 januari 2002 vond een gesprek plaats tussen SWL en de verhuurder.
4. Bij brief van 20 januari 2002 legde SWL een pleitnota voor aan de huurcommissie Maastricht. SWL verzocht de huurcommissie de servicekosten voor het jaar 1998 vast te stellen.
5. Op 27 augustus, 16 september en 19 september 2002 diende SWL namens P., J. en S. verzoekschriften in bij de huurcommissie Maastricht om uitspraak te doen over de in rekening gebrachte servicekosten over 1999, 2000 en 2001.
6. Op 26 september 2002 vond een tweede hoorzitting plaats
7. Bij brief van 29 september 2002 wendde SWL zich tot de huurcommissie Maastricht. In de brief vroeg SWL zich onder meer af of de huurcommissie de pleitnota van 20 februari 2002 wel had ontvangen.

8. Bij brief van 17 februari 2003 wendde SWL zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de huurcommissie Maastricht. De Nationale ombudsman zond de klacht op 25 maart 2003 door naar de huurcommissie Maastricht, omdat de klacht nog niet aan deze was voorgelegd.

9. Bij brief van 2 juli 2003 bevestigde de huurcommissie Maastricht de ontvangst van de klacht van SWL, zoals deze door de Nationale ombudsman was doorgestuurd.

10. Bij brief van 13 oktober 2003 reageerde de huurcommissie Maastricht op verzoekers klacht.

#### B. Standpunt verzoeker

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

#### C. Standpunt huurcommissie Maastricht

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

##### “1. De lange behandelingsduur van de verzoekschriften

De klacht over de lange behandelingsduur van de verzoekschriften is terecht. Ik bied daarvoor mijn verontschuldigingen aan.

De huurders van genoemde woonruimten hebben zich, via Servicebureau Woonconsumenten Limburg te Weert, in juni en juli 2000 gewend tot de huurcommissie Roermond met het verzoek uitspraak te doen inzake de door de verhuurder in rekening te brengen servicekosten.

De zaken zijn op de zitting van 6 december 2001 aangehouden en opnieuw ter zitting behandeld op 26 september 2002.

De problematiek is zeer complex (het gaat om diverse onderdelen van de afrekening servicekosten) en er spelen grote (financiële) belangen (het gaat om een groot wooncomplex).

Dit betekent dat de uitspraken (de schriftelijke weergaven van de door de commissie ter zitting genomen beslissingen) meer dan de gebruikelijke zorgvuldigheid vereisen. Dit heeft tot gevolg gehad dat de verzending van de uitspraak nog niet heeft kunnen plaats vinden.

Daarnaast is enige vertraging opgetreden in de periode dat partijen door onderling overleg hebben getracht een oplossing voor de problemen te vinden. In de verwachting dat dit overleg tot een positief resultaat zou leiden, te weten de oplossing van het geschil tussen partijen, is de afhandeling van de verzoeken tijdelijk stilgelegd. De keuze om de afdoening

van de verzoeken op te schorten is ingegeven door de achterstanden bij het secretariaat. In de veronderstelling dat in deze zaken geen uitspraak meer werd verwacht, is gekozen om de krachten vooralsnog te wijden aan andere verzoeken.

Nadat bekend werd, na informatie bij partijen over de resultaten van het overleg, dat men niet tot een oplossing was gekomen en een uitspraak van de huurcommissie wenste, is de zaak opnieuw ter zitting behandeld.

Verzending van de uitspraken wordt thans uiterlijk december 2003 verwacht.

2. De wijze waarop de huurcommissie Roermond de klacht heeft behandeld.

In de behandeling van de klacht van Servicebureau Woonconsumenten Limburg te Weert is het nodige fout gegaan. Ik bied u hiervoor mijn excuses aan.

De klacht van Servicebureau Woonconsumenten Limburg is inmiddels schriftelijk beantwoord. Van deze brief, d.d. 13 oktober 2003, ontvangt u hierbij een afschrift.

De klacht over de behandeling van de klacht is gegrond. Inmiddels is een aantal maatregelen genomen waardoor dergelijke fouten in het vervolg niet meer voor zouden moeten komen. Er is een systeem in gebruik genomen waarin klachtbrieven worden geregistreerd en dat ondersteuning biedt bij het bewaken van de termijnen waarbinnen klachten dienen te worden afgehandeld. Met behulp van dit systeem wordt gestreefd naar afhandeling van alle nieuw binnen gekomen klachten binnen de termijnen zoals genoemd in de AWB.”

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de huurcommissie Maastricht alsmede op een nadere vraag van de Nationale ombudsman liet verzoeker onder meer het volgende weten:

“Wij hebben eind januari 2002 inderdaad even om uitstel gevraagd omdat (wij) nog nader overleg moesten voeren met de (verhuurder; N.o.) en de huurders.

Half februari waren die onderhandelingen afgerond en stond vast dat partijen niet tot overeenstemming konden komen, reden waarom (...) op 20 februari 2002 de pleitnotitie naar het secretariaat van de Huurcommissie (is) gestuurd.

Ten overvloede zij vermeld dat op verzoek van de Huurcommissie ter zitting van 6-12-2001 aan beide partijen is gevraagd om te proberen er in onderling overleg uit te komen.

Dat is ons zoals hiervoor reeds aangegeven niet gelukt voor 1 februari 2002, omdat er nog nadere informatie ingewonnen moest worden.

Voor de goede orde maak ik u erop attent dat vanaf 1 maart 2002 het secretariaat van de Huurcommissie dus volledig was geïnformeerd over de stand van zaken en men toen al de mogelijkheid had om een nieuwe zittingsdatum te bepalen.

Zoals u bekend is, heeft de Huurcommissie pas na het zomerreces de nieuwe zitting bepaald op 26-09-2002. Ofschoon ter zitting door de voorzitter werd verklaard binnen 8 weken uitspraak te doen, is dat nooit nagekomen.

Reden waarom wij via u die klacht bij het secretariaat hebben gedeponereerd.

Erg belangrijk is het gegeven dat er na 26-09-2002 geen correspondentie met betrekking tot de opgetreden vertraging van de huurcommissie is ontvangen."

E. nadere informatie verzoeker

Daarnaar gevraagd liet SWL de Nationale ombudsman weten dat niet voor alle vijf huurders tevens een verzoekschrift was ingediend ter verkrijging van een uitspraak van de huurcommissie Maastricht over de hoogte van de door de verhuurder in rekening gebrachte servicekosten over de jaren 1999, 2000 en 2001. Voor de huurders Sc. en H. werden door omstandigheden niet dergelijke verzoekschriften ingediend.

Daarnaar gevraagd liet een medewerker van het secretariaat van de huurcommissies op 16 januari 2004 weten dat op de verzoekschriften van P., J. en S. met betrekking tot de jaren 1999, 2000 en 2001 nog geen uitspraak was gedaan.

## **Achtergrond**

1. Huurprijzenwet woonruimte (vervallen per 1 augustus 2003 en vervangen door de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, 21 november 2002, Stb. 589))

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."

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 hier bedoelde betalingsverplichting. De verzoeker en diens wederpartij ontvangen een afschrift van deze uitspraak."

2. Wet op de huurcommissies (vervallen per 1 augustus 2003 en vervangen door de Uitvoeringswet)

a. Artikel 3, eerste lid onder b:

"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."

3. 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."