



# Rapport

**Datum: 26 juli 2005**

**Rapportnummer: 2005/220**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de reactie van 27 juli 2004 van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude op een door hem bij de gemeente ingediende klacht over het uitblijven van een afrekening van servicekosten vanaf mei 2002. Hij klaagt er in het bijzonder over dat hem is meegedeeld dat er naar zal worden gestreefd de verrekening voor 1 januari 2005 te hebben afgerond en daarbij een systeem te hebben ingevoerd waarbij recht wordt gedaan aan verzoekers positie als huurder en de positie van de gemeente als verhuurder.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker is huurder van een winkelpand gevestigd in een winkelcentrum in Spaarndam. De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is sinds 1 mei 2002 eigenaar van het winkelcentrum. Naast verzoeker zijn er in het winkelcentrum vijf andere huurders die van de gemeente een pand huren. Verzoeker betaalt maandelijks aan de verhuurder een voorschot voor servicekosten. In de servicekosten zijn begrepen het in het winkelpand verbruikte gas, water en elektra. Voor de vaststelling van het verbruik van gas, water en elektriciteit in het winkelcentrum zijn verschillende meters in gebruik. Niet ieder van de in totaal zes huurders heeft afzonderlijke meters. Volgens het bepaalde in het huurcontract tussen verzoeker en de gemeente dient de verhuurder de betaalde voorschotten jaarlijks te verrekenen (zie Achtergrond). Verzoeker ontving noch voor het jaar 2002 (vanaf 1 mei) noch voor het jaar 2003 een verrekening van de door hem betaalde voorschotten. Hij informeerde regelmatig bij de gemeente naar het uitblijven van deze verrekeningen. Op 4 februari 2004 diende hij daarover bij de gemeente een klacht in.

2. In reactie op de klachtbrief werd op 17 februari 2004 aan verzoeker een kopie toegestuurd van de brief van de gemeente van 13 februari 2004 aan de rechtsvoorganger van de gemeente. In deze brief schrijft de gemeente onder meer:

"Sinds februari 2003 bent u verscheidene malen telefonisch benaderd door (...), medewerkster van de afdeling Ruimte, met het verzoek de eindafrekening energienota's januari 2002 tot 1 mei 2002 van de winkels in de (...) te Spaarndam toe te zenden.

Tot op heden heeft u aan dit verzoek niet voldaan.

Inmiddels is de eindafrekening over 2003 aan de orde zonder dat de afrekening over 2002 is afgewikkeld. U begrijpt dat dit voor de huurders een onverkwikkelijke zaak is. Wij verzoeken u zeer dringend voor 1 maart a.s. de gevraagde gegevens schriftelijk te

overleggen."

3. Het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmerliede en Spaarnwoude reageerde met de brief van 27 juli 2004 inhoudelijk op de klacht van verzoeker. Aan verzoeker werd onder meer meegedeeld:

"Zoals u bekend wordt er alles aan gedaan om zo spoedig mogelijk te komen tot een verrekening van de door u betaalde voorschotten voor de servicekosten vanaf 1 mei 2002. Wij erkennen dat de afwikkeling zeer veel tijd in beslag neemt. Tot op heden is het echter nog steeds niet mogelijk de finale afrekening te presenteren.

Gelet op alle ontstane verwickelingen zoeken wij nu een oplossing die ook op termijn zekerheid zal bieden. Wij streven er naar voor 1 januari a.s. de verrekening te hebben afgerond en een systeem te hebben ingevoerd waarbij recht wordt gedaan aan uw positie als huurder en aan onze positie al verhuurder.

Wanneer blijkt dat u te veel voorschot heeft betaald dan zullen wij u een rentevergoeding verstrekken. Bij een eventuele navordering zal aan u geen rente in rekening worden gebracht."

4. Verzoeker was niet tevreden met het antwoord op zijn klacht en hij diende vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman.

5. In reactie op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht deelde het college van burgemeester en wethouders in een brief van 28 september 2004 aan de Nationale ombudsman onder meer mee:

"Het is (...) wel mogelijk er naar te streven om eerder dan 1 januari 2005 tot een finale afrekening te komen. Echter, ondanks onze goede wil en inspanningen ziet het er niet naar uit dat er voor de streefdatum tot een daadwerkelijke afrekening zal zijn gekomen. Dit heeft (...) te maken het feit dat wij afhankelijk zijn van derden in casu (de leveranciers van gas, water en elektra; N.o.).

(...) Wij hebben meermalen (telefoon)gesprekken met de nutsbedrijven gevoerd, en gaan daar nog altijd mee door. Inmiddels hebben wij wel bereikt dat er een verdeelsleutel kon worden opgemaakt en die is ook vastgesteld. Het wachten is nu nog steeds op de eindafrekening van de nutsbedrijven.

(...) In de contracten die (door de rechtsvoorganger van de gemeente; N.o.) met alle huurders van het onderhavige complex, waaronder (verzoeker; N.o.) waren gesloten, was opgenomen dat men een voorschot betaalde op de nutsvoorzieningen en dat telkens achteraf een verrekening plaatsvond. Deze verrekening geschiedde niet op basis van de werkelijk gemaakte kosten, maar op basis van een door de vorige verhuurder vastgestelde verdeelsleutel. Welke methode dat was, is ons niet bekend; onze rechtsvoorganger heeft

geweigerd ons die informatie te verstrekken."

6. De gemeente deelde vervolgens op 13 oktober 2004 telefonisch aan de Nationale ombudsman mee dat alle eindafrekeningen van de nutsbedrijven waren ontvangen en dat het totaal van het te betalen bedrag over de periode 1 mei 2002 tot en met december 2003 kon worden vastgesteld. Tevens deelde de gemeente mee dat overleg zou plaatsvinden met alle huurders van de bedrijfspanden in het winkelcentrum.

Op 8 november 2004 vond er een bijeenkomst plaats met de gemeente en de huurders van alle panden in het winkelcentrum. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken over de verdeelsleutel van de servicekosten. Het door de gemeente gedane voorstel over de verdeling van de kosten werd niet door verzoeker geaccepteerd. Hij had een ander voorstel welk door de gemeente is bestudeerd. Vervolgens deelde de gemeente op 21 december 2004 schriftelijk aan verzoeker mee op welke wijze aan de hand van de door haar van de nutsbedrijven ontvangen opgaven en aan de hand van de vastgestelde verdeelsleutel verrekening van de servicekosten over de periode 1 mei 2002 tot 1 januari 2004 plaats diende te vinden.

## **II. Beoordeling**

1. Verzoeker, die als huurder van een winkelpand in afwachting was van de verrekening van door hem vanaf 1 mei 2002 aan de verhuurder - de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude - betaalde servicekosten, klaagde op 4 februari 2004 bij de gemeente over het uitblijven van deze verrekening. In reactie op zijn klacht werd hem op 27 juli 2004 door de gemeente meegedeeld dat er naar gestreefd werd de verrekening voor 1 januari 2005 te hebben afgegrond. Verzoeker was niet tevreden met dit antwoord en hij diende vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman.

2. Om de verrekening van betaalde servicekosten mogelijk te maken is nodig dat de verhuurder van de leveranciers van de geleverde diensten - de nutsbedrijven - een opgave ontvangt van de gemaakte kosten. Voor de vaststelling van de te verrekenen kosten over 2002 was bovendien nodig dat de vorige eigenaar van de panden - die tot 1 mei 2002 verhuurder was - opgaf welke kosten tot 1 mei 2002 waren gemaakt. Aangezien de opgave van de gemaakte kosten betrekking had op de diensten geleverd aan alle zes huurders van de panden in het winkelcentrum, diende een juiste verdeelsleutel vastgesteld te worden betreffende de verdeling van de kosten over alle huurders.

3. Het college van burgemeester en wethouders deelde aan de Nationale ombudsman, in reactie op de klacht mee dat het er niet naar uit zag dat het voor de streefdatum, 1 januari 2005, gekomen zou zijn tot een daadwerkelijke afrekening. Het college gaf daarbij aan dat de gemeente voor het vaststellen van een juiste verrekening afhankelijk was van de door de nutsbedrijven verstrekte gegevens. Hoewel de gemeente diverse malen bij de nutsbedrijven had geïnformeerd naar de vereiste gegevens, verliep de medewerking van

de nutsbedrijven ter zake traag. De gemeente heeft de vorige eigenaar diverse malen moeten vragen om een opgave van de tot 1 mei 2002 gemaakte kosten.

Ten aanzien van de verdeelsleutel van de kosten deelde de gemeente mee dat het niet mogelijk was de door de vorige verhuurder gehanteerde verdeelsleutel over te nemen omdat de vorige verhuurder weigerde de daartoe benodigde gegevens te verstrekken. De gemeente diende derhalve zelf een verdeelsleutel vast te stellen. Zij maakte daarbij de keuze in overleg te gaan met alle huurders van de panden in het winkelcentrum.

4. Volgens het bepaalde in het huurcontract tussen verzoeker als huurder en de gemeente als verhuurder, dient de verhuurder aan de huurder jaarlijks een gespecificeerd overzicht te verstrekken van de gemaakte servicekosten. In de huurovereenkomst is niet bepaald binnen welke termijn dit gespecificeerde overzicht verstrekt dient te worden.

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Dit brengt met zich mee dat een gemeente zo nauwkeurig mogelijk aangeeft wanneer een burger kan verwachten dat hij van de gemeente de informatie ontvangt die de gemeente hem - in dit geval ingevolge het bepaalde in het huurcontract - dient te geven.

Het college van burgemeester en wethouders heeft op 27 juli 2004 aan verzoeker meegedeeld dat er naar gestreefd werd de gevraagde verrekening van door verzoeker betaalde servicekosten voor 1 januari 2005 af te ronden. De gemeente heeft met haar mededeling rekening gehouden met het feit dat zij de gegevens die nodig waren voor de afronding, van derden diende te ontvangen en dat zij deze gegevens - ondanks het feit dat zij regelmatig bij deze derden had geïnformeerd naar de benodigde gegevens - op 27 juli 2004 nog niet had ontvangen en voorzag dat de ontvangst van de gegevens enige tijd op zich zou laten wachten. Bovendien hield de gemeente rekening met het feit dat met alle huurders gesproken diende te worden over de te hanteren verdeelsleutel en dat dit enige tijd zou kosten. Het is niet onjuist dat de gemeente met de genoemde omstandigheden rekening hield en dat zij - nu er sprake is van omstandigheden waarbij derden betrokken waren en waar zij geen invloed op kon uitoefenen - aan verzoeker geen concrete datum heeft genoemd waarop in een afronding zou zijn voorzien maar dat zij heeft aangegeven naar een datum te streven. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is niet gegrond ten aanzien van de op 27 juli 2004 aan verzoeker gedane mededeling dat er naar gestreefd zou worden de verrekening van de servicekosten voor 1 januari 2005 af te ronden.

## Onderzoek

Op 1 april 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 31 maart 2004, van de heer W. te Zaandam, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Verzoeker klaagde erover dat hij als huurder van een winkelpand in een winkelcentrum in Spaarndam, van de verhuurder - de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude - over de jaren 2002 en 2003 nog geen afrekening van de servicekosten had ontvangen. Verzoeker had deze klacht op 4 februari 2004 aan de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude voorgelegd.

Aan verzoeker werd op 9 april 2004 schriftelijk meegedeeld dat de Nationale ombudsman geen onderzoek zou instellen omdat de klacht van verzoeker van 4 februari 2004 door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude nog niet volgens het bepaalde in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) was behandeld. Gelijktijdig verzocht de Nationale ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude de klacht van verzoeker volgende het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb te behandelen.

Het college van burgemeester en wethouders reageerde met zijn brief van 27 juli 2004 op de klacht. Verzoeker liet op 29 juli en 4 augustus 2004 aan de Nationale ombudsman weten niet tevreden te zijn met het antwoord van het college van burgemeester en wethouders. In het bijzonder klaagde verzoeker erover dat de gemeente had meegedeeld er naar te streven de verrekening voor 1 januari 2005 te hebben afgegrond.

Naar deze gedraging werd op 16 augustus 2004 door de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld. In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren. Tijdens het onderzoek kregen verzoeker en het college van burgemeester en wethouders de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Klachtbrief van verzoeker van 4 februari 2004 gericht aan de burgemeester van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude.

Brief van de gemeente van 17 februari 2004 aan verzoeker.

Reactie van 27 juli 2004 van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude op verzoekers klachtbrief van 4 februari 2004.

Verzoekschrift van 4 augustus 2004 van verzoeker gericht aan de Nationale ombudsman.

Standpunt van 28 september 2004 van het college van burgemeester en wethouders ten aanzien van de klacht.

Reactie van verzoeker van 6 oktober 2004 op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders van 28 september 2004.

Telefonische informatie van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude van 13 oktober 2004.

Brief van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude van 21 december 2004 aan verzoeker.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Artikel 5 van het huurcontract tussen verzoeker en de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

"De verhuurder is verplicht de huurder jaarlijks een gespecificeerd overzicht te verstrekken van de gemaakte kosten. Verschillen tussen de werkelijke kosten en de door de huurder als voorschot betaalde bedragen dienen binnen 1 maand na het verstrekken van het gespecificeerd overzicht te worden verrekend."