



Rapport

Datum: 28 september 2005
Rapportnummer: 2005/294

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, bij brief van 28 september 2004 zijn verzoek van 17 september 2004 heeft afgewezen om vergoeding van door hem gemaakte kosten voor het herstel van hang- en sluitwerk van een geluidwerende voorziening die in het kader van het project Geluidsisolatie Schiphol fase 2 was aangebracht.

Beoordeling

Algemeen

1. Om de geluidsoverlast voor woningen rond de luchthaven Schiphol te beperken, zijn tal van maatregelen getroffen, waaronder het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan woningen in de omgeving van de luchthaven. Het Project Geluidsisolatie Schiphol (PROGIS) verzorgt onder verantwoordelijkheid van het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (verder Rijkswaterstaat) de organisatie van de geluidsisolatie. De projectorganisatie bestaat uit medewerkers van Rijkswaterstaat en bouwonderneming Arcadis. In het kader van het project heeft de minister van Verkeer en Waterstaat namens de Nederlandse Staat overeenkomsten afgesloten met aannemers over de door hen te verrichten werkzaamheden.

I. Bevindingen

2. Verzoekers woning staat in de zone waarvoor op grond van de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 van overheidswege voorzieningen zijn getroffen in het kader van het project Geluidsisolatie Schiphol fase 2. Ten aanzien van verzoekers woning nam de minister van Verkeer en Waterstaat op 10 augustus 2000 het besluit tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen. Namens Rijkswaterstaat liet aannemer BAM Woningbouw in 2001 isolatiewerkzaamheden verrichten aan het huis van verzoeker door onderaannemer WWM. Op 17 oktober 2001 werd verzoekers woning opgeleverd. Blijkens de garantieverklaring van de aannemer van 19 februari 2002 gold voor hang- en sluitwerk een garantietermijn van een jaar. In mei 2002 deed zich voor de eerste keer een probleem voor met betrekking tot het hang- en sluitwerk van een aluminium raam dat in het kader van de isolatiewerkzaamheden was aangebracht. Nadat de aannemer dit had verholpen, herhaalde het probleem zich in april 2003. Ook toen herstelde de aannemer de zaak, hoewel de garantietermijn van een jaar die volgens de aannemer van toepassing was inmiddels was verstreken.

3. Bij brief van 1 mei 2003 stelde verzoeker de Projectdirectie van PROGIS van vorenstaande in kennis en berichtte hij deze aan te zullen spreken wanneer zich in de

toekomst verdere onvolkomenheden zouden voordoen in het geleverde materiaal.

4. Naar aanleiding van zijn brief van 1 mei 2003 deelde Rijkswaterstaat bij brief van 11 november 2003 onder verontschuldigen voor de late beantwoording verzoeker mee, dat hij had begrepen dat de klacht over het hang- en sluitwerk inmiddels was verholpen.

5. Bij brief van 17 september 2004 liet verzoeker de Projectdirectie van PROGIS onder meer het volgende weten.

In juli 2004 deden zich opnieuw dezelfde problemen voor met het hang- en sluitwerk als in mei 2002 en april 2003. Volgens verzoeker was er duidelijk sprake van onvolkomenheden in het geleverde materiaal wat ook door de leverancier zou zijn erkend. De leverancier zou hebben aangeraden de vervanging volgens de laatste technische aanpassingen te laten uitvoeren. Volgens de garantieregeling diende verzoeker de tekortkoming aan het hang- en sluitwerk schriftelijk te melden aan de aannemer. Tegen betaling van € 90 voor inspectiekosten zou deze de klacht in behandeling nemen. Om onder meer niet verzeild te raken in gesteggel over garantiebepalingen gaf verzoeker aannemer WWM buiten de garantieregeling om opdracht om het betreffende hang- en sluitwerk te vervangen. Deze aannemer bracht daarvoor € 280,25 in rekening. Refererend aan zijn brief van 1 mei 2003 vroeg verzoeker Rijkswaterstaat om vergoeding van de gemaakte kosten voor vervanging van het hang- en sluitwerk.

6. Bij brief van 28 september 2004 deelde Rijkswaterstaat verzoeker het volgende mee.

Na het verstrijken van de onderhoudstermijn van vier maanden na oplevering van de woning ging de garantietermijn in. Vanaf dat moment was het Rijk niet meer aansprakelijk voor tekortkomingen. Conform de "Garantieregeling Geluidwerende Voorzieningen" die als bijlage was gevoegd bij het besluit van 10 augustus 2000 tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen, verwees Rijkswaterstaat verzoeker voor klachten naar de aannemer.

7. Op 14 oktober 2004 wees aannemer BAM Woningbouw verzoekers klacht over het hang- en sluitwerk af. De reden daarvoor was dat de klacht niet in overeenstemming met de garantieregeling was gemeld en dat de garantietermijn voor hang- en sluitwerk inmiddels was verstreken.

8. In reactie op verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman liet de secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat het volgende weten.

Ten aanzien van verzoekers woning nam de minister van Verkeer en Waterstaat op 10 augustus 2000 het besluit tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen. In artikel 5 van dat besluit (zie Achtergrond, onder 1.) is geregeld dat vanaf het moment van oplevering voor geluidwerende voorzieningen een onderhoudstermijn geldt van vier maanden. Na het verstrijken van de onderhoudstermijn is de minister of het Rijk niet meer

aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen aan de aangebrachte geluidwerende voorzieningen. Gelet hierop wees de secretaris-generaal de aansprakelijk af voor de kosten voor het herstel van het hang- en sluitwerk.

Voorts deelde de secretaris-generaal mee dat in artikel 6 van het besluit van 10 augustus 2000 is geregeld dat na het verstrijken van de onderhoudstermijn de garantieperiode begint. Gedurende die periode kan de eigenaar van de woning nog slechts de aannemer aanspreken voor eventuele klachten onder de door deze gegeven garantie. De voorwaarden van deze door de aannemer gegeven garantie zijn neergelegd in de Garantieregeling Geluidwerende Voorzieningen (zie Achtergrond, onder 2.) die als bijlage bij het besluit zijn opgenomen. Volgens die garantieregeling garandeert de aannemer de eigenaar dat de geluidwerende voorzieningen welke zijn aangebracht voldoen aan de in de garantieregeling genoemde normen. Gegarandeerd wordt dat de geluidwerende voorzieningen bij normaal gebruik en onderhoud overeenkomstig de bestemming deugdelijk zijn en bruikbaar voor het doel waarvoor ze zijn bestemd. In de garantieregeling is verder onder meer geregeld dat de garantietermijn voor aluminiumkozijnen vijf jaar bedraagt. Voor beweegbare delen in binnen- en buitenkozijnen wordt voorts gegarandeerd dat deze bruikbaar zijn en blijven en dat deze delen niet zodanig kromtrekken dat de geluidwering niet meer toereikend kan worden geacht. Voorts is in de garantieregeling geregeld dat indien een aangebrachte voorziening waarop deze garantieregeling van toepassing is gedurende de daarvoor geldende garantietermijn niet, of niet meer voldoet aan de garantienormen, de eigenaar de aannemer schriftelijk melding kan doen van deze tekortkoming. De melding moet zo spoedig mogelijk na de ontdekking van de tekortkoming worden gedaan. De aannemer brengt na ontvangst van de melding bij de eigenaar inspectiekosten in rekening die € 90 per opgave bedragen. Indien de eigenaar de inspectiekosten niet binnen één maand na opgave aan de aannemer heeft voldaan vervalt de klacht. De eigenaar kan in dat geval tegenover de aannemer ter zake geen aanspraken maken op de garantieregeling. Nu verzoeker niet volgens de voorgeschreven procedure voor de behandeling van geschillen had gehandeld maar uit eigen beweging opdracht had gegeven voor herstel van het hang- en sluitwerk, achtte de secretaris-generaal dat de aannemer het verzoek om kostenvergoeding terecht had afgewezen.

9. In reactie op het standpunt van de secretaris-generaal deelde verzoeker mee dat naar zijn mening de overheid garant dient te staan voor deugdelijk functionerende geluidwerende voorzieningen. In zijn geval was daarvan volgens verzoeker geen sprake, onder meer doordat de ramen niet correct waren afgesteld en doordat het vergrendelen van de ramen erg zwaar ging. Ook kon verzoeker in de periode van juni tot september 2004 het raam alleen maar openen en sluiten door het sluitingsmechanisme te demonteren. Het gaf volgens verzoeker te denken dat dit vitale onderdeel van het raam het binnen drie jaar had begeven. De tekortkomingen aan het hang- en sluitwerk van het aluminium raam zouden bij de leverancier bekend zijn en zouden door monteurs zijn bevestigd. Verzoeker achtte het omslachtig om een procedure te doorlopen om de klacht

te melden en inspectiekosten te betalen, terwijl nadat hij er opdracht toe had gegeven het hang- en sluitwerk binnen twee werkdagen kon worden hersteld.

10. Naar aanleiding van de reactie van verzoeker deelde Rijkswaterstaat onder meer het volgende mee.

De aluminium ramen die bij verzoeker waren geplaatst voldeden aan de eisen die er bij normaal gebruik aan werden gesteld. Een structureel probleem met dit soort kozijnen was niet bekend. In het geval van verzoeker was de garantieregeling van toepassing. Daarin is geregeld dat voor hang- en sluitwerk van aluminium ramen een garantietermijn geldt van vijf jaar. De geopenbaarde problemen met het hang- en sluitwerk vielen binnen die termijn. De garantietermijn van een jaar die de aannemer had opgegeven was niet juist, aldus Rijkswaterstaat. De zaak van verzoeker stond daarin niet op zichzelf. Klachten van bewoners over door aannemers gehanteerde afwijkende garantie.

bepalingen waren voor Rijkswaterstaat aanleiding om in overleg met de Landsadvocaat stappen te ondernemen zodanig, dat betreffende aannemers de overeengekomen garantiebepalingen onvoorwaardelijk zullen nakomen.

II. Beoordeling

11. Het redelijkheidsvereiste brengt mee dat bestuursorganen voorafgaand aan elk handelen, of dit nu een rechtshandeling of een feitelijke handeling betreft, het belang van het realiseren van een doelstelling afwegen tegen de belangen van de burger. In het licht van het realiseren van de doelstelling mag de uitkomst van die belangenafweging niet onredelijk zijn.

12. Wat betreft de gehoudenheid tot schadevergoeding brengt het redelijkheidsvereiste mee dat het bestuursorgaan mag weigeren om financiële aansprakelijkheid voor ontstane schade te aanvaarden indien het op goede gronden zijn aansprakelijkheid betwist. In dat geval kan het bestuursorgaan het aan de burger overlaten om vragen betreffende de onrechtmatigheid van het handelen of betreffende de overige voorwaarden om de schadeclaim toe te wijzen aan het oordeel van de burgerlijke rechter te onderwerpen. Dit is slechts anders indien de gronden en de overwegingen waarop de betwisting van de aansprakelijkheid berust, zo evident onjuist zijn dat het bestuursorgaan in redelijkheid niet tot zijn beslissing had kunnen komen. Alsdan moet de afweging van het belang van het bestuursorgaan bij betwisting van zijn gehoudenheid tot schadevergoeding tegenover het belang van de burger bij schadevergoeding worden geacht in strijd met het redelijkheidsvereiste te hebben plaatsgevonden.

13. In dit geval volgt uit artikel 5 van het besluit van 10 augustus 2000 (zie Achtergrond, onder 1.) waarmee de minister had besloten tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan verzoekers woning, dat vanaf het moment van oplevering van de

geluidwerende voorzieningen een onderhoudstermijn geldt van vier maanden. Na het verstrijken van de onderhoudstermijn is de minister of het Rijk niet meer aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen aan de aangebrachte geluidwerende voorzieningen. Deze bepaling alleen al brengt met zich dat Rijkswaterstaat op goede gronden de aansprakelijkheid voor de kosten voor het herstel van het hang- en sluitwerk kon betwisten. Voorts kan het niet voor onjuist worden gehouden dat in het geval van verzoeker de garantieregeling van toepassing was. Dit betekent dat toen de problemen met het hang- en sluitwerk zich in juli 2004 opnieuw voordeden, verzoeker dit overeenkomstig de garantieregeling had moeten melden. Op grond van het vorenstaande moet dan ook worden geoordeeld dat de beslissing van Rijkswaterstaat om het verzoek om vergoeding van de gemaakte kosten voor het herstel van hang- en sluitwerk af te wijzen niet in strijd is met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat te Hoofddorp, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat Rijkswaterstaat stappen onderneemt om aannemers aan te spreken op onvoorwaardelijke nakoming van de garantiebepalingen. Voor verzoeker betekent dit dat hij zich met zijn klacht opnieuw tot de aannemer kan wenden die in dit geval de klacht niet mag afwijzen met als reden dat de garantieperiode inmiddels is verstreken.

Onderzoek

Op 25 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat te Hoofddorp.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de minister een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoeker en de minister van Verkeer en Waterstaat berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 21 oktober 2004.
2. Garantieverklaring BAM Wilma van 19 februari 2002.
3. Brief van verzoeker aan de Projectdirectie van PROGIS van 1 mei 2003.
4. Brief van Rijkswaterstaat aan verzoeker van 11 november 2003.
5. Brief van verzoeker aan de Projectdirectie van PROGIS van 17 september 2004.
6. Brief van Rijkswaterstaat aan verzoeker van 28 september 2004.
7. Brief van BAM Woningbouw bv aan verzoeker van 14 oktober 2004.
8. Brief van de secretaris-generaal van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aan de Nationale ombudsman van 25 maart 2005.
9. Besluit van 10 augustus 2000 inzake het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan verzoekers woning.
10. Garantieregeling Geluidwerende Voorzieningen.
11. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 19 april 2005.
12. Memo van Rijkswaterstaat aan de Nationale ombudsman van 13 juni 2005.
12. Memo van Rijkswaterstaat aan de Nationale ombudsman van 6 juli 2005

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Artikel 5 bij het besluit van 10 augustus 2000

Vanaf het moment van oplevering van de geluidwerende voorzieningen geldt een onderhoudstermijn van vier maanden. Eventuele gebreken aan de geluidwerende voorzieningen die in deze periode naar voren komen dienen binnen deze periode schriftelijk te worden gemeld aan de directievoerder (ARCADIS BOUW/INFRA BV), die namens de minister voor herstel ervan zal zorgdragen.

Na het verstrijken van de onderhoudstermijn is de minister of het Rijk niet meer aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen aan de aangebrachte geluidwerende voorzieningen.

2. Garantieregeling Geluidwerende Voorzieningen

“De garantieregeling luidt als volgt:

Artikel 1.

De aannemer garandeert de eigenaar dat de geluidwerende voorzieningen welke zijn aangebracht voldoen aan de in deze garantieregeling genoemde normen.

Artikel 2.

Gegarandeerd wordt dat de geluidwerende voorzieningen bij normaal gebruik en onderhoud overeenkomstig de bestemming, deugdelijk zijn en bruikbaar voor het doel waarvoor ze zijn bestemd, een en ander voor zover in deze garantieregeling ter zake geen beperkingen of uitsluitingen zijn opgenomen.

Artikel 3. Aard van de garantie

De garantie houdt in dat:

3.1. in het geval een geluidwerende voorziening niet meer aan een in deze garantieregeling genoemde norm voldoet de aannemer zo spoedig mogelijk tot herstel van het betreffende gebrek zal overgaan, of terzake een regeling met de eigenaar zal treffen;

3.2. gedurende de garantietermijn hieraan voor de eigenaar geen kosten zijn verbonden behoudens het gestelde in artikel 8 met inachtneming van artikel 11.

Artikel 4. Garantietermijnen

4.1. De garantietermijn bedraagt:

10 jaar voor de (isolatie) beglazing en de (isolerende) dakbedekking.

5 jaar voor houten-/ aluminium-/ kunststof- puien/kozijnen, ramen en deuren, kitten/voegvullingen/kierdichtingen e.d., dakramen, multiplex beplating en geluiddempende ventilatieroosters.

1 jaar voor mechanische ventilatievoorzieningen, spuit- en stucwerk, schilderwerk.

4.2. De garantietermijn bedoeld in 4.1 gaat in na het einde van de onderhoudstermijn.

Artikel 5. Garantie-inhoud per voorziening

(...)

5.3 Kozijnen, ramen en deuren

Voor kozijnen, ramen en deuren wordt gegarandeerd dat;

a) toegepaste verbindingen niet zullen loskrimpen en/of loslaten.

Voor beweegbare delen in binnen- en buitenkozijnen inclusief de bijbehorende kierafdichtingen wordt gegarandeerd dat;

b) deze bruikbaar zijn en blijven;

c) deze delen niet zodanig kromtrekken dat de geluidwering niet meer toereikend kan worden geacht;

d) de rubber kierafdichtingen een juiste plaatsing, profiel en elasticiteit hebben.

(...)

Artikel 7.

Indien een aangebrachte voorziening, waarop deze garantieregeling van toepassing is gedurende de daarvoor geldende garantietermijn niet, of niet meer voldoet aan één of meer van toepassing zijnde garantienormen kan de eigenaar de aannemer schriftelijk melding doen van deze tekortkoming. De melding moet zo spoedig mogelijk na de ontdekking van de tekortkoming gedaan worden en onder opgave van het adres van de woning.

Artikel 8.

De aannemer zal na ontvangst van de in artikel 7 bedoelde melding bij de eigenaar inspectiekosten in rekening brengen. De inspectiekosten bedragen *f* 200,00 (€ 91,00) per opgave.

Artikel 9.

Indien de eigenaar de ingevolge artikel 8 opgegeven inspectiekosten niet binnen één maand na opgave aan de aannemer heeft voldaan vervalt de klacht. De eigenaar kan in dat geval tegenover de aannemer ter zake geen aanspraken maken op de garantieregeling.

Artikel 10.

De aannemer zal na ontvangst van de inspectiekosten de klacht zo spoedig mogelijk (doen) onderzoeken.

Artikel 11.

De aannemer zal de ter zake betaalde inspectiekosten zo spoedig mogelijk aan de eigenaar restitueren indien de gemelde klacht gegrond is en derhalve onder de garantieregeling valt.

Artikel 12.

Deze garantieregeling geldt ook voor degene die eigendom van de woning waarvoor deze garantieregeling geldt heeft verkregen.