



Rapport

Datum: 31 juli 2006

Rapportnummer: 2006/258

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat een gerechtsdeurwaarder te Amsterdam haar in antwoord op haar brieven van 25 juli en 1, 17 en 29 november 2004, met daarin verzoeken om uitleg omtrent de afrekening van haar betalingsachterstand, geen of onvoldoende begrijpelijke informatie heeft verstrekt.

Verder klaagt verzoekster erover dat de gerechtsdeurwaarder in zijn brief van 15 februari 2005 niet haar klachtbrief van 11 januari 2005 heeft beantwoord, maar slechts heeft aangegeven dat er in de berekening van de achterstand in haar betalingen een rekenfout was gemaakt zonder nadere uitleg hierover.

Voorts stelt de Nationale ombudsman - met gebruikmaking van de in de Algemene wet bestuursrecht neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging - een onderzoek in naar de wijze waarop de klachtbrief van verzoekster van 11 januari 2005 over het voorgaande is afgehandeld en met name of hierbij is gehandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster huurde een woning in Amsterdam. De huur van deze woning bedroeg van januari tot en met juni 2003 € 514,05 per maand. Vanaf juli 2003 bedroeg de huur € 534,27 per maand.

In verband met huurachterstand ontbond de kantonrechter te Amsterdam bij vonnis van 17 december 2003 de huurovereenkomst tussen verzoekster en de huiseigenaar. Verzoekster werd veroordeeld het pand te verlaten en te ontruimen met dien verstande dat als zij dit mocht nalaten, de huiseigenaar dit zelf mocht doen, desnoods met behulp van de sterke arm.

Voorts werd verzoekster veroordeeld om de volgende bedragen aan de huiseigenaar te voldoen:

- € 2.485,18 ter zake van de hoofdsom, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de dag der dagvaarding tot de voldoening
- € 483,14 ter zake van buitengerechtelijke kosten
- € 534,27 per maand voor elke maand of gedeelte daarvan gedurende welke verzoekster na 30 november 2003 in het genot bleef van voormeld perceel
- € 475,16 ter zake de kosten van het geding, bestaande uit € 88,16 aan exploit,

€ 225 aan salaris gemachtigde eisende partij en € 162 aan vastrecht.

2. Bij brief van 22 januari 2004 liet deurwaarderskantoor Weltevrede & Hennink B.V. te Amsterdam (hierna ook: de deurwaarder) aan verzoekster weten dat zij, na ontvangst van diverse betalingen aan de huiseigenaar en aan de deurwaarder, nog het volgende was verschuldigd:

huurachterstand tot en met januari 2004 € 51,13

buitengerechtelijke kosten € 483,14

proceskosten € 475,16

rente € 42,75

kosten betekening vonnis € 80,63 +

(sub)totaal € 1.132,81

betaald bij deurwaarder 13/01/2004 € 475,16 -

totaal € 657,65

Verder liet de deurwaarder in deze brief aan verzoekster weten dat hij bij het niet voldoen van voornoemd bedrag zoals bij veroordeling in het aan haar betekende vonnis opgenomen, in opdracht van de huiseigenaar tot de daadwerkelijke ontruiming van het door haar gehuurde zou overgaan en wel op een tijdstip liggend na 26 januari 2004.

3. In opdracht van de huiseigenaar ontruimde de deurwaarder op 16 februari 2004 de door verzoekster gehuurde woning.

4. Bij brief van 19 februari 2004 stuurde de deurwaarder een factuur voor de ontruiming aan de huiseigenaar van € 2.512,72.

5. Bij brief van 23 februari 2004 stuurde de deurwaarder een rekening van de nog verschuldigde betalingen door verzoekster toe aan haar werkgever. De rekening bestond uit de volgende bedragen:

Hoofdsom € 585,40

Buitenrechtelijke kosten € 483,14

Proceskosten € 475,16

Rente € 20,72

Executie (ontruimingskosten) € 1.567,48 +

Totaal € 3.131,90

6. Tussen de werkgever van verzoekster en de deurwaarder werd vervolgens een betalingsregeling getroffen van € 500 per maand en het beschikbaar stellen van het totale bedrag aan vakantie-uitkering van 2004.

Bij brief van 29 juni 2004 liet de deurwaarder aan verzoekster weten dat de totale vordering inmiddels was voldaan. Volgens de berekening van de deurwaarder was zelfs een bedrag van € 361,11 te veel ontvangen. Verzoekster werd verzocht om haar bankrekeningnummer door te geven, zodat het bedrag aan haar kon worden terugbetaald. Verder werd haar verzocht om de automatische incasso van € 514,05 per maand ten bate van de huiseigenaar onmiddellijk in te trekken.

7. Namens verzoekster gaf verzoeksters gemachtigde bij brief van 25 juli 2004 het bankrekeningnummer van verzoekster door aan de deurwaarder. Verder deelde zij hem mee dat zij niet begreep dat zij voorafgaand aan de brief van 29 juni 2004 door het deurwaarderskantoor was gebeld met de mededeling dat twee maanden aan huur (mei/juni) te veel was ontvangen. Dit zou gaan om een bedrag van ruim € 1.000. Met het kantoor sprak zij telefonisch af dat het hierover een briefje zou sturen, maar het terug te ontvangen bedrag in de brief van 29 juni 2004 kwam niet overeen met deze afspraak. De gemachtigde verzocht de deurwaarder om dit uit te leggen. Verder liet zij weten dat de automatische incasso allang was ingetrokken. Waarschijnlijk was er iets niet goed gegaan.

8. Bij brief van 28 oktober 2004 deelde de deurwaarder de gemachtigde mee dat inderdaad telefonisch was meegedeeld dat de huiseigenaar twee maanden huur teveel had ontvangen via de automatische overschrijving. Bij dit gesprek had het deurwaarderskantoor de gemachtigde verzocht om de automatische incasso in te trekken. Verder had het kantoor haar meegedeeld dat de twee maanden huur te veel zouden worden verrekend met de openstaande vordering van verzoekster. Na verrekening bleef er nog een bedrag over van € 361,11 ten behoeve van verzoekster. Dit bedrag was op 16 augustus 2004 aan haar overgemaakt. Daar verzoekster aan haar betalingsverplichtingen had voldaan, was het dossier gesloten, aldus de deurwaarder.

9. De gemachtigde van verzoekster reageerde bij brief van 1 november 2004 door allereerst aan de deurwaarder mee te delen dat het pertinent niet waar was dat haar in een telefoongesprek zou zijn meegedeeld dat de twee maanden te veel betaalde huur zouden worden verrekend met de nog openstaande vordering. Indien dit wel zo zou zijn, bestond er nog steeds een verschil van € 285,09. De gemachtigde van verzoekster gaf hierbij de volgende berekening weer:

Totale schuld volgens opgave aan werkgever van verzoekster € 3.131,90

Totaal overgemaakt door werkgever € 2.750,00 -

Restant schuld € 381,90

Twee maanden huur betaald à € 514,05 € 1.028,10

Restant schuld € 381,90 -

Tegoed € 646,20

Het aan verzoekster gestorte bedrag € 361,11 -

Verschil € 285,09

De gemachtigde van verzoekster verzocht de deurwaarder om uit te leggen waar het bedrag van € 285,09 was gebleven.

10.1. In antwoord op de brief van verzoeksters gemachtigde van 1 november 2004 deed de deurwaarder haar bij brief van 4 november 2004 een specificatie van de vordering toekomen, met daarbij de mededeling dat het kantoor in verband met extra, niet doorberekende kosten met betrekking tot de ontruiming, welke niet bij opgave van de vordering aan de werkgever van verzoekster bekend waren, de executiekosten had moeten verhogen. Het was gebruikelijk, indien de vordering werd geïncasseerd via een derde, in dit geval de werkgever, voor het einde van de looptijd een definitieve opgave aan laatstgenoemde te verstrekken. In deze zaak was dit niet nodig geweest daar de vordering inmiddels geheel was voldaan, aldus de deurwaarder.

De specificatie bestond uit de volgende bedragen:

Volgens opgave van de huiseigenaar (bijlage) € 2.172,26

Extra kosten € 195,91

Rente € 20,72 +

€ 2.388,90

Ontvangen via werkgever € 2.750,00 -

Te veel ontvangen € 361,10

(dit bedrag moet zijn: - 361,11)

10.2. In de bijlage was een berekening van de huiseigenaar opgenomen van het door verzoekster verschuldigde bedrag. Hieruit viel onder meer op te maken dat verzoekster op 14 januari 2004 een bedrag aan de huiseigenaar had overgemaakt van € 534,27, op 19

januari 2004 een bedrag van € 2.968,32 (€ 2.485,18 + € 483,14), op 4 mei 2004 een bedrag van € 514,05 en op 2 juni 2004 eveneens een bedrag van € 514,05. Hierna was verzoekster nog een bedrag aan de huiseigenaar verschuldigd van € 2.172,26.

De huiseigenaar had in zijn berekening een bedrag opgenomen van € 2.872,88 aan eenmalige kosten van de deurwaarder op 19 februari 2004.

11. Naar aanleiding van het antwoord van de deurwaarder van 4 november 2004 verzocht de gemachtigde van verzoekster hem bij brief van 17 november 2004 met klem om de door haar gestelde vraag in haar brief van 1 november 2004 naar aanleiding van haar berekening te beantwoorden. Het antwoord van de deurwaarder van 4 november 2004 was voor haar onduidelijk en gaf geen verklaring voor haar berekening. Het was haar namelijk volstrekt onduidelijk om welke extra, niet doorberekende kosten met betrekking tot de ontruiming het zou kunnen gaan. Dat het deurwaarderskantoor daarvan geen opgave hoefde te doen, was voor haar onterecht en onbegrijpelijk. Zolang haar vraag niet naar tevredenheid was beantwoord kon zij deze zaak niet afsluiten, aldus gemachtigde.

12. In antwoord op de brief van de gemachtigde van verzoekster van 17 november 2004 deed de deurwaarder haar bij brief van 18 november 2004 de volgende opstelling toekomen:

(restant) huurschuld € 585,40

buitengerechtelijke kosten € 483,14

proceskosten € 475,16

rente € 20,72

executiekosten t/m 23/02/2004 € 1.567,48 +

subtotaal € 3.131,90

ontvangen bij deurwaarder:

op 30/03/2004 € 500

op 21/04/2004 € 500

op 17/05/2004 € 1.250

op 16/06/2004 € 500 +

€ 2.750

ontvangen bij huiseigenaar:

op 04/05/2004 € 514,05

op 02/06/2004 € 514,05 +

€ 1.028,10 +

€ 3.778,10 -

subtotaal (te veel ontvangen) € 646,20

extra kosten verhuizers/verpakkingsmateriaal/reiniging,

welke in de opgave aan de werkgever van verzoekster

(23/02/2004) niet zijn verwerkt [€ 89,19 was reeds

bij nota 19/02/2004 aan cliënt doorberekend: € 195,91

(opgave 04/11) + € 89,19 =] € 285,10 -

totaal (aan verzoekster voldaan) € 361,10

13. Hierop liet de gemachtigde van verzoekster de deurwaarder bij brief van 29 november 2004 weten dat het voor haar nog steeds onbegrijpelijk was. De deurwaarder schreef dat een bedrag van € 89,19 reeds in de nota van 19/02/2004 aan cliënt was doorberekend, maar nam datzelfde bedrag ook weer op als onderdeel van het te verklaren bedrag van € 285,10. Gemachtigde vroeg hierover uitleg.

Voorts gaf zij aan dat zij de extra kosten voor verhuizers, verpakkingsmateriaal, enzovoorts, welke niet in de opgave aan de werkgever van verzoekster zouden zijn verwerkt, niet kon volgen aangezien er na de ontruiming op 16 februari 2004 geen verhuizers meer nodig waren geweest. Ook hierover verzocht verzoeksters gemachtigde om uitleg.

14. Bij brief van 30 november 2004 deelde de deurwaarder aan de gemachtigde van verzoekster mee dat er niets meer viel uit te leggen. De deurwaarder verwees daarbij naar zijn eerdere berichten.

15. Bij brief van 11 januari 2005 diende de gemachtigde van verzoekster een klacht in bij de gerechtsdeurwaarder over de wijze waarop de deurwaarder antwoord had gegeven op haar brieven. Zij verwees hierbij naar haar eerdere correspondentie over het verschil in bedragen. Zij verzocht de deurwaarder daarbij om haar klacht te behandelen conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

16. De deurwaarder beantwoordde de klacht bij brief van 15 februari 2005. Hierin deelde hij gemachtigde mee dat hij de huiseigenaar had geattendeerd op het door haar vastgestelde verschil en hem had verzocht om een controle uit te voeren. Hierbij werd vastgesteld dat er in de berekening van de achterstand een rekenfout was gemaakt. Het door de rekenfout ontstane verschil van € 497,01, inclusief de wettelijke rente (4% per jaar) was inmiddels op de rekening van verzoekster gestort. Verder deelde het deurwaarderskantoor nog aan gemachtigde mee dat het de kwestie voor haar en verzoekster vervelend en belastend vond en het bood daarbij welgemeende verontschuldigen aan.

I. Ten aanzien van het verstrekken van informatie en het beantwoorden van de klachtbrief

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de gerechtsdeurwaarder haar in antwoord op haar brieven van 25 juli en 1, 17 en 29 november 2004, met daarin verzoeken om uitleg omtrent de afrekening van haar betalingsachterstand, geen of onvoldoende begrijpelijke informatie heeft verstrekt.

Verder klaagt verzoekster erover dat de gerechtsdeurwaarder in zijn brief van 15 februari 2005 niet haar klachtbrief van 11 januari 2005 heeft beantwoord, maar slechts heeft aangegeven dat er in de berekening van de achterstand in haar betalingen een rekenfout was gemaakt zonder nadere uitleg hierover.

Verzoekster vraagt zich af of de zaak wel correct is afgehandeld, aangezien het schuldbedrag zomaar met € 285,10 was verhoogd zonder dat daarvoor een acceptabele verklaring werd gegeven.

2.1. De gerechtsdeurwaarder achtte de klacht niet gegrond.

In zijn standpunt liet hij weten dat tijdens de afwikkeling van de zaak door een financieel deskundige een rekenfout was ontdekt, die had geresulteerd in een te hoog opgegeven bedrag van € 497,01. In dit bedrag was begrepen het bedrag van € 361,11. De deurwaarder wees er daarbij uitdrukkelijk op dat bij de ingestelde vordering en de daarop volgende toewijzing voormelde rekenfout geen enkele rol had gespeeld.

Verder deelde de deurwaarder mee dat hij na de ontvangst van verzoeksters brief van 11 januari 2005 telefonisch contact met de gemachtigde had opgenomen om de kwestie alsnog op te lossen. Gemachtigde had hem echter te kennen gegeven geen behoefte te hebben aan enig contact.

2.2. In een tweede reactie liet de deurwaarder weten dat in zijn standpunt melding was gemaakt van "€ 361,11 waarover een geschil bestaat". Dit diende volgens hem echter te

worden gelezen als "€ 285,09".

Verder maakte de deurwaarder de Nationale ombudsman opmerkzaam op het feit dat na de gerechtelijke ontruiming door bemiddeling van zijn kantoor de zaak alsnog op een minnelijke wijze was opgelost, zonder kostenverhogende maatregelen te nemen zoals loonbeslag, overbetekening enzovoorts. Tevens had het deurwaarderskantoor verzoekster erop gewezen dat zij de incassomachtiging na de ontruiming niet had ingetrokken. Er viel het deurwaarderskantoor dus niets te verwijten, aldus de deurwaarder.

2.3. Op verzoek van de Nationale ombudsman deelde de deurwaarder ten slotte nog mee dat de opgave aan verzoeksters werkgever bij brief van 23 februari 2004 correct was. In zijn brief van 4 november 2004 was de vergissing van de huiseigenaar verwerkt. Ook de berekening van verzoeksters gemachtigde van 1 november 2004 was correct.

De berekeningen in zijn brieven van 4 en 18 november 2004 waren niet juist als gevolg van een rekenfout door de huiseigenaar. Nu de rekenfout was erkend, zag de deurwaarder geen reden meer om puntsgewijs in te gaan op de brief van gemachtigde van 29 november 2004 en het overleggen van een specificatie van de extra, niet doorberekende kosten. Ten slotte was hij er, na betaling van € 479,01 zoals vermeld in zijn brief van 15 februari 2005, van uitgegaan dat de kwestie was opgelost, aldus de deurwaarder.

3. In haar reactie liet de gemachtigde van verzoekster onder meer weten dat het haar nog steeds volstrekt onduidelijk was waar, wanneer en hoe de rekenfout zou zijn ontstaan. Voorts deelde zij mee dat in de brief van de deurwaarder werd gesteld dat het bedrag van € 361,11 in het bedrag van € 497,01 zou zijn inbegrepen, terwijl *beide* bedragen aan verzoekster waren uitbetaald. Verzoekster betwijfelde verder of de rekenfout in de achterstand geen invloed zou hebben gehad op de ingestelde vordering.

Vervolgens liet zij weten dat zij niet begreep dat in de brief van de deurwaarder van 4 november 2004 de vergissing al was doorverwerkt, terwijl hij later liet weten dat de vergissing tijdens de afhandeling van de klacht door een financieel deskundige was ontdekt. Indien haar berekening in haar brief van 1 november 2004 klopte, bleef er dus nog een bedrag over van € 285,09. Dit was het bedrag waarvoor zij steeds een verklaring had gevraagd.

Verder vond gemachtigde het ongelofelijk dat de deurwaarder nu geen verklaring meer dacht te hoeven geven voor de door hem opgegeven extra, niet doorberekende kosten.

Ook deelde zij mee dat het geschil helemaal niet bestaat over het bedrag van € 361,11. Als zij nu opeens dit bedrag als € 285,09 moest gaan lezen, begreep zij er helemaal niets meer van. De gemachtigde vond het ten slotte schandelijk dat de deurwaarder nu al zeker drie keer de werkelijkheid had verdraaid en helemaal geen antwoord had gegeven op haar vragen.

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deed de deurwaarder aan verzoekster een schikkingsvoorstel van € 285,10, met daarbij het verzoek om de klacht in te trekken. Verzoekster wees dit voorstel af.

5.1. De deurwaarder reageerde op de reactie van verzoeksters gemachtigde door mee te delen dat de vergissing was veroorzaakt doordat de huiseigenaar de factuur van het deurwaarderskantoor van 19 februari 2004 niet juist had ingeboekt. Dit had dus na de ontruiming plaatsgevonden. Er was geen rekening gehouden met de door het kantoor ontvangen betalingen en kosten die volgens de wet niet bij de ex-huurder in rekening mochten worden gebracht. Deze vergissing was doorgewerkt in de opstelling welke het kantoor in juni 2004 van de huiseigenaar had ontvangen. Verder was er bij de opgave aan de werkgever geen rekening gehouden met de verschuldigde BTW over de executiekosten, aldus de deurwaarder.

Voorts gaf hij nog de volgende opstelling van de bedragen:

huurachterstand tot en met februari 2004 € 585,40

buitengerechtelijke kosten (vonnis 17/12/2003) € 483,14

proceskosten (vonnis 17/12/2003) € 475,16

rente € 20,72

exploot betekening/bevel (06/01/2004) € 67,76*

ontruiming (16/02/2004) € 464,92*

kosten slotenmaker (17/02/2004) € 95,01*

kosten verhuizers (17/02/2004) € 926,88* +

ex BTW € 1.554,57

BTW over € 1.554,57 € 295,37 +

Totaal executiekosten € 1.849,94 +

€ 3.414,36

ontvangen bij gerechtsdeurwaarder:

30/03/2004 € 500

21/04/2004 € 500

17/05/2004 € 1.250

16/06/2004 € 500 +

€ 2.750 -

€ 664,36

ontvangen bij cliënt:

04/05/2004 € 514,05

02/06/2004 € 514,05 +

€ 1.028,10 -

te veel ontvangen € - 363,74

afgedragen aan schuldenaar (07/2004) € 361,10 +

nog te ontvangen € - 2,64

onjuiste boeking huiseigenaar

(19/02/2004) € 497,01

afgedragen aan schuldenaar (02/2005) € 497,01 -

€ 0 +

totaal nog te ontvangen € 2,64

Het bedrag van € 2,64 was nog die dag aan verzoekster overgemaakt. De bedragen die zijn aangemerkt met een *, waren gespecificeerd in een bijlage.

5.2. Bij deze reactie voegde de deurwaarder onder meer een factuur aan de huiseigenaar van 19 februari 2004, met daarin het volgende overzicht:

U komt toe:

Voor u geïncasseerd € 475,16

Ons komt toe:

buitengerechtelijke kosten € 406 *

(aan u voldaan op 19 januari 2004 betaling van huur tot en met november ad € 2485,18 en buitengerechtigde kosten ad € 483,14)

dagvaarding € 74,08 *

griffierecht € 162

salaris gemachtigde € 225 *

betekening titel € 67,76 *

ontruiming onroerende zaken € 464,92 *

kosten slotenmaker € 95,05 *

kosten kruiers € 926,88 *

suppletie ontruiming € 115,00 *

(niet aan debiteur door te berekenen)

BTW over * € 2374,69 € 451,19 +

TOTAAL KOSTEN € 2.987,88

DOOR U TE VOLDOEN € 2.512,72

6.1. De gemachtigde van verzoekster liet wederom weten dat de berekening van de deurwaarder niet klopte. De bedragen aan buitengerechtigde kosten van € 483,14 en aan proceskosten van € 475,16 werden, als zijnde nog openstaand, in die berekening opgenomen, terwijl de betalingen van deze bedragen er niet in werden opgenomen.

Klaarblijkelijk was er niet alleen aan de kant van de huiseigenaar een boekingsfout gemaakt, maar ook door de deurwaarder in zijn opgave aan verzoekster van 22 januari 2004 en zijn opgave aan verzoeksters werkgever van 23 februari 2004. De betaling van de proceskosten van € 475,16, welke op 13 januari 2004 aan de deurwaarder waren betaald (zie Algemeen, onder 2.), stonden nog op het overzicht aan de werkgever van 23 februari 2004. Dit gold ook voor de buitengerechtigde kosten van € 483,14, die reeds op 19 januari 2004 aan de huiseigenaar waren betaald (zie Algemeen, onder 10.2.). Dit hield volgens gemachtigde in dat op 19 januari 2004 de huurachterstand tot en met december en de proces- en buitengerechtigde kosten waren betaald, terwijl de deurwaarder in zijn opgave van 22 januari 2004 aangaf dat de huurachterstand tot en met januari 2004 € 51,13 was. De fouten waren gemaakt vóór de ontruiming, en niet daarna zoals de deurwaarder stelde.

Tevens stond er een bedrag aan rente op van € 42,75, waarvan nu uit de factuur aan de huiseigenaar van 19 februari 2004 was gebleken dat dit niet de rente maar de BTW over het salaris van de gemachtigde was. Dit rentebedrag kwam ook niet meer voor op het overzicht aan de werkgever van 23 februari 2004. Ook de kosten van de betekening van het vonnis van € 80,63 (zie brief aan verzoekster van 22 januari 2004) stonden op het volgende overzicht niet meer apart vermeld, maar waren in het bedrag van de executiekosten opgenomen (zie hierna, onder 6.2.).

Ten aanzien van de extra kosten die de deurwaarder in zijn brief van 4 november 2004 opvoerde, kon de gemachtigde van verzoekster niets terugvinden. Ditzelfde gold volgens gemachtigde ten aanzien van het bedrag van € 89,19 in de brief van de deurwaarder van 18 november 2004.

Ten slotte liet de gemachtigde weten dat zij zelf een nieuwe berekening had gemaakt. Hoewel het haar een heleboel tijd had gekost om de informatie te begrijpen, dacht zij dat deze berekening juist was.

6.2. Bij haar reactie had verzoeksters gemachtigde de volgende berekening gevoegd:

Huurachterstand t/m november 2003 € 2.485,18 (betaald 19/01/2004)

Huur december 2003 € 534,27 + (betaald 14/01/2004)

Huurachterstand op 1 januari 2004 € 3.019,45

Buitengerechtelijke kosten € 483,14 vonnis (€ 406,00 + 77,14 BTW)

(betaald op 19/01/2004)

Proceskosten € 475,16 vonnis

(dagvaarding 74,08 + BTW 14,07 =

€ 88,16 exploit, Griffierecht € 162

Salaris gemachtigde € 225

(betaald op 13/01/2004)

Rente € 20,72 +

Subtotaal € 3.998,47

Huur januari 2004 € 534,27 +

Subtotaal € 4.532,74

Executiekosten € 1.849,94 +

(betekening titel/vonnis/exploot € 67,76 + € 12,87 BTW = € 80,63

ontruiming roerende zaken € 464,92 + € 88,33 BTW = € 553, 25

kosten slotenmaker € 95,01 + € 18,05 BTW = € 113,06

kosten kruiers € 926,88 + € 176,11 BTW = € 1.102,99)

Subtotaal € 6.382,68

Huur februari 2004

(door huiseigenaar vastgesteld) € 276,35 +

Totaal te betalen € 6.659,03

Betaald aan deurwaarder 13/01/2004 € 475,16

Betaald aan huiseigenaar 14/01/2004 € 534,27

Betaald aan huiseigenaar 19/01/2004 € 2.968,32 +

Subtotaal € 3.977,75

Via werkgever aan deurwaarder € 2.750 +

€ 6.727,75

Huur mei/juni aan huiseigenaar € 1.028,10 +

€ 7.755,85

Totaal te betalen € 6.659,03

Totaal betaald € 7.755,85 -

Te veel betaald € 1.096,82 -

Terug ontvangen van deurwaarder € 361,11

Terug ontvangen van deurwaarder € 497,01

Terug ontvangen van deurwaarder € 2,64 +

Totaal terugontvangen € 860,76 +

Nog tegoed € 238,06

7. De deurwaarder nam de nadere reactie met nieuwe berekening van de gemachtigde van verzoekster voor kennisgeving aan.

Beoordeling

8. Ten aanzien van het verstrekken van informatie

8.1. Allereerst moet worden opgemerkt dat de berekening van de achterstand door de deurwaarder of de huiseigenaar geen invloed heeft op de beslissing van de deurwaarder tot ontruiming van de woning van verzoekster. De kantonrechter had immers in zijn vonnis onvoorwaardelijk vastgesteld dat de huurovereenkomst was ontbonden en de woning moest worden ontruimd, ongeacht of verzoekster alsnog aan haar betalingen zou voldoen. Omdat de Nationale ombudsman de rechtsgronden waarop een rechterlijke uitspraak steunt in acht neemt, zal hij zich niet uitlaten over de bevoegdheid tot ontruiming van verzoeksters woning.

8.2. 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.

Uit dit vereiste vloeit voort dat bestuursorganen inhoudelijk en begrijpelijk reageren op verzoeken van de burger om informatie.

8.3. Ten aanzien van de klacht is komen vast te staan dat de deurwaarder in zijn beantwoording van de brieven van verzoekster van 25 juli en 1, 17 en 29 november 2004 meerdere verklaringen heeft gegeven voor de betalingsachterstand van verzoekster.

In zijn brief van 28 oktober 2004 had hij als verklaring voor de hoogte van het terugbetaalde bedrag aangegeven dat er nog een openstaande vordering was, die met het terug te betalen bedrag was verrekend. Deze openstaande vordering werd echter niet nader gespecificeerd.

In zijn brief van 4 november 2004 gaf de deurwaarder opeens als verklaring dat het deurwaarderskantoor in verband met extra, niet doorberekende kosten met betrekking tot de ontruiming de executiekosten had moeten verhogen. Deze extra kosten werden echter niet nader gespecificeerd. Voorts werd er een bedrag aan rente genoemd, zonder enige verklaring hiervoor te geven.

In zijn brief van 18 november 2004 gaf de deurwaarder een specificatie van de extra kosten. De wijze waarop de deurwaarder aangaf dat deze bedragen eerder waren doorberekend, was echter onbegrijpelijk. En ook in zijn brief van 30 november 2004 gaf de deurwaarder geen verklaring voor de hoogte van de achterstand van verzoekster.

Gezien het voorgaande, en gelet op de reactie van de deurwaarder dat de berekening achteraf onjuist bleek te zijn, is komen vast te staan dat de deurwaarder in antwoord op verzoeksters brieven onjuiste en onbegrijpelijke informatie heeft verstrekt. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Dat de deurwaarder van mening is dat het deurwaarderskantoor de zaak alsnog op minnelijk wijze had opgelost, zonder kostenverhogende maatregelen te nemen, doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

8.4. Ondanks alle informatie die de deurwaarder tijdens het onderzoek nog heeft verstrekt, kan ook de Nationale ombudsman hem niet volgen in zijn berekeningen. De hiervóór, onder I.6.2. weergegeven eindberekening van verzoeksters gemachtigde lijkt de Nationale ombudsman het meest waarschijnlijk, met dien verstand dat voor het eindbedrag dat verzoekster nog tegoed zou hebben € 236,06 moet worden gelezen, in plaats van € 238,06. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de aanbeveling om deze berekening te heroverwegen en opnieuw te beoordelen. Indien de berekening juist wordt geacht, zal alsnog een bedrag van € 236,06 aan verzoekster behoren te worden uitbetaald.

9. Ten aanzien van het beantwoorden van de klachtbrief

9.1. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Dit vereiste brengt met zich mee dat een bestuursorgaan in een afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

9.2. Uit zijn brief van 15 februari 2005 valt af te lezen dat de gerechtdeurwaarder niet is ingegaan op verzoeksters klacht, maar slechts heeft aangegeven dat er door de huiseigenaar een fout was gemaakt. Hij heeft verder geen bijzondere reden aangeven waarom hij niet op de klacht van verzoekster is ingegaan. Hiermee heeft de deurwaarder gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste. Dat de deurwaarder ervan was uitgegaan dat met betaling van € 497,10 de kwestie was opgelost, doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is eveneens niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de afhandeling van de klachtbrief

Bevindingen

1. Voorts stelt de Nationale ombudsman - met gebruikmaking van de in de Awb neergelegde bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging - een onderzoek in naar de wijze waarop de klachtbrief van verzoekster van 11 januari 2005 over het voorgaande is afgehandeld en met name of hierbij is gehandeld conform hoofdstuk 9 Awb.

De gemachtigde van verzoekster had telefonisch en in haar verzoekschrift van 12 maart 2005 aan de Nationale ombudsman namelijk laten weten dat de deurwaarder haar op 13 januari 2005 had gebeld met de mededeling dat zij geen antwoord op de klachtbrief van 11 januari 2005 zou krijgen en dat de brief zo het dossier zou ingaan. Meteen daarna had zij contact gezocht met het Bureau Nationale ombudsman en het probleem voorgelegd. Nadat een medewerker van het bureau telefonisch contact had opgenomen met de deurwaarder, ontving gemachtigde op 15 februari 2005 alsnog een reactie op de klachtbrief.

2. De deurwaarder nam tijdens het onderzoek het standpunt in dat hij na de ontvangst van verzoeksters brief van 11 januari 2005 telefonisch contact met de gemachtigde had opgenomen om de kwestie alsnog op te lossen. De gemachtigde had hem echter te kennen gegeven geen behoefte te hebben aan enig contact.

Beoordeling

3. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

Voor de behandeling van klachten is dit vereiste vastgelegd in artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond). De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Zo kan het horen onder meer bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:10, eerste lid, Awb stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het tweede lid van dit wetsartikel geeft aan dat van het horen van een klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of in geval de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat de deurwaarder verzoekster of haar gemachtigde tijdens de klachtbehandeling niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord. Als reden hiervoor gaf de deurwaarder aan dat verzoekster te kennen had gegeven geen behoefte te hebben aan enig contact.

Gelet op hetgeen verzoeksters gemachtigde na 11 januari 2005 telefonisch aan het Bureau Nationale ombudsman had doorgegeven, en gezien het telefonische contact tussen een medewerker van dit bureau en de deurwaarder, is de lezing van de gemachtigde op dit punt meer aannemelijk dat de lezing van de deurwaarder. Door de

hoorplicht niet na te komen, heeft de deurwaarder gehandeld in strijd met hoofdstuk 9 Awb.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van deurwaarderskantoor Weltevrede & Hennink te Amsterdam, is

gegrond ten aanzien van:

het verstrekken van informatie, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, en;

het beantwoorden van de klachtbrief, wegens schending van het motiveringsvereiste.

De uit eigen beweging onderzochte gedraging van gerechtsdeurwaarders Weltevrede & Hennink te Amsterdam is niet behoorlijk, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

Aanbeveling

Aan deurwaarderskantoor Weltevrede & Hennink te Amsterdam wordt in overweging gegeven om de hiervóór, onder I.6.2., weergegeven berekening van de gemachtigde van verzoekster te heroverwegen en opnieuw te beoordelen. Indien de berekening juist wordt geacht, wordt de gerechtsdeurwaarder in overweging gegeven om alsnog een bedrag van € 236,06 aan verzoekster uit te betalen.

De minister van VROM heeft laten weten het geclaimde bedrag alsnog te vergoeden.

Bij brief van 1 augustus 2006 liet de gerechtsdeurwaarder de Nationale ombudsman weten dat de berekening was heroverwogen en opnieuw was beoordeeld maar dat was geconcludeerd dat de berekening in het rapport niet juist was en dat het bedrag van € 236,06 daarom niet aan verzoekster zou worden gerestitueerd.

Bij brief van 6 oktober 2006 wees de Nationale ombudsman de gerechtsdeurwaarder erop dat in de brief van 1 augustus 2006 de stelling dat de berekening niet juist was, niet was beargumenteerd en verzocht hem zulks alsnog te doen.

Bij brief van 21 november 2006 liet de gerechtsdeurwaarder de Nationale ombudsman weten geen behoefte te hebben aan een nadere reactie.

Bij brief van 20 december 2006 gaf de Nationale ombudsman de deurwaarder te kennen dat hij niet beargumenteerd had laten weten op welke punten de berekening van verzoekster niet deugdelijk was.

De Nationale ombudsman beschouwde de aanbeveling derhalve als niet opgevolgd. Gezien de publicatie over deze zaak in het vakblad Executief achtte de Nationale ombudsman verdere behandeling van deze zaak niet zinvol.

Onderzoek

Op 15 maart 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Amsterdam, ingediend door mevrouw K. te Amstelveen, met een klacht over een gedraging van deurwaarderskantoor Weltevrede & Hennink B.V. te Amsterdam. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Voorts werd ook uit eigen beweging onderzoek ingesteld naar een gedraging van de gerechtsdeurwaarder.

In het kader van het onderzoek werd de gerechtsdeurwaarder 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 de deurwaarder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de deurwaarder een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De gerechtsdeurwaarder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

De brief van verzoeksters gemachtigde van 14 december 2004 met bijlagen, waaronder het vonnis van de kantonrechter van 17 december 2003, de brieven van de gerechtsdeurwaarder van 22 februari, 23 februari, 29 juni, 28 oktober en 4, 18 en 30 november 2004, en de brieven van verzoeksters gemachtigde van 25 juli en 1, 17 en 29 november 2004.

Het verzoekschrift van verzoekster van 12 maart 2005 met bijlagen, waaronder de brief van verzoeksters gemachtigde van 11 januari 2005 en de brief van de deurwaarder van 15 februari 2005.

De reacties van de deurwaarder van 13 juli, 16 augustus en 6 december 2005 en 30 januari 2006 met bijlagen.

De reacties van de gemachtigde van verzoekster van 20 september 2005 en 10 januari 2006 met bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

"Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."