



Rapport

Datum: 7 november 2006
Rapportnummer: 2006/358

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

1. de huurcommissie Roermond heeft ingestemd met het op 16 augustus 2005 ontvangen verzoek van haar verhuurder om de zitting van 23 augustus 2005 uit te stellen;
2. het Secretariaat van de huurcommissies haar pas op maandagavond 22 augustus 2005 rond 21.00 telefonisch op de hoogte heeft gesteld van het feit dat de zitting van 23 augustus 2005 om 10.00 uur geen doorgang zou vinden;
3. de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (hierna ook: VROM) bij brief van 4 november 2005 heeft geweigerd de schade te vergoeden;
4. de minister van VROM in de brief van 4 november 2005 niet heeft gewezen op de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Beoordeling

Algemeen

Op 19 januari 2005 ontving de huurcommissie Roermond een verzoek van verzoekster om uitspraak te doen over de redelijkheid van haar voorstel tot huurprijsverlaging. De zitting van de huurcommissie werd in eerste instantie gepland op 23 augustus 2005 om 10.00 uur 's morgens. De Secretaris van de huurcommissies verzond op 25 juli 2005 de uitnodiging voor de behandeling ter zitting. Op 16 augustus 2005 ontving het Secretariaat van de huurcommissies een verzoek van de verhuurder om uitstel van de behandeling ter zitting, omdat zijn advocaat niet op de zitting van 23 augustus 2005 aanwezig kon zijn.

Op 19 augustus 2005 heeft de voorzitter van de Huurcommissie het gevraagde uitstel verleend. De zittingssecretaris heeft verzoekster op 22 augustus 2005 rond 21.00 telefonisch op de hoogte is gesteld van het feit dat de zitting van 23 augustus 2005 om 10.00 uur geen doorgang zou vinden. Op 31 augustus 2005 heeft het Secretariaat van de huurcommissies het verleende uitstel schriftelijk bevestigd aan beide partijen. Het verzoek is vervolgens ter zitting behandeld op 29 september 2005. De verhuurder heeft zich tijdens de zitting niet laten vertegenwoordigen door een advocaat.

I. Ten aanzien van het verlenen van uitstel

Bevindingen

1. Op 29 september 2005 diende verzoekster een klacht in bij het Secretariaat van de huurcommissies. In reactie op die klacht schreef de minister van VROM onder meer dat

het vaker voorkwam dat een van de partijen relatief kort voor de zitting verzocht om uitstel. In dergelijke situaties woog de voorzitter van de huurcommissie de verschillende belangen van partijen af en besliste (terughoudend) over het verzoek tot uitstel. De minister verklaarde dat de verhuurder relatief laat een uitstelverzoek had gedaan, maar dat dit naar het oordeel van de voorzitter geen onredelijk laat tijdstip was.

2. In haar brief aan de Nationale ombudsman wees verzoekster op de toelichting bij de uitnodiging voor de zitting van de huurcommissie. In deze toelichting staat vermeld dat de partijen alleen in heel bijzondere omstandigheden kunnen verzoeken de zitting te verzetten naar een latere datum. Verzoekster vroeg zich af hoe deze bijzondere omstandigheden worden beoordeeld. Zij wees daarbij op het feit dat de verhuurder zich bij de uiteindelijke zitting niet liet vertegenwoordigen door een advocaat en bij haar weten nooit een advocaat had gehad.

3. In reactie op de klacht deelden de minister van VROM en de huurcommissie in een gezamenlijke reactie onder meer het volgende mee:

“(…) Over de wijze van behandelen van het uitstelverzoek (kan ik u; N.o.) melden dat een beslissing hierover in eerste instantie door de voorzitter van de betreffende commissie wordt genomen. De voorzitter weegt de verschillende belangen van partijen. Er is ten aanzien van deze beslissing het algemene beleid vastgesteld dat terughoudend met dergelijke verzoeken dient te worden omgegaan. Het is vervolgens aan de betrokken voorzitter met de kennis van de specifieke zaak om te bepalen of uitstel bijdraagt aan de behandeling van de zaak en de rechten van partijen daarin.

(…)

De huurcommissie heeft de vrijheid om een zitting uit te stellen wanneer een der partijen daar om verzoekt of wanneer dit om andere redenen van belang is voor de behandeling van de zaak. Partijen worden in een toelichting bij de uitnodiging voor de zitting over deze mogelijkheid geïnformeerd. De beslissing over het al dan niet uitstellen van een zitting is door de huurcommissie gedelegeerd aan de voorzitter. Het beleid is dat terughoudend wordt omgegaan met het honoreren van verzoeken tot uitstel. In de toelichting bij de uitnodiging voor de zitting staat dat slechts in heel bijzondere omstandigheden gehoor wordt gegeven aan een dergelijk verzoek. Wanneer er sprake is van een zodanige omstandigheid is aan de huurcommissie om te bepalen.

Deze klacht wordt niet gegrond geacht. Wel zal naar aanleiding van deze klacht in algemene zin nogmaals worden gekeken naar het beleid. Daarbij zal met name aandacht worden besteed aan de invulling van ‘heel bijzondere omstandigheden’ en de werkwijze rondom uitstelverzoeken.”

4. Naar aanleiding van een telefonisch verzoek om informatie van de Nationale ombudsman gaf het Secretariaat van de huurcommissies op 2 mei 2006 aan dat het beleid ten aanzien van uitstelverzoeken niet schriftelijk was vastgelegd. Er waren enkel mondelinge werkafspraken gemaakt die er op neer kwamen dat alleen in heel bijzondere gevallen uitstel werd verleend.

Beoordeling

5. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. In dit geval betekent dit dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een verzoek om uitstel van de ene partij, de belangen van de andere partij in aanmerking neemt.

6. Voorop staat dat de huurcommissie een zitting op verzoek van een van de partijen kan uitstellen. Van de huurcommissie mag echter verwacht worden dat zij haar beslissing zorgvuldig voorbereidt, dat wil zeggen de belangen van de verschillende partijen tegen elkaar afweegt. Dit houdt onder meer in dat zij zich dient te overtuigen van de urgentie van het verzoek en van de juistheid dan wel aannemelijkheid van de aangevoerde redenen voor het verzoek om uitstel en tevens van de gevolgen van dat uitstel voor de andere partij. De andere partij kan immers benadeeld worden, wanneer deze reeds heeft geanticipeerd op de behandeling ter zitting.

7. De huurcommissie heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman uiteengezet dat volgens vast beleid terughoudend wordt omgegaan met het honoreren van verzoeken om uitstel. Slechts in heel bijzondere omstandigheden wordt gehoor gegeven aan een dergelijk verzoek. Het beleid ten aanzien van uitstelverzoeken is echter niet schriftelijk vastgelegd. Het begrip 'heel bijzondere omstandigheden' is door de huurcommissie niet uitgewerkt. Het is derhalve niet duidelijk wanneer er sprake is van een dergelijke omstandigheid.

Daarnaast hebben de minister van VROM en de huurcommissie ook niet duidelijk kunnen maken waarom in het onderhavige geval sprake was van 'heel bijzondere omstandigheden'. De minister van VROM en de huurcommissie hebben slechts in algemeenheden op de klacht van verzoekster gereageerd. Zij hebben niet aangegeven waarom er in casu sprake was van een zodanige omstandigheid dat uitstel aan de verhuurder kon worden verleend en voorbij mocht worden gegaan aan het belang van verzoekster.

8. De Nationale ombudsman overweegt het volgende. De huurcommissie heeft vier dagen (waarvan twee werkdagen) voor de zitting tot uitstel beslist. Nu de huurcommissie volgens vast beleid al terughoudend omgaat met het honoreren van een verzoek om uitstel, ongeacht het moment van het verzoek, zou in situaties waarin kort voor de zitting nog uitstel wordt verleend, de bijzondere omstandigheid zeer dringend en duidelijk moeten zijn.

Van een dergelijke dringende en duidelijke bijzondere omstandigheid is de Nationale ombudsman in het onderhavige geval niet gebleken.

Daarnaast geldt dat de huurcommissie zichzelf ten doel heeft gesteld om zaken die aan de huurcommissie zijn voorgelegd, binnen een termijn van zes maanden na ontvangst van het verzoek af te doen. De huurcommissie onderkent derhalve het belang van een snelle behandeling van de zaak. In de onderhavige situatie was op het moment van ontvangst van het verzoek om uitstel de beoogde behandeltermijn van zes maanden echter reeds verstreken. Het honoreren van het verzoek om uitstel had als gevolg een verdere overschrijding van die termijn.

De Nationale ombudsman vindt het voorts opmerkelijk dat de advocaat van de verhuurder niet zelf contact heeft opgenomen met de huurcommissie in verband met diens verhindering. Ook is niet gebleken dat de huurcommissie contact heeft opgenomen met de advocaat van de verhuurder naar aanleiding van het verzoek om uitstel om een nieuwe zittingsdatum af te stemmen met zijn/haar agenda. Het is derhalve maar de vraag of de huurcommissie zich voldoende heeft overtuigd van de aannemelijkheid van de aangevoerde reden van het verzoek om uitstel van de verhuurder. De verhuurder verscheen bij de uitgestelde zitting immers zonder advocaat.

Daar komt nog bij dat de huurcommissie geen instemming heeft gevraagd aan verzoekster, noch bij haar heeft geïnformeerd of uitstel van de zitting een probleem voor haar zou zijn. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had dit, gelet op de korte termijn voor de geplande zitting, voor de hand gelegen.

9. Dit alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat de huurcommissie de in het geding zijnde belangen onvoldoende tegen elkaar heeft afgewogen. De huurcommissie heeft hiermee in strijd gehandeld met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is derhalve niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking over het uitstel

Bevindingen

1. De zittingssecretaris legde het verzoek van de verhuurder van 16 augustus 2005 op 18 augustus 2005 per e-mail voor aan de waarnemend voorzitter van de huurcommissie.
2. Op vrijdag 19 augustus 2005 heeft de waarnemend voorzitter van de huurcommissie de zittingssecretaris per e-mail geantwoord dat hij het gevraagde uitstel verleende.
3. Op maandagavond 22 augustus 2005 rond 21.00 uur deelde de zittingssecretaris verzoekster telefonisch mee dat de zitting van 23 augustus 2005 om 10.00 uur geen doorgang zou vinden.

4. In haar klachtbrief aan het Secretariaat van de huurcommissies wees verzoekster erop dat het tijdstip van afmelden naar haar mening onredelijk laat was. Zij stelde dat zij hierdoor haar raadsman, die zij had gecontracteerd voor de zitting niet meer kon bereiken. De raadsman was vervolgens op 23 augustus 2005 van Venlo naar Maastricht gereden, waar de zitting zou plaatsvinden. Hiervoor had hij verzoekster € 244,65 in rekening gebracht. Verzoekster was, zo schreef zij, derhalve geconfronteerd met een extra kostenpost. Bovendien had zij voor niets een halve dag verlof opgenomen.

5. In reactie op de klachtbrief van verzoekster schreef de minister van VROM dat de betreffende zittingssecretaris niet op vrijdagen werkte. Hierdoor las hij het bericht van de waarnemend voorzitter van de huurcommissie van 19 augustus 2005 niet eerder dan op maandagochtend 22 augustus 2005. Volgens de minister had de zittingssecretaris verzoekster vanaf 10.00 's morgens geprobeerd telefonisch te bereiken. Dat was echter pas om 20.30 's avonds gelukt.

De minister stelde onder meer:

“Het tijdstip waarop u is meegedeeld dat de zitting niet door zou gaan is ongelukkig. Dit is te wijten aan een reeks van factoren, waarvan de belangrijkste zijn:

het relatief late tijdstip waarop de verhuurder om uitstel heeft gevraagd;

het moment van verlenen van uitstel (op een niet-werkdag van de zittingssecretaris, vlak voor het weekeinde);

uw telefonische bereikbaarheid op de dag voor de zitting.

Deze factoren zijn op zichzelf beschouwd niet verwijtbaar aan de verhuurder, de waarnemend voorzitter van de huurcommissie of u. Evenmin is over het geheel genomen sprake van onrechtmatig handelen. Hierbij dient vermeld te worden dat uit de in het dossier aanwezige gegevens niet blijkt dat u zich liet vertegenwoordigen door een gemachtigde. Hierdoor was het niet mogelijk voor de zittingssecretaris om zelf te trachten de juridisch adviseur te informeren over het uitstel (...).”

6. In het kader van het onderzoek voegden de minister van VROM en de huurcommissie nog het volgende toe:

“Zoals (...) reeds aangegeven werd, is het tijdstip waarop mevrouw (naam verzoekster; N.o.) uiteindelijk geïnformeerd is over het verlenen van uitstel, op de dag voorafgaand aan de zitting om 20.30 uur 's avonds, ongelukkig en het gevolg van een samenloop van omstandigheden. En hoewel ongelukkig, de huurcommissie heeft geheel in overeenstemming met de ter zake geldende wettelijke bepalingen gehandeld. De huurcommissie heeft de vrijheid om te beslissen een zitting uit te stellen en in voorkomende gevallen kan dit ook zeer kort voor de zittingsdatum.

De klacht wordt niet gegrond geacht. Het laat informeren is inherent aan het proces waarin ook uitstel mogelijk is wanneer partijen daar kort voor de zitting om vragen. Bij het nogmaals kijken naar de werkwijze rondom uitstelverzoeken zal specifiek aandacht besteed worden aan de werkwijze bij late verzoeken. Insteek zal zijn dat direct na het verzoek om uitstel telefonisch overleg plaatsvindt tussen zittingssecretaris en voorzitter zodat, indien nodig, de wederpartij zo snel mogelijk op de hoogte gesteld kan worden.”

Beoordeling

7. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

8. Gelet op het feit dat uitstel in beginsel ook mogelijk is wanneer partijen daar kort voor de zitting om vragen, is het van belang dat het Secretariaat van de huurcommissies, wanneer het een dergelijk verzoek ontvangt, slagvaardig en met voldoende snelheid reageert. Het is immers voor beide partijen van belang zo snel mogelijk te vernemen of en voor hoe lang de zitting is verdaagd.

9. Gezien het relatief late tijdstip waarop de verhuurder om uitstel verzocht, namelijk op 16 augustus 2005 voor de zitting van 23 augustus 2005, had het Secretariaat van de huurcommissies naar het oordeel van de Nationale ombudsman het verzoek om uitstel direct moeten oppakken. De zittingssecretaris had dan op 16 augustus 2005 of in ieder geval op 17 augustus 2005 contact moeten opnemen met de voorzitter van de huurcommissie. Door hiermee te wachten tot 18 augustus 2005 is het Secretariaat van de huurcommissies niet met voldoende snelheid opgetreden.

10. Daarnaast heeft de zittingssecretaris ervoor gekozen in het onderhavige geval het verzoek om uitstel per e-mail in plaats van telefonisch door te geven. Door het verzoek om uitstel per e-mail aan de voorzitter voor te leggen, en geen voorziening te treffen waardoor onmiddellijk na ontvangst van het antwoord van de voorzitter actie ondernomen kon worden, heeft hij bewust het risico gelopen dat verzoekster niet tijdig op de hoogte zou kunnen worden gesteld. De zittingssecretaris wist immers dat hij de drie dagen na het verzenden van zijn e-mailbericht niet op kantoor aanwezig zou zijn om een eventueel antwoord te lezen en door te geven aan verzoekster. De dag dat hij weer aanwezig zou zijn was één dag voor de zittingsdag. Nu deze dag bovendien een reguliere werkdag was, namelijk een maandag, had hij rekening moeten houden met de kans dat verzoekster dan niet op haar huisadres zou zijn om een eventueel uitstelbericht in ontvangst te nemen. Het Secretariaat van de Huurcommissies heeft derhalve niet voldoende slagvaardig gereageerd op het verzoek om uitstel.

11. De minister stelt dat het tijdstip waarop verzoekster is geïnformeerd, ongelukkig is en te wijten is aan een samenloop van omstandigheden. De Nationale ombudsman is gelet op het voorgaande echter van oordeel dat de minister onterecht voorbij gaat aan de

verantwoordelijkheid van het Secretariaat van de huurcommissies en de huurcommissie voor een voortvarend optreden naar aanleiding van het uitstelverzoek. In dit verband merkt de Nationale ombudsman op dat het feit dat de betrokken ambtenaar op vrijdag niet aanwezig was geen rechtvaardiging kan vormen voor het feit dat op die dag geen actie is ondernomen.

12. De Nationale ombudsman van oordeel dat het Secretariaat van de huurcommissies onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de schadevergoeding

Bevindingen

1. Op 29 september 2005 verzocht verzoekster het Secretariaat van de huurcommissies om vergoeding van de schade die zij had geleden. De schade bestond uit de kosten à € 244,65 die haar gemachtigde had gemaakt, omdat zij hem niet op tijd had kunnen bereiken en een halve dag verlof die zij had opgenomen van haar werk.

2. In reactie op haar verzoek om schadevergoeding schreef de minister van VROM op 4 november 2005 onder meer:

“Deze factoren (zie genoemd onder II.5; N.o.) zijn op zichzelf beschouwd niet verwijtbaar aan de verhuurder, de waarnemend voorzitter van de huurcommissie of aan u. Evenmin is over het geheel genomen sprake van onrechtmatig handelen.

(...)

De behandelingsprocedure behelst impliciet dat bij de honorering van een verzoek om uitstel van de ene partij, de andere partij benadeeld kan worden, wanneer deze reeds geanticipeerd heeft op de behandeling ter zitting. Dit eventuele nadeel vloeit echter niet voort uit een onjuiste handelwijze vanuit het secretariaat of de voorzitter van de huurcommissie, laat staan dat sprake is van een onrechtmatige daad.

(...)

Een verzoek om schadevergoeding dient hoofdzakelijk te voldoen aan twee criteria. Er moet sprake zijn van een onrechtmatig handelen én er moet een direct causaal verband bestaan tussen enerzijds het onrechtmatig handelen en anderzijds de ontstane schade.

Ik stel op basis van de inhoud van het dossier vast dat (het secretariaat van) de Huurcommissie geheel in overeenstemming met de ter zake wettelijke bepalingen heeft gehandeld. Naar mijn oordeel is derhalve geen sprake van onrechtmatig handelen van de

Huurcommissie of het secretariaat.

Vanwege dit feit honoreer ik uw verzoek om schadevergoeding niet.“

3. In reactie op dit klachtonderdeel verwezen de minister van VROM en de huurcommissie de Nationale ombudsman naar de motivering in de brief van 4 november 2005. Zij benadrukten nogmaals dat zij geen financiële aansprakelijkheid voor de ontstane schade aanvaardden, omdat er naar mening van de minister en de huurcommissie geen sprake was van onrechtmatig handelen van de huurcommissie. Verzoekster, zo stelden de minister en de huurcommissie, kon haar vragen betreffende de onrechtmatigheid en het afwijzen van het verzoek om schadevergoeding desgewenst aan de burgerlijke rechter voorleggen.

Beoordeling

4. In een geval als dit, waarin een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding niet kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter, is de Nationale ombudsman bevoegd die klacht te onderzoeken en te beoordelen, maar stelt hij zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

5. Ook dit klachtonderdeel dient te worden getoetst aan het onder I. genoemde redelijkheidsvereiste. Wat betreft de gehoudenheid tot schadevergoeding brengt het redelijkheidsvereiste met zich mee dat het bestuursorgaan mag weigeren om financiële aansprakelijkheid voor ontstane schade te aanvaarden indien het vragen betreffende de (on)rechtmatigheid van het handelen of betreffende overige beletselen om de schadeclaim toe te wijzen aan het oordeel van de burgerlijke rechter wenst te onderwerpen. Dit is slechts anders indien de gronden en overwegingen waarop een dergelijke betwisting 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.

6. De minister van VROM overwoog dat het Secretariaat van de huurcommissies en de Huurcommissie geheel in overeenstemming met de ter zake wettelijke bepalingen hadden gehandeld en er derhalve geen sprake was van onrechtmatig handelen op grond waarvan een verzoek om schadevergoeding gehonoreerd zou kunnen worden. Deze overweging is naar het oordeel van de Nationale ombudsman evident onjuist. Onrechtmatigheid op grond waarvan een schadevergoeding kan worden gevorderd is volgens het Burgerlijk Wetboek immers niet alleen een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht, maar ook een

doen of nalaten in strijd met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt (zie Achtergrond, onder 1.).

7. De minister stelde voorts dat er in het geheel geen sprake was van een onjuiste handelwijze van het Secretariaat van de huurcommissies of van de huurcommissie. Uit hetgeen de Nationale ombudsman oordeelde over klachtonderdelen 1 en 2 volgt echter dat de huurcommissie en het secretariaat van de huurcommissies niet behoorlijk hebben gehandeld jegens verzoekster. De huurcommissie heeft bij haar uitstelbeslissing de in het geding zijnde belangen onvoldoende tegen elkaar afgewogen en daarnaast heeft het Secretariaat van de huurcommissie onvoldoende voortvarend gehandeld bij het informeren van verzoekster. Nu de overwegingen waarop de betwisting van de minister van VROM berust, evident onjuist zijn, is de Nationale ombudsman van oordeel, dat de minister niet in redelijkheid tot zijn beslissing op het verzoek om schadevergoeding heeft kunnen komen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. In het voorgaande ziet de Nationale ombudsman aanleiding om de minister van VROM in overweging te geven zijn standpunt ten aanzien van de vergoeding van de schade van verzoekster te heroverwegen.

IV. Ten aanzien van de verwijzing naar de Nationale ombudsman

Bevindingen

1. Verzoekster stuurde op 29 september 2005 een brief aan het Secretariaat van de huurcommissie. Boven aan de brief vermeldde zij dat het een 'klacht inzake uitstel zitting huurcommissie' betrof. Onder aan haar brief vroeg zij om behandeling van haar klacht waarbij zij nadrukkelijk de aandacht vroeg voor de onkosten die zij had moeten maken.

2. Op 4 november 2005 reageerde de minister van VROM op de brief van verzoekster van 29 september 2005. Boven aan de brief vermeldde de minister dat het een 'reactie op de klacht/schadeclaim' betrof.

3. In het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman klaagde verzoekster erover dat de minister van VROM in zijn brief van 4 november 2005 niet had vermeld waar of aan wie verzoekster kon aangeven dat zij het niet eens was met de klachtbehandeling en de afwijzing van haar verzoek om schadevergoeding.

4. In reactie op dit klachtonderdeel stelden de minister van VROM en de huurcommissie dat tot op dat moment in de reactie op een verzoek tot schadevergoeding geen melding werd gemaakt van de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman, omdat een schadevordering formeel geen klacht is. Zij zegden echter toe in de toekomst een verwijzing naar de Nationale ombudsman, aangevuld met de

mogelijkheid om een geschil met betrekking tot een schadevergoeding aan de burgerlijke rechter voor te leggen, in de reactie op een verzoek tot schadevergoeding op te nemen. De minister en de huurcommissie achtten de klacht gegrond.

Beoordeling

5. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. In dit geval brengt een behoorlijke behandeling van de klacht met zich mee dat het bestuursorgaan verzoekster dient te wijzen op de mogelijkheid om vervolgens nog een klacht in te dienen bij een persoon of college dat is aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen. Dit beginsel is in de wettelijke regeling van de behandeling van klachten tot uitdrukking gebracht in artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna ook Awb, zie Achtergrond, onder 2.).

6. Strikt genomen valt een verzoek om schadevergoeding niet onder titel 9.1 Awb. Een verzoek om schadevergoeding is immers geen klacht. Het komt echter vaak voor dat in een klachtbrief een verzoek om schadevergoeding wordt gedaan. De schadeclaim vloeit dan voort uit een klachtwaardige gedraging van een bestuursorgaan. Om te kunnen bepalen of het verzoek om schadevergoeding kan worden gehonoreerd, dient het bestuursorgaan eerst de schadeveroorzakende gedragingen te beoordelen.

7. In het onderhavige geval betrof de brief van verzoekster een klacht over gedragingen van bestuursorganen met een verzoek om de schade die uit die gedragingen voortvloeide, te vergoeden. Verzoekster heeft in haar brief duidelijk aangegeven dat het een klacht betrof. De minister heeft blijkens het kopje bovenaan de brief van 4 november 2005 ook erkend dat de brief van verzoekster zowel een klacht als een verzoek om schadevergoeding betrof.

8. De Nationale ombudsman oordeelt dat in dergelijke gevallen, dat wil zeggen als een brief zowel een klacht als een schadeclaim bevat, het fair play beginsel vereist dat naar analogie van 9 :12 Awb in de reactie op die brief, naar de Nationale ombudsman wordt verwezen. Dit is alleen anders als de reactie op het verzoek om een schadevergoeding een zelfstandig schadebesluit is. In die situaties dient te worden verwezen naar de bestuursrechter, die dan bij uitsluiting bevoegd is.

9. De Nationale ombudsman stelt vast dat de brief van de minister van VROM van 4 november 2005 aan verzoekster geen verwijzing bevat naar de Nationale ombudsman. Ook betreft het geen zelfstandig schadebesluit. Door niet te wijzen op de mogelijkheid om nog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman heeft het bestuursorgaan gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

10. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de toezegging van de minister van VROM en de huurcommissie dat in de toekomst een verwijzing naar de Nationale ombudsman, aangevuld met de mogelijkheid om een geschil met betrekking tot een schadevergoeding aan de burgerlijke rechter voor te leggen, in de reactie op een verzoek tot schadevergoeding zal worden opgenomen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de huurcommissie Roermond, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Minister van VROM is:

- gegrond ten aanzien van de afwijzing van schadevergoeding wegens strijd met het redelijkheidsvereiste
- gegrond ten aanzien van het ontbreken van een verwijzing naar de Nationale ombudsman wegens strijd met het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de toezegging van de minister van VROM en de huurcommissie dat in de toekomst een verwijzing naar de Nationale ombudsman, aangevuld met de mogelijkheid om een geschil met betrekking tot een schadevergoeding aan de burgerlijke rechter voor te leggen, in de reactie op een verzoek tot schadevergoeding zal worden opgenomen.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de minister van VROM in overweging zijn standpunt ten aanzien van de vergoeding van de schade van verzoekster te heroverwegen.

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

Onderzoek

Op 21 november 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw C te Maastricht, met een klacht over een gedraging van de huurcommissie Roermond en een klacht over een gedraging van het Secretariaat van de huurcommissies. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de huurcommissie Roermond en de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer gezamenlijk, werd een onderzoek ingesteld.

Ook diende verzoekster een klacht in over gedragingen van de minister van VROM. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de minister van VROM, werd een onderzoek ingesteld.

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

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

Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Noch verzoeker, noch de huurcommissie, noch de minister van VROM gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Uitnodiging voor zitting van de Secretaris van de Huurcommissie aan verzoekster van 7 september 2005.
2. Klachtbrief van verzoekster aan het secretariaat van de huurcommissies te Den Haag van 29 september 2005.
3. Brief van de Minister van VROM aan verzoekster van 4 november 2005.
4. Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 21 november 2005.
5. Reactie van de minister van VROM en de huurcommissie aan de Nationale ombudsman van 4 april 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:162

- “1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.
2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.
3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.”

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12:

- “1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.”