



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Kamer van Koophandel Noord-Nederland (hierna KvK):

de adresgegevens van het bedrijf van verzoeker niet tijdig heeft gewijzigd ondanks dat hij in een periode van twee jaar meerdere malen daarover contact met de Kamer van Koophandel Noord-Nederland heeft gehad;

verzoeker niet heeft gehoord in de klachtenprocedure bij de KvK.

## Beoordeling

Verzoeker heeft een eenmansbedrijf in Drachten. Eind 2007 is het bedrijf van verzoeker verhuisd binnen Drachten. Omdat de factuur van de KvK voor de jaarlijkse bijdrage handelsregister als onbestelbaar retour werd ontvangen door de KvK, heeft de KvK een formulier naar het huisadres van verzoeker gezonden voor opgave adreswijziging. In die brief stond tevens aangegeven dat verzoeker een bewijs mee diende te sturen, waaruit zou blijken dat het bedrijf daadwerkelijk op het nieuwe adres gevestigd zou zijn. De KvK gaf daarbij aan dat bijvoorbeeld aan een kopie van de koop- of huurovereenkomst zou kunnen worden gedacht.

Verzoeker heeft dit formulier ingevuld en retour aan de KvK gezonden. Omdat er geen bewijsstuk door verzoeker was bijgevoegd heeft de KvK op 26 maart 2009 het adreswijzigingsformulier teruggezonden naar verzoeker met het verzoek om een bewijsstuk bij te voegen, waaruit de adreswijziging zou blijken. De KvK heeft daarbij wederom aangegeven dat als bewijsstuk bijvoorbeeld een kopie koop- of huurovereenkomst zou kunnen worden bijgevoegd.

Omdat reactie van verzoeker uitbleef heeft de KvK op 24 september 2009 een herinnering aan verzoeker gezonden om alsnog de adreswijziging met een bewijsstuk in te dienen.

Daar verzoeker nog steeds niet had gereageerd, heeft de KvK verzoeker op 30 oktober 2009 nogmaals verzocht om het wijzigingsformulier in te sturen.

Verzoeker heeft hierop gereageerd door het wijzigingsformulier in te dienen. Verzoeker heeft daarbij aangegeven dat hij geen koop- of huurovereenkomst kan overleggen, omdat er geen overeenkomst is. Daarnaast wil de eigenaar van het pand niet verklaren dat verzoeker ruimte bij hem huurt.

Op 16 november 2009 heeft de KvK de aanvraag opnieuw retour gestuurd omdat er geen bewijs van het nieuwe adres was bijgevoegd.

In alle hierboven genoemde brieven van de KvK staat aangegeven dat indien verzoeker vragen heeft, hij gerust contact met de KvK kan opnemen of een afspraak kan maken om

langs te komen.

Op 9 februari 2010 heeft verzoeker per e-mail een klacht naar de KvK gezonden. Daarin heeft verzoeker samengevat aangegeven dat hij tot tweemaal toe een adreswijziging heeft verzonden en dat hij daar eenmaal een brief heeft bijgevoegd, waarin verzoeker uitlegt dat hij geen koop- of huurovereenkomst heeft en dat de eigenaar van het pand geen schriftelijke verklaring op wil stellen. In dit e-mailbericht geeft hij bovenstaande opnieuw aan. Tevens gaf verzoeker aan dat hij geen jaarbijdrage meer aan de KvK betaalt zolang zijn adres niet is gewijzigd.

De KvK heeft toen telefonisch contact opgenomen met de eigenaar van het pand. Deze eigenaar heeft toen toegezegd dat hij een korte verklaring zou opstellen, waarin hij verklaarde dat hij verzoeker toestemming heeft gegeven om het pand te gebruiken. Deze verklaring is op 23 februari 2010 opgesteld. Kort daarop heeft de KvK het adres van het bedrijf van verzoeker in het register gewijzigd.

Bij brief van 22 februari 2010 heeft de KvK op de klacht gereageerd. Zij hebben verzoeker er in die brief nogmaals op gewezen dat het aan verzoeker is om een bewijsstuk van de adreswijziging over te leggen.

Bij brief van 8 maart 2010 heeft verzoeker op de klachtafhandeling van de KvK van 22 februari 2010 gereageerd. Op 16 maart 2010 heeft de KvK op deze brief gereageerd.

Verzoeker heeft bij brief van 28 juni 2010 te kennen gegeven zich niet geheel in het verslag van bevindingen te kunnen vinden. Verzoeker stelt daarbij dat hij in 2008 al een verhuisbericht aan de KvK had gezonden. Bij het indienen van het adreswijzigingformulier, zoals onder punt 2 van de bevindingen genoemd, zou verzoeker al hebben aangegeven dat hij niet beschikt over een huurovereenkomst. Hiervan heeft verzoeker echter geen bewijs. Verzoeker zou daarnaast in september en oktober 2009 verscheidene malen telefonisch contact hebben gehad met de KvK. Gevolg van de gang van zaken was dat twee jaar lang een foutief adres van verzoeker in het handelsregister stond vermeld.

De KvK heeft op 6 juli 2010 telefonisch laten weten zich volledig in het verslag van bevindingen te kunnen vinden.

## **Beoordeling**

### **I. Ten aanzien van de klacht dat de KvK niet tijdig de adresgegevens van verzoeker heeft gewijzigd**

Verzoeker klaagt erover dat de KvK niet tijdig de adresgegevens van hem heeft veranderd, ondanks dat hij daar verscheidene malen om had verzocht.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid moet optreden.

Niet is gebleken dat verzoeker uit zichzelf in 2008 een adreswijziging naar de KvK heeft gestuurd en indien dit zou zijn gebeurd dat deze door de KvK zou zijn ontvangen. Zodoende gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat pas nadat een factuur van de KvK onbestelbaar retour kwam bij de KvK en de KvK als gevolg hiervan een adreswijzigingformulier naar het huisadres van verzoeker heeft gezonden, verzoeker pas de adreswijziging aan de KvK bekend heeft gemaakt. Dit heeft begin 2009 plaatsgevonden. Eén en ander valt ook af te leiden uit het e-mailbericht van verzoeker aan de KvK van 12 februari 2010, waarin verzoeker aangeeft dat hij tot tweemaal toe adreswijzigingformulieren heeft ingevuld.

Omdat verzoeker, ondanks daartoe door de KvK verzocht, geen bewijs had meegezonden, heeft de KvK het wijzigingsformulier teruggezonden aan verzoeker met het verzoek om bewijs bij te voegen.

Maanden later, eerst nadat de KvK verscheidene herinneringen aan verzoeker had gestuurd, heeft verzoeker opnieuw het wijzigingformulier naar de KvK gestuurd. Bij dit formulier zat een brief waarop verzoeker uitlegde dat hij geen bewijs kon leveren van de adreswijziging. Dit formulier is wederom teruggestuurd naar verzoeker. Het was op zich beter geweest indien de KvK op dat moment met verzoeker telefonisch contact had opgenomen om te onderzoeken of er nog andere mogelijkheden waren voor het leveren van bewijs. Dit is echter niet gebeurd. Mogelijk had dit geleid tot een iets snellere wijziging.

Nadien heeft verzoeker tot februari 2010 ook niets meer van zich laten horen. Gelet op bovenstaande is de lange duur van het niet wijzigen van het adres niet aan de KvK te wijten

De gedraging is voor wat betreft dit punt behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van de klacht dat verzoeker niet is gehoord door de KvK over zijn klacht**

Verzoeker klaagt erover dat hij niet is gehoord door de KvK naar aanleiding van de door hem ingediende klacht over de KvK.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat een bestuursorgaan de betrokkenen in staat stelt te worden gehoord naar aanleiding van een klacht.

Dit vereiste is met zoveel woorden vastgelegd in artikel 9:10 Awb. dat ziet op klachtbehandeling door bestuursorganen (zie: Achtergrond).

De KvK stelt zich op het standpunt dat zij verzoeker niet hoefde te horen omdat er geen nieuwe feiten waren en er al zeer uitvoerig met verzoeker was gecorrespondeerd over deze klacht.

De reden waarom verzoeker niet is gehoord is geen reden als genoemd in artikel 9:10 lid 2 Awb. Verzoeker had dus in de gelegenheid moeten worden gesteld om te worden gehoord. Nu dat niet is gebeurd, heeft de KvK in strijd gehandeld met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging van de KvK is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland uit Leeuwarden is niet gegrond ten aanzien van het niet tijdig wijzigen van de adresgegevens van het bedrijf van verzoeker.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland uit Leeuwarden is gegrond ten aanzien van het horen van verzoeker over zijn klacht wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

## **Onderzoek**

Op 6 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Drachten, met een klacht over een gedraging van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland te Leeuwarden. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Kamer van Koophandel Noord-Nederland (KvK) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

De KvK deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

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

Informatieoverzicht

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

De klacht met bijlagen van 6 april 2010.

Brief van de KvK aan de Nationale ombudsman met bijlagen van 15 april 2010.

Brief van de KvK aan de Nationale ombudsman met bijlagen van 21 mei 2010.

Brief van verzoeker van 28 juni 2010.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Artikel 9:10 Awb luidt:

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

2) 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.

3) Van het horen wordt een verslag gemaakt."

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer