



Rapport

Datum: 7 december 2010
Rapportnummer: 2010/345

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Huurcommissie zijn verzoekschrift te laat in behandeling heeft genomen. Daarnaast klaagt hij erover dat de Huurcommissie onduidelijk is in haar correspondentie over de termijn van afhandeling van zijn verzoekschrift.

Beoordeling

Verzoeker diende op 26 mei 2009 bij de Huurcommissie een verzoek in om een uitspraak te doen over huurverlaging vanwege achterstallig onderhoud aan zijn woning (huurverlaging in verband met gebreken).

Bij brief van 3 juni 2009 berichtte de Huurcommissie aan verzoeker dat zijn verzoekschrift op 28 mei 2009 was ontvangen. Verzoeker werd verzocht de leges voor de behandeling van zijn verzoekschrift te betalen vóór 1 juli 2009.

De Huurcommissie ontving de leges van verzoeker op 5 juni 2009.

Op 5 november 2009 stuurde de Huurcommissie een brief aan verzoeker waarin werd meegedeeld dat de termijn voor het doen van een uitspraak werd verlengd met maximaal drie maanden. Als reden werd vermeld dat de Huurcommissie door omstandigheden niet aan de wettelijke termijn van vier maanden kon voldoen. De Huurcommissie gaf aan dat de wetgever deze verlengingsmogelijkheid biedt als behandeling binnen vier maanden niet mogelijk blijkt.

Vervolgens ontving verzoeker op 28 januari 2010 een brief van de Huurcommissie waarin stond dat de uiteindelijke afhandeling van zijn huurgeschil uiterlijk binnen een termijn van 18 weken werd verwacht, vooropgesteld dat er voor het overige geen onvoorziene omstandigheden zouden plaatsvinden. Voorbeelden van deze onvoorziene omstandigheden zijn volgens de Huurcommissie afzegging van het onderzoek, of aanhouding ter zitting voor een nader onderzoek. De Huurcommissie gaf aan dat zij door omstandigheden niet binnen de bij brief van 5 november 2009 eerder genoemde termijn van zeven maanden uitspraak kon doen. Verzoeker werd tevens meegedeeld dat een onderzoek ter plaatse nog ingesteld moest worden.

Op 25 februari 2010 berichtte de Huurcommissie aan verzoeker dat het onderzoek in zijn woning op 15 maart 2010 plaats zou vinden.

Verzoeker diende op 2 maart 2010 een klacht in bij de Huurcommissie over de behandelingsduur van zijn verzoekschrift. Hij vond dat de Huurcommissie hem huurverlaging had onthouden omdat zijn verzoekschrift te laat in behandeling was genomen. Verzoeker had intussen het achterstallig onderhoud aan zijn woning laten verhelpen op kosten van zijn verhuurder, evenals de schade als gevolg van

renovatiwerkzaamheden. Daarmee was de toestand waarin zijn woning zich bevond bij zijn verzoek tot huurverlaging niet zichtbaar meer voor de Huurcommissie, aldus verzoeker.

Verzoeker annuleerde daarom de afspraak voor het onderzoek op 15 maart 2010. Hij gaf aan na een reactie op zijn klacht door de Huurcommissie zijn klacht ook nog voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

De ontvangst van verzoekers klacht werd op 9 maart 2010 schriftelijk bevestigd door de Huurcommissie. Verzoeker zou vóór 20 april 2010 een meer inhoudelijke reactie op zijn klacht ontvangen.

Verzoeker diende op 12 april 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij gaf daarbij aan dat de Huurcommissie nog niet inhoudelijk had gereageerd op zijn klacht.

Op 12 mei 2010 reageerde de Huurcommissie op de klacht van verzoeker. Zij bood verzoeker excuses aan voor de lange behandelingsduur van zijn verzoekschrift. In onderling overleg had alsnog een onderzoek in de woning plaatsgevonden op 26 april 2010. De zittingsdatum voor behandeling van het verzoek was op 20 mei 2010 gepland.

De Huurcommissie heeft op 9 juni 2010 uitspraak gedaan op het verzoek. De uitspraak was ten gunste van verzoeker en omvatte een tijdelijke huurverlaging voor zijn woning voor een periode van zes maanden.

Bij brief van 5 juli 2010 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in naar de klacht van verzoeker. Daarbij werden aan de Huurcommissie vragen gesteld over de reden van de vertraging in de behandeling van het verzoekschrift van verzoeker. De Nationale ombudsman stelde ook een aantal vragen over de behandeltermijn van verzoekschriften door de Huurcommissie in het algemeen.

De Huurcommissie reageerde op 2 augustus 2010 richting de Nationale ombudsman. Zij bracht daarbij onder meer het volgende naar voren.

Behandeltermijn verzoekschrift

Volgens de Huurcommissie was de lange behandeltermijn van het verzoekschrift te wijten geweest aan een administratieve vergissing. Zij had na respectievelijk vier en zeven maanden wel uitstelbrieven gestuurd aan verzoeker, maar niet uitgezocht wat de oorzaak was van de opgelopen vertraging. Daarom zou voortaan de brief die aankondigt dat de Huurcommissie langer dan zeven maanden tijd nodig heeft om een verzoekschrift te behandelen, gepaard gaan met een onderzoek naar de reden van de vertraging, aldus de Huurcommissie.

Ten aanzien van de haalbaarheid in het algemeen van de wettelijke afhandeltermijn van vier maanden voor een verzoekschrift, deelde de Huurcommissie mee dat de ervaring leert dat het merendeel van de verzoeken niet binnen de wettelijke termijn kan worden afgehandeld. De processuele inrichting en de planning van de afhandeling van een verzoekschrift zijn behoorlijk arbeidsintensief. Indien er in dit proces iets mis gaat is de wettelijke termijn al snel overschreden. Daarom waren er in de afgelopen jaren nagestreefde behandeltermijnen voor de Huurcommissie opgenomen in de begroting van het verantwoordelijke Ministerie voor Wonen, Wijken en Integratie (WWI).

Voor 2009 en 2010 was door WWI een doelstelling vermeld van een afhandeltermijn van zes maanden voor verzoekschriften bij de Huurcommissie voor 80% van de reguliere zaken en huurverhogingzaken. Voor servicekostenzaken gold een afhandeltermijn van 80% binnen zeven maanden.

De Huurcommissie merkte verder op dat de minister voor WWI aan de Tweede Kamer had toegezegd dat voor de Huurcommissie per eind 2012 de wettelijke afhandeltermijn van vier maanden als regel zou gaan gelden. Zowel organisatorische als ict-wijzigingen moeten dit mogelijk gaan maken.

Reden van vertraging

De Nationale ombudsman had de Huurcommissie ook gevraagd naar de 'omstandigheden' die de Huurcommissie aan verzoeker als reden voor de vertraging in de afhandeling van zijn verzoek in haar verlengingsbrieven had aangegeven. De Huurcommissie gaf aan dat er verschillende omstandigheden kunnen spelen, waardoor de behandeling van een verzoekschrift vertraging op kan lopen. De Huurcommissie noemde als voorbeelden dat een onderzoek en/of zitting is uitgesteld, of dat er moet worden gewacht op een uitspraak van de kantonrechter. Wegens de arbeidsintensiteit en de grootte van de personeelsbezetting was het volgens de Huurcommissie niet mogelijk om voor ieder verzoekschrift uit te zoeken wat de reden van de vertraging in de afhandeltermijn is. De grootte van de personeelsbezetting en de arbeidsintensiteit hiervan zouden dit niet mogelijk maken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur van het verzoek om een uitspraak over huurverlaging

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

Verzoeker diende op 26 mei 2009 bij de Huurcommissie een verzoek in om een uitspraak te doen over huurverlaging in verband met gebreken aan zijn woning.

Op 9 juni 2010 heeft de Huurcommissie uitspraak gedaan op zijn verzoek.

In de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) wordt een termijn van vier maanden genoemd waarbinnen de Huurcommissie uitspraak moet doen op een verzoekschrift. Deze termijn gaat lopen na het verstrijken van de termijn als genoemd in artikel 7, lid 5 van de Uhw. Indien deze termijn niet kan worden gehaald moet de Huurcommissie uitspraak doen binnen een door de Huurcommissie aan te geven langere termijn mits beide partijen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte worden gebracht voor het verstrijken van deze vier maanden.

De Huurcommissie heeft de wettelijke termijn van vier maanden ruimschoots overschreden. Zij heeft ruim twaalf maanden gedaan over de behandeling van het verzoekschrift. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Ook de afhandeling van de klacht van verzoeker was niet binnen de wettelijke termijn. Overigens heeft de Huurcommissie zijn verzoekschrift verder wel op correcte wijze afgewikkeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de onduidelijkheid over de termijn van afhandeling van het verzoek

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. In dit geval betekent het dat schriftelijke toezeggingen over de afhandeltermijn van een verzoekschrift door een overheidsinstantie dienen te worden nagekomen.

De Huurcommissie stuurde op 5 november 2009 een verlengingsbrief aan verzoeker. In deze brief stond dat de termijn voor het doen van een uitspraak werd verlengd met maximaal drie maanden, omdat de Huurcommissie door omstandigheden niet aan de wettelijke termijn van vier maanden kon voldoen.

Op 28 januari 2010 ontving verzoeker nogmaals een verlengingsbrief van de Huurcommissie waarin geschreven werd dat de uiteindelijke afhandeling van zijn huurgeschil uiterlijk binnen een termijn van 18 weken werd verwacht, mits er zich geen onvoorziene omstandigheden voor zouden doen. In deze brief werd opnieuw 'omstandigheden' als reden vermeld.

De toezegging die de Huurcommissie aan verzoeker heeft gedaan in haar brief van 5 november 2009 is niet nagekomen. Na de drie maanden waarbinnen zijn verzoekschrift uiterlijk zou worden afgehandeld, is de afhandeltermijn opnieuw verlengd. Nu de Huurcommissie in haar brief van 5 november 2009 heeft geschreven dat de

afhandeltermijn van het verzoekschrift met maximaal drie maanden wordt verlengd, mocht verzoeker verwachten dat de Huurcommissie binnen deze termijn uitspraak zou doen op zijn verzoek. Dat is niet gebeurd. Dat is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Verder merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op.

Voor verzoeker blijft onduidelijk wat de reden is dat de Huurcommissie zijn verzoekschrift niet binnen vier maanden kan afhandelen. De Uhw biedt de Huurcommissie weliswaar de mogelijkheid de termijn van vier maanden te verlengen, maar dit dient wel schriftelijk en met redenen omkleed te worden meegedeeld aan partijen. Buiten het feit dat verlenging door de wetgever dus bedoeld is als uitzondering op de regel, dient deze uitzondering enige onderbouwing te hebben. Het opnemen van 'omstandigheden' als reden voor verlenging is naar het oordeel van de Nationale ombudsman nietszeggend. Van enige transparantie naar verzoeker toe over de reden van de vertraging is geen sprake.

Daarnaast ziet de Nationale ombudsman niet in waarom de Huurcommissie naar aanleiding van de klacht van verzoeker heeft besloten om pas na zeven maanden te onderzoeken waarom de behandeling van een verzoekschrift vertraging oploopt. Indien de termijn van vier maanden wordt overschreden hebben verzoekers er immers recht op om te weten wat de reden daarvoor is. Bij een tijdig onderzoek door de Huurcommissie naar de reden van de vertraging van een verzoekschrift kunnen ook acties worden ondernomen om deze vertraging te voorkomen of binnen de perken te houden.

Het bovenstaande geeft reden tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Huurcommissie te Den Haag,

- is gegrond ten aanzien van behandeling van het verzoekschrift van verzoeker, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- is gegrond ten aanzien van de correspondentie over de termijn van afhandeling van het verzoekschrift, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Huurcommissie in overweging om al bij overschrijding van de wettelijke termijn van vier maanden een onderzoek in te stellen naar de reden van vertraging en de uitkomst daarvan in de verlengingsbrief aan betrokkene te vermelden.

Slotbeschouwing

Uit deze klacht en de onderzoeken die er in het verleden zijn geweest naar de afhandelingstermijn van verzoekschriften door de Huurcommissie (zie Achtergrond) blijkt dat de in 2004 gegeven aanbeveling door de Nationale ombudsman en de toezegging van de ministers naar aanleiding van het rapport van de Algemene Rekenkamer nog niet de gewenste vruchten hebben afgeworpen. Uit de informatie van de Huurcommissie is naar voren gekomen dat overschrijding van de wettelijke behandeltermijn van verzoekschriften nog steeds een probleem is, gezien de doelstellingen voor de Huurcommissie die WWI in dit kader de afgelopen jaren in zijn begroting heeft opgenomen. Daarmee lijkt afhandeling van een verzoekschrift door de Huurcommissie binnen de wettelijke termijn van vier maanden een structureel probleem te zijn. De Huurcommissie heeft tijdens het onderzoek naar deze klacht aangegeven dat een kleine kink in de kabel er reeds voor zorgt dat deze termijn niet wordt gehaald.

Ondanks de toezegging van de minister voor WWI dat de Huurcommissie deze termijn in 2012 met behulp van organisatorische veranderingen zal halen, ben ik van mening dat ook gekeken zou moeten worden of een wettelijke termijn van vier maanden uitvoeringstechnisch realistisch is.

Onderzoek

Op 12 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Huurcommissie te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Huurcommissie verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd aan de Huurcommissie een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de Huurcommissie verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

het verzoekschrift van verzoeker aan de Huurcommissie, door de Huurcommissie ontvangen op 28 mei 2009;

de klachtbrief van verzoeker aan de Huurcommissie van 2 maart 2010;

brieven van de Huurcommissie aan verzoeker van 3 juni en 5 november 2009, 28 januari, 25 februari, 9 maart, 7 april, 20 april, 3 mei, 12 mei en 9 juni 2010;

brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 12 april 2010;

de antwoorden van de Huurcommissie van 2 augustus 2010 en 6 augustus 2010 op de gestelde vragen van de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte

Artikel 37

"1. De huurcommissie doet binnen vier maanden na het verstrijken van de in artikel 7, vierde lid, genoemde termijn, dan wel, indien de in dat artikellid bedoelde oproep niet behoeft te worden gedaan, na het tijdstip waarop de aldaar bedoelde vergoeding van de verzoeker is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. In afwijking van de eerste volzin doet de huurcommissie in het geval dat de in de eerste volzin genoemde termijn niet kan worden gehaald, uitspraak binnen een door de huurcommissie aan te geven langere termijn, mits zij aan beide partijen daarvan voor het verstrijken van de in de eerste volzin genoemde termijn schriftelijk en met redenen omkleed heeft kennisgegeven."

Groot onderzoek Nationale ombudsman

In 2003 heeft de Nationale ombudsman een groot onderzoek gedaan naar onder meer de vraag of de Huurcommissie de wettelijke termijn die de Huurcommissie heeft voor afdoening van een verzoekschrift, haalt. In het uit het onderzoek voortvloeiende rapport (2004.225) wordt ondermeer geconcludeerd dat:

"(...)

De doorlooptijden zijn mede als gevolg van die reorganisatie uit de hand gelopen. Er kan echter niet aan voorbij worden gegaan dat de wettelijke termijnbepalingen ook vóór de reorganisatie slechts beperkte betekenis leken te hebben voor de huurcommissies. De vijf betrokken voorzitters hebben allen aangegeven dat langere doorlooptijden gebruikelijk waren. Een aantal van hen heeft in dit verband opgemerkt dat de wettelijke afdoeningstermijnen in de praktijk golden als aansporingstermijnen. Al met al kan in feite worden gesproken van een traditie van lange doorlooptijden en van stelselmatige

overschrijding van de wettelijke termijnen. De Nationale ombudsman heeft er kennis van genomen dat de minister van VROM zich in januari 2004 door middel van een plan van aanpak heeft vastgelegd de oude achterstanden in 2004 weg te werken en de zaken die onder de nieuwe wetgeving van 1 augustus 2003 zijn binnengekomen zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijnen af te handelen. De Nationale ombudsman hoopt dat hiermee het roer om is en dat er definitief wordt afgerekend met de hiervoor bedoelde traditie. Niet alleen huurders en verhuurders maar ook de organisatie zelf heeft immers belang bij een goed functionerend systeem van huurprijsbescherming. De opmerking van sociaal raadslieden dat zij zich vanwege de lange doorlooptijden wel eens afvragen of zij hun cliënten wel

moeten adviseren een procedure bij de Huurcommissie te starten, zegt in dat verband voldoende.

2. Blijkens de brief van de minister aan de Voorzitter van de Tweede Kamer van 26 mei 2004 werd eind mei 2004 het merendeel van de nieuw ontvangen verzoekschriften binnen zes maanden afgedaan en beschouwde de minister de inmiddels gerealiseerde termijnen op de korte termijn aanvaardbaar. Zij voegde daar aan toe voor de lange termijn te zullen bezien of de structuur en werkwijze van de huurcommissies zodanig kunnen worden aangepast dat kortere termijnen mogelijk blijken. In het licht van de problemen waarmee de huurcommissies en het SHC de afgelopen jaren hebben gekampt, betekenen de inmiddels gerealiseerde afhandelingstermijnen een forse verbetering. Niettemin is nog

steeds sprake van overschrijding van wettelijke termijnen. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat alles op alles wordt gezet om binnen afzienbare tijd de doorlooptijden van verzoekschriften zodanig verder te bekorten dat deze binnen de wettelijke termijnen worden afgedaan. Het rapport bevat op dit punt een aanbeveling."

Genoemde aanbeveling luidt als volgt:

"In aansluiting op het plan van aanpak van januari 2004 zodanig verdergaande maatregelen te treffen dat verzoekschriften uiterlijk per 1 januari 2005 binnen de wettelijke termijn worden afgedaan."

Rapport Algemene Rekenkamer

Ook de Algemene Rekenkamer heeft in 2004 een rapport uitgebracht over de termijnen van de Huurcommissie. Dit rapport, "Beslistermijnen. Waar blijft de tijd?", gaat ook uitdrukkelijk in op de wettelijke termijnen voor het behandelen van verzoekschriften door de Huurcommissie. In de samenvatting van dit rapport staat onder meer:

"(...) Dat de wettelijke termijnen worden gehaald is belangrijk voor het behoud van de democratische rechtsstaat, voor de rechtszekerheid van burgers, bedrijven en instellingen en voor de geloofwaardigheid van de overheid. Bovendien neemt de overheidsinstantie

door niet-tijdig te beslissen het risico zichzelf en andere instanties, zoals bijvoorbeeld de Nationale ombudsman, met extra werk te belasten.

(...)

De beslistermijnen krijgen in het algemeen weinig aandacht in het wetgevingsproces. Als er een concrete beslistermijn in de wet of regeling wordt opgenomen, gaat het doorgaans om een termijn die de wetgever en uitvoerder "redelijk" vinden. De onderbouwing maakt over het algemeen onvoldoende aannemelijk dat de gestelde termijn realistisch en passend is vanuit het perspectief van de uitvoeringsorganisatie en van de burger. (...)"

De ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Justitie reageerden, mede namens de overige leden van het kabinet, op 9 maart 2004 op het door de Algemene Rekenkamer aan hen voorgelegde conceptrapport. Zij stelden in die reactie het volgende:

"(...)De AR doet de aanbeveling dat het halen van de beslistermijn gezien moet worden als één van de kwaliteitsaspecten van de te nemen beslissing. De politiek dient hierop toe te zien en zonodig actie van bestuursorganen te verlangen. Het kabinet deelt deze aanbeveling. Sterker nog, het kabinet is van mening dat het halen van de beslistermijnen gezien moet worden als één van de kwaliteitsaspecten van een behoorlijk handelend openbaar bestuur. De kwaliteit

van de te nemen beslissing is het uitgangspunt, en de termijn die praktisch nodig is om tot een kwalitatief goede beslissing te komen is daarvan een afgeleide, waarbij uiteraard rekening gehouden moet worden met de noodzaak om burgers, bedrijven en instellingen binnen redelijke termijn uitsluitel te geven en daarover tijdig te informeren. (...)"

Onderzoek Companen

Op 7 mei 2009 heeft het bedrijf Companen een beleidsdoorlichting huurgeschillenbeslechting opgemaakt voor het Directoraat-Generaal Wonen, Wijken en Integratie. Zij concluderen onder meer:

"Hoewel de afhandeltermijnen zijn verbeterd ten opzichte van de door de Nationale ombudsman onderzochte periode en ook ten opzichte van de prestaties voorafgaand aan de samenvoeging van de ondersteunende secretariaten in 2001, is de afstand tot de wettelijke termijn van 4 maanden nog aanzienlijk."