



# Rapport

**Datum: 10 maart 1999**

**Rapportnummer: 1999/096**

**KLACHT** Op 19 september 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers Noord-Holland, vestiging Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers te Apeldoorn, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Dienst voor het kadaster en de openbare registers Noord-Holland, vestiging Amsterdam:

1. haar een bedrag ad f 56 in rekening heeft gebracht voor op haar verzoek verstrekte informatie, hoewel in een voorafgaand telefoongesprek niet was meegedeeld dat aan de verstrekking kosten zouden zijn verbonden.
2. haar klacht hierover heeft afgewezen, uitgaande van het feit dat alle medewerk(st)ers van het kadaster zodanig zijn geïnstrueerd dat zij iedere klant informeren over de tarieven, en dat bovendien verificatie van verzoeksters verhaal moeilijk, zo niet onmogelijk is.

#### **ACHTERGROND**

##### **1. Kadasterwet**

(Wet van 3 mei 1989, Stb. 186) **Artikel 108**, eerste en tweede lid:

"1. Onder de naam van kadastraal recht zijn betrokkenen aan de Dienst wegens het verrichten door de Dienst van werkzaamheden ter uitvoering van het bij of krachtens deze wet bepaalde, vergoedingen verschuldigd op de voet van bij algemene maatregel van bestuur te stellen regelen.

2. De tarieven van het kadastraal recht worden tot geen hoger bedrag vastgesteld dan wordt vereist tot dekking van de ten laste van de Dienst komende kosten van het verrichten van de werkzaamheden, bedoeld in het eerste lid."

##### **2. Besluit kadastrale tarieven 1997**

(Amvb van 15 augustus 1997, Stb. 367) **Artikel 7**, eerste lid:

"Voor het verstrekken van gegevens uit de kadastrale registratie is verschuldigd:

a. indien het een negatieve mededeling betreft f 11

b. indien het gegevens inzake hypotheke en beslagen betreft: per object f 14 c. indien het overige gegevens betreft: per object f 14." **ONDERZOEK**In het kader van het onderzoek werd de Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers te Apeldoorn (hierna: het kadaster) 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. Tevens werd zowel verzoekster als het kadaster een aantal specifieke vragen gesteld en werd een betrokken medewerker van het kadaster verzocht om een schriftelijke verklaring. Ten slotte werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op nadere informatie te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het kadaster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van

verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. **BEVINDINGEN**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

#### **A. Feiten**

1. Verzoekster nam op 25 april 1997 telefonisch contact op met de Dienst voor het kadaster en de openbare registers Noord-Holland, vestiging Amsterdam (hierna: het kadaster Noord-Holland), met een verzoek om verstrekking van gegevens uit de kadastrale registratie betreffende een aantal in Amsterdam gelegen panden. Verzoekster bevestigde de aanvraag op diezelfde dag per fax.

2. Op 28 april 1997 ontving verzoekster ter bevestiging van haar aanvraag een fax van het kadaster Noord-Holland. Het gefaxte stuk betrof haar eigen aanvraag, voorzien van een nummer, een gestempeld "NOTA VOLGT", een handgeschreven aantekening "4 x kad f 56,=", alsmede de voornaam J. onder aan het stuk. Verzoekster ontving tevens de kadastrale gegevens betreffende vier in Amsterdam gelegen panden. Met een nota van 18 mei 1997 ten bedrage van f 56 werden haar vervolgens de kosten voor de verstrekking van deze gegevens in rekening gebracht.

3. Bij brief van 29 mei 1997 deelde verzoekster het volgende aan het kadaster Noord-Holland mee:

"...Met verbijstering heb ik kennis genomen van uw nota ad f56,= d.d. 18 mei 1997. Op vrijdag 25 april jl. heb ik in een fax de namen en adressen opgevraagd van de eigenaren van drie panden aan de Albert Cuypstraat te Amsterdam. In een telefonisch onderhoud dat ik met een van de kadastraal medewerkers had voorafgaand aan de daadwerkelijke aanvraag, heb ik letterlijk gevraagd of het kadaster dit soort informatie "zomaar" verstrekt. De medewerker reageerde hierop bevestigend. Niets in onze conversatie duidde erop dat er kosten aan verbonden waren. Als men mij de financiële implicaties van deze actie van tevoren had meegedeeld, had ik de informatie-aanvraag zeker niet doorgezet. U zult begrijpen dat ik niet van zins ben de door u bijgevoegde acceptgiro te retourneren. Ik ga ervan uit dat u hiervoor begrip op kunt brengen..."

4. Het kadaster Noord-Holland reageerde met een brief van 21 juli 1997. Het deelde verzoekster daarin onder meer mee:

"Naar aanleiding van uw brief (...) deel ik u mede dat u de toegezonden nota à f 56,- dient te betalen. Ik ben van mening dat de instructie aan de medewerkers inzake het informeren van klanten over onze producten en tarieven duidelijk is en nauwgezet door de betreffende medewerkers wordt uitgevoerd. Ik betwijfel dan ook dat in het gesprek tussen u en één van mijn medewerkers het bestaan van tarieven onbesproken is gebleven. De ervaring leert bovendien dat onze klanten vrijwel zonder uitzondering expliciet informeren naar onze tarieven omdat men zich realiseert dat er na een geleverde dienst een financiële vergoeding verlangd zal worden. (...) (...) ben ik van mening dat de aan u geleverde informatie kwalitatief goed was en dat hiervoor conform "het besluit kadastrale tarieven" f 56,- in rekening is gebracht. Ik verzoek u daarom om bovengenoemd bedrag aan ons over

te maken."

5. Verzoekster was het met het standpunt van het kadaster Noord-Holland oneens en lichtte dit als volgt toe in een brief van 5 augustus 1997:

"...Met uw welnemen wil ik opnieuw protest aantekenen tegen uw nota. U schrijft in uw brief: "Ik ben van mening dat de instructie (...) nauwgezet door de medewerkers wordt uitgevoerd". Wellicht gebeurt dit in de meeste gevallen. Zoals u uitlegt, is het voorlichtingsbeleid wat dat betreft duidelijk. Als u dat zegt, zie ik geen reden om daaraan te twijfelen. Ik heb echter moeite met uw stelling dat de instructie wat betreft de voorlichting te allen tijde nauwgezet wordt uitgevoerd. In ten minste één geval, het mijne, is dat niet gebeurd. Nogmaals, op mijn vraag of de informatie "zomaar" verstrekt werd, is bevestigd geantwoord. De persoon die ik aan de lijn had, heeft mij aangeboden de informatie schriftelijk te doen toekomen (per fax) zonder enige verwijzing naar financiële verplichtingen die daaraan verbonden waren. Uw opmerking dat klanten "vrijwel zonder uitzondering" op eigen initiatief informeren naar tarieven doet alleen maar afbreuk aan uw pleidooi. Immers, indirect legt u hiermee ten onrechte de verantwoordelijkheid bij de cliënt. Zij kan zelfs als ondersteuning van mijn bevindingen dienen, namelijk dat het blijkbaar tóch nodig is om expliciet naar eventuele kosten te vragen, want dat men anders in het ongewisse gelaten wordt. Als zich dan een uitzondering aandient, functioneert de door u geschetste informatievoorziening toch blijkbaar minder goed dan verwacht. Een klant die niet informeert naar de kosten, maar die ervan uitgaat dat als er kosten aan een actie zijn verbonden de dienstleverende instantie de cliënt daarvan op de hoogte hoort te stellen, moet in uw visie blijkbaar boeten voor zijn of haar alleszins logische veronderstelling. (...) Ik vind het zeer kwalijk als zou blijken, dat een cliënt van het Kadaster moet opdraaien voor de slordigheid van een medewerker, ook al is die slordigheid een uitzondering op de regel..."

6. Het kadaster Noord-Holland reageerde op verzoekster brief van 5 augustus 1997 met een brief van 1 september 1997. Het deelde verzoekster hierin onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw tweede brief d.d. 5 augustus 1997 blijf ik onveranderd van mening dat u de toegezonden nota á f 56,- dient te betalen. Bovendien bestrijd ik uw conclusie dat uit mijn brief zou blijken dat klanten naar de kosten informeren omdat medewerkers van het kadaster schijnbaar verzuimen om dit de klant zonder uitzondering mede te delen. Ik heb in mijn brief getracht uit te leggen dat het leveren van diensten blijkbaar zo onlosmakelijk is verbonden aan kosten dat klanten in den regel hier in een zeer vroeg stadium tijdens het telefonisch onderhoud zelf naar informeren. Daarnaast blijf ik ervan overtuigd dat medewerk(st)ers zodanig zijn geïnstrueerd dat iedere klant op het bestaan van tarieven wordt geattendeerd. Het antwoord van één van onze medewerk(st)ers dat deze informatie "zomaar" wordt verstrekt hoeft overigens geen betrekking te hebben op eventuele kosten; veel klanten verkeren in de veronderstelling dat dergelijke informatie niet door iedereen kan worden opgevraagd of dat er minimaal een geldig legitimatiebewijs overlegd dient te worden. Betreffende medewerker heeft vermoedelijk uw vraag als zodanig geïnterpreteerd en beantwoord: het kadaster beheert openbare registers die voor

iedereen zonder legitimatie doch tegen betaling raadpleegbaar zijn. Het feit dat u de naam van de betrokken medewerk(st)er niet (meer) weet, maakt verificatie van uw verhaal moeilijk, zo niet onmogelijk. De door u omschreven telefonische informatie kan namelijk verstrekt zijn door één van de 43 roulerend medewerk(st)ers. Daarnaast is het nog mogelijk dat uw vragen beantwoordt zijn door één van telefonistes van de receptie aan de ingang van ons gebouw aan de Prins Hendrikkade. (...) Tot slot: indien ik in mijn brief van 21 juli bij u de indruk heb gewekt dat er bij het kadaster uitsluitend onfeilbare medewerk(st)ers rondlopen zal voornoemde omissie duidelijk maken dat dit niet het geval is. In het geval van mededelingen aan klanten betreffende onze tarievenstructuur blijf ik echter van mening dat het zeer onwaarschijnlijk is dat dit in het telefonisch gesprek met u niet aan de orde is gekomen. Onder verwijzing naar de aan u geleverde (correcte) informatie nl. 4 maal eigendomsgegevens dient aan u conform het 'Besluit Kadastrale Tarieven' 4maal f 14,- in rekening te worden gebracht. Ik verzoek u daarom nogmaals met klem om het bedrag à f 56,- aan ons over te maken. Ik beschouw hiermee deze zaak als zijnde afgedaan."

### **B. Standpunt verzoekster**

Voor het standpunt van verzoekster wordt in de eerste plaats verwezen naar hetgeen is gesteld in de klachtformulering onder **KLACHT**. Verzoekster lichtte in haar verzoekschrift de klacht onder meer nog als volgt toe:

"Bij deze wil ik mijn bezwaar uiten tegen deze rekening omdat de medewerker met geen woord gerept heeft over enige aan deze actie verbonden kosten. Ik vind het logisch dat dit soort diensten niet gratis aangeboden kan worden. Ik ben echter wel van mening dat van te voren duidelijk aan de klant moet worden meegedeeld:

a) dat er kosten aan zijn verbonden en; b) hoe hoog die kosten zijn. De kadastraal medewerker heeft op generlei manier ook maar verwezen naar het onder (a) en (b) vermelde. Nogmaals, op mijn vraag of de informatie "zomaar" verstrekt werd, had hij mijns inziens moeten antwoorden wélke financiële vergoeding (per aanvraag) van mij verwacht werd. Bijgaand treft u kopieën aan van de correspondentie die ik hierover met (...) (het; N.o.) hoofd Debiteurenafdeling Kadaster Noord-Holland heb gevoerd. Zoals u bij lezing zult zien, blijft (deze; N.o.) van mening dat de rekening voldaan moet worden, op grond van zijn overtuiging dat "...medewerk(st)ers zodanig zijn geïnstrueerd dat ieder klant op het bestaan van tarieven wordt geattendeerd". Dat dit zeker niet bij iedere klant gebeurt, heb ik ondervonden"

**C. Standpunt Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers 1. De Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers (hierna: het kadaster) deelde in zijn reactie op de klacht onder andere het volgende mee:**

"(...)De medewerk(st)ers zijn, ingeval telefonisch informatie wordt aangevraagd (...) geïnstrueerd daarbij te vermelden, dat aan het verstrekken van informatie kosten zijn verbonden.

2.2. Door de directeur kadaster Noord-Holland is onderzocht wie van de medewerk(st)ers op 25 april 1997 telefoondienst hadden. Dat bleken medewerkers te zijn die alle reeds meer dan 20 jaar in dienst zijn bij het Kadaster en dus goed bekend zijn met de praktijk

van alle dag. In het kader van vorenbedoeld onderzoek is aan de betrokken medewerkers uitdrukkelijk gevraagd of het wellicht mogelijk zou zijn geweest, dat zij vergeten zouden hebben mee te delen dat er kosten zijn verbonden aan het verstrekken van informatie. Alle drie medewerkers hebben expliciet verklaard dat dat absoluut onmogelijk was en dat zij steeds bij elk telefonisch verzoek om informatie meedelen dat aan het verstrekken van informatie kosten verbonden zijn. Zij achtten het uitermate onwaarschijnlijk, zo niet geheel onmogelijk, dat, indien verzoekster volgens haar zeggen zou hebben gevraagd of de informatie "zomaar" verstrekt wordt, daar niet op de juiste wijze op gereageerd zou zijn.

2.3. De directeur Kadaster Noord-Holland heeft tenslotte nog opgemerkt dat de (...) procedure bij de medewerkers zeer goed bekend is, juist met het oog op het voorkomen van problemen als de onderhavige, en dat in het licht van de verklaringen van de medewerkers (verzoekster; N.o.) het in rekening gebrachte bedrag verschuldigd is. Dit ook omdat naar zijn mening uit niets blijkt dat het Kadaster Noord-Holland niet zorgvuldig met (verzoekster; N.o.) en haar belangen is omgegaan.

3. De uit het door mij ingestelde onderzoek gebleken feiten geven mij aanleiding tot de volgende opmerkingen. a. Uit de ervaring die ook de medewerk(st)ers van het Kadaster Noord-Holland hebben, blijkt dat klanten die telefonisch om informatie verzoeken, vrijwel zonder uitzondering expliciet en vaak in een vroeg stadium tevens informeren naar de tarieven van het Kadaster. Zij realiseren zich dat er voor een te leveren dienst betaald moet worden. Ook (verzoekster; N.o.) geeft in de aan u gerichte brief d.d. 18 september 1997 aan het logisch te vinden dat "dit soort diensten niet gratis aangeboden kan worden". Wel is zij van oordeel dat "van te voren duidelijk aan de klant moet worden meegedeeld dat er kosten aan verbonden zijn en hoe hoog die kosten zijn". Dit zou in het onderhavige geval niet gebeurd zijn. Integendeel, haar zou te kennen zijn gegeven op een vraag of de informatie "zomaar" verstrekt werd, dat dit inderdaad het geval was. Ik merk dienaangaande het volgende op. b. (Verzoekster; N.o.) weet zich de betrokken medewerker niet meer te herinneren. Ook de medewerkers die op 25 april 1997 telefoondienst hadden, herinneren zich het betrokken gesprek niet. Dat maakt dat het betrokken telefonisch onderhoud, waarvan ik vooralsnog aanneem dat dat inderdaad gevoerd is, niet te reconstrueren is. Niettemin is goed voorstelbaar dat op de vraag van (verzoekster; N.o.), gesteld bij het verzoek om informatie over de namen en adressen van eigenaren van door haar genoemde panden, of die informatie "zomaar" verkrijgbaar was, heel logisch is geantwoord dat dat inderdaad het geval was. Immers, niet zelden heeft de burger er geen weet van dat de informatie zoals in het onderhavige geval gevraagd, openbaar is en aan een ieder wordt verstrekt. Het komt mij dan ook voor dat het een medewerk(st)er niet is aan te rekenen indien zij/hij de vorenbedoelde vraag in voornoemde zin beantwoordt. Of in de onderhavige casus daarnaast de gebruikelijke informatie omtrent de kosten is verstrekt, wordt door (verzoekster; N.o.) betwist. Tegenover haar visie staan de verklaringen van de betrokken medewerkers als voornoemd. Mij zijn tot op heden echter geen feiten bekend geworden die aanleiding geven om aan de juistheid van hun verklaringen te twijfelen. Dat feit gecombineerd met het bij (verzoekster; N.o.) zelf aanwezige besef dat het logisch is dat "dit soort diensten niet gratis aangeboden kan

worden" brengen mij tot de conclusie dat het op haar weg lag om haar uitleg van de mededeling dat de informatie "zomaar" (d.w.z. kosteloos) verstrekt wordt, te verifiëren hetzij tijdens het telefonisch onderhoud hetzij door daaraan in haar schriftelijk verzoek te memoreren. Van een verificatie als vorenbedoeld is mij echter niet gebleken."

2. Het hierboven onder 2.2. genoemde onderzoek werd uitgevoerd naar aanleiding van de door verzoekster bij de Nationale ombudsman ingediende klacht.

D. Reactie verzoekster Verzoekster reageerde op het standpunt van het kadaster onder meer met de volgende mededelingen:

"Ik ben zonder meer bereid te geloven dat de medewerk(st)ers van het Kadaster zijn geïnstrueerd te vermelden dat aan het verstrekken van informatie kosten zijn verbonden en ik twijfel er niet aan dat deze instructies doorgaans worden opgevolgd. Ik weet echter dat mij op 25 april 1997 bij het doen van mijn aanvraag niets hierover is meegedeeld, dit in weerwil van het onder 2.2. beweerde. (...) Dat ik in deze briefwisseling tot nog toe de naam van de medewerker niet heb genoemd, is omdat ik van mening ben dat het gaat om een principevraag, te weten: kan een mens, in onderhavig geval een kadastraal medewerker, op enig tijdstip anders handelen dan volgens de instructies die hem gegeven zijn? Met andere woorden: kan een mens onder bepaalde omstandigheden verzuimen iets te doen wat hij normaliter wel doet? De logica gebiedt mij deze vraag bevestigend te beantwoorden. De vraag of het Jan of Kees betreft, lijkt me in deze minder interessant. Te uwer informatie: de persoon die mij op 25 april 1997 te woord heeft gestaan heet Jan (sic), zoals blijkt uit de fax die hij ter bevestiging van de aanvraag aan mij stuurde met door hem aangetekend "Nota volgt" alsmede 4 x kad f 56,=" (zie bijgesloten faxbericht van 25 april 1997). Dat de term "zomaar" door de medewerker van het Kadaster is opgevat in de zin van "zonder beletsel" en niet in de zin van "kosteloos" lijkt mij alleszins aannemelijk. Ik wil niet beweren dat ik met het aanwenden van de term "zomaar" voldoende specifiek en uitputtend ben geweest in mijn vraag of de mij te verstrekken informatie gratis werd verstrekt. Noch de semantische waarde van het woord "zomaar", noch de vraag of mijn woordkeuze voor 100% gelukkig was, staan hier echter ter discussie. Wel ter discussie staand is het functioneren van de kadastraal medewerker in onderhavige casus. Hij heeft verzuimd om op enigerlei wijze melding te maken van de aan aanvraag verbonden kosten, laat staan van exacte bedragen. Dat had hij moeten doen, dat heeft hij niet gedaan en zijn verzuim wordt nu door hem ontkend. Het stelt me zeer teleur dat het Kadaster Noord-Holland (...) niet wil erkennen dat het mogelijk is dat er fouten gemaakt worden en er vervolgens de voorkeur aan geeft mij de dupe te laten worden van het door zijn organisatie gepleegd verzuim."

E. Reactie kadaster Naar aanleiding van verzoeksters reactie zijn het kadaster telefonisch enige nadere vragen voorgelegd. Verzocht is na te gaan welke medewerker de aan verzoekster op 28 april 1997 retour gezonden fax had ondertekend. In reactie op dit verzoek deelde het kadaster mee dat dit de heer H. was geweest. Daarbij werd eveneens meegedeeld dat het feit dat deze medewerker het faxbericht had ondertekend niet zonder

meer inhield dat hij ook de medewerker was geweest die verzoekster enkele dagen voorafgaand aan de verzending van het faxbericht telefonisch te woord had gestaan. Het kadaster Noord-Holland werkt met een roulatiesysteem waarbij de medewerkers die met telefoondienst zijn belast en de medewerkers die telefonische verzoeken om informatie afhandelen elkaar regelmatig afwisselen. Tevens liet het kadaster weten dat de betrokken medewerker bij navraag had verklaard de beantwoording van telefonische verzoeken om verstrekking van gegevens altijd te beginnen met een 'vaste riedel' over de tarieven.

. Verklaring betrokken medewerker Van de medewerker die het faxbericht aan verzoekster had ondertekend, werd de volgende verklaring ontvangen:

"...(Verzoekster; N.o.) beweert dat zij mij gesproken heeft via de telefoon over kadastrale inzage betreffende de percelen (...). Gezien het aantal telefoontjes dat per dag binnenkomt, kan ik mij niets herinneren van dit gesprek. Het feit dat ik de fax heb verstuurd, wil nog niet zeggen dat ik ook het telefoontje zou hebben afgehandeld. En als ik het telefoongesprek zou hebben gevoerd, zou ik haar net als iedere andere klant er op hebben gewezen dat i.v.m. de kosten die hier aan verbonden zijn, zij de inlichtingen via de balie, de fax of schriftelijk kan verkrijgen. Het feit dat er niets is gezegd over deze kosten lijkt mij niet juist..."

. Nadere reactie verzoekster Aan verzoekster werd de verklaring van de betrokken medewerker van het kadaster Noord-Holland voor commentaar voorgelegd, alsmede de vraag of deze medewerker zich ook met zijn voor- en achternaam aan haar bekend had gemaakt in het telefoongesprek dat plaatsvond op 25 april 1997. Verzoekster deelde in reactie hierop telefonisch mee, dat zij er zonder meer van was uitgegaan, en nog uitging, dat de medewerker in kwestie dezelfde persoon betrof als de ondertekenaar van de op 28 april 1997 retour gezonden fax. Zij concludeerde dit op grond van het feit dat de fax kort volgde op de telefonische aanvraag, en de toegezonden fax was ondertekend met slechts een voornaam. Dit duidde er voor haar op dat zij deze medewerker eerder had gesproken. Ter toelichting liet zij weten dat het gebruik van slechts een voornaam in zakelijk contact ongebruikelijk is als men die persoon in kwestie nog nooit heeft gesproken. Overigens kon zij niet zonder meer bevestigen dat de medewerker die haar op 25 april 1997 te woord had gestaan, zich met de desbetreffende voor- en achternaam aan haar bekend had gemaakt.

. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen In een reactie op het verslag van bevindingen wees verzoekster er nog op dat zij het kadaster had verzocht om gegevens van drie panden, te weten (...)straat nrs. 69, 70 en 71. Zij ontving de gegevens van de nrs. 69, 70, 70A en 70B. Zij wees erop dat dit argument diende ter ondersteuning van haar stelling dat (medewerkers van) het kadaster zeker niet altijd nauwgezet werken.

## BEOORDELING

### I. . Algemeen

**1. Verzoekster heeft bij de Dienst voor het kadaster en de openbare registers Noord-Holland, vestiging Amsterdam (hierna: kadaster Noord-Holland), op 25 april 1997 telefonisch verzocht om verstrekking van kadastrale gegevens. Het telefonische verzoek werd bevestigd per fax. Na verstrekking van de gegevens heeft**



zij een nota ontvangen ten bedrage van f 56. Zij heeft vervolgens het kadaster Noord-Holland laten weten dat zij de nota niet wilde voldoen, omdat haar niet tevoren was meegedeeld dat aan de verstrekking kosten waren verbonden, en dat zij de aanvraag niet zou hebben doorgezet indien zij wel juist zou zijn geïnformeerd over de kosten. Het kadaster Noord-Holland heeft de klacht van verzoekster afgewezen en de nota gehandhaafd.

## II. . Ten aanzien van het handhaven van de nota

1. Verzoekster stelt dat de medewerker van het kadaster Noord-Holland die haar telefonische aanvraag op 25 april 1997 heeft aangenomen niet eigener beweging, noch naar aanleiding van haar vraag tijdens het telefoongesprek of gegevens "zomaar" worden verstrekt, heeft gesproken over de kosten die zouden zijn gemoeid met de verstrekking van de door haar opgevraagde gegevens.

2.1. In reactie op verzoeksters klacht heeft de Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers (hierna: het kadaster) aangegeven dat uit onderzoek is gebleken welke medewerkers van het kadaster Noord-Holland op 25 april 1997 telefoondienst hadden. Deze medewerkers, onder wie de medewerker die verzoekster de fax toezond, konden zich bij navraag het desbetreffende telefoongesprek met verzoekster niet herinneren. Allen verklaarden echter ook dat het absoluut onmogelijk was dat zij vergeten zouden zijn mee te delen dat aan de verstrekking van informatie kosten zouden zijn verbonden, omdat zij dit steeds bij elk telefonisch verzoek aan de aanvrager meedelen. Het kadaster heeft daarbij ook nog opgemerkt dat de betrokken medewerkers ervaren medewerkers zijn, die meer dan 20 jaar in dienst zijn van het kadaster. Het kadaster heeft voorts gesteld dat het goed voorstelbaar is dat verzoeksters vraag of de informatie "zomaar" werd verstrekt bevestigend is beantwoord. De verklaring van het kadaster komt erop neer dat de betrokken medewerker ervan is uitgegaan dat verzoekster er met deze vraag op doelde of de informatie zonder nadere formaliteiten werd verstrekt, omdat het niet zelden voorkomt dat men er geen weet van heeft dat de informatie openbaar is. Ten slotte voert het kadaster aan dat het kennelijke besef van verzoekster dat de diensten zoals het kadaster die verleent niet gratis kunnen worden aangeboden, haar ertoe had moeten brengen te verifiëren of met het antwoord op haar vraag of de gegevens "zomaar" worden verstrekt, bedoeld werd dat de gegevens kosteloos worden verstrekt. Gelet hierop, en omdat er geen feiten bekend zijn geworden die voor het kadaster aanleiding waren om aan de juistheid van de verklaringen van de betrokken medewerkers te twijfelen, heeft het kadaster zich op het standpunt gesteld dat het kadaster Noord-Holland er terecht van is uitgegaan dat verzoekster het in rekening gebrachte bedrag is verschuldigd.

3. Uit het bovenstaande blijkt dat verzoekster en de (medewerkers van) het kadaster met elkaar van mening verschillen over de inhoud van het telefoongesprek op 25 april 1997. Wat hiervan ook zij, het enkele feit dat zoals verzoekster stelt niet zou zijn gesproken over de kosten die zijn verbonden aan het verstrekken van kadastrale gegevens, betekent nog

niet dat deze kosten nu deze gegevens ook daadwerkelijk aan haar zijn geleverd niet aan haar in rekening zouden mogen worden gebracht. Het in rekening brengen van kadastraal recht wegens het verrichten van diensten door het kadaster vloeit rechtstreeks voort uit artikel 108 van de Kadasterwet juncto artikel 7 van het Besluit kadastrale tarieven. Nu door verzoekster niet is gesteld en ook anderszins niet is gebleken of aannemelijk is geworden dat met zoveel woorden tegen haar is gezegd dat de verstrekking van kadastrale gegevens gratis zou zijn, heeft het kadaster Noord-Holland verzoekster de kosten van het verstrekken van kadastrale gegevens in rekening kunnen brengen en in de betaling ervan kunnen volharden. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van de klachtbehandeling**

**1. Verzoeksters klaagt in de tweede plaats over de wijze waarop het kadaster Noord-Holland heeft gereageerd op haar klacht dat zij niet vooraf is geïnformeerd over de kosten voor de gegevensverstrekking.**

**2. Het kadaster Noord-Holland heeft bij brieven van 21 juli en 1 september 1997 haar klacht afgewezen. In deze brieven heeft het kadaster Noord-Holland ten aanzien van de informatieverstrekking onder meer aangevoerd dat:**

- alle medewerkers zodanig zijn geïnstrueerd dat zij iedere klant op het bestaan van de tarieven attenderen; - deze instructie nauwgezet wordt uitgevoerd; - het daarom betwijfeld wordt, althans zeer onwaarschijnlijk is, dat de tarieven onbesproken zijn gebleven in het telefoongesprek met verzoekster; - verificatie van verzoeksters verhaal moeilijk, zo niet onmogelijk is, omdat verzoekster de naam van de betrokken medewerk(st)er niet (meer) weet; het gesprek kon namelijk zijn gevoerd door 43 roulerende medewerk(st)ers, dan wel telefonistes van de receptie.

3. Ondanks een goede instructie aan medewerkers die telefonische aanvragen aannemen, en ondanks de overtuiging van die medewerkers dat zij deze informatie ook altijd verstrekken, is het niet uitgesloten dat in incidentele gevallen informatieverstrekking niet plaatsvindt, of op onvolledige, dan wel onduidelijke wijze. De hierboven onder 2. genoemde argumenten van het kadaster Noord-Holland zijn op zichzelf onvoldoende om enkel op grond daarvan de conclusie te trekken dat de informatieverstrekking in verzoeksters geval correct moet zijn verlopen. Het had dan ook op de weg van het kadaster Noord-Holland gelegen om naar verzoeksters klacht een nader onderzoek in te stellen.

4. Uit de reactie van het kadaster Noord-Holland is op te maken dat het ervan is uitgegaan dat verificatie moeilijk, zo niet onmogelijk was. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is echter gebleken dat nader onderzoek wel degelijk informatie heeft opgeleverd. Het is immers komen vast te staan wie van de medewerkers op 25 april 1997 telefoondienst hebben gehad. Deze medewerkers zijn vervolgens geconfronteerd met verzoeksters klacht en hebben naar aanleiding daarvan verklaringen afgelegd. Ook is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman een schriftelijke verklaring overgelegd van de medewerker die verzoekster op 28 april 1997 een fax heeft gezonden.

5. Het voorgaande betekent dat het kadaster Noord-Holland verzoeksters klacht zonder

deugdelijk onderzoek heeft afgewezen. Dit is onjuist. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers Noord-Holland, vestiging Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers te Apeldoorn, is niet gegrond op het punt van het in rekening brengen van kadastraal recht en gegrond op het punt van de klachtbehandeling.