

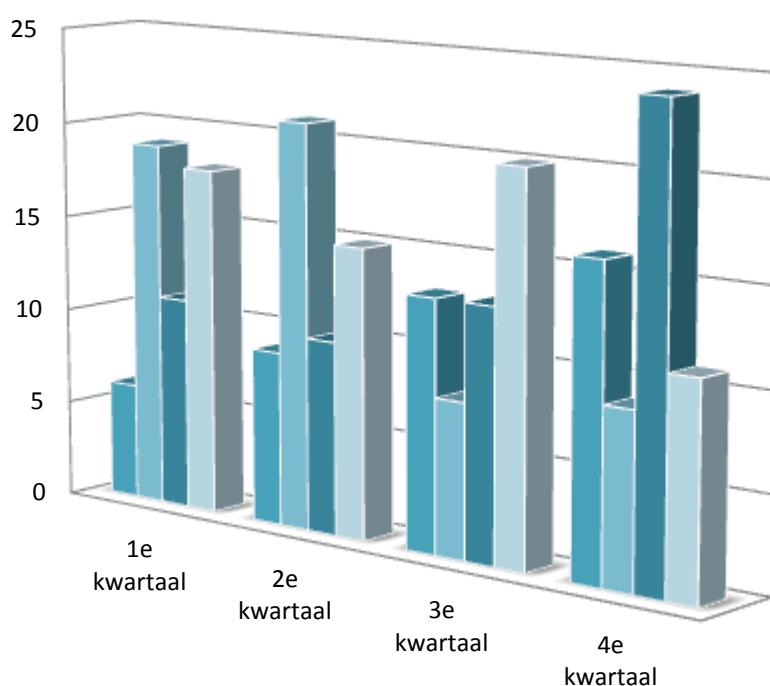
Kwartaalrapportage Gemeentelijke Ombudsman nr. 4 2017 Waternet

Inleiding

In het 4^e kwartaal 2017 ontving de ombudsman 11 verzoeken. 9 verzoeken hadden betrekking op de afdeling Aansluiting, Verbruik & Inning, 1 op de afdeling Belastingen en 1 op de afdeling Afvalwater.

Het aantal klachten schommelt de laatste paar jaar tussen de 6 en 24 verzoeken per kwartaal. Het aantal verzoeken tot onderzoek in 2017 Q4 was laag met 11 verzoeken. In 6 van de 11 verzoeken hadden verzoekers nog niet de voorliggende klachtenprocedure van Waternet doorlopen. In slechts 3 verzoeken was er voor de ombudsman aanleiding om onderzoek te doen. In 1 zaak kon de ombudsman geen onderzoek doen omdat de verzoeker niets meer van zich liet horen.

Cijferoverzichten en analyse



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2014	6	9	13	16
■ 2015	19	21	8	9
■ 2016	11	10	13	24
■ 2017	18	15	20	11

Samenvatting dossiers¹

KIM 424 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een vrijstaande woning op een terrein met nog 6 soortgelijke woningen. Het afvalwater van alle woningen komt samen bij twee pompen die op particulier terrein liggen. Van daaruit wordt het afvalwater aan Waternet aangeboden en afgevoerd. De man ondervindt bij vlagen stankoverlast en het gezamenlijk onderhoud van de pompen valt duur uit. De man wil een eigen afvalwateraansluiting hebben. Zijn perceel grenst echter niet aan

¹ De vetgedrukte KIM-nummers betreffen verzoeken die in 2017 Q4 zijn binnengekomen.

gemeentegrond waar hij het gemakkelijk kan aanbieden. Waternet weigert voor hem een aparte aansluiting te maken. Omdat de man er met Waternet niet uitkomt, legt hij zijn probleem aan de ombudsman voor. De ombudsman gaat bij de man schouwen en belegt een bijeenkomst met betrokken medewerkers van Waternet. Waternet wijst op de aansluitvoorschriften die zijn vastgesteld toen de woningen werden gebouwd. Toen is vastgelegd dat op eigen terrein en voor gemeenschappelijk beheer een rioolstelsel met 2 rioolpompen wordt aangelegd. Daar komt bij dat Waternet notarieel afstand heeft genomen van het rioleringsstelsel omdat de pompen op particulier terrein liggen. De ombudsman komt om te beginnen tot de conclusie dat Waternet veel te lang erover heeft gedaan om op informatieverzoeken van de ombudsman te reageren. De ombudsman is echter niet van mening dat Waternet onbehoorlijk handelt door niet mee te werken aan het verzoek van de man om voor rekening van Waternet een eigen afvalwateraansluiting aan te leggen. De ombudsman vindt het ook niet onbehoorlijk dat Waternet naar de aansluitvoorschriften uit 1997 verwijst waarin is vastgelegd dat de bewoners zelf geheel verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van de pompinstallatie. Verder draait het om het begrip doelmatigheid. Waternet dient bij het doen van werkzaamheden een afweging te maken of een en ander doelmatig is. Een definitie van doelmatigheid is of de betreffende inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van het beoogde doel en of de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Aangezien Waternet het afvalwater via de gezamenlijke pompen al in ontvangst neemt, is het niet doelmatig om veel kosten te maken om het afvalwater van de man afzonderlijk in ontvangst te nemen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 3602 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont in een grote flat die oorspronkelijk bestond uit twee afzonderlijke flats. De flat beschikt niet over een watermeter. Sinds Waternet met ingang van 1 oktober 2016 het watergeld rechtstreeks bij hem in rekening brengt, is hem duidelijk geworden dat Waternet hem 2 x 7 verbruikseenheden in rekening brengt. Dat komt neer op € 50,- per maand. Voorheen betaalde hij via de VvE en wist hij niet dat het bedrag zo hoog was. Hij vindt € 50,- buiten proportie gegeven het feit dat hij alleenstaand is. Hij wil dat Waternet hem met terugwerkende kracht het teveel betaalde watergeld restitueert. Hij stuurt verschillende brieven naar Waternet waarvan twee aangetekend. Waternet dreigt wel met aanmaningen en afsluiting e.d. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in en bezoekt de man samen met de klachtcoördinator van Waternet en een medewerker van Waternet gespecialiseerd om het aantal verbruikseenheden vast te stellen. Waternet stelt het aantal eenheden vast op 8. De man vindt dit aantal nog te hoog en Waternet ziet aanleiding om coulantehalve het aantal te verminderen tot 7. Waternet erkent dat het niet of onvoldoende op verschillende brieven van de man heeft gereageerd. Waternet besluit de man een correctienota te sturen voor het teveel betaalde over de afgelopen 5 jaar. Verder komt de man in aanmerking voor alleenwonendekorting voor beide flats. Waternet zegt toe dit geld medio oktober 2017 naar hem over te maken. De man vindt dit erg laat in het jaar. Hij vindt dat Waternet deze korting eigenlijk vooraf moet geven. Waternet is daartoe niet bereid aangezien pas achteraf met zekerheid kan worden vastgesteld of iemand het hele jaar alleen heeft gewoond. Waternet maakt verder nog € 20,- naar de man over de kosten van de aangetekende verzonden brieven. In overleg met de man sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4169 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een echtpaar ontvangt in maart 2017 een factuur waterverbruik. Zij moeten meer dan € 250,- bijbetalen. Zij wonen al 20 jaar op hetzelfde adres en dit is de eerste keer dat zij zoveel extra moeten betalen. Zij begrijpen niet hoe dit kan. Zij nemen contact met Waternet op die hen aanbiedt een test te doen of er een lek zit. De verhuurder stuurt een loodgieter langs die geen lekkage ontdekt. Waternet gaat bij het echtpaar op bezoek en constateert dat het echtpaar

een te hoge watermeterstand had doorgegeven. De watermeter zelf werkt goed. Zij krijgen geld terug. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4446 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woont op een woonboot die niet op het riool is aangesloten. Al jaren geleden informeert Waternet hem dat alle woonboten in Amsterdam, dus ook zijn woonboot, op het riool moeten worden aangesloten. De man wil wel op het riool worden aangesloten maar het ontbreekt hem aan de financiële middelen om aansluitkosten te betalen. Hij heeft een bijstandsuitkering. De man is van mening dat de gemeente gezien zijn omstandigheden de aansluitkosten voor haar rekening zou moeten nemen. Waternet is daartoe niet bereid. In oktober 2016 stuurt Waternet een concept last onder dwangsom naar de man. Als hij een maand later niet op het riool is aangesloten, wordt de last onder dwangsom van € 3.000,- per maand verbeurd. De man wendt zich tot de ombudsman die een onderzoek instelt. Desgevraagd laat Waternet weten dat in 2010 hierover een eerste voorlichtingsavond is geweest en een tweede voorlichting in 2011. De aansluitkosten die niet voor rekening van Waternet komen dienen de eigenaren van de woonboten zelf te betalen. Waternet voegt een lijst bij van leveranciers/installateurs waar de man een offerte voor de werkzaamheden kan aanvragen. Waternet wijst op de mogelijkheid om bij Projectbureau Schoonschip subsidie aan te vragen. Als de man niet (helemaal) voor subsidie in aanmerking komt en hij geen middelen heeft, kan hij voor de kosten die voor zijn rekening komen bijzondere bijstand (leenbijstand of krediethypotheek) aanvragen. Als de man geen adequate maatregelen neemt, zal Waternet in november 2017 overgaan tot het opleggen van een last onder dwangsom. De ombudsman laat de man weten dat hij onderzoek doen en een oordeel uitspreken over de handelwijze van Waternet als hij een vermoeden van onbehoorlijk handelen heeft. Op grond van het bovenstaande heeft de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De man is als woonbooteigenaar verantwoordelijk voor de kosten die bij de eigendom van een woonboot komen kijken. De aansluitkosten op het riool, die voor rekening van de eigenaar komen, behoren daartoe. Als hij geen geld heeft voor de niet subsidiabele aansluitkosten, dient hij daarvoor een lening af te sluiten. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4484 afdeling Klantenservice

Een man legt een paar klachten over Waternet aan de ombudsman voor. Zo kan hij zich niet vinden in het feit dat op de factuur van Waternet geen telefoonnummer staat vermeld, alleen een verwijzing naar de website. Dit komt volgens Waternet omdat de antwoorden op de meeste vragen op de website zijn te vinden. Op de website staat het telefoonnummer vermeld dat gebruikt kan worden in geval men het antwoord niet heeft gevonden. Verder kan de man zich niet vinden in het feit dat klachten via de website alleen kunnen worden ingediend per webformulier (dus niet per e-mail), en alleen buiten kantooruren. Hij vindt dat op de facturen een telefoonnummer en een e-mailadres vermeld moeten staan. Waternet laat weten dat tussen 08:00 en 20:00 uur van het contactformulier geen gebruik kan worden gemaakt omdat Waternet dan bereikbaar is via chat en telefoon. Een andere klacht betreft het feit dat een ingevuld klachtenformulier op de website pas geaccepteerd wordt na vermelding van een e-mailadres. Waternet heeft dit verplicht voor het geval een klager telefonisch niet bereikbaar is. Verder is hij het niet eens met het feit dat Waternet is gestopt het versturen van acceptgiro's. De ombudsman bestudeert de klachten en constateert dat Waternet de bereikbaarheid op een 'moderne wijze' heeft ingericht. Daar zitten veel voordelen aan voor Waternet en toch ook wel voor de burger, maar er zitten ook wat nadelen aan die irritatie opwekken. Zoals gezegd is de communicatie vooral gericht is op contact via internet. De antwoorden op de meeste vragen kunnen op de internetsite worden gevonden en Waternet geeft tussen 08:00 en 20:00 uur contact met de burgers te onderhouden via chat en telefoon. Verreweg de meeste mensen

beschikken over een internetaansluiting en kunnen in een handomdraai op de internetsite van Waternet de nodige informatie en contactmogelijkheden vinden. De ombudsman ziet wel aanleiding om Waternet om opheldering te vragen hoe het zit met de afschaffing van mogelijkheid om met een acceptgiro te betalen. Waternet laat weten dat het besloten heeft de acceptgiro af te schaffen uit kostenoverwegingen en omdat het bezig is met digitalisering. Dit 2 jaar voordat De Nederlandse Bank dat met ingang van 1 januari 2019 zou doen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de afschaffing van de acceptgiro door De Nederlandse Bank voorlopig van de baan is. Waternet heeft zijn klanten hierover via de website geïnformeerd. Waternet wijst daarbij naar de alternatieve betaalmogelijkheden zoals: het afgeven van een automatische incasso, het inloggen in 'Mijn Waternet' en via IDEAL betalen, overboeking via internetbankieren, het gebruik van een overschrijvingskaart van de bank of betalen aan de balie. Waternet heeft overwogen om de afschaffing te heroverwegen maar de herinvoering zou erg kostbaar zijn. Waternet kan geen uitzondering maken voor diegenen die alleen/het liefst per acceptgiro kunnen/willen betalen. Aangezien er voldoende alternatieve betalingsmogelijkheden zijn, ook voor ouderen, acht de ombudsman de handelwijze van Waternet niet onbehoorlijk. Hij sluit het dossier.

KIM 4631 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is klant van Waternet. Wegens het uitblijven van betaling van een termijnnota voor watergebruik, geeft Waternet de invordering van de termijnnota in handen van een deurwaarder. De man duikt in zijn administratie en komt erachter dat hij bij betaling van de factuur een verkeerd rekeningnummer heeft ingevuld. Hij constateert dat hij nimmer een herinnering noch aanmaning heeft ontvangen. De man dient hierover een klacht in bij Waternet die in reactie daarop laat weten dat die wel zijn verstuurd. De man kan zich ook niet vinden in het feit dat Waternet geen gehoor heeft gegeven aan zijn verzoek om kopieën van de verzonden poststukken op te sturen en dat zijn brief gericht aan de directeur niet door de directeur zelf is beantwoord. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt.

Waternet stuurt de ombudsman kopieën van de verstuurde factuur/herinnering en aanmaning. Uit het betaalverleden van de man blijkt dat de facturen altijd zijn aankomen. Het is daarom onverklaarbaar dat de herinnering en de aanmaning nu niet zouden zijn aangekomen. Waternet laat verder weten dat in de administratie geen specifiek verzoek van de klant staat vermeld over het toezenden van de kopieën. Over brieven geadresseerd aan de directeur laat Waternet het volgende weten. Het komt met enige regelmaat voor dat klanten de directeur rechtstreeks aanschrijven. Deze brieven gaan in beginsel naar de juiste afdeling voor behandeling. Het beleid van Waternet is dat als een klant naar Waternet schrijft via het contactformulier, naar iemand persoonlijk of naar een afdeling, dat de brief namens Waternet wordt beantwoord. Waternet laat verder weten dat de man altijd netjes op tijd heeft betaald. De incassoafdeling is echter van mening dat de man ruim 10 weken de tijd heeft gehad om te reageren maar dat pas na ontvangst van de incassobrief heeft gedaan. Desondanks zal Waternet het verzoek om de incassokosten in te trekken nogmaals bekijken.

De ombudsman heeft geen reden om te twifelen dat de poststukken niet zijn verzonden. Onduidelijk is waarom de man de poststukken niet heeft ontvangen. Of Waternet de bijkomende (incasso)kosten e.d. voor zijn rekening wil nemen, zal nog moeten blijken. Ongeacht de uitkomst, kan de ombudsman niet tot een negatief oordeel komen over de handelwijze van Waternet. Dat geldt ook voor de vraag waarom Waternet geen gehoor heeft gegeven aan uw verzoek om kopieën van de verzonden poststukken op te sturen. Niet is vast te stellen hoe de het gesprek is verlopen. Dan verneemt de ombudsman dat Waternet alsnog besluit de extra incassokosten van € 40,- aan de man terug te betalen. De ombudsman sluit het dossier.

nieuwe dossiers

KIM 4685 afdeling Belastingen

Een echtpaar ondervindt evenals voorgaande jaren problemen bij de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken voor de combinatieheffing van Waternet en de afvalstoffenheffing van de gemeente. Het voornaamste probleem blijkt te zijn dat de ene heffing op naam van de ene partner staat en de andere heffing op de andere. Dat zorgt bij de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken keer op keer voor verwarring en een onvolledig beeld van de financiële situatie waarin men zich bevindt. Op een 2 1/2 maand eerder ingediend verzoek om beide heffingen op naam van één van de partners te zetten wordt door de DBGA niet gereageerd maar is inmiddels wel de automatische incasso geactiveerd. Reden voor het echtpaar contact op te nemen met de ombudsman. Direct nadat de zaak bij de afdeling Belastingen onder de aandacht is gebracht laat het echtpaar weten dat de problemen zijn opgelost. Het kwijtscheldingsverzoek voor wat betreft Waternet is alsnog toegekend en het reeds geïncasseerde bedrag teruggestort. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4741 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw is al jaren klant bij Waternet en betaalt trouw haar facturen. Na haar vakantie ontvangt ze een brief van de gerechtsdeurwaarder die haar meedeelt dat het drinkwater niet betaald is en dat ze incassokosten moet betalen. De vrouw is het daar niet mee eens: zij heeft niet eerder een aanmaning gehad. Waternet heeft factuur volgens haar naar een foutief e-mailadres gestuurd. Zij wil zien naar welk e-mailadres de factuur is gestuurd. De vrouw betaalt de incassokosten alhoewel ze dit onterecht vindt. Zij vraagt om haar betaalgeschiedenis na te kijken. De ombudsman laat haar weten dat ze zelf een klacht kan indienen bij Waternet. Ook biedt hij haar de mogelijkheid om de klacht te laten indienen door de ombudsman. Omdat mevrouw niets meer van zich laat horen sluit de ombudsman het dossier.

KIM 4763 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw die zich al jaren met enige regelmaat tot de ombudsman wendt, meldt dat Waternet haar belaagt met incasso's. De ombudsman vraagt Waternet wat er speelt. Waternet deelt mee dat er abusievelijk opnieuw facturen en incassoberichten zijn uitgegaan naar mevrouw. Waternet trekt de incasso' in conform eerdere afspraken hierover met de ombudsman. Daarmee is het probleem opgelost. De ombudsman informeert de vrouw en sluit het dossier.

KIM 4850 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw is klant van Waternet. Zij heeft Waternet gemachtigd om het watergeld maandelijks van haar bankrekening af te schrijven. Dit gebeurt in juni, juli, augustus en september 2017. Toch ontvangt zij een herinnering verhoogd met € 10,- administratiekosten en dreigt Waternet met incassokosten van € 40,-. In reactie hierop dient de vrouw een klacht in bij Waternet en stuurt een kopie van haar bankafschriften mee. Waternet laat haar weten dat er nog steeds een factuur openstaat en dat ze een automatische incasso moet afgeven om dit probleem te voorkomen. De vrouw stuurt nogmaals een kopie van alle betalingen van de laatste maanden met de opmerking dat zij Waternet al gemachtigd heeft om het geld van haar rekening te halen. Op deze tweede e-mail reageert Waternet niet meer. De vrouw legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Het probleem blijkt al opgelost. Er stond nog een factuur open van een jaar geleden toen de vrouw Waternet nog niet had gemachtigd voor de automatische incasso. Het was de vrouw klaarblijkelijk niet duidelijk geworden dat het een oude factuur betrof. De vrouw zegt toe het geld over te maken. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4858 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man betaalde ieder kwartaal zijn voorschotnota voor waterverbruik per acceptgiro. De laatste tijd betaalt hij via internetbankieren. In december 2016, april en september 2017 heeft hij de voorschotnota's betaald. In september 2017 ontvangt hij van een deurwaarder een vordering van de hoofdsom verhoogd met € 40,- (incassokosten). Uit de vordering blijkt dat het de termijnnota van juli 2017 betreft. De man is onaangenaam verrast aangezien hij van Waternet geen betalingsherinnering noch aanmaning heeft ontvangen. De man betaalt het hele bedrag – inclusief incassokosten - naar de deurwaarder maar hij wil graag van Waternet de incassokosten gerestitueerd krijgen. De ombudsman neemt contact met Waternet op. Waternet blijkt al bezig met deze klacht en is bereid om de incassokosten en de aanmaningskosten van € 10,- te restitueren. Waternet licht toe dat de man wel een herinnering en een aanmaning heeft ontvangen; deze zijn niet per post maar digitaal verstuurd. De man had deze berichten niet gelezen. Waternet zal de man voortaan de facturen weer per post verzenden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4901 afdeling Afvalwater

Een man ondervindt al jaren wateroverlast in de berging van zijn woning in het souterrain. Sinds 2014 correspondeert hij hierover met Waternet. Na veel aandringen komt Waternet in 2017 langs. Dan blijkt dat de regenwaterafvoer niet is aangesloten op het riool hetgeen wordt hersteld. Volgens de man is Waternet daarvoor verantwoordelijk en aansprakelijk voor de schade. De schade bedraagt meer dan € 12.000,- door de jaren heen. Hij wil er met Waternet in onderling overleg uitkomen. Hij vraagt het Schadeloket van Waternet het bedrag naar zijn rekening over te maken. Waternet wijst op het Bouwbesluit waarin staat dat een kelder waterdicht behoort te zijn en wijst de schadeclaim af. De man kan zich in deze afwijzing niet vinden en wendt zich tot de directeur van Waternet. De man stuurt de ombudsman een kopie van de betreffende e-mail. De ombudsman laat de man weten niet bevoegd te zijn om vast te stellen of Waternet aansprakelijk is. Evenmin kan de ombudsman zich uitlaten over de hoogte van een eventuele schadevergoeding. Dat is voorbehouden aan de civiele rechter. Als de man geen antwoord krijgt op zijn e-mail gericht aan de directeur kan hij daarover een klacht bij Waternet indienen. Als hij ontevreden is over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld kan hij zich weer tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 4942 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw stuurt een e-mail naar Waternet over een onterechte vordering en neemt de ombudsman in CC mee. Volgens Waternet is er een overeenkomst voor het leveren van drinkwater voor een perceel met een adres in Amsterdam. De vrouw woont in Rotterdam en zegt geen overeenkomst met Waternet te hebben en wijst de vordering af. Waternet neemt de klacht in behandeling en zegt toe de Ombudsman van de afhandeling op de hoogte stellen. Wanneer de ombudsman niets meer van de vrouw verneemt, sluit hij het dossier.

KIM 4978 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een vrouw ontvangt eind september de jaarrekening drinkwater 2017. Zij moet € 196 bijbetalen en haar nieuwe kwartaaltermijnbedrag wordt vastgesteld op € 109,-. Zij betaalt haar termijnen altijd netjes op tijd. Zij is daarom onaangenaam verrast dat zij een brief van een deurwaarder van Waternet ontvangt. Daarin staat dat zij op korte termijn € 600,- moet betalen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stuurt de klacht naar Waternet door om deze in de gelegenheid te stellen eerst nog zelf op de klacht te kunnen reageren. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 5045 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man is sinds kort met pensioen en heeft minder inkomen. De facturen van Waternet leggen druk op zijn financiën omdat deze per kwartaal binnenkomen en niet per maand. Iedere maand iets opzijzetten met een klein inkomen is ook geen oplossing: er zijn altijd wel onverwachte uitgaven. De man stelt dat Waternet misbruik maakt van zijn monopoliepositie met een klantenvriendelijk standpunt. De man heeft hierover een klacht ingediend, maar deze is niet naar tevredenheid opgelost. Om de rol van de ombudsman beter te kunnen bepalen wil de ombudsman graag de klachtafhandeling van Waternet ontvangen. De man reageert echter niet en het dossier wordt gesloten.

KIM 5192 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man huurt een 'kamerappartement' in een woning van een particuliere eigenaar. De woning beschikt over een watermeter voor het hele pand. In 2016 kondigt Waternet aan dat het waterverbruik met ingang van 1 oktober 2016 bij de individuele huurders in rekening wordt gebracht. De hoogte van het waterverbruik wordt vastgesteld aan de hand van de oppervlakte van het gehuurde. De man ontvangt daarvan wel bericht maar de eigenaar van het pand niet. Waternet biedt aan telefonisch te overleggen maar blijkt telefonisch niet bereikbaar. De man kan zich niet vinden in de wijze waarop het waterverbruik wordt berekend omdat hij een aantal maanden per jaar niet in Amsterdam is. Drie aangetekend verstuurd brieven beantwoordt Waternet niet. De man ontvangt vervolgens wel een aanmaning en een incassobrief van de deurwaarder van Waternet maar heeft nimmer een herinnering ontvangen. Omdat er zoveel verkeer gaat, wendt de man zich tot de ombudsman. De ombudsman besluit Waternet in de gelegenheid te stellen op de klacht te reageren. Hij stuurt de klacht naar Waternet door ter afhandeling. Waternet erkent dat het de man in het ongewisse heeft gelaten over de afhandeling van de correspondentie. Waternet biedt hiervoor excuses aan. Verder betaalt Waternet de door de man betaalde incassokosten terug. Ook ziet het aanleiding het aantal verbruikseenheden met terugwerkende kracht naar beneden toe bij te stellen en met een openstaande waterrekening te verrekenen. Aan het verzoek tot restitutie omdat de man een aantal maanden per jaar niet in Amsterdam is, kan Waternet niet voldoen. Het tarief kan niet gewijzigd worden in geval men maandenlang niet thuis is. De man kan zich in de afhandeling vinden en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 5226 afdeling Aansluiting, Verbruik en Inning

Een man woonde samen met zijn vader die geheel onverwacht overlijdt. De zoon blijft in de woning. Voorheen werd het watergeld automatisch afgeschreven van de rekening van de vader. Met ingang van september 2017 wordt het watergeld maandelijks van de rekening van de zoon automatisch geïncasseerd. De man vertelt dat Waternet de inning van een factuur watergeld desondanks heeft overgedragen aan een deurwaarder alsof er een achterstand is. De zoon wordt bestookt met incassobrieven van deze deurwaarder die – ondanks vele telefoontjes van zijn kant – niet wil begrijpen dat het watergeld inmiddels automatisch geïncasseerd wordt van de rekening van de zoon en dat er geen betalingsachterstand is. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. Uit dat onderzoek komt naar voren dat Waternet de eerste termijn niet kon incasseren van de rekening van de zoon. Dat heeft voor de betalingsachterstand gezorgd. Waternet heeft vervolgens een aanmaning gestuurd en toen er niet betaald werd is de vordering aan de deurwaarder overgedragen. Onduidelijk is waarom de vordering niet geïncasseerd kon worden. Volgens de man stond er voldoende saldo op zijn rekening. Nu duidelijk is geworden dat de vordering terecht is, laat de man weten dat het dossier gesloten kan worden.