

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Te veel betaald, geld terug

Gemeente Amsterdam

Waternet

6 april 2010

RA1049765

Samenvatting

Een bewoner van een appartement in Amsterdam komt er in april 2009 zelf achter dat hij sinds 1985 te veel drinkwatergeld heeft betaald. Hij vraagt Waternet het te veel betaalde terug te storten. Waternet wijst zijn verzoek af met een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden. De man kan zich hier niet in vinden en hij benadert de ombudsman. De ombudsman legt Waternet een uitspraak van de Geschillencommissie Energie en Water voor, waarin de gemeente Amsterdam in een vergelijkbare situatie tot twee jaar terug moet restitueren. Daarbij heeft de commissie steun gezocht bij een bepaling in de Algemene Voorwaarden die niet direct op deze situatie van toepassing is. Waternet besluit aansluiting te zoeken bij deze uitspraak en de AV-bepaling. Verzoeker krijgt voor twee jaar geld terug. Daarnaast heeft de afdeling Waterfacturatie haar proces zodanig aangepast dat in vergelijkbare gevallen tot restitutie van twee jaar wordt overgegaan.

Waternet had bij de behandeling van het verzoek de uitspraak van de Geschillencommissie en de relevante bepaling in de Algemene Voorwaarden kunnen betrekken. Nu dat is nagelaten, heeft Waternet in strijd met het motiveringsvereiste gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 22 september 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Waternet.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker komt er in april 2009 zelf achter dat Waternet vanaf 1985 watergeld op basis van zeven eenheden¹ berekent, terwijl de woning uit zes eenheden bestaat. Hij neemt hierover contact op met Waternet. Vervolgens constateert Waternet bij controle ter plaatse dat het inderdaad om zes eenheden gaat. Nadat verzoeker weer telefonisch contact met Waternet opneemt over de registratie van de eenheden, ontvangt hij op 3 juli 2009 een bevestiging van de controle met een terug te ontvangen bedrag van 1 april tot en met 1 juli 2009. Verzoeker dient een klacht in over de herberekening waarbij hij Waternet verzoekt het te veel betaalde watergeld vanaf 1985 terug te betalen. Waternet laat in de klachtafhandelingsbrief van 9 september 2009 weten dat hij in de Algemene Voorwaarden (AV) kan nalezen dat Waternet niet verplicht is de juistheid van het aantal in rekening gebrachte eenheden te controleren. Na zijn eigen controle wordt het aantal eenheden aangepast. Voor de periode daarvoor stelt Waternet verzoeker zelf verantwoordelijk. Zijn verzoek om teruggave wijst Waternet af.

Verzoeker kan zich niet vinden in de reactie van Waternet en hij wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om restitutie van een teveel in rekening gebrachte eenheid.

De ombudsman legt Waternet een uitspraak van de Geschillencommissie Openbare Nutsbedrijven (thans Energie en Water) van 21 juni 2001 voor over een geschil tussen de gemeente Amsterdam en een gebruiker. Hierin spreekt de commissie zich uit over de vraag of restitutie van te veel betaalde eenheden waarbij de onjuiste registratie aan de consument te wijten was, op zijn plaats was. De commissie heeft daarin geoordeeld dat ook bij facturatie op basis van eenheden te veel betaald watergeld tot twee jaar terug gerestitueerd dient te worden. Dit in de lijn van art. 13 AV waarin staat dat teveel betaald drinkwater op basis van een defecte meter tot een termijn van twee jaar wordt terugbetaald.

De vraag aan Waternet is waarom er in dit geval niet in dezelfde lijn als bovengenoemde uitspraak is gehandeld. Aanvullend verzoekt de ombudsman te laten weten naar welk artikel in de Algemene Voorwaarden Waternet verwijst in de afwijzing van september 2009.

reactie van Waternet

Omdat de volledige achtergrond van genoemde uitspraak van de geschillencommissie niet bekend is, is het voor Waternet lastig om te bepalen of het hier om een soortgelijke zaak gaat. Desondanks ziet Waternet voldoende overeenkomst en vindt zij tevens dat het uit het oogpunt van een behoorlijke behandeling van verzoekers claim rechtvaardig is om hem over een periode van twee jaar voor restitutie in aanmerking te laten komen.

¹ In woningen zonder watermeter, brengt Waternet een abonnementbedrag in rekening. Dat bedrag is gebaseerd op het aantal berekeningseenheden van de woning. Als berekeningseenheid geldt: een vertrek van 6 m² of groter; een keuken; een kuipbad; een tuin groter dan 65 m² en een garage.

Uit onderzoek van Waternet is inderdaad gebleken dat verzoeker voor zeven eenheden werd berekend, terwijl de woning uit zes eenheden bestaat. Conform de uitspraak van de geschillencommissie zal Waternet het teveel in rekening gebrachte bedrag tot 24 maanden terug restitueren. Het gaat om de periode 01-04-2007 t/m 31-03-2009. Dat resulteert in een bedrag van € 88,31.

De afdeling Waterfacturatie heeft intussen haar proces zodanig aangepast dat in vergelijkbare gevallen tot restitutie van twee jaar zal worden overgegaan. De procedure is nu dat bij aanvraag van eenhedencontrole dit door Waternet zo veel mogelijk telefonisch afgehandeld wordt of langs gegaan wordt ter controle. Worden de eenheden naar beneden bijgesteld, dan zal met terugwerkende kracht maximaal 24 maanden worden vergoed.

Het antwoord van de afdeling Waterfacturatie op de vraag naar de verwijzing naar de Algemene Voorwaarden in de klachtafhandeling is dat de medewerker die de brief heeft opgesteld de AV verkeerd geïnterpreteerd heeft. Er wordt geen melding - van de verantwoordelijkheid voor eenhedencontrole - gemaakt in de AV en de klant had dus direct in het gelijk gesteld moeten worden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar Waternet gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is door verzoeker geen gebruik gemaakt. Waternet heeft laten weten geen opmerkingen of aanvullingen te hebben.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het motiveringsvereiste.

Overwegingen

Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is. Bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke motivering die voor de burger te achterhalen is. Het moet laten zien dat er rekening is gehouden met de belangen van de burger.

Gebleken is dat verzoeker jarenlang een eenheid te veel heeft betaald. Waternet heeft zijn verzoek om restitutie afgewezen. Daarbij verwijst Waternet naar een niet bestaande bepaling in

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

de Algemene Voorwaarden. Tevens heeft Waternet een relevante uitspraak van de Geschillencommissie niet in het antwoord betrokken.

Waternet had bij de beoordeling en reactie op het verzoek steun kunnen zoeken bij de bestaande regels over terugbetaling en kunnen onderzoeken of er precedents bij Waternet zijn, zoals de genoemde uitspraak. Nu Waternet dat heeft nagelaten, zijn relevante aspecten niet meegenomen in de besluitvorming en onderbouwing van de afwijzing. Het vereiste van motivering is hier dan ook geschonden.

Evenwel heeft Waternet op voorgeven van de ombudsman het verzoek opnieuw beoordeeld aan de hand van de uitspraak van de Geschillencommissie en de regels over teruggave bij defecte meters op verzoekers situatie toegepast. In de beslissing om in deze zaak en in vergelijkbare gevallen tot twee jaar terug te restitueren, kan de ombudsman zich wel vinden, gezien de verwijzing naar de uitspraak van de Geschillencommissie en de AV.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.