

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

# **Ten onrechte gedagvaard voor watergeld**

**Gemeente Amsterdam**  
**Waternet**

28 juli 2010  
RA1054092

### **Samenvatting**

Nadat in de woning van een vrouw een watermeter geplaatst is, verandert er aanvankelijk niets in het bedrag dat zij betaalt. Zij krijgt aan het einde van het jaar geld terug van Waternet. Waternet schat haar verbruik voor het nieuwe jaar en past het voorschotbedrag naar boven aan. De schatting door Waternet is te hoog, ook omdat de vrouw heel weinig water verbruikt. De rekening wordt niet voldaan en Waternet stuurt hierop aanmaningen.

De vrouw neemt contact op met Waternet. Zij vertelt over haar lage waterverbruik en verzoekt het bedrag te verlagen. Waternet past haar gegevens aan, maar verzuimt de incassoprocedure bij de deurwaarder terug te trekken. De vrouw wordt vervolgens gedagvaard ter voldoening van de kosten. Na interventie door de ombudsman wordt de rechtszitting afgeblazen. Vervolgens onderzoekt de ombudsman de gang van zaken. Hij concludeert dat Waternet verkeerd zat met de schatting en eveneens met het door laten lopen van de incassoprocedure.

### **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder voor Waterbeheer te bevorderen dat in een situatie waarin watergebruik geschat wordt, Waternet niet uitgaat van een standaard van drie personen, maar de schatting baseert op reële informatie.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 13 oktober 2009 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Waternet.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

In verzoeksters woning wordt in maart 2008 een watermeter geplaatst. Dit lijkt vooralsnog geen gevolgen te hebben voor de hoogte van haar factuur; zij blijft hetzelfde bedrag betalen. In december 2008 krijgt ze geld terug van Waternet, omdat ze had betaald voor een onbemeterde situatie. Waternet bepaalt met terugwerkende kracht een nieuw, hoger voorschotbedrag. Zij ontvangt in de periode hierna aanmaningen over dit bedrag en begin juli stuurt Waternet de invordering door naar de deurwaarder. Eind juli 2009 neemt verzoekster contact op met Waternet. Verzoekster vertelt hierbij dat zij een laag waterverbruik heeft, omdat zij in verband met een blessure niet thuis doucht, maar bij familie in bad gaat. Waternet corrigeert hierop de factuur. Begin oktober 2009 wordt zij evenwel door de deurwaarder gedagvaard ter betaling van de vordering die Waternet gecorrigeerd had. Verzoekster wendt zich hierop tot de ombudsman.

### **interventie**

De ombudsman neemt contact op met Waternet. Hieruit blijkt dat de vordering inderdaad gecorrigeerd was en dat het dagvaarden abusievelijk gebeurd is. De rechtszitting is van de baan en de ombudsman vraagt hierna Waternet om een reactie op de gang van zaken.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de administratieve verwerking van het plaatsen van een watermeter;
- de gang van zaken bij het incassotraject.

### **reactie van Waternet**

Het bedrijf deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

#### *Ontstaansgeschiedenis*

Het verbruik van het water van verzoekster is in eerste instantie geschat op een jaarverbruik van 159 m<sup>3</sup>. Vervolgens is op basis van deze schatting een jaarafrekening gemaakt waarin ook meteen het nieuwe kwartaalbedrag werd opgenomen. Dit is de gebruikelijke wijze waarop klanten worden gefactureerd. In een later stadium bleek dat verzoekster als jaargebruik 11 m<sup>3</sup> had doorgegeven. Op basis van dit nieuwe verbruik is een tussentijdse rekening gemaakt waarin het reeds in rekening gebrachte bedrag is gecorrigeerd.

Omdat verzoekster niet reageerde op de herinneringen en de aanmaningen van Waternet, is de vordering overgedragen aan een incassobureau. Toen naar aanleiding van de werkelijke meterstand de correctie werd doorgevoerd, is helaas het lopende dossier niet direct ingetrokken bij het incassobureau. Het gevolg is dat verzoekster alsnog is aangeslagen voor de kosten van het incassotraject. Deze kosten zijn mede gemaakt, omdat verzoekster niet reageerde op de herinneringen en aanmaningen. Daarnaast had Waternet het dossier per direct moeten intrekken bij het incassobureau. De incassokosten zijn betaald door verzoeksters zoon.

De reden dat verzoekster in 2008 nog een tweetal voorschotbetalingen heeft gedaan op basis van de oude situatie (drie vervuilingseenheden), is dat Waternet een achterstand had bij het verwerken van de meterstandenformulieren. Deze termijn was dus uitzonderlijk en geldt nu niet meer. Bij de afrekening in maart 2009 was niet bekend hoeveel mensen de woning bewoonden. Daarom is het gebruik standaard op drie personen gezet (159 m<sup>3</sup> per jaar).

#### *Wijziging meterstand*

Op initiatief van verzoekster heeft Waternet eind juli 2009 contact met haar gehad. Zij gaf toen de zeer onwaarschijnlijke meterstand door van 00011367 m<sup>3</sup>. Verzoekster gaf aan dat de meterstand vermoedelijk 11 m<sup>3</sup> zou moeten zijn.

Waternet achtte 113 m<sup>3</sup> plausibeler, maar heeft verzoekster toch per juli 2009 met de meterstand 11 m<sup>3</sup> afgerekend. De resulterende afrekening is vervolgens verrekend met de jaarrekening. Echter, op dat moment had het gemiddelde jaargebruik ook naar beneden aangepast behoren te worden. Dit is niet gebeurd, vandaar dat verzoekster een hoog voorschotbedrag diende te betalen. Waternet heeft het jaarbedrag inmiddels aangepast naar 10 m<sup>3</sup>.

#### *Alleenwonende korting 2008*

In september 2009 geeft Waternet aan verzoekster door dat zij recht heeft op Alleenwonende korting over de onbemeterde periode in 2008. Deze nota staat los van de hoeveelheid in rekening gebracht verbruik die sinds de plaatsing van de watermeter in rekening is gebracht. De alleenwonende korting is voor personen die geen watermeter hebben en die gedurende een jaar alleen op een bepaald adres staan ingeschreven.

#### *Overzichten*

Waternet stuurt aan de ombudsman overzichten mee van de bedragen die in rekening zijn gebracht en betaald. Er resteert een bedrag van bijna € 30,-. Waternet crediteert dit bedrag aangezien dit voor het grootste gedeelte betrekking heeft op de administratie- en aanmaningskosten.

Waternet laat verder weten dat via 'Mijn Waternet' (via de internetsite van het bedrijf) een overzicht te zien is van de betaalde bedragen en van wat er nog openstaat.

#### *Betaalde kosten incassobureau*

Het incassobureau heeft ook een bedrag van verzoekster ontvangen. Het betreft de kosten voor het incassotraject. Waternet heeft besloten, hoewel daar niet toe verplicht, deze kosten voor haar rekening te nemen om verzoekster tegemoet te komen. Deze opdracht is gegeven aan het incassobureau.

Waternet kan niet achterhalen waarom het incassobureau niet is geïnformeerd over de nieuwe bedragen. Dit had wel moeten gebeuren; deze worden doorgaans standaard doorgegeven.

#### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de Waternet gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Zowel verzoekster als Waternet heeft laten weten zich te kunnen vinden in het verslag.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>1</sup>.

## **Behoorlijke vereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>2</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

## **Overwegingen**

### *De administratieve verwerking van het plaatsen van een watermeter*

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen informatie verwerven die is toegespitst op de context van het handelen. Dit betekent onder meer dat zij moeten nagaan wat de effecten van hun handelen zullen zijn.

Bij het opstellen van voorschotbedragen van waterfacturen ligt het in de rede dat zo nauw mogelijk aangeknoopt wordt bij de feitelijke situatie. Hiertoe dient bijvoorbeeld de Gemeentelijke Basisadministratie geraadpleegd worden of er kan aan personen gevraagd worden hoe groot hun gezin dan wel hoe hoog het verwachte waterverbruik is. Ook dient hierbij aangetekend te worden dat volgens de dienst Onderzoek en Statistiek meer dan de helft van de Amsterdamse huishoudens een alleenstaande betreft (*Amsterdam in cijfers, 2009*).

In dit geval is echter gebleken dat Waternet geen nadere informatie verwerft, maar standaard een gebruiker schat op een gezin bestaande uit drie personen. Waternet herhaalt deze handelwijze in maart 2009, waardoor grote verschillen ontstonden in het gebruik en de voorschotten. Hiermee heeft Waternet in strijd met genoemd vereiste gehandeld. De ombudsman ziet aanleiding aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

### *De gang van zaken bij het incassotraject*

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in, dat bestuursorganen hun administratieve beheer en hun organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan de burgers verzekert.

In dit geval had dit betekend dat Waternet het meterstandformulier van verzoekster direct verwerkt had, zodat zij niet de verkeerde voorschotbedragen in 2008 hoefde te betalen. Voorts is uit de bevindingen gebleken dat Waternet het invorderingsdossier niet direct heeft teruggehaald bij het incassobureau (en in het verlengde hiervan de deurwaarder). Het gevolg hiervan was dat verzoekster voor de rechter gedagvaard werd om te verschijnen. Het incasseren van openstaande vorderingen dient zeer zorgvuldig te gebeuren, omdat de gevolgen groot zijn.

---

<sup>1</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>2</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Het handelen van Waternet is daarom in strijd met genoemd beginsel. Het siert het bedrijf dat het de kosten van de administratiekosten en ook die van de incassokosten op zich genomen heeft als vorm van compensatie.

Afgezien hiervan blijkt uit de verzoeken tot onderzoek die de ombudsman over de waterfacturatie ontvangt, dat burgers het lastig vinden om de facturen van Waternet te begrijpen. Burgers ontvangen voorschotbedragen, jaarrekeningen, aangepaste voorschotbedragen en verrekeningen. In dit geval kwam daar ook nog een wijziging in de berekeningssystematiek bij (van onbemeterd naar bemeterd), en had verzoekster recht op alleenstaande korting. Ook zonder de fouten die in dit dossier gemaakt zijn, leidt dit snel tot verwarring. De ombudsman verneemt daarom met instemming van de ontwikkelingen van een digitale informatieverstrekking, maar pleit ook voor een duidelijker uitleg op de facturen, hetzij via het geven van overzichten, hetzij via een gedegen uitleg van de begrippen en de bedragen.

## **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder voor Waterbeheer te bevorderen dat in een situatie waarin watergebruik geschat wordt, Waternet niet uitgaat van een standaard van drie personen, maar de schatting baseert op reële informatie.