

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onverwacht beslag Gemeente Amsterdam Waternet

27 juli 2011
RAI 10985

Samenvatting

Een man wordt ruim een jaar na zijn verhuizing binnen Amsterdam verrast door een rekening van Waternet van ruim € 1.300,- voor zijn oude adres. Hij kan het bedrag niet plaatsen en gaat ervan uit dat de rekening niet klopt. De man vraagt Waternet om onderzoek te doen en dient in de zomer van 2009 een klacht in. Waternet stelt zich op het standpunt dat de rekening terecht is. De behandeling van de klacht stelt hem niet tevreden en hij vraagt Waternet nogmaals om een onderzoek. Als dat volgens hem niet gebeurt, dient de man medio 2010 opnieuw een klacht in. Waternet komt niet terug op het eerdere standpunt. Wanneer de man een dagvaarding ontvangt, zoekt hij opnieuw contact met Waternet. Dan wordt toegezegd dat de zaak wordt aangehouden. Dat gebeurt echter niet en de man wordt bij verstek tot betalen veroordeeld, waarna beslag wordt gelegd op zijn bankrekeningen.

De man wendt zich tot de ombudsman. Het beslag wordt opgeheven en Waternet geeft een aannemelijke uitleg over de totstandkoming van de rekening. De toezegging dat het dossier na dagvaarding zou worden aangehouden had niet moeten worden gedaan, aldus Waternet. De ombudsman is van oordeel dat Waternet de indruk heeft gewekt dat de gerechtelijke procedure zou worden aangehouden. Hier mocht de man vanuit gaan. Deze toezegging is echter niet nagekomen, met beslaglegging als gevolg.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

Amsterdam, 26 juli 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 18 februari 2011 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, Waternet*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker is eind 2007 binnen Amsterdam verhuisd en geeft de eindstand van de watermeter aan Waternet door via een gewone meterstandenkaart. In januari 2009, ruim een jaar later, ontvangt verzoeker zonder verdere uitleg een rekening van € 1.345,46 van Waternet. Hij neemt contact op met Waternet en verneemt dat kort na zijn verhuizing een meterstand is opgenomen van 1176 m³. De factuur van november 2007 vermeldde echter nog een stand van 247 m³.

Naar aanleiding van de factuur heeft verzoeker telefonisch contact met Waternet, waarbij hij voorstelt dat Waternet onderzoek doet naar de situatie ter plaatse. Waternet gaat daar niet op in en stuurt enkele aanmaningen. Hierop dient verzoeker een klacht in, die in juli 2009 wordt afgehandeld. Daarin legt Waternet uit dat de eerdere rekeningen steeds tot stand zijn gekomen op basis van een schatting van het waterverbruik van een eenpersoonshuishouden omdat Waternet tussentijds nooit meterstanden van verzoeker heeft ontvangen. Na de verhuizing heeft Waternet de werkelijke stand ontvangen. Daarnaast deelt Waternet mee dat verzoeker zijn adreswijziging niet (via de geëigende weg) heeft doorgegeven. De reguliere meterstandenkaart die verzoeker daartoe heeft opgestuurd, heeft Waternet geïnterpreteerd als opname van de meterstand. Waternet ziet geen aanleiding de vordering in te trekken. Dezelfde dag laat verzoeker via e-mail weten dat hij het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht. Hij bericht de klantsignaalcoördinator dat hij jaarlijks de meterstanden heeft doorgegeven en dat hij nooit heeft meegedeeld dat er maar één persoon op het adres woonde. Verzoeker dringt nogmaals aan op een grondig onderzoek.

Wanneer dat niet plaatsvindt, dient verzoeker medio 2010 opnieuw een klacht in. Waternet komt evenwel niet terug op het eerdere standpunt over het waterverbruik. Naar aanleiding hiervan zoekt verzoeker contact met de klantsignaalcoördinator, die toezegt opnieuw naar de zaak te kijken. Verzoeker hoort daar verder niets meer over, maar ontvangt eind november 2010 een dagvaarding. Hij neemt weer contact op met Waternet en krijgt te horen dat het dossier wordt gesloten omdat niet meer kan worden onderzocht hoe de meterstand is ontstaan. De zaak zal worden ingetrokken. Desondanks gaat de rechtszaak door en wordt verzoeker bij verstek tot betaling veroordeeld. Een afschrift van het vonnis bereikt verzoeker niet en begin februari 2011 wordt hij dan ook verrast door beslaglegging op verschillende bankrekeningen.

Verzoeker kan zich niet in de gang van zaken vinden en wendt zich tot de ombudsman. Die verzoekt de invorderingsmaatregelen te heroverwegen. Waternet heft het beslag op. Via e-mail biedt Waternet verzoeker excuses aan voor de onterechte beslaglegging. Verder deelt Waternet mee dat het incassodossier is gesloten. Tot slot geeft Waternet de ombudsman een eerste toelichting op de zaak.

toelichting Waternet

Eind januari 2008 heeft een medewerker van Waternet een waterstand van 1176 m³ gemeten. Verzoeker bestrijdt dat hij zoveel water heeft gebruikt en heeft daarom om onderzoek gevraagd.

Waternet heeft een controle uitgevoerd, waarbij het geen lek of tap heeft geconstateerd. In de tussentijd heeft Waternet de invordering aangehouden.

Waternet heeft verzoeker vanaf het moment van het plaatsen van de watermeter, in 2003, tot de laatste jaarafrekening watergeld in rekening gebracht op basis van geschat verbruik. Wanneer Waternet drie keer op basis van geschat gebruik heeft afgerekend, stuurt het een meteropnemer langs om de werkelijke stand af te lezen. Bij verzoeker is het niet gelukt de stand op te nemen. Uitgaande van een meterstand van 1176 m³, is jaarlijks ongeveer 235 m³ gebruikt. Bij een huishouden van vier of vijf personen (op het adres stonden vijf personen ingeschreven; verzoeker was vaak in het buitenland) is dat reëel.

Gedurende de behandeling van de klachten heeft Waternet het dossier aangehouden. Naar aanleiding van de dagvaarding heeft verzoeker opnieuw contact opgenomen met Waternet. Waternet deelt niet mee tot welke acties of mededelingen dit heeft geleid. Naar aanleiding van het verzoek van de ombudsman van februari 2011 is het dossier opnieuw aangehouden. Helaas heeft dat beslaglegging niet voorkomen. Kort hierop is het beslag opgeheven. Er is geen geld afgeschreven.

Naar aanleiding van de lange doorlooptijd van het dossier en de onbedoelde beslaglegging, ziet Waternet aanleiding de vordering te halveren. Alle kosten die samenhangen met de bemoeienis van het incassobureau en de deurwaarder zal Waternet voor zijn rekening nemen.

Deze toelichting geeft de ombudsman aanleiding om Waternet op enkele punten om een nadere reactie te vragen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het invorderen van watergeld.

reactie van Waternet

de controle

Begin mei 2010, dus ruim na zijn verhuizing, heeft Waternet van verzoeker het bericht ontvangen dat hij vermoedt dat sprake is geweest van gebruik van zijn waterleiding door zijn buurman. Hij verzoekt Waternet om dit te onderzoeken. Begin juli 2010 heeft Waternet een onderzoek gedaan, waarbij het geen lek of tap heeft geconstateerd. De meter geeft op dat moment een stand aan van 1.449 m³. Ook in een telefoongesprek dat Waternet naar aanleiding van de beslaglegging met verzoeker had, is hij geïnformeerd over deze bevindingen.

het schatten van het watergebruik

Verzoeker stelt dat hij ieder jaar de meterstanden heeft doorgegeven. Waternet heeft echter geen enkele keer een meterstand ontvangen. Hierbij merkt Waternet op dat er verschillende mogelijkheden zijn om die door te geven (online, via een meterstandenkaart, telefonisch en aan de balie). Omdat Waternet geen meterstanden heeft ontvangen, kon Waternet niet anders dan een geschat verbruik in rekening brengen. Na drie keer afrekenen op basis van geschat verbruik, is een meteropnemer langs gestuurd. Verzoeker was niet thuis en daarom heeft de opnemer een kaartje achtergelaten, met het verzoek contact op te nemen voor het maken van een afspraak. Hierop heeft verzoeker niet gereageerd.

Bij het schatten van het gebruik, maakt Waternet geen gebruik van de Gemeentelijke Basisadministratie voor het bepalen van het aantal personen in het huishouden. Waternet maakt altijd gebruik van de informatie die verkregen is bij de inschrijving van de klant.

de uitschrijving bij verhuizing

Verzoeker heeft zijn verhuizing niet met een meterstandenkaart uitgeschreven, althans, Waternet heeft die niet ontvangen. De vermeende eindstand van 247 m³ is een geschatte eindstand. Bovendien heeft Waternet die stand niet van verzoeker doorgekregen. Wanneer de meterstandenkaart wordt gebruikt voor het doorgeven van de meterstand, verwerkt Waternet de stand in het systeem. De kaarten zelf worden niet bewaard.

het incassotraject

In juni 2009 heeft Waternet het incassobureau verzocht om het dossier even aan te houden vanwege de betwisting van de eindstand. Toen uit verder onderzoek bleek dat er geen reden was om te twijfelen aan de eindstand, heeft Waternet het incassotraject laten hervatten. Eind november 2010 heeft een van de klantsignaalcoördinatoren toegezegd dat het dossier weer zou worden aangehouden. Dat was helaas een onterechte toezegging, omdat een gerechtelijk dossier niet meer kan worden aangehouden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar Waternet gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker heeft niet van de gelegenheid gebruik gemaakt om te reageren. Waternet heeft laten weten dat de feiten juist zijn weergegeven. In reactie op enkele nadere vragen van de ombudsman laat Waternet het volgende weten.

Ten aanzien van de verschillende lezingen over het opgeven als eenpersoonshuishouden

Waternet deelt mee dat verzoeker per 24 januari 2003 is ingeschreven. De beginstand was nul m³. Waternet maakt bij inschrijving altijd gebruik van de door de klant opgegeven informatie. Wanneer een klant geen gegevens verstrekt, wordt hij toch ingeschreven. Destijds gold de werkafpraak dat een dergelijke klant op basis van een driepersoonshuishouden werd ingeschreven. Dat verzoeker als eenpersoonshuishouden is ingeschreven, wijkt dus af van de procedure.

Ten aanzien van het al dan niet ontvangen van de eindwaterstand

De klacht van 2009 - waarin onder andere werd meegedeeld dat Waternet een meterstandenkaart had ontvangen - is onzorgvuldig afgehandeld. Daarbij ging Waternet er vanuit dat verzoeker een meterstandenkaart had opgestuurd en dat Waternet die had ontvangen. Dit was een verkeerde veronderstelling: voor zover Waternet kan nagaan heeft het die kaart niet ontvangen. Daarom is het watergebruik geschat.

Tot slot deelt Waternet mee dat het aanbod aan verzoeker om de aanslag te halveren en de bijkomende kosten te laten vervallen nog steeds geldt. Wel verwacht Waternet hierop een reactie van verzoeker.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het rechtszekerheidsvereiste.

Overwegingen

Vooraf merkt de ombudsman op dat Waternet, ook nu verzoeker niet kan aantonen dat hij de meterstanden ieder jaar heeft doorgegeven, de waterstanden voldoende aannemelijk heeft gemaakt. Dat verzoekers waterverbruik op basis van een eenpersoonshuishouden is geschat doet niet af aan de verschuldigdheid van het watergeld. De ombudsman ziet dan ook geen aanleiding een oordeel te vellen over het innen van het watergeld als zodanig.

Onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat de overheid gerechtvaardigde verwachtingen van burgers nakomt. Een duidelijk voorbeeld hiervan is dat het bestuursorgaan toezeggingen waarop de burger redelijkerwijs heeft mogen vertrouwen, moet nakomen.

In deze zaak doet Waternet, in reactie op verzoekers dagvaarding, de toezegging dat het incassotraject opnieuw zal worden aangehouden. Dit gaat mis, waardoor verzoeker bij verstek door de rechter tot betaling veroordeeld. Aldus is verzoeker de kans ontnomen om zijn kant van de zaak onder de aandacht van de rechter te brengen. Vervolgens wordt verzoeker verrast door beslag op verschillende bankrekeningen. De ombudsman is van oordeel dat verzoeker mocht vertrouwen op de mededeling van Waternet dat de zaak zou worden aangehouden. Nu dit niet is gebeurd, is het rechtszekerheidsvereiste geschonden.

Tot slot merkt de ombudsman op dat het hem bevreemdt dat Waternet de klacht een jaar na afhandeling opnieuw in behandeling heeft genomen. Verwijzing naar de Gemeentelijke Ombudsman en de geschillencommissie was hier op zijn plaats geweest.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht