

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onvoldoende reactie op klacht over hoge naheffing

**Gemeente Amsterdam
Waternet**

17 april 2013
RAI30656

Samenvatting

Een man ontvangt een hoge naheffing van Waternet voor extra verbruik van water over de afgelopen vijf jaar. Bij telefonische navraag blijkt dat Waternet de door hem doorgegeven meterstanden nooit automatisch heeft verwerkt, maar hem gedurende vijf jaar een geschat gemiddeld verbruik in rekening heeft gebracht. Waternet stuurt de man een nieuwe (lagere) rekening. Hij dient een klacht in bij Waternet en houdt Waternet verantwoordelijk voor de hoge naheffing. De man is niet tevreden over de afhandeling van de klacht en wendt zich tot de ombudsman.

Na onderzoek door de ombudsman is vast komen te staan dat Waternet in de afhandeling van de klacht voorbij is gegaan aan de door de man opgeworpen punten dat hij de naheffing ook na verlaging nog te hoog vindt, dat Waternet de opgegeven meterstanden had moeten verwerken of hem in ieder geval had moeten informeren over de geschatte meterstanden. Pas in de reactie aan de ombudsman legt Waternet uit waarom zij geen aanleiding ziet de naheffing nogmaals te verlagen. Zij erkent fouten te hebben gemaakt door geen contact met de man te leggen naar aanleiding van de afwijkende meterstand en laat weten dat te betreuren.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 17 april 2013



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is schriftelijk ingediend op 10 oktober 2012 en betreft de gemeente Amsterdam, Waternet.

Bevindingen

aanleiding

In 2007 installeert Waternet een watermeter in het huis van verzoeker. Ieder jaar geeft hij de meterstand door. Op 3 juli 2012 ontvangt hij een naheffing van € 2263,48 voor extra verbruik van 1747m3 over de afgelopen vijf jaar¹. Verzoeker schrikt van het hoge bedrag en belt met Waternet. Dan blijkt dat Waternet de door verzoeker doorgegeven meterstanden nooit heeft verwerkt omdat die niet met een gemiddeld verbruik overeenkwamen. Waternet heeft daarom gedurende vijf jaar een geschat gemiddeld verbruik in rekening gebracht. Waternet stuurt verzoeker een nieuwe rekening op basis waarvan verzoeker de naheffing over de periode van de afgelopen drie jaar moet betalen en de naheffing over de overige twee jaar komt te vervallen. Op 6 september 2012 installeert Waternet op verzoek van verzoeker een nieuwe watermeter. Het verbruik is vanaf nu iets bovengemiddeld. Waternet constateert geen lekkage.

Verzoeker dient een klacht in bij Waternet en houdt Waternet verantwoordelijk voor de hoge naheffing omdat deze de door hem opgegeven waterstanden nooit heeft verwerkt en hem hierover evenmin heeft geïnformeerd. Had Waternet dat wel gedaan, zo stelt verzoeker, dan had hij eerder onderzoek kunnen verrichten naar de oorzaak van de hoge meterstand. Tot op heden is het niet duidelijk waarom de meterstand al die jaren zo hoog is geweest. Verzoeker vindt dat Waternet de rekening tot de dag van de meterwisseling op basis van een gemiddeld verbruik dient vast te stellen en vanaf die datum op basis van het werkelijke verbruik.

de behandeling van de klacht door Waternet

Waternet handelt de klacht van verzoeker schriftelijk af. In deze brief bericht Waternet verzoeker als volgt. Waternet heeft verzoeker uit coulance reeds een nieuwe rekening gestuurd op basis waarvan hij de naheffing over slechts drie in plaats van vijf jaar dient te betalen. Verzoeker dient het restbedrag te voldoen. Verder attendeert Waternet verzoeker erop dat de drinkwaterinstallatie (ook ingeval van defecten) voor rekening en risico van de klant is. Tot slot biedt Waternet verzoeker een betalingsregeling aan.

Verzoeker kan zich niet vinden in de afhandeling van de klacht. Waternet gaat hierin onvoldoende in op het door verzoeker aangevoerde argument dat hij ten onrechte de consequenties moet dragen van het feit dat Waternet de opgegeven meterstanden nooit heeft verwerkt en hem hierover evenmin heeft geïnformeerd. Verzoeker blijft van mening dat de naheffing te hoog is en wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van een klacht over een naheffing.

¹ Dat is een jaarlijks extra verbruik van bijna 350m3. Het gemiddelde verbruik per jaar voor een alleenstaande is 45m3 (zie <http://www.nibud.nl/uitgaven/huishouden/gas-electriciteit-en-water.html>).

reactie van Waternet

Waternet laat (onder meer) het volgende weten. Helaas heeft Waternet de meterstanden niet meegenomen bij de behandeling van de klacht en in eerdere correspondentie. Uit de meterstanden die verzoeker heeft doorgegeven en de standen die Waternet heeft gebruikt voor het opmaken van de jaarlijkse rekeningen volgt dat het waterverbruik van verzoeker vooral in de eerste jaren zeer hoog is geweest.

Verder verschilt het verbruik over de laatste periode op de oude watermeter niet veel van het huidige verbruik op de nieuwe watermeter. Nu geen sprake is van een drastische daling in het waterverbruik na installatie van de nieuwe watermeter in 2012, ziet Waternet geen aanleiding de naheffing verder te verlagen.

Waternet heeft de meterstand vanaf 2007 geschat, ondanks dat Waternet de meterstand eens in de drie jaar zelf moet opnemen. Om die reden heeft Waternet verzoeker een regeling aangeboden conform de Vink-jurisprudentie². De meterstanden die verzoeker heeft doorgegeven zijn wel geregistreerd, maar niet automatisch verwerkt. Reden daarvoor was dat het verbruik onwaarschijnlijk werd geacht voor één persoon. Helaas heeft Waternet de afgelopen jaren geen contact met verzoeker opgenomen om te controleren of de meterstand correct was. Wel heeft Waternet het geschatte verbruik altijd op de jaarlijkse rekeningen vermeld. Waternet erkent dat zij fouten heeft gemaakt door geen contact met verzoeker op te nemen. Waternet is vanaf 2010/2011 actief bezig haar meterstandenproces te verbeteren. Inmiddels kijkt Waternet kritischer naar doorgegeven meterstanden en zoekt zij zoveel mogelijk contact met de klant als de meterstand afwijkt van het verwachte verbruik.

Tot slot heeft Waternet verzoeker er ten onrechte op gewezen dat de drinkwaterinstallatie, dus het gedeelte na de meter, voor rekening en risico van de klant is en dat het dus ook de verantwoordelijkheid van de klant is om zelf de drinkwaterinstallatie te (laten) onderzoeken op defecten. Dit is niet gepast aangezien er waarschijnlijk geen sprake was van een defect. Waternet biedt hiervoor excuses aan.

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. Waternet laat weten dat zij instemt met de inhoud van het verslag en merkt aanvullend op dat klachten in eerste instantie telefonisch worden afgehandeld. Indien de zaak daarna niet wordt opgelost, handelt Waternet de klacht schriftelijk af. Waternet erkent tot slot dat zij in dit specifieke geval vragen stelt bij de afhandeling van de klacht en dat zij deze casus meeneemt in de periodieke evaluatie.

Verzoeker laat weten dat hij zich niet kan vinden in de conclusie van Waternet dat de oude watermeter waarschijnlijk niet defect was. Volgens verzoeker heeft hij jarenlang geen enkele aanwijzing gehad voor een buitensporig hoog waterverbruik en valt nu niet meer te achterhalen of de oude watermeter al dan niet defect was.

² De Geschillencommissie, waarbij ook Waternet is aangesloten, heeft een vaste lijn ontwikkeld in de jurisprudentie ingeval van het jarenlang schatten van de meterstanden: de 'methode-Vink'. Deze houdt in dat een ondernemer als Waternet tenminste éénmaal per drie jaar zelf de meterstand moet opnemen. Dit betekent ook dat een naheffing niet verder mag teruggrijpen dan drie jaar voorafgaand aan de meteropneming door de ondernemer.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen³.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁴. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. Dat houdt ook in dat de overheid bij de behandeling van een klacht ingaat op alle grieven die de burger heeft aangevoerd.

Het staat vast dat Waternet in de afhandeling van de klacht voorbij is gegaan aan de door verzoeker opgeworpen punten dat hij de naheffing ook na toepassing van de regeling te hoog vindt, dat Waternet de opgegeven meterstanden had moeten verwerken of hem in ieder geval had moeten informeren over de geschatte meterstanden. Pas in de reactie aan de ombudsman legt Waternet uit waarom zij geen aanleiding ziet de naheffing nogmaals te verlagen, erkent Waternet fouten te hebben gemaakt door geen contact met verzoeker te leggen naar aanleiding van de afwijkende meterstand en laat zij weten dat te betreuren. Wel merkt de ombudsman in dit verband op dat verzoeker op de jaarrekeningen had kunnen zien dat Waternet het geschatte verbruik in rekening bracht.

Verder staat vast dat Waternet heeft verzuimd de meterstand eens in de drie jaar zelf op te nemen. Waternet heeft naar het oordeel van de ombudsman terecht aanleiding gezien om twee van de vijf in rekening gebrachte jaren conform de Vink-jurisprudentie te crediteren. Waternet heeft dit echter pas gedaan nadat verzoeker telefonisch contact had opgenomen over de hoge naheffing. Waternet had hiertoe zelf het initiatief moeten nemen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van fair play.

³ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht