Land Aruba

Jaarverslag 2015

Meer dan 2000 klanten!

Luciano Maduro
2/1/2016

JAARVERSLAG 2015

INHOUD

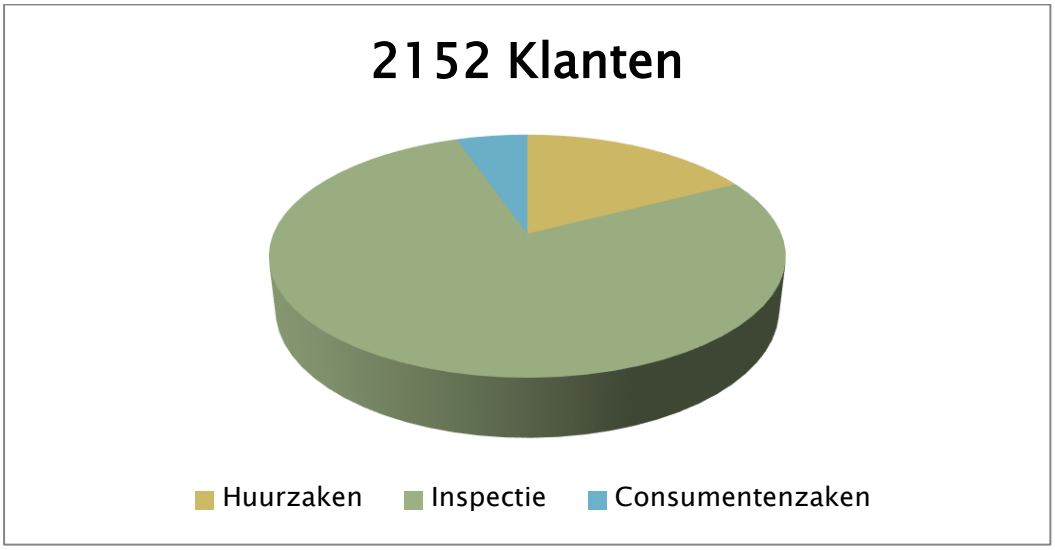
Voorwoord 3
1. De Organisatie 4
Staf 5
Algemene Ondersteuning 5
2. Afdeling Huurzaken 7
1.1 Huurcommissie 7
1.1.1 Huuropzegging 8
1.1.2 Huurprijsvaststelling 8
1.1.3 Huurprijsverhoging 8
3. Afdeling Inspectie 9
4. Consumentenzaken 10
Inleiding 10
Consumentenklachten 10
Onderzoek 12
Persberichten 12

VOORWOORD

In 2015 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken in totaal 2152 klanten geholpen met algemene informatie, bemiddeling en met de diensten van de huurcommissie. In 2015 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken een toename van 745 klanten gekend vergeleken met 2014.

De maanden met het hoogste aantal klanten waren juli tot en met november van 2015. De maanden met minste klanten waren januari tot mei van 2015.

De afdeling Consumentenzaken heeft in 2015, 93 klachten geregistreerd. De registratie van klachten houdt o.a. in prijs van het product of de dienstverlening, naam van het bedrijf en de branche van het bedrijf. De gemiddelde koopprijs van de geregistreerde klachten was in 2015 AWG 18581.75 wat AWG 7755.24 meer is dan de gemiddelde prijs van vorig jaar. De meeste klachten komen van de branche van elektronische apparatuur winkels, telecommunicatie, bouw, autogarage en supermarkten. De meeste klachten betreffen gebrek bij het product; gebrek aan het verlenen van de dienst; prijs; voorwaarden van de overeenkomst; betalingsvoorwaarden; extra kosten; product is niet overeenkomstig de bestelling en de dienst is niet verleend.



1. De Organisatie

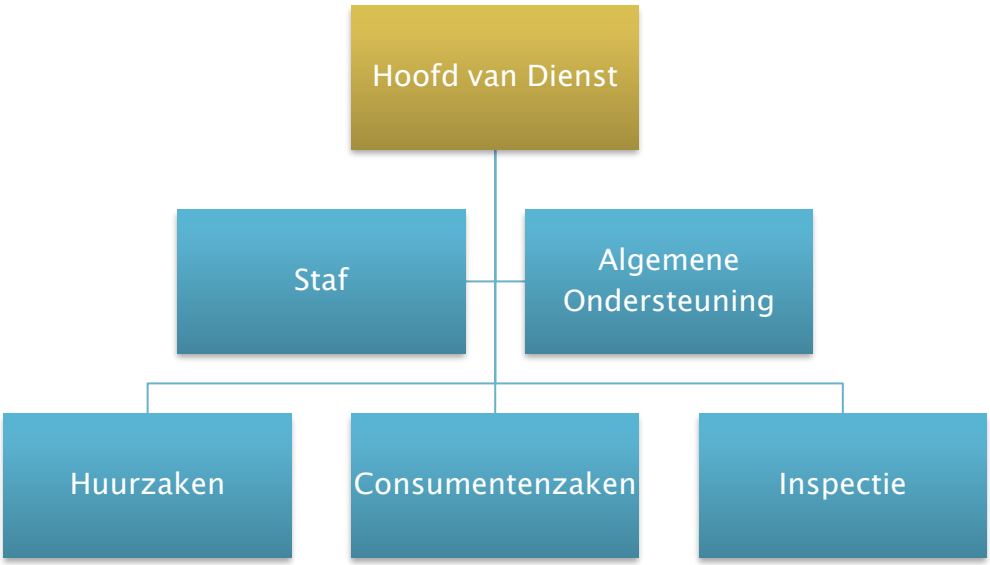
Dienst Huur- en Consumentenzaken bestaat uit 5 afdelingen, namelijk staf die de hele organisatie ondersteunt met advies, onderzoek en voorlichting; algemene ondersteuning die administratieve ondersteuning verleent, de afdeling huurzaken die administratieve ondersteuning aan de huurcommissie verleent, de afdeling consumentenzaken die individuele consumentenklacht afhandelt en de afdeling inspectie die technische ondersteuning verleent aan de huurcommissie.

In 2015 had Dienst Huur- en Consumentenzaken 13 werknemers in vaste dienst en 1 werknemer in tijdelijke dienst.

De doelstelling van Dienst Huur- en Consumentenzaken is: "*Het behartigen van de belangen c.q. beschermen van de consument door het toezien op en bevorderen van eerlijke handel tussen consumenten en bedrijven en het bewuster maken van de consument van diens rechten op dit gebied.*"

De taken van Dienst Huur- en Consumentenzaken omvatten onder anderen:

- Het adviseren van de Minister van Economische zaken betreffende alle aangelegenheden, verband houdende met de huur- en consumentenzaken, inclusief het doen van voorstellen tot wijziging van de bestaande regelgeving dan wel tot het scheppen van nieuwe regelgeving;
- Het ontwikkelen en bevorderen van een evenwichtig beleid op het gebied van de huur- en consumentenzaken;
- Het houden van toezicht op de naleving van de bepalingen van de huurcommissieverordening en andere verordeningen, die de consumentenbescherming ten doel hebben door middel van speciaal daartoe door het bevoegde gezag aangewezen ambtenaren;
- Het voorlichten en het bewust maken van de consument over zijn rechten op het gebied van huur- en consumentenzaken.



STAF

De staf afdeling biedt specialistische ondersteuning op juridisch gebied en op het gebied van voorlichting en educatie.

De hoofdtaken van de staf afdeling bestaan uit:

- Het voorbereiden en uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek naar ontwikkelingen in huur- en consumentenzaken;
- Het volgen, signaleren en analyseren van maatschappelijke ontwikkelingen op nationaal en internationaal niveau.
- Het aan de hand van onderzoeksresultaten opstellen van beleidsnota's, adviezen en memoranda;
- Het bewuster maken van de burger van zijn rechten als consument door middel van voorlichting en educatie.

In 2015 bestond de afdeling staf van één juridische medewerker. De functie voor voorlichtingsmedewerker was het hele jaar vacant.

ALGEMENE ONDERSTEUNING

De doelstelling van de afdeling algemene ondersteuning is om het zodanig faciliteren van de primaire processen zodat ze effectief en efficiënt doorlopen.

De hoofdtaken van de afdeling algemene ondersteuning zijn:

- Bewaken van de financiële administratie;
- Postregistratie en archivering;
- Het zorg dragen voor het beheer van de informatisering en automatisering;
- Baliewerkzaamheden en het bedienen van de telefooncentrale;
- Het verrichten van uiteenlopende 'huishoudelijke' taken met betrekking tot het beheer en onderhouden van de dienst.

Onderstaande tabel geeft de begroting van Dienst Huur- en Consumentenzaken voor 2015 aan vergeleken met de werkelijke kosten:

	Begroting	***Werkelijke Kosten***
Personeel	1.010.500,00	1.019.363,78
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	287.300,00	278.918,25
Aankoop van goederen en diensten	131.800,00	146.087,28
Subsidies en inkomensoverdrachten	109.800,00	80.923,83
Verrekeningen, bijdragen & afschrijvingen	43.900,00	0
	1.583.300,00	**1.525.293,14**

De werkelijke kosten van 2015 van Dienst Huur- en Consumentenzaken bedragen AWG 58.006 minder dan de verwachte begroting.

Verder houdt de afdeling algemene ondersteuning toezicht op administratieve gegevens, zoals ziektemelding. Relevante ziektemelding cijfers van 2015 vergeleken met 2014:

	2014	2015
Ziekmeldingfrequentie	10.5 keer	6.43 keer
Gemiddelde ziekteverzuimduur	2.83 dagen	11.18 dagen
Ziekteverzuimpercentage	12.36%	15.22%
Kort verzuimpercentage (1 – 7 dagen)	5.33%	3.17%
Middellang verzuimpercentage (8 – 42 dagen)	1.37%	2.8%
Lang verzuimpercentage (43 – 365 dagen)	5.67%	3.83%
Extra lang verzuimpercentage (>=366 dagen)	0.0%	5.42%

In 2015 is de ziekmeldingfrequentie minder dan in 2014, maar is de gemiddelde ziekteverzuimduur langer vergeleken met 2014. Verder is het ziekteverzuimpercentage in 2015 gestegen vergeleken met 2014.

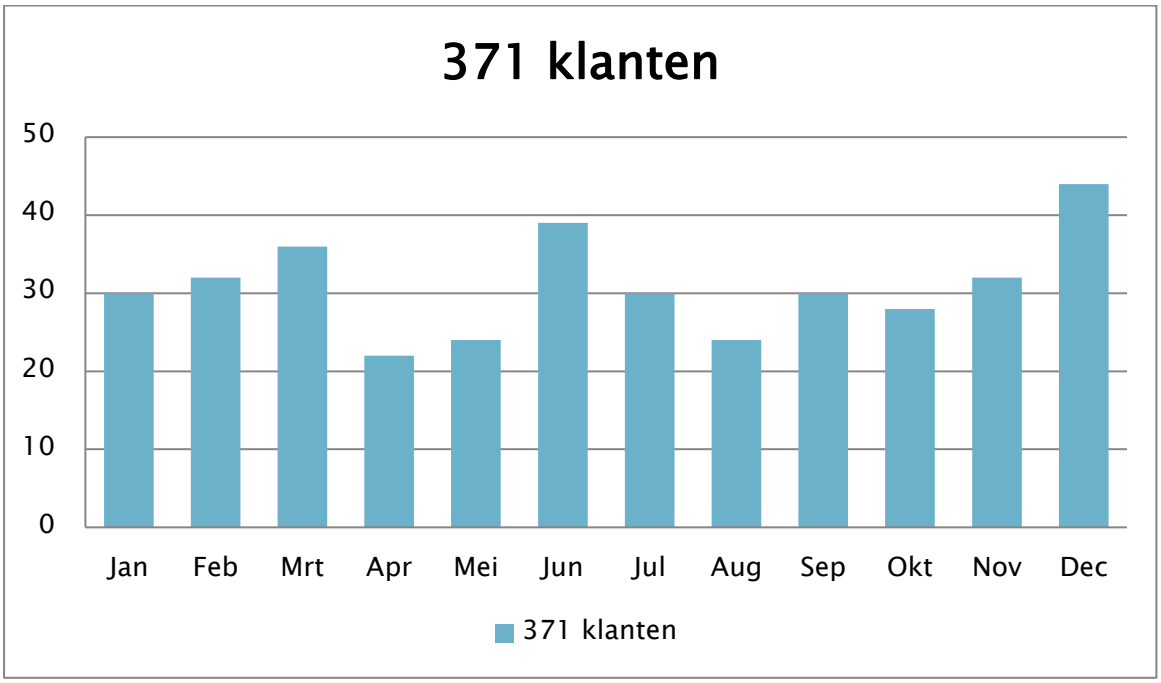
2. Afdeling Huurzaken

De afdeling huurzaken is primair verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning van de huurcommissie. In het kader van de administratieve ondersteuning bereidt de afdeling Huurzaken de beschikkingen van de huurcommissie klaar op basis van de beslissingen genomen tijdens de huurcommissie vergadering.

De hoofdtaken van de afdeling huurzaken zijn:

- Het houden van 'intake' gesprekken met klanten;
- Het adviseren van klanten t.a.v. huurzaken;
- Het opstellen van conceptbeschikkingen;
- Het bijhouden van dossiers van klanten;
- Het verstrekken van relevante informatie zoals procedures en bepalingen opgenomen in de huurverordening en andere verordeningen verband houdende met huurzaken.

Verder houdt de afdeling huurzaken 'intake' gesprekken met klanten voor de diensten van de huurcommissie of voor algemene informatie. De afdeling Huurzaken heeft in 2015 totaal 371 klanten bijgestaan met de diensten van de huurcommissie en algemene informatie.



1.1 Huurcommissie

De huurcommissie is een onafhankelijke commissie ingesteld door de Overheid, die bij geschillen tussen huurder en verhuurder uitspraak doet over opzegging van de huurovereenkomst en vaststelling en verhoging van de huurprijs.

1.1.1 Huuropzegging

In 2015 heeft de huurcommissie 356 huuropzegging verzoeken gekregen, waarvan 15 werden afgewezen, 120 werden ingetrokken en 34 werden gedeponeerd.

	Aantal verzoeken voor huuropzeggingen
2013	430
2014	340
2015	356

1.1.2 Huurprijsvaststelling

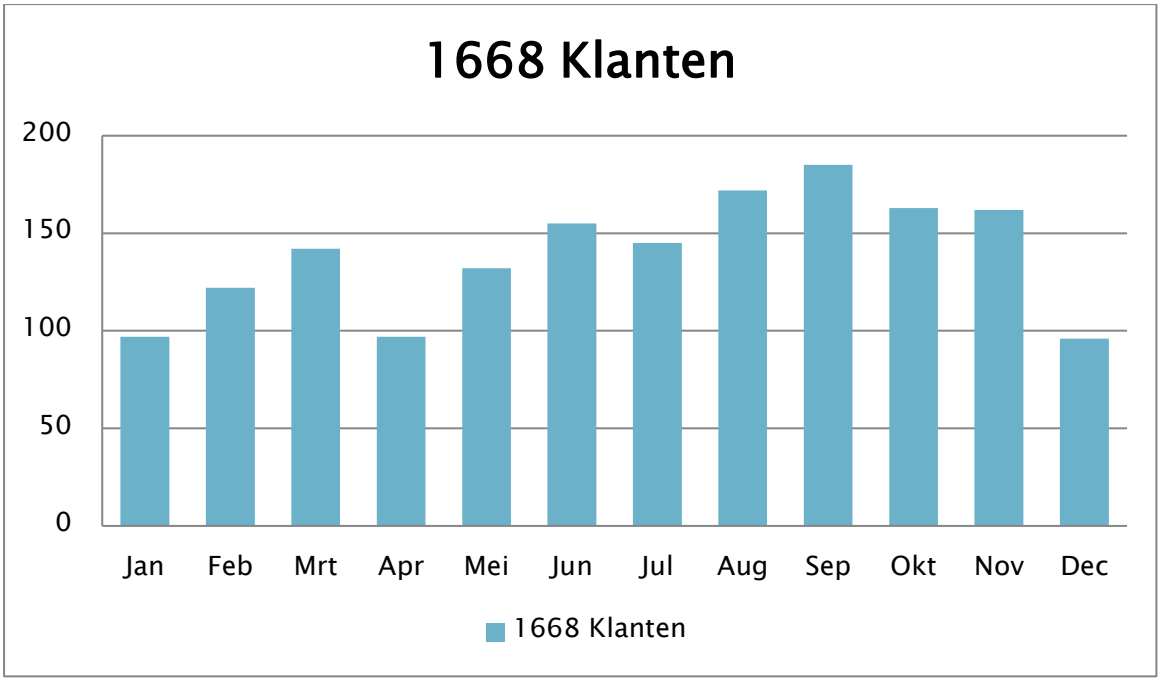
In 2015 heeft de huurcommissie 127 verzoeken gekregen voor huurprijsvaststellingen, waarvan 1 werd gedeponeerd en 21 werden ingetrokken.

1.1.3 Huurprijsverhoging

In 2015 heeft de huurcommissie 16 verzoeken gekregen voor huurprijsverhoging, waarvan 2 werden ingetrokken.

3. Afdeling Inspectie

De afdeling Inspectie is verantwoordelijk voor het verlenen van technische ondersteuning aan de huurcommissie en andere hiervoor in aanmerking komende commissies, zoals de technische controle van verhuurde panden, huizen of appartementen en het uivoeren van voortgangscontrole op de naleving van wettelijke regelingen en - bemiddelingen. De afdeling inspectie heeft in 2015 totaal 1668 klanten afgehandeld.



De hoofdtaken van de afdeling Inspectie zijn:

- Het bijhouden en controleren van regelingen, andere normen en bepalingen opgenomen in de diverse verordeningen, regelingen en wetten regarderende de huur- en consumentenzaken;
- Het actief bemiddelen bij huur conflicten;
- Het uitoefenen van voortgangscontrole op de implementatie dan wel naleving van regelingen en verordening regarderende de huur- en consumentenzaken.

4. Consumentenzaken

Inleiding

Ondanks de hoger voorlichtingsinspanningen, is het de afdeling Consumentenzaken niet in geslaagd om het aantal klanten per jaar te verhogen.

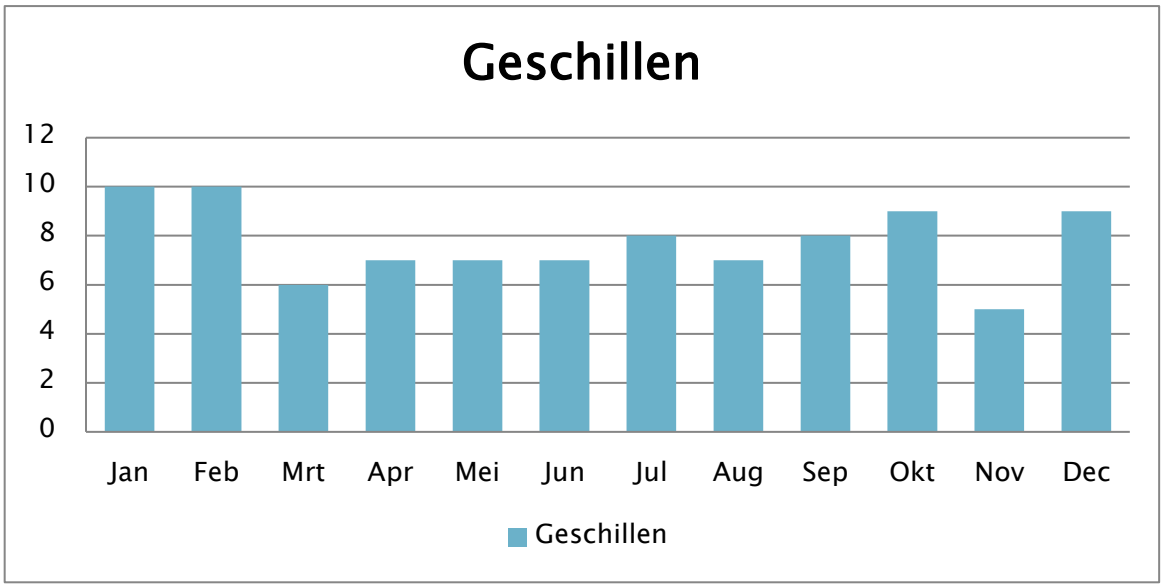
Al kan de consument bij Dienst Huur- en Consumentenzaken terecht voor bemiddeling in geval van een consumentengeschil, is dit voor de consument niet voldoende. Als de bemiddeling weinig of geen succes heeft behaald, rest de consument maar naar de rechter te stappen. Het proces voor de consument om tot zijn rechten te komen samen met de bemiddeling die niet altijd succesvol is, veroorzaken een groot frustrerend gevoel bij de consument.

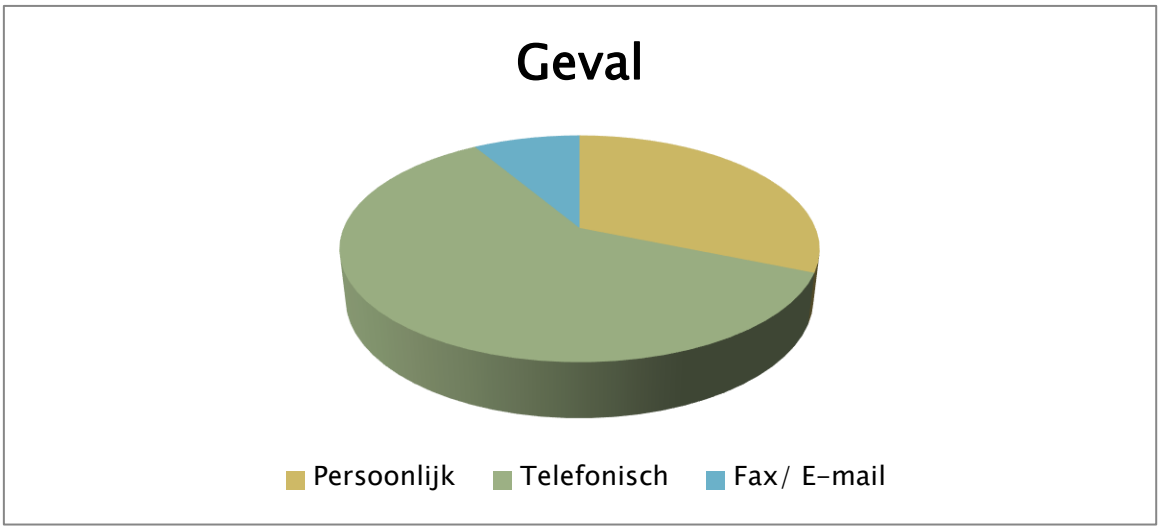
Consumentenklachten

In 2015 heeft de afdeling Consumentenzaken in totaal 93 consumentenklachten geregistreerd. De gemiddelde koopprijs was AWG 18.581,75.

Koopprijs		
Mean	N	Std. Deviation
18581.7529	75	102666.07886

In januari en februari hebben we de meeste klachten geregistreerd gevolgd door oktober en november.





De meeste klachten waren telefonisch geregistreerd (56 klachten). De meeste consumenten vragen voor algemene informatie (57 klachten) en voor bemiddeling (34 klachten).

De meeste consumentenklachten betreffen de branches van elektronische apparatuur winkel, telecommunicatie & internet, bouw, autogarage en supermarkt en minimarkten.

Ongeveer 88% van alle klanten had wel zijn kwitantie bon bewaard en maar 12% had niet zijn kwitantie bon bewaard.

De meeste consumentenklachten betreffen:

- Gebrek aan het product (25 klachten);
- Gebrek aan het verlenen van de dienst (13 klachten);
- Prijs (10 klachten);
- Voorwaarden van de overeenkomst (7 klachten);

- Betalingsvoorwaarden (6 klachten);
- Extra kosten (5 klachten)
- Product niet overeenkomstig de bestelling (5 klachten)
- De dienst is niet verleend (4 klachten);
- Overig (18 klachten).

	Branche			
	Frequentie	Percent	Valid Percent	Cum. Percent
Supermarkt en minimarkten	7	7.5	9.5	9.5
Water, gas of elektra	1	1.1	1.4	10.8
Horeca	1	1.1	1.4	12.2
Kledingwinkel	2	2.2	2.7	14.9
Huishoudelijk apparatuur winkel	4	4.3	5.4	20.3
Meubelzaak en doe het zelf	6	6.5	8.1	28.4
Elektronische apparatuur winkel	15	16.1	20.3	48.6
Telecommunicatie en internet	12	12.9	16.2	64.9
Bouw	12	12.9	16.2	81.1
Verzekering	4	4.3	5.4	86.5
Reizen	3	3.2	4.1	90.5
Autogarage	7	7.5	9.5	100.0
Total	74	79.6	100.0	
Overig	19	20.4		
Total	93	100.0		

TABEL 1: CONSUMENTENGESCHIL PER BRANCHE

ONDERZOEK

In 2015 heeft de afdeling Consumentenzaken een onderzoek gedaan onder advocaten. Doel was om te onderzoeken hoe vaak advocaten consumentenklachten krijgen en in hoeverre deze verholpen worden. Het onderzoek heeft een heel erg lage response bereikt, waardoor het resultaat niet betrouwbaar is. Hierdoor wordt een verder onderzoek in 2016 gedaan onder om de toegang tot recht van de consument in kaart te brengen.

VOORLICHTING

De afdeling van Consumentenzaken ondersteunt de hele organisatie met voorlichting, voornamelijk voorlichting over consumentenrecht maar ook over thema's relevant voor huurzaken. In 2015 bestond de voorlichting uit persberichten, radio en televisie interviews.

In totaal zijn 21 persberichten naar de pers gestuurd. Hieronder staat een tabel met alle naar de pers verstuurde persberichten:

1	15 januari	Dienst Huur- en Consumentenzaken a atende mas cu 1400 caso di huur y di consumido den 2014

2	5 februari	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta recorda e consumido carnavalesco: Riba Payet cu Steenchi Derecho tambe ta conta!
3	11 februari	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Resultado di Investigacion riba Garantia den tienda
4	18 februari	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta condena: Negoshi cu ta nenga consumido di drenta tienda pasobra e consumido a exigi su derecho
5	25 februari	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Cooperacion cu Fundacion CAS na beneficio di Consumidor Arubiano
6	15 maart	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta reflexiona riba: Dia Mundial di derecho di consumido
7	8 april	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha: Paga Bo Huur Semper y na Tempo!
8	16 april	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Kico mag y no mag ora di huur propiedad!
9	24 april	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta alerta consumidonan: Producto falso cu ta kibra lihe
10	7 mei	Despacho pa Asunto di Huur y Consumido ta informa: Derecho di Consumido, parti I
11	27 mei	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Ehempel di Carta di keho disponibel
12	3 juli	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta alerta: Consumido mester ta alerta ora di cumpra ticket sin posibilidad di cancelacion di Vuelo
13	19 augustus	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Tur consumido por keha Prijs mucho halto
14	31 augustus	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta condena: Engaño cu Prijs
15	17 september	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta conseha: Pone tur condicion di trabao cu Contratista por Escrito
16	7 oktober	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Condicionnan Esencial pa inclui den Contract cu Contratista
17	9 oktober	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Encuentro cu miembronan di ordo di Abogado pa Mehoracion di proteccion di consumido
18	22 oktober	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta alerta: Consumido pa tene cuidao ora di scoge contratista
19	30 oktober	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta informa: Conseho Legal y otro servicionan huridico GRATIS
20	19 november	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta cumpli 19 aña di existencia
21	11 december	Dienst Huur- en Consumentenzaken ta boga: Consumido pa ta extra critico den dianan di fiesta