# Jaarverslag 2017

**Dienst Huur- en Consumentenzaken**

Email: info@dhc.aw
Website: dhc.aw

Tel: 582 9914
Wayaca 33, Oranjestad

# INHOUDSOPGAVE

De Organisatie 3
Dienst Huur- en Consumentenzaken 3
Organogram 4
Staff 5
Algemene ondersteuning 6
Huurzaken 8
Afdeling Huurzaken 9
Afdeling Inspectie 10
Huurcommissie 11
Consumentenzaken 16
Afhandeling consumentenklachten 16

# DE ORGANISATIE

## Dienst Huur- en Consumentenzaken

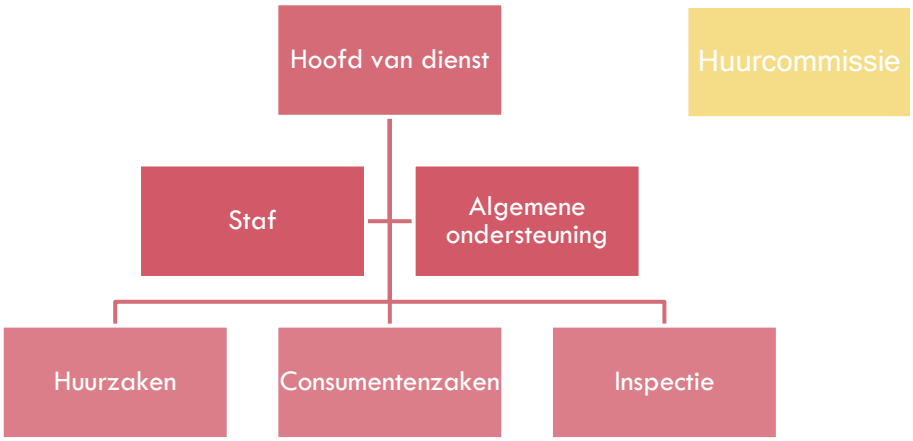
Op 19 november 2017 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken 21 jaar bestaan gevierd. Voorheen heette deze organisatie Bureau Huur- en Consumentenbescherming en is nog steeds beter bekend als de huurcommissie. Dienst Huur- en Consumentenzaken verleent onder anderen administratieve ondersteuning aan de huurcommissie. Dienst Huur- en Consumentenzaken bedient klanten met hun huur en consument vraagstellingen en helpt met algemene informatie, bemiddeling en juridische hulpverlening. In 2017 heeft DHC totaal 1725 klanten afgehandeld met algemene informatie, bemiddeling en de diensten van de huurcommissie. De huurcommissie maakt echter niet direct deel van deze organisatie en is een onafhankelijke commissie ingesteld door de overheid die over verzoeken tot huuropzegging, huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging beslist.

*Doelstelling*

***"Het behartigen van de belangen en het beschermen van de consument door het toezien op en bevorderen van eerlijke handelt tussen consumenten en bedrijven en het bewuster maken van de consument van zijn rechten op dit gebied".***

Verder doet Dienst Huur- en Consumentenzaken jaarlijks onderzoeken naar consumententrends en/ of huurkwesties en past de resultaten toe naar strategische doelstellingen en consumentenbeleid. In 2017 heeft de afdeling consumentenzaken in totaal 78 consumenten afgehandeld met hun klachten. De behandeling van Consumentenklachten is meestal complex, er bestaat geen consumentengeschillencommissie of een "small claims court" die dit eenvoudiger kan maken.

## Organogram




Dienst Huur- en Consumentenzaken bestond in 2017 uit 14 werknemers. In 2017 heeft Dienst Huur- en Consumentenzaken totaal 7 vacatures gehad. Deze waren:

- Directie secretaresse;
- Consulent Huurzaken;
- Consulent Consumentenzaken;
- Juridische medewerker;
- Medewerker PR en Voorlichting;
- ICT medewerker
- Telefonist/ receptionist.

# STAFF

In 2017 bestond de afdeling staf uit één juridische medewerker. De functies van een voorlichtingsmedewerker en een tweede juridische medewerker zijn in 2017 vacant gebleven. De staf biedt specialistische ondersteuning op juridisch gebied en op het gebied van voorlichting en educatie.

De hoofdtaken van de staf zijn:

- Het voorbereiden en uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek naar ontwikkelingen met betrekking tot huur- en consumentenzaken;
- Het volgen, signaleren en analyseren van maatschappelijke ontwikkelingen op nationaal en internationale 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.

Gedurende het jaar 2017 werd 20 zaken betreffende consumentenzaken ter inzage, informatievergaring, voor juridisch advies, ter bemiddeling of om een juridisch onderbouwde brief op te stellen door de juridische medewerker.

De bedrijfssectoren van de consumentenklachten betreffen:

| Bedrijfssector | Aantal zaken |
|---|---|
| Autogarages | 12 |
| Bouwbedrijven/aannemers | 6 |
| Horeca | 1 |
| Reisbureaus/luchtvaartmaatschappijen | 9 |
| Verzekeringsmaatschappijen | 1 |
| Supermarkt en Minimarkten | 8 |
| Post/cargo | 1 |
| Telecommunicatiebedrijven | 4 |
| Banken | 11 |
| Elektrabedrijf | 3 |
| Elektronicabedrijf | 7 |
| Overig | 4 |
| Meubels & huishoudelijke apparaten | 11 |

# ALGEMENE ONDERSTEUNING

De doelstelling van de afdeling algemene ondersteuning is het zodanig faciliteren van de primaire processen zodat deze effectief en efficiënt kunnen verlopen. In 2017 bestond de afdeling algemene ondersteuning uit 4 werknemers, namelijk chef algemene ondersteuning, financieel administratief medewerker, bode en een werkster. De functies van ICT-medewerker en telefonist zijn in 2017 vacant gebleven.

De hoofdtaken van de afdeling algemene ondersteuning zijn:

- Belast met de postregistratie en archivering;
- Het opstellen van de begroting
- Het zorg dragen voor de informatisering en automatiseringsbeheer;
- Baliewerkzaamheden en het bedienen van de telefooncentrale;
- Het verrichten van uiteenlopende 'huishoudelijke' taken m.b.t. het beheer en onderhoud van de dienst zoals het gebouw onderhouden en schoonmaken.

De afdeling algemene ondersteuning belast met onder anderen de registratie van binnenkomende en uitgaande post heeft in 2017 600 stukken geregistreerd, waarvan 109 verzonden stukken waren.
Onderstaande tabel geeft de begroting van Dienst Huur- en Consumentenzaken voor 2017 aan vergeleken met de werkelijke kosten:

**TABEL 1: VERGELIJKING BEGROTING EN WERKELIJKE KOSTEN 2017**

| | *Begroting* | *Werkelijke Kosten* |
|---|---|---|
| **Personeel** | 837.500,00 | 874.531,00 |
| **Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen** | 241.000,00 | 239.109,00 |
| **Aankoop van goederen en diensten** | 142.400,00 | 128.179,00 |
| **Subsidies en inkomensoverdrachten** | 109.800,00 | 109.800,00 |
| **Verrekeningen, bijdragen & afschrijvingen** | 43.900,00 | 39.250,00 |
| | **1.374.600,00** | **1.390.869,00** |

De werkelijke kosten van 2017 van Dienst Huur- en Consumentenzaken bedragen AWG 16.269 meer dan de verwachte begroting. In 2016 was dit verschil AWG 83.553,97 minder dan begroot.

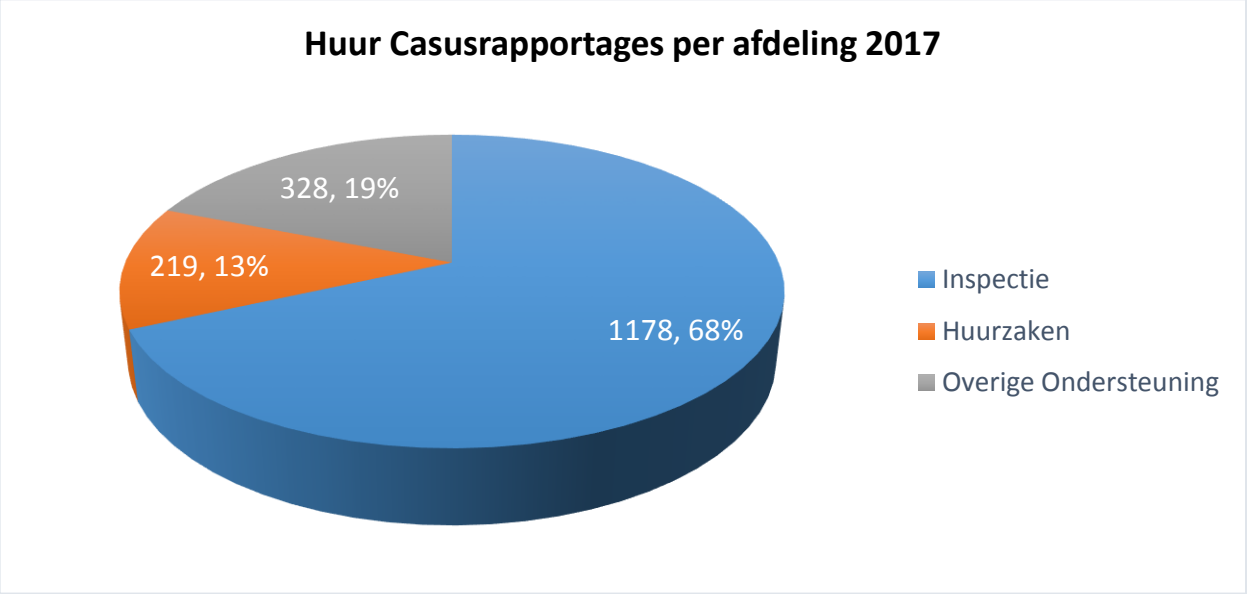
**TABEL 2: ZIEKTEMELDING CIJFERS 2017**

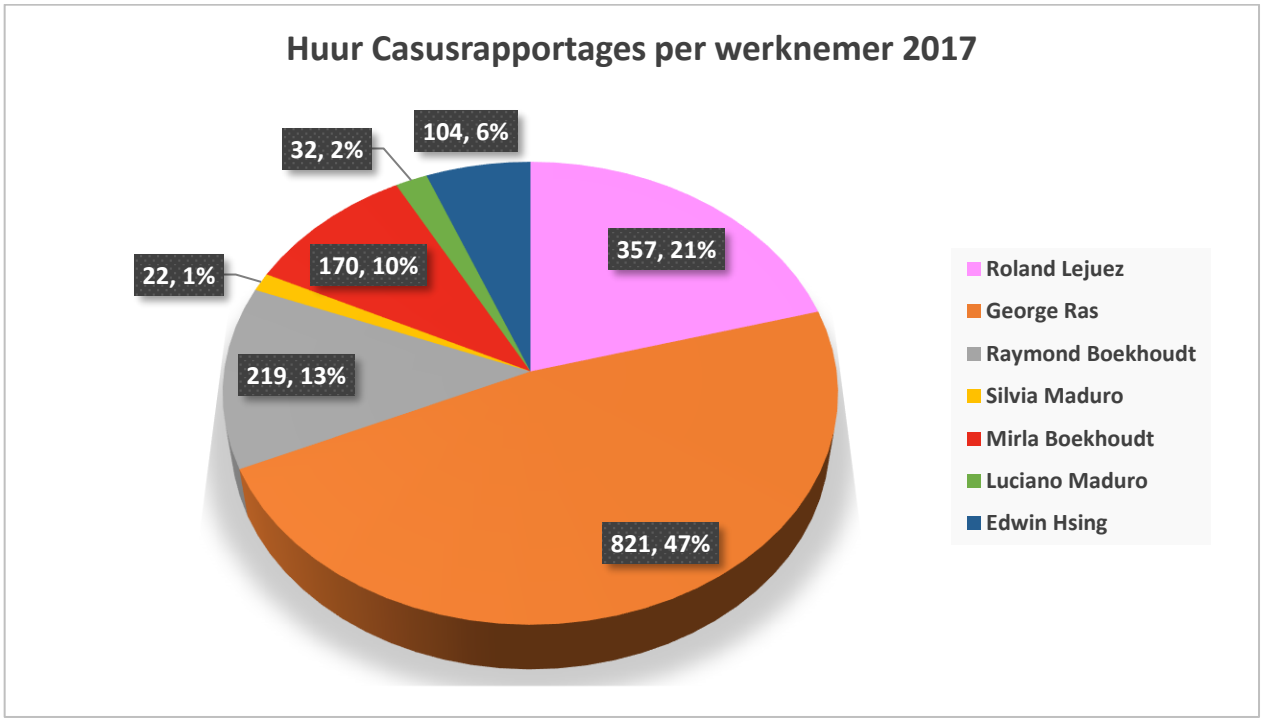
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|
| **Ziekmelding frequentie** | 10.5 keer | 6.43 keer | 7.98 keer | 6.08 keer |
| **Gemiddelde ziekteverzuimduur** | 2.83 dagen | 11.18 dagen | 3.97 dagen | 4.65 dagen |
| **Ziekteverzuimpercentage** | 12.36% | 15.22% | 8.47% | 19.13% |
| **Kort verzuimpercentage (1 – 7 dagen)** | 5.33% | 3.17% | 4.02% | 2.81% |
| **Middellang verzuimpercentage (8 – 42 dagen)** | 1.37% | 2.8% | 3.63% | 4.85% |
| **Lang verzuimpercentage (43 – 365 dagen)** | 5.67% | 3.83% | 0.82% | 3.45% |
| **Extra lang verzuimpercentage (>=366 dagen)** | 0.0% | 5.42% | 0.0% | 8.01% |

In 2017 was de ziektemelding frequentie gedaald vergeleken met 2016, maar de gemiddelde ziekteverzuimduur is gestegen met gemiddeld 0.68 dagen en is het ziekteverzuimpercentage fors gestegen met 10.66%. Verder zijn de middellang verzuimpercentage, lang verzuimpercentage en extra lang verzuimpercentage gestegen.

# HUURZAKEN

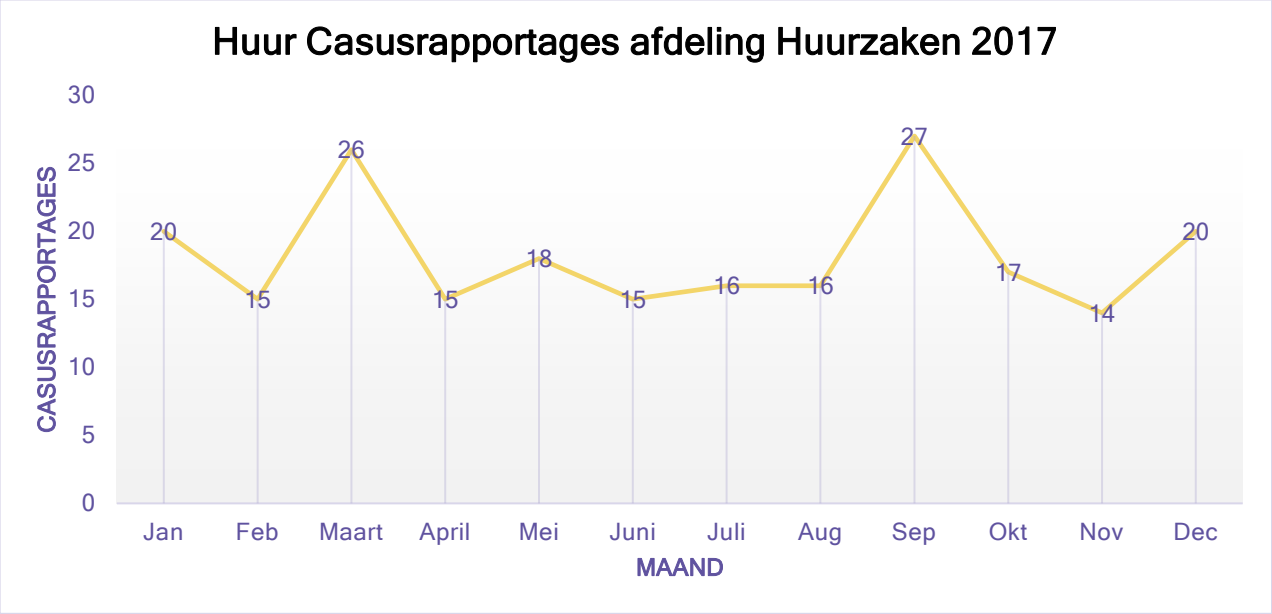
Huurkwesties worden afgehandeld door de afdeling Huurzaken en Inspectie. In 2017 zijn totaal 1725 klanten afgehandeld met huurkwesties. Hier valt op te merken dat van de 1725 klanten die binnen liepen met huurkwesties, maar 334 daarvan een verzoek hebben ingediend voor één van de diensten van de huurcommissie. Dit betekent dat de resterende 1391 klanten zijn geholpen met algemene informatie en/ of bemiddeling.

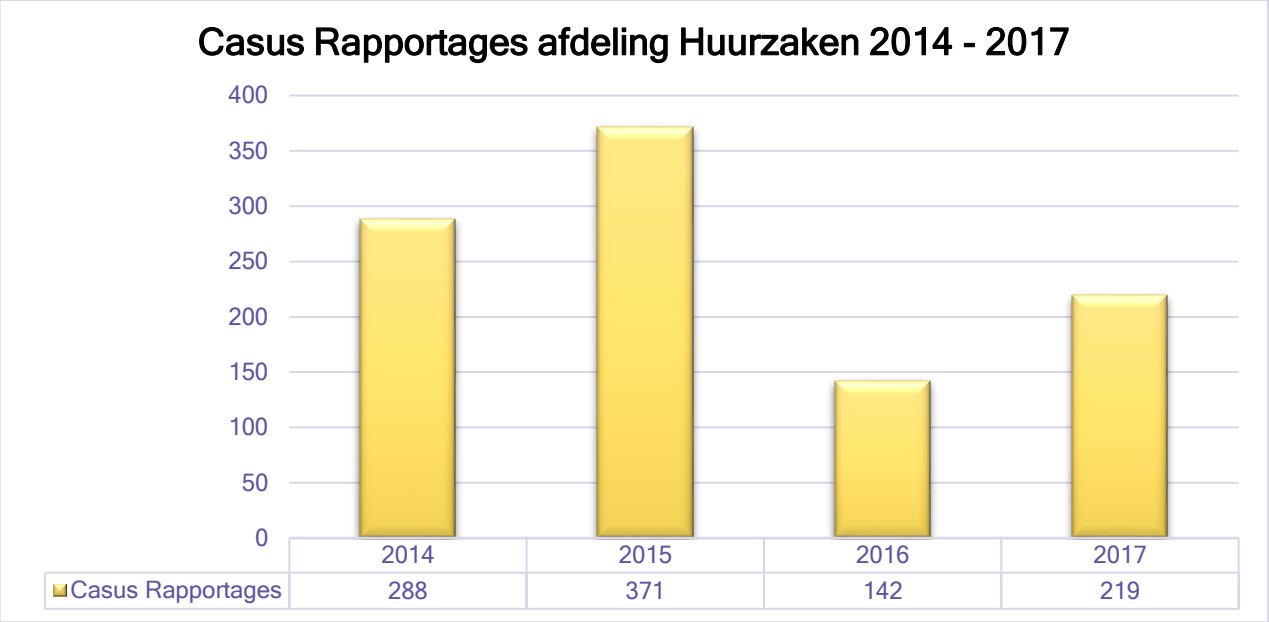


## Afdeling Huurzaken

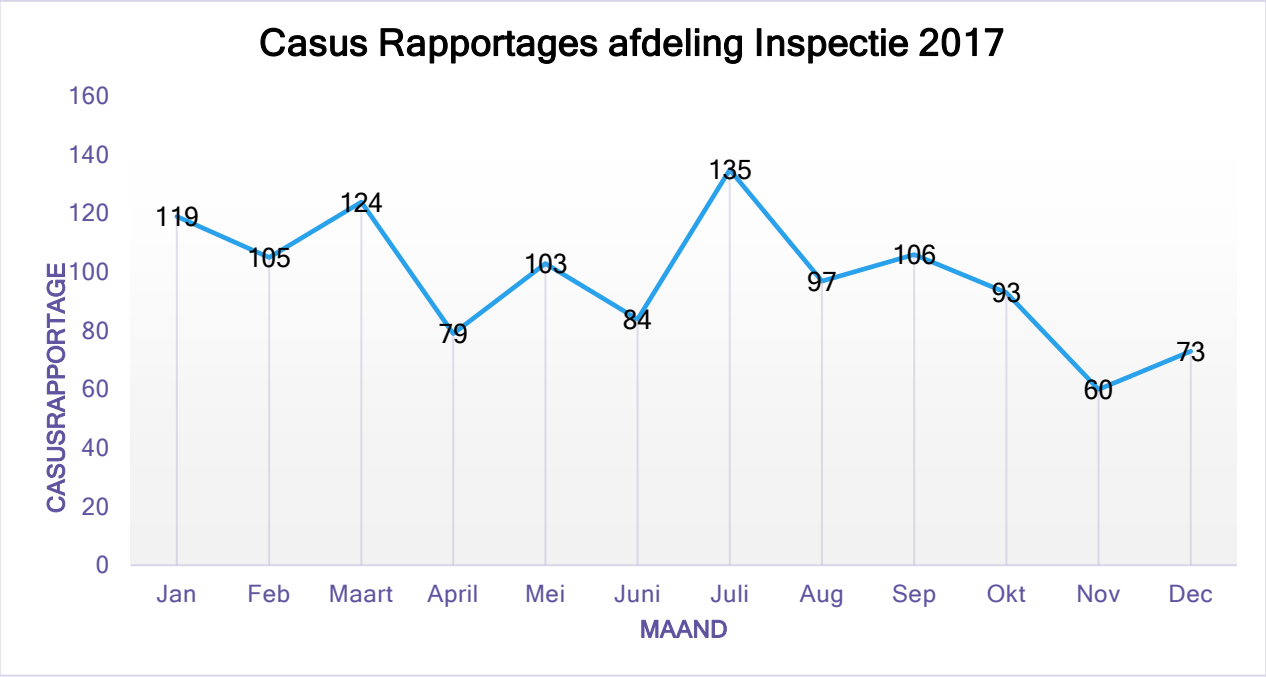
De afdeling Huurzaken is direct verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning van de huurcommissie. Hierbij valt te denken aan 'intake' gesprekken met klanten, opstellen van conceptbeschikkingen, bemiddelingen, vaststellen van data voor huurcommissie zittingen, enz. De afdeling huurzaken heeft in 2017 totaal 219 klanten afgehandeld. In 2016 had de afdeling huurzaken 142 klanten afgehandeld. Ondanks een stijging van 77 afgehandeld klanten in 2017, is er in vergelijking met 2015 toch minder klanten afgehandeld. Hier valt op te merken dat de afdeling in 2017 nog steeds te kampen heeft gehad met onderbezetting en ziekteverzuim. De afdeling Huurzaken bestaat uit één Chef Huurzaken en één Consulent Huurzaken.

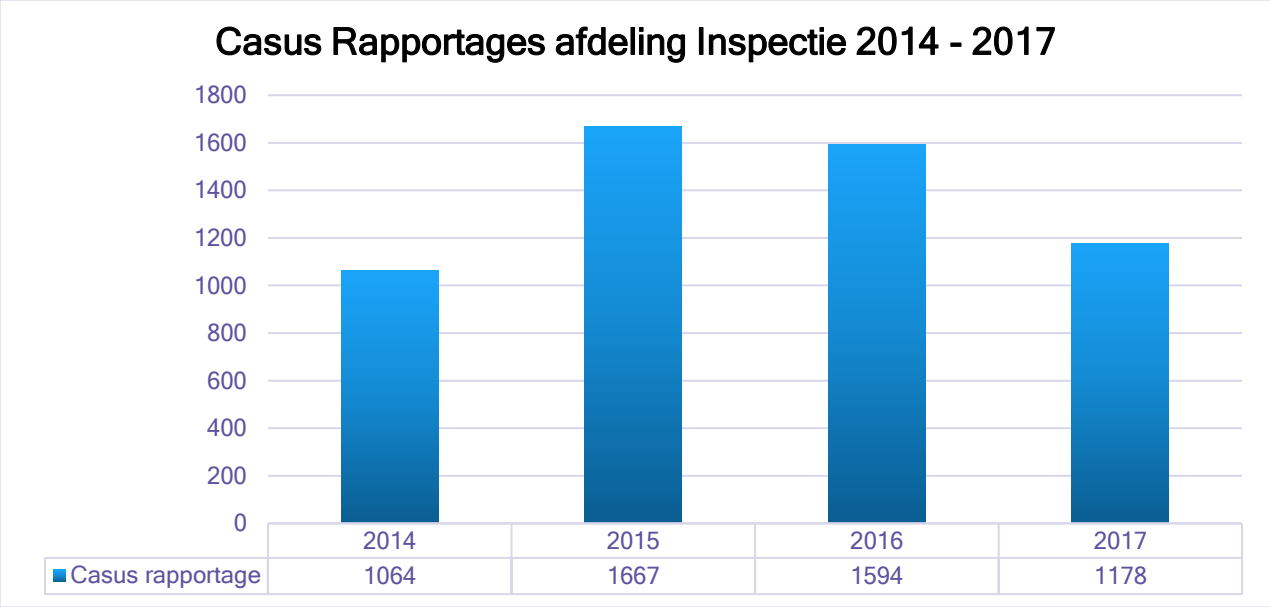


## Afdeling Inspectie

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 uitvoeren van voortgangscontrole op de naleving van wettelijke regelingen, bemiddelingen hieronder te verstaan. De afdeling inspectie bestaat uit één Chef Inspectie en twee controleurs.
De afdeling inspectie handelt ongeveer 70% van alle binnenkomende huur rapportages in 2017. De afdeling Inspectie heeft in 2017 totaal 1178 klanten afgehandeld.



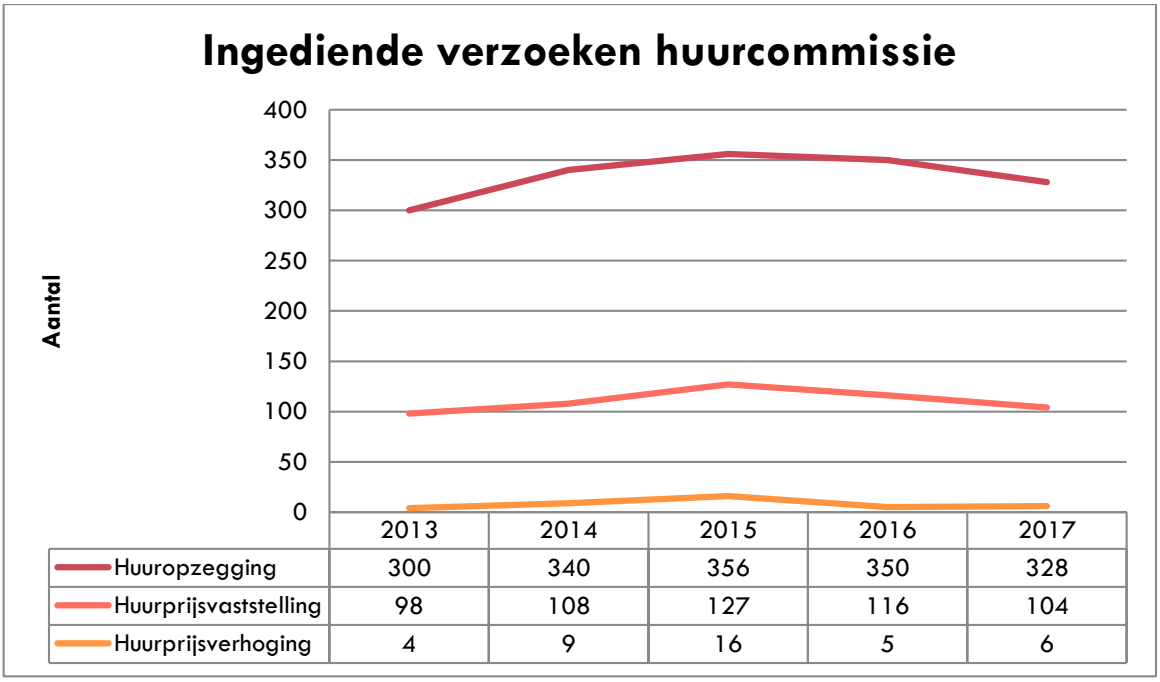
Verder op verzoek van de klant voert de afdeling Inspectie, inspectiecontroles uit bij de verhuurde ruimtes meestal op het moment van het verlaten van de huurruimte of net voor het inleveren van de sleutels. Aan de hand hiervan worden inspectierapporten gemaakt. De bedoeling van deze rapporten is om een objectief verslag op te stellen van de huurruimte. In 2017 heeft de afdeling Inspectie … inspectierapporten gemaakt.

## Huurcommissie

De huurcommissie is in 1939 in beginsel in het leven geroepen om onredelijke opdrijving van huurprijzen van woningen tegen te gaan. De taken van de huurcommissie zijn nu beperkt tot:

- Bepalen of de huurovereenkomst door de verhuurder opgezegd kan worden;
- Toestemming aan de verhuurder geven om de huurprijs te verhogen en
- De huurprijs vast te stellen voor huizen of bedrijfspanden met een historische bouwwaarde onder AWG 100.000,.

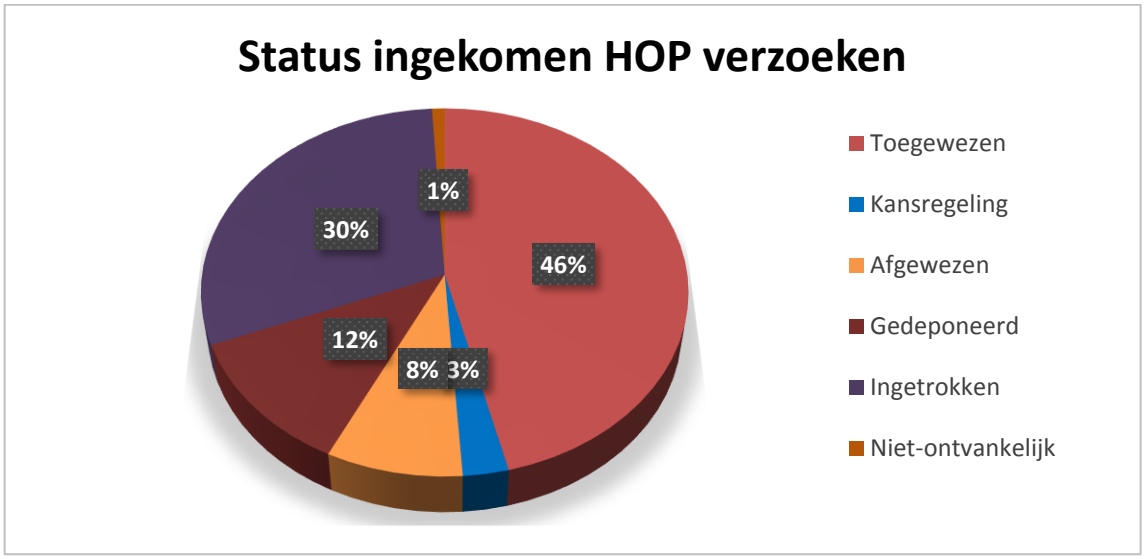
De huurcommissie bestaat uit drie leden, waarvan één de voorzitter, één de vertegenwoordiger van de huurders en de andere de vertegenwoordiger van de verhuurders. Deze leden worden bij landsbesluit benoemd (7:250 BW). In 2016 heeft de huurcommissie 328 verzoeken ontvangen voor huuropzegging, 104 voor huurprijsvaststelling en 6 voor huurprijsverhoging. Onderstaande grafiek en tabel geeft het aantal ingediende verzoeken van 2013 tot en met 2017 aan.



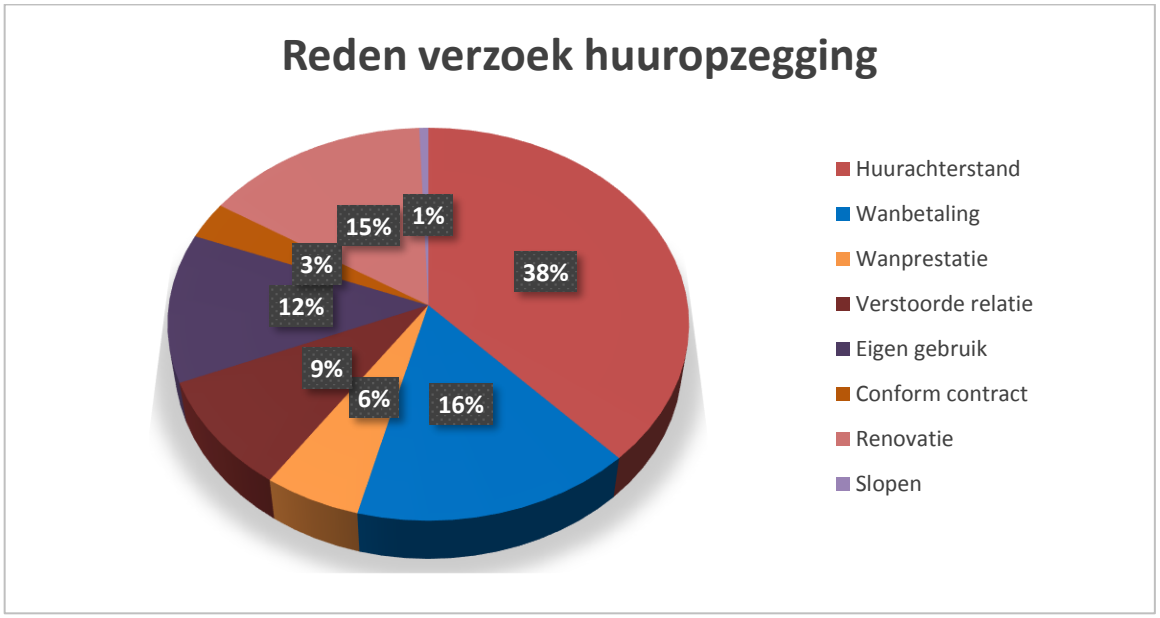

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| Huuropzegging | 300 | 340 | 356 | 350 | 328 |
| Huurprijsvaststelling | 98 | 108 | 127 | 116 | 104 |
| Huurprijsverhoging | 4 | 9 | 16 | 5 | 6 |

## *Verzoek voor huuropzegging*

De beslissingen van de huurcommissie zijn meestal onder te verdelen in toegewezen, kans regeling, afgewezen, gedeponeerd, ingetrokken of niet ontvankelijk verklaard. Van de 328 totaal ingediende HOP verzoeken in 2017 zijn 3 niet afgerond, 150 verzoeken zijn toegewezen, 9 hebben een kans regeling getroffen, 27 zijn afgewezen, 38 zijn gedeponeerd, 98 zijn door verhuurder ingetrokken en 3 zijn niet ontvankelijk verklaard. Onderstaande grafiek geeft de status en beslissing van alle verzoeken behandeld door de huurcommissie met bijbehorend percentage aan.




In 2017 van de ingediende verzoeken tot huuropzegging zijn 124 ingediend wegens huurachterstand, 52 wegens wanbetaling, 18 wegens wanprestatie, 30 wegens verstoorde relatie, 40 wegens eigen gebruik, 10 wegens beëindiging huurovereenkomst, 50 wegens renovatie en 2 wegens slopen. Onderstaande grafiek geeft het percentage aan.

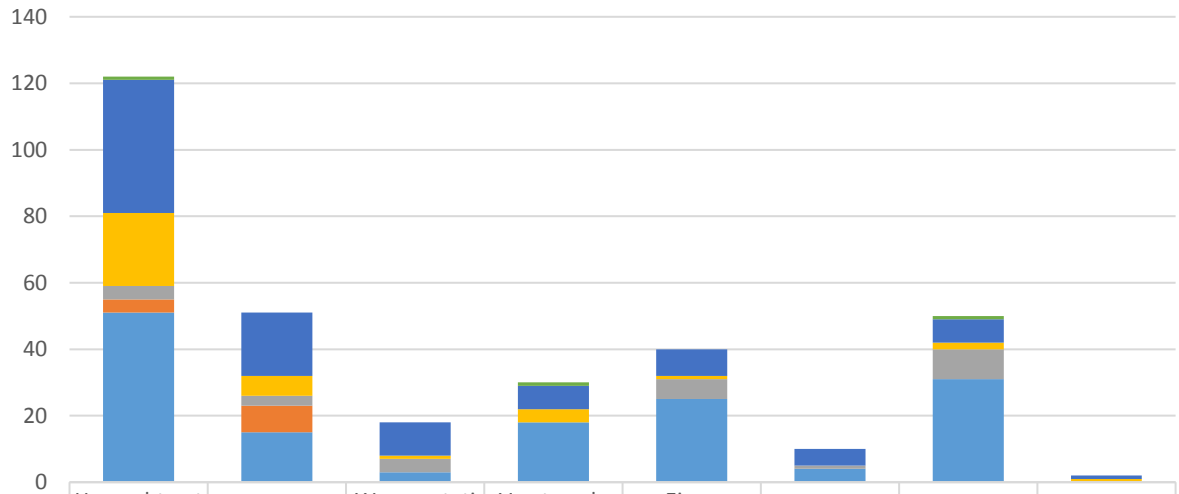


Op basis van de toegewezen beslissingen van de huurcommissie kan men het gemiddelde aantal maanden per soort beslissing zien in onderstaande tabel.

| Gemiddeld aantal toegewezen maanden HOP verzoeken per reden van verhuurder | |
|---|---|
| **Huurachterstand** | 1.9 maanden |
| **Wanbetaling** | 2.2 maanden |
| **Verstoorde relatie** | 3.8 maanden |
| **Eigen gebruik** | 5.2 maanden |
| **Beëindiging overeenkomst** | 5.0 maanden |
| **Renovatie** | 3.6 maanden |
| **Totaal gemiddelde** | 3.1 maanden |

Indien de verzoeker als reden “huurachterstand” heeft aangegeven om de huur op te zeggen, heeft de huurcommissie gemiddeld 1.9 maanden gegeven; bij “wanbetaling” gemiddeld 2.2 maanden; bij “verstoorde relatie” gemiddeld 3.8 maanden; bij “eigen gebruik” gemiddeld 5.2 maanden; bij “beëindiging van de overeenkomst” gemiddeld 5 maanden gegeven en bij “renovatie” gemiddeld 3.6 maanden gegeven. De reden die het minst aantal maanden krijgt voordat de huurovereenkomst tot een einde komst is “huurachterstand”. De reden die het langst aantal maanden krijgt voordat de huurovereenkomst tot een einde komst is “eigen gebruik’.

Onderstaande grafiek geeft de beslissing van de huurcommissie op toegewezen verzoeken per reden van de verzoeker aan.




| | Huurachterstand | Wanbetaling | Wanprestatie | Verstoorde relatie | Eigen gebruik | Beeindiging | Renovatie | Slopen |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Niet-ontvankelijk | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ingetrokken | 40 | 19 | 10 | 7 | 8 | 5 | 7 | 1 |
| Gedponeerd | 22 | 6 | 1 | 4 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| Afgewezen | 4 | 3 | 4 | 0 | 6 | 1 | 9 | 0 |
| Kansregeling | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toegewezen | 51 | 15 | 3 | 18 | 25 | 4 | 31 | 0 |

In 2017 zijn 29 zittingen voor huuropzegging plaatsgevonden op de volgende data:

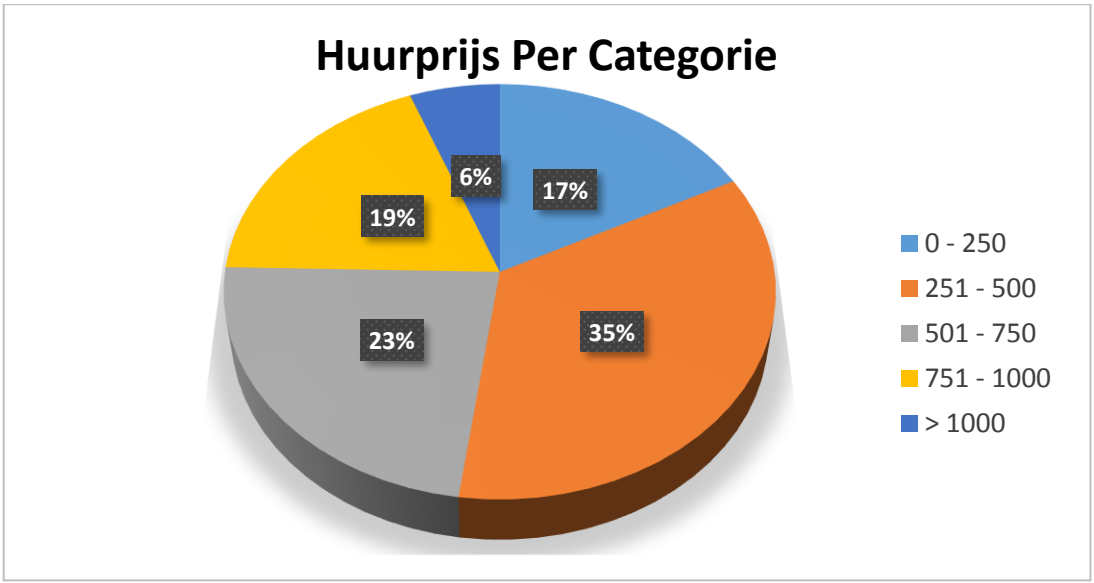
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | 11 januari | **15** | 26 april | **29** | 30 augustus |
| **2** | 18 januari | **16** | 3 mei | | |
| **3** | 1 februari | **17** | 10 mei | | |
| **4** | 8 februari | **18** | 17 mei | | |
| **5** | 15 februari | **19** | 24 mei | | |
| **6** | 22 februari | **20** | 31 mei | | |
| **7** | 1 maart | **21** | 7 juni | | |
| **8** | 08 maart | **22** | 14 juni | | |
| **9** | 15 maart | **23** | 21 juni | | |
| **10** | 22 maart | **24** | 28 juni | | |
| **11** | 29 maart | **25** | 5 juli | | |
| **12** | 5 april | **26** | 9 augustus | | |
| **13** | 12 april | **27** | 16 augustus | | |
| **14** | 19 april | **28** | 23 augustus | | |

## *Huurprijsvaststelling en huurprijsverhoging*

In 2017 zijn 6 verzoeken tot huurprijsverhoging ingediend en die zijn allemaal toegewezen, waarvan 3 de huurcommissie als vrij heeft uitgesproken. Vrij betekent dat de verhuurder vrij is om zelf de huurprijs vast te stellen. De gemiddelde verhoging was van AWG 280 per casus.

In 2017 heeft de huurcommissie in totaal 104 verzoeken gekregen voor huurprijsvaststelling, waarvan 0 werd gedeponeerd, 22 werden vrijverklaard, 34 werden ingetrokken en 40 vastgesteld. Gemiddelde vastgesteld prijs door huurcommissie was AWG548,33.

De meeste verzoeken tot huurprijsvaststelling zijn vastgesteld in de prijscategorie van AWG 501 tot AWG 750 met 32.5% van alle verzoeken, gevolgd door de prijscategorie van AWG 201 tot en met AWG 500 met 30% van alle verzoeken. Onderstaande tabel geeft het aantal en aantal percentage van alle verzoeken aan.



| Gemiddelde vastgestelde prijs door huurcommissie per categorie | | | |
|---|---|---|---|
| **Prijs categorie** | Frequentie | Procent | Cum. Procent |
| **0 - 250** | 6 | 15 | 15 |
| **251 - 500** | 12 | 30 | 45 |
| **501 - 750** | 13 | 32.5 | 77.5 |
| **751 - 1000** | 8 | 7.7 | 97.5 |
| **>1000** | 1 | 2.5 | 100 |
| **Totaal** | 40 | 100.0 | |
| **Missing** | 64 | | |

De zittingen voor huurprijsvaststelling (HPV) en huurprijsverhoging (HPVH) nemen samen plaats. In 2017 zijn de volgende HPV en HPVH-zittingen plaatsgevonden.

| | | | |
|---|---|---|---|
| *1* | 12 maart | **4** | 9 juli |
| *2* | 21 mei | **5** | 13 augustus |
| *3* | 18 juni | | |

# CONSUMENTENZAKEN

De afdeling Consumentenzaken is verantwoordelijk voor het afhandelen van consumentenklachten met algemene informatie, bemiddeling of juridisch advies. Hieronder vallen 'intake' gesprekken met klanten, opstellen van juridisch onderbouwde klachtbrieven en het identificeren van marktontwikkelingen die relevant zijn voor de doelstelling consumentenbescherming.

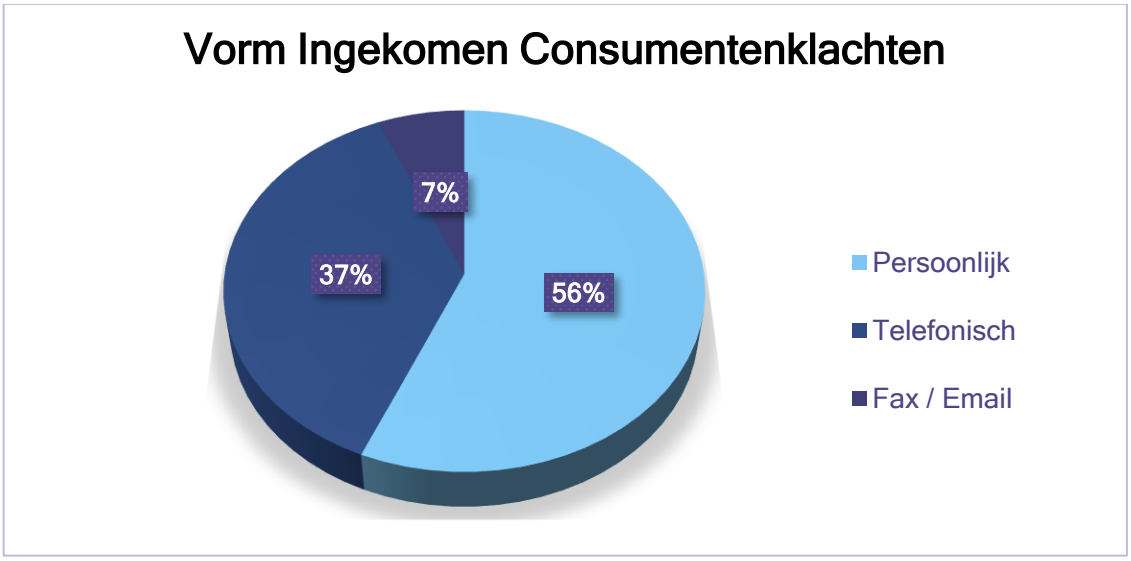
De afdeling consumentenzaken heeft de volgende taken:

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

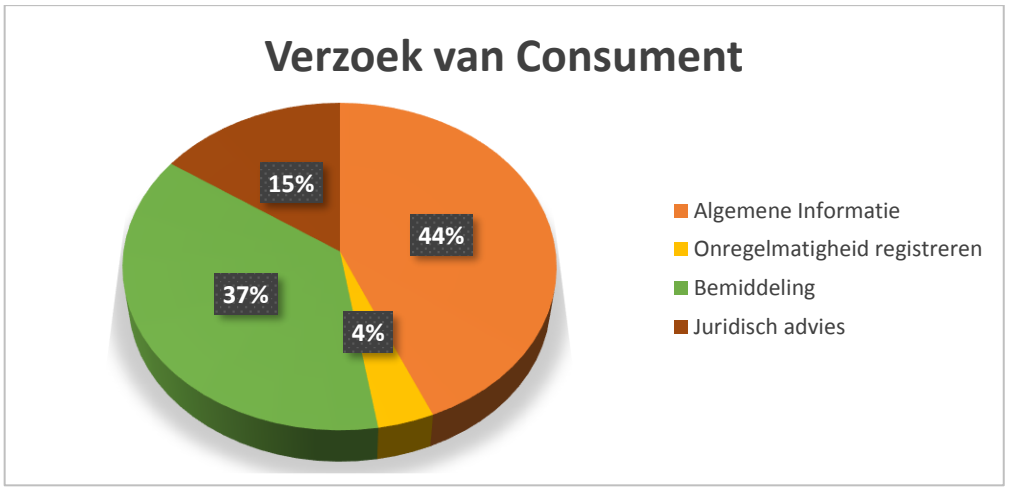
## Afhandeling consumentenklachten

In 2017 heeft de afdeling consumentenzaken in totaal 78 consumenten afgehandeld met hun klachten.

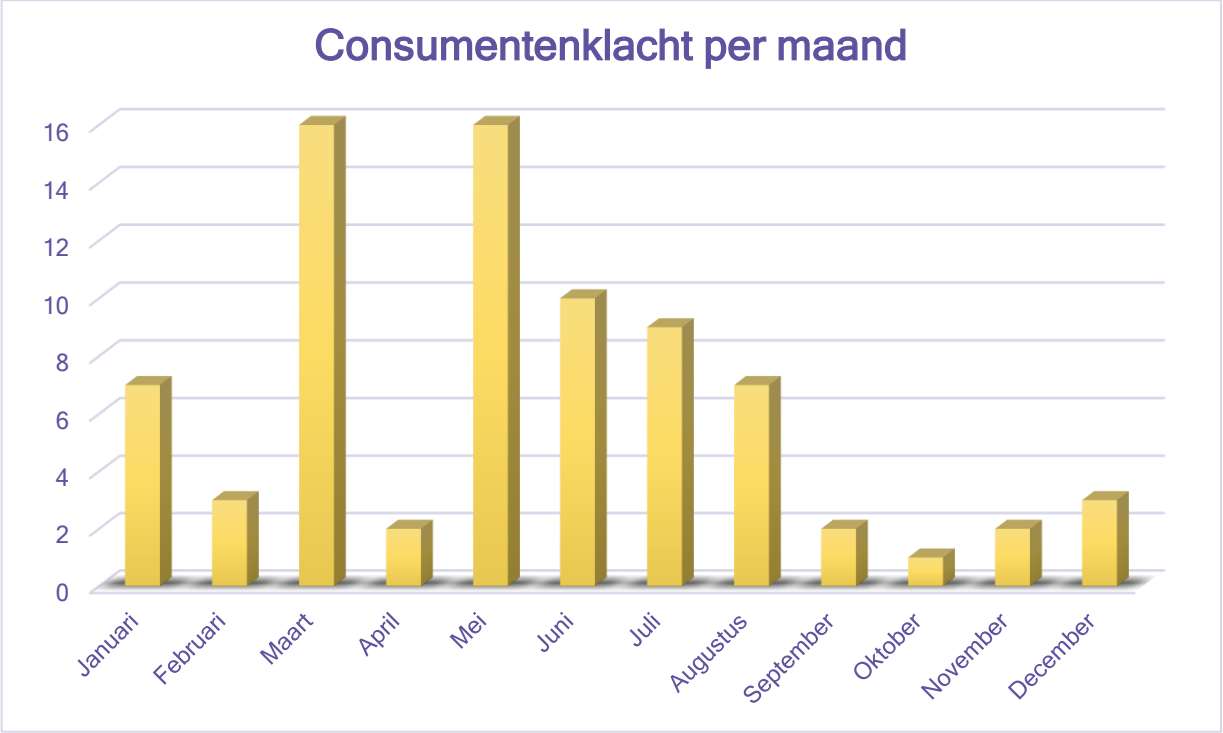
Onderstaande grafiek geeft het inkomende consumentenklachten aan per vorm van registratie. De meeste registraties van consumentenklachten gebeuren persoonlijk, gevolgd door telefonisch.



Onderstaande grafiek geeft het verzoek van de consument aan. In 2017 heeft 34 van de consumenten voor algemene informatie gevraagd, 3 van de consument verzocht om een onregelmatigheid te registreren, 29 gevraagd voor bemiddeling en 12 voor juridisch advies.




Onderstaande grafiek geeft het aantal geregistreerde klachten per maand aan. Uit de grafiek valt op te merken dat de maanden maart en mei het meest aantal geregistreerde klachten heeft.

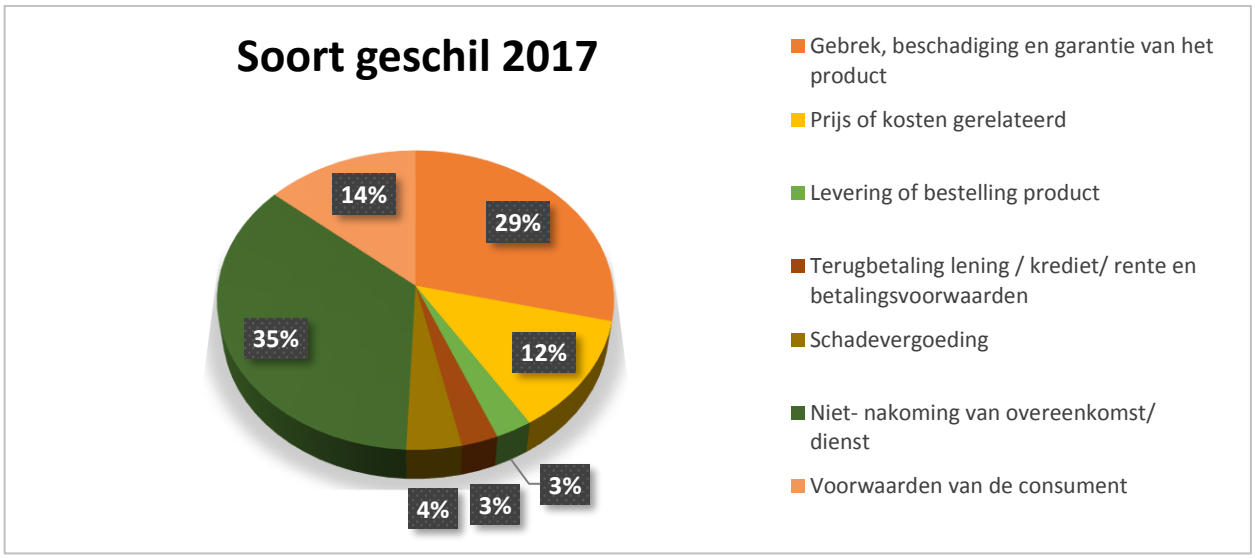


De geregistreerde consumenten klachten betreffen:

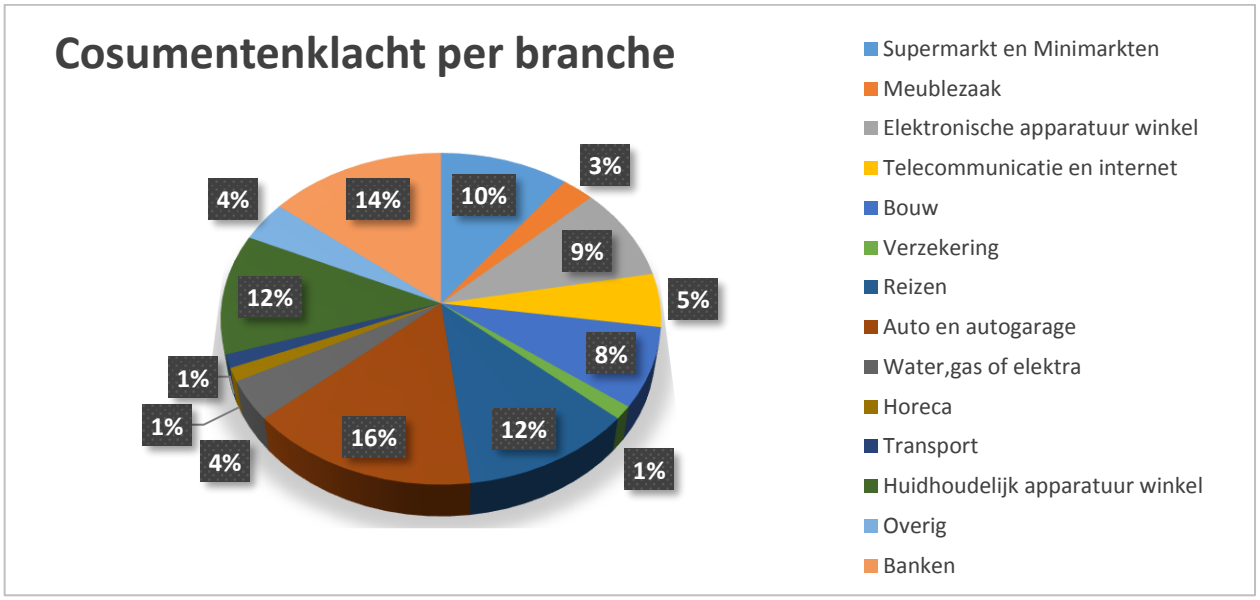
- Gebrek, beschadigingen en garantie;
- Prijs of kosten van het product of dienst;
- Levering o bestelling van het product;
- Lening, krediet en rente;
- Schadevergoeding;
- Niet-nakoming van een dienst of overeenkomst en
- Commerciële praktijk zoals onder andere misleidende reclame.

Voorwaarden van de consument

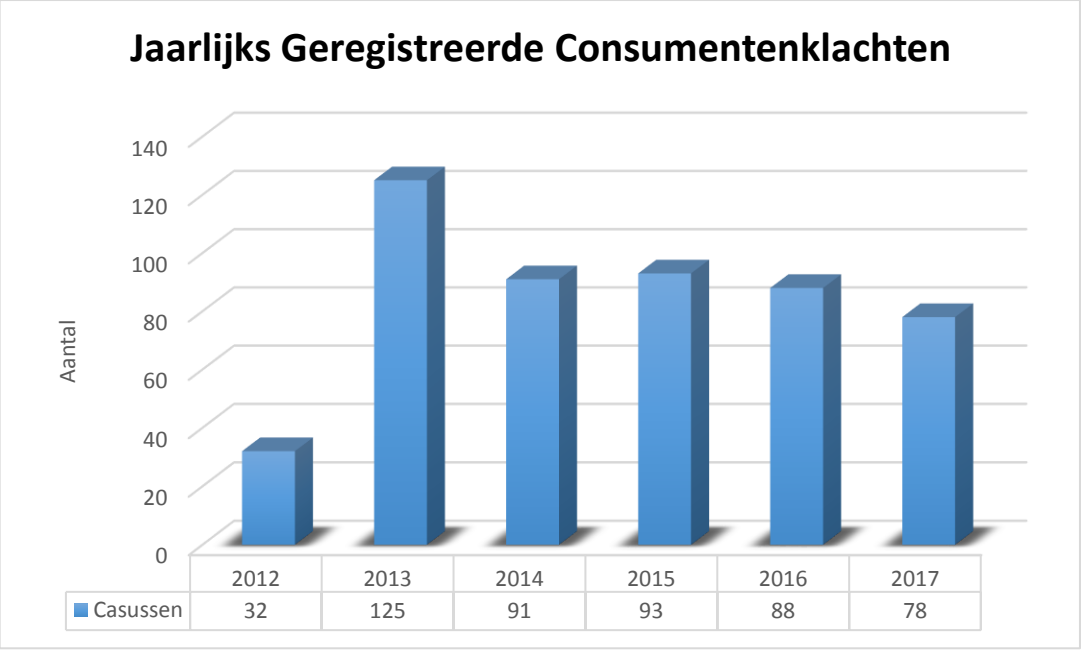
Onderstaande grafiek geeft het aantal percentage aan van bovengenoemde soort geschillen in 2017.




Onderstaande grafiek geeft het aantal klachten per branche in 2017 aan.



Onderstaande tabel geeft het soort geschil aan van de geregistreerde consumentenklachten van 2012 tot en met 2017. De meeste geschillen betreffen gebrek, beschadigingen en garantie van het product met 29.6%. De andere meest voorkomende soort geschil is niet-nakoming van een overeenkomst of dienst met 27.8%.

| Consumentengeschillen per categorie van 2012 tot en met 2016 | Frequentie | % |
|---|---|---|
| Gebrek, beschadigingen en garantie van het product | 149 | 29.6% |
| Prijs of kosten gerelateerd | 63 | 12.5% |
| Levering of bestelling product | 18 | 3.6% |
| Terugbetaling lening/ krediet/ rente en betalingsvoorwaarden | 20 | 4.0% |
| Schadevergoeding | 10 | 2.0% |
| Niet-nakoming van overeenkomst/ dienst | 140 | 27.8% |
| Commerciële praktijk (o.a. misleidende reclame) | 17 | 3.4% |
| Voorwaarden van de overeenkomst | 41 | 8.1% |
| Overige | 46 | 9.1% |
| Total | 504 | 100.0% |

Onderstaande grafiek geeft het aantal geregistreerde consumentenklachten per jaar aan. In 2017 zijn er 10 minder casus geregistreerd dan 2016. Er wordt gemiddeld 85 klachten geregistreerd per jaar.