



Rapport

Datum: 7 juli 2003

Rapportnummer: 2003/217

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Topografische Dienst Nederland (TDN):

1. zich bij de afhandeling van zijn bestelling van zes luchtfoto's van hetzelfde perceel uitsluitend heeft gebaseerd op een door hem verstrekte plattegrond met globale aanduiding van dit perceel, en de door hem genoemde kadastrale aanduiding van het perceel heeft genegeerd, terwijl hem dit in een - aan de bestelling voorafgaand - telefoongesprek niet was gemeld. Verzoeker wijst er in dit verband op dat de TDN het door hem bedoelde perceel aan de hand van de verstrekte plattegrond evenmin exact heeft kunnen vaststellen omdat de grenzen van de door hem ontvangen foto's onderling afwijken;
2. eerst na betaling van de voor verzoeker niet relevante foto's, bereid was opnieuw een luchtfoto van het door verzoeker bedoelde perceel toe te zenden.
3. Voorts klaagt verzoeker erover dat een met name genoemde medewerker van de TDN hem niet heeft teruggebeld, ondanks dat een andere met name genoemde medewerker hem dat meerdere keren telefonisch had toegezegd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de gebruikte aanduidingen

1. Verzoeker bestelde bij brief van 17 mei 2001 een zestal luchtfoto's bij de Topografische Dienst Nederland (TDN). Voorafgaand aan dit gesprek had verzoeker telefonisch contact gehad met een medewerker van de TDN, de heer E.

In zijn brief van 17 mei 2001 vermeldde verzoeker het adres en de kadastrale gegevens van het pand dat op de luchtfoto's te zien moest zijn. Hij voegde een stadsplattegrond bij van de gemeente waarin het pand lag, met daarop een pijl die wees naar de weg waaraan het pand stond. Op de aldus aangeduide weg was een cirkeltje getekend. Tevens vermeldde verzoeker in zijn brief van 17 mei 2001 zijn telefoonnummer.

2. Bij ontvangst van de zes luchtfoto's en de bijbehorende rekening van f 525,75 constateerde verzoeker dat het perceel waarop het pand staat, net buiten het op elk van de foto's afgedrukte gebied lag. Dit leidde er uiteindelijk toe dat hij bij brief van 31 mei 2001 een nieuwe bestelling plaatste bij de TDN. Ook bij deze bestelling sloot hij eenzelfde stadsplattegrond in waarin hij door middel van één cirkel een aantal lanen en wegen had omcirkeld. Binnen deze cirkel had verzoeker met de letter "A" en een klein pijltje een perceel aangeduid. Verder wees een grotere pijl naar deze cirkel.

3. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de TDN zich bij de afhandeling van de bestelling van 17 mei 2001 uitsluitend heeft gebaseerd op de door hem verstrekte aanduiding op de stadsplattegrond, en de door hem genoemde kadastrale aanduiding van het perceel heeft genegeerd. Het doorslaggevend belang van deze aanduiding op de stadsplattegrond was hem in het aan de bestelling voorafgaande telefoongesprek met de heer E. niet gemeld.

4. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de TDN noch verzoeker een telefoonnotitie heeft gemaakt van het telefoongesprek dat voorafging aan de bestelling van 17 mei 2001, terwijl betrokken ambtenaar E. heeft verklaard zich het telefoongesprek niet te kunnen herinneren zodat achteraf niet meer kan worden vastgesteld welke instructies E. verzoeker heeft gegeven met betrekking tot het bestellen van de luchtfoto's.

5. In zijn reactie van 11 maart 2002 deelde de minister van Defensie mee dat adressen en kadastrale gegevens voor degene die de luchtfotobestelling moet verwerken, van geen waarde zijn. De minister voegde daaraan toe dat de globale aanduiding op de door verzoeker overgelegde kaart een gebied betrof van 70 bij 140 meter en dat dat gebied ruim viel binnen het gebied van 575 vierkante meter dat op elk van de foto's was afgebeeld. Daarom had de medewerker van de TDN die de bestelling van 17 mei 2001 moest verwerken geen aanleiding gehad om nadere informatie bij verzoeker op te vragen.

6. Uit de door de minister toegezonden originele kaarten waarop verzoeker op 17 mei 2001 en op 31 mei 2001 een aanduiding heeft gegeven van de locatie van het bedoelde pand, dat op beide kaarten een zeer beperkt gebied is omcirkeld en dat beide aanduidingen onderling niet overeenkomen. Voorts blijkt uit vergelijking van de aanduiding op de stadsplattegrond van 17 mei 2001 met de geleverde luchtfoto's dat het door verzoeker omcirkelde gebied is afgedrukt op elk van de foto's die naar aanleiding van die bestelling werden geleverd. Dat de grenzen van de geleverde foto's onderling iets afwijken, doet daaraan niet af.

7. Daargelaten of betrokken ambtenaar E. verzoeker informatie heeft verstrekt over de wijze waarop het pand moest worden aangeduid dat op de luchtfoto's moest worden weergegeven, in elk geval staat vast dat verzoeker op de door hem ingestuurde plattegrond een zodanig exacte plaatsbepaling had aangegeven, dat er voor de TDN geen aanleiding was nader onderzoek in te stellen naar de plaatsbepaling.

Hierop gelet kon de TDN in redelijkheid overgaan tot het afdrucken en leveren van de foto's, zonder daarover voorafgaand telefonisch contact op te nemen met verzoeker, en zonder raadpleging van de kadastrale gegevens van het pand.

De onderzochte gedraging van de TDN is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de tweede bestelling

1. Nadat verzoeker had geconstateerd dat de naar aanleiding van zijn bestelling van 17 mei 2001 geleverde foto's niet naar wens waren, heeft hij op 31 mei 2001 een nieuwe bestelling geplaatst. Hij klaagt er in dit verband over dat de TDN pas na betaling van de rekening à f 525,75 bereid was opnieuw een luchtfoto toe te zenden.
2. Uit de reactie van de minister van Defensie van 11 maart 2002 kan worden afgeleid dat de afdrucken van de luchtfoto's die de TDN op verzoek van consumenten maakt, maatproducten zijn die, naar verwachting, bij een retourontvangst niet alsnog aan iemand anders kunnen worden verkocht. De minister deelde voorts mee dat verzoeker was gevraagd de reeds toegezonden foto's te betalen om te voorkomen dat de gemaakte kosten volledig ten laste van de TDN zouden komen. Ter verduidelijking voegde de minister bij brief van 3 mei 2002 daaraan toe dat bij de bestelling van 31 mei 2001 verzoeker telefonisch een ongebruikelijke korting was aangeboden onder de voorwaarde dat de factuur van de vorige levering zou zijn voldaan. De minister heeft echter, ook naar aanleiding van een specifieke vraag ter zake, in het midden gelaten of de TDN bereid zou zijn geweest voor het normale tarief een tweede bestelling te leveren, ook wanneer de factuur van de eerste levering nog niet zou zijn voldaan.
3. Verzoeker stelt daarentegen dat het hem uit zijn contacten met de TDN na de eerste levering van de luchtfoto's al snel duidelijk was geworden dat hij de rekening à f 525,75 diende te betalen voordat de TDN hem een nieuwe luchtfoto zou leveren.
4. Niet wordt betwist dat verzoeker na de levering van luchtfoto's naar aanleiding van zijn bestelling van 17 mei 2001 meerdere keren telefonisch contact heeft gehad met de heer E. van de TDN. De verklaringen over hetgeen tijdens die gesprekken met betrekking tot de levering naar aanleiding van een tweede bestelling is gezegd, lopen echter uiteen. Gelet op de door de minister verstrekte informatie en het standpunt van verzoeker op dit punt wordt het ervoor gehouden dat E. zich in dusdanige bewoordingen heeft uitgelaten jegens verzoeker, dat deze zich gedwongen voelde de rekening van f 525,75 volledig te voldoen, omdat hij er niet zeker van kon zijn dat de TDN anders de tweede bestelling zou uitvoeren.
5. Het verstrekken van luchtfoto's tegen betaling kan niet worden aangemerkt als uitoefening van openbaar gezag. De TDN treedt in dezen op als civiele partij. Als zodanig stond het TDN vrij betaling van de eerste levering te verlangen alvorens over te gaan tot levering van de tweede bestelling, mits daarmee niet in strijd werd gehandeld met de zorgvuldigheidseisen waaraan elk overheidsoptreden, van welke aard dan ook, moet voldoen. In dit verband had het de voorkeur verdiend wanneer TDN uit een oogpunt van adequate informatieverstrekking geen enkele onduidelijkheid had laten bestaan over de vraag of levering daadwerkelijk zou worden geweigerd als de openstaande rekening niet zou worden betaald. Van onzorgvuldig handelen is echter geen sprake geweest.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de toezeggingen

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de heer H., de chef van de heer E., hem niet heeft teruggebeld, hoewel de heer E. hem dat meerdere keren had toegezegd. Hij verklaarde hierover tijdens het onderzoek dat de heer E. hem had meegedeeld dat hij een briefje bij de heer H. zou neerleggen met het telefoonnummer van verzoeker erop. De heer E. zou de heer H. vragen hem, verzoeker, terug te bellen, dan wel ervoor zorgen dat hij zou worden teruggebeld.

3. Uit de reactie van de minister van Defensie van 11 maart 2002 komt naar voren dat de heer E. aan de heer H. had doorgegeven dat verzoeker een reactie van hem, H., wenste.

4. De heer E. heeft hierover tijdens het onderzoek verklaard dat hij verzoeker het telefoonnummer van de heer H. heeft gegeven en aan de heer H. heeft meegedeeld dat verzoeker hem wenste te spreken. Hij acht het niet uitgesloten dat hij dit de heer H. meerdere keren had gemeld. Hij kan zich echter niet meer herinneren of hij de heer H. ook had gevraagd verzoeker terug te bellen.

5. De heer H. bevestigde de verklaring van de heer E., voor zover deze heeft verklaard dat hij hem, H., had meegedeeld dat verzoeker hem wenste te spreken. De heer H. kan zich echter niet meer herinneren of de heer E. hem heeft verzocht verzoeker terug te bellen. Hij kan zich evenmin herinneren of hij de heer E. heeft meegedeeld dat hij aan verzoeker moest meedelen dat hij, E., aanspreekpunt bleef en H. hem niet zou terugbellen. De heer H. acht het niet uitgesloten dat de heer E. hem heeft verteld dat verzoeker hem, H., niet had kunnen bereiken. In elk geval had H. er de voorkeur aan gegeven dat E. de zaak, als deskundige, zou afhandelen.

6. Gelet op de verklaringen van de betrokkenen staat in elk geval voldoende vast dat verzoeker er niet van op de hoogte is gesteld dat H. hem niet zou terugbellen. Daarmee is op verzoekers vraag om te worden teruggebeld door H., los van de vraag of hem dit door E. daadwerkelijk is toegezegd, niet adequaat gereageerd, en is ook in zoverre niet voldaan aan het vereiste van behoorlijke informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Topografische Dienst Nederland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, is niet gegrond, behoudens wat betreft het niet attenderen op de omstandigheid dat verzoeker niet zou worden teruggebeld door een met name genoemde ambtenaar; op dit punt is de klacht

gegrond.

Onderzoek

Op 4 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer C. te X, met een klacht over een gedraging van Topografische Dienst Nederland (TDN).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Defensie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Defensie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werden twee betrokken ambtenaren in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. Zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens zijn aan de minister een aantal nadere vragen gesteld.

Hierna werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de door de minister verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeker en de twee betrokken ambtenaren werden telefonisch gehoord.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker en de directeur van de Topografische Dienst Nederland deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De minister van Defensie en de betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Bij brief van 17 mei 2001 plaatste verzoeker als volgt een bestelling bij de Topografische Dienst Nederland (TDN):

“...Uit telefonische informatie van de heer E. is mij gebleken dat het mogelijk is luchtfoto's bij u te bestellen op een formaat van 23x23 met een schaal van 1:2500. Onlangs heb ik

een pand gekocht aan de (...) in X (zie bijgaande plattegrond-aanduiding). Kadastrale aanduiding van dit pand is: sectie (...) nummer (...). Bij deze bestel ik afdrucken van: 1965, 1975, 1981, 1983, 1986, 1989.

Voor nadere informatie ben ik bereikbaar onder telefoonnummer...”

2. Hierop zond de TDN verzoeker een aantal foto's, waarna verzoeker op 31 mei 2001 onder meer het volgende schreef aan de TDN:

“...In aansluiting op ons telefoongesprek gelieve u bijgaand de mij toegezonden foto's aan te treffen. Helaas is het betrokken pand (adres verzoeker; N.o.) niet waar te nemen op de foto's. (Adres verzoeker; N.o.) (zie bijgaande plattegrond-aanduiding). Bij deze bestel ik afdrucken van: 1965, 1975, 1981, 1983, 1986, 1989...”

3. Op 23 september 2001 zond verzoeker vervolgens de volgende brief aan de TDN:

“...Met dagtekening 17 mei 2001 heb ik een bestelling bij uw dienst gedaan voor 5 luchtfoto's van hetzelfde perceel in verschillende jaren. Naast de kadastrale aanduiding in de brief had ik een kleine plattegrond bijgesloten met een globale aanduiding. Tevens had ik in de brief een telefoonnummer vermeld zodat nadere informatie kon worden ingewonnen. In de telefonische afstemming voorafgaande aan mijn schriftelijke bestelling is mij niet te kennen gegeven dat de aanwijzingen op de plattegrond de exacte aanduiding voor de fotografische weergave moest zijn. Ik ben er steeds vanuit gegaan dat de plattegrond in combinatie met de kadastrale gegevens zouden worden gebruikt als basisgegevens voor de fotografische weergave. Toen ik na enige dagen de afdrucken ontving stond het door mij kadastraal aangeduide perceel net niet op de foto's. Dit tot mijn grote ontstentenis. Na deze constatering heb ik onmiddellijk contact gezocht met uw dienst. Toen bleek mij voor het eerst dat u enkel gebruik maakt van de aanduiding op plattegronden (van welke schaal dan ook) om fotografische afdrucken te verzenden. Mij werd te kennen gegeven dat ik de foto's retour kon zenden om vast te stellen of deze conform opdracht waren opgesteld. Na terugzending ontving ik enige dagen later van uw dienst het bericht dat er géén fout was gemaakt op basis van de door mij gemaakte aantekeningen op de plattegrond. Daar zat ik: nutteloze foto's en een forse rekening. Toch had ik een foto nodig! Mij werd te kennen gegeven dat deze foto pas verzonden zou worden als de eerste rekening was voldaan. Ik heb toen geprobeerd telefonisch contact te zoeken met de heer H. om op basis van redelijkheid en billijkheid een oplossing te zoeken, maar dit lukte niet. Meermaals werd toegezegd dat de heer H. mij zou bellen, maar dit is tot op heden niet gebeurd. Begin juli is de rekening (ad f 525,75) door mij betaald en met dagtekening 9 juli heb ik een nieuwe foto ontvangen met een nieuwe rekening van f 51,- (korting van 40%). Dit laatste bedrag heb ik niet betaald. Onlangs heb ik van uw dienst een herinnering ontvangen.

Ik maak uitdrukkelijk bezwaar tegen de gang van zaken en wel om de volgende redenen:

- vooraf is mij niet duidelijk te kennen gegeven dat enkel en alléén de aanduiding op de plattegrond gebruikt zou worden voor de productie van de foto's;
- de door mij aangereikte gegevens zijn blijkbaar voor uw dienst multi-interpretabel omdat de grenzen op alle foto's verschillend zijn;
- de ontvangen foto's voor mij nutteloos zijn. De foto's door mij geretourneerd zijn aan uw Dienst;
- onder druk door mij een betwiste rekening is betaald omdat ik absoluut één foto wilde hebben;
- en als laatste maar zeker niet minst belangrijkste: ik meerdere malen contact heb gezocht met de heer H. Ik ben nooit (ondanks meerdere toezeggingen) teruggebeld.

De door mij ontvangen betalingsherinnering voor de tweede rekening heeft dit hele verhaal weer opgerakeld en mij doen besluiten een officiële klacht in te dienen. Ik maak bezwaar tegen de hierboven geschetste gang van zaken en wens volledig gecompenseerd te worden voor de betaling van de eerste rekening van f 525,75 omdat vooraf niet duidelijk was dat alléén de plattegrond en de aantekeningen daarop gebruikt zouden worden voor de productie van de foto's. Ik ga er voetstoots vanuit dat deze onverkwikkelijke zaak door u in der minne opgelost zal worden waarna ik mijn verplichtingen jegens uw dienst zal nakomen...”

4. Bij brief van 12 oktober 2001 reageerde de TDN als volgt op de klacht van 23 september 2001 van verzoeker:

“...Met dit schrijven wil ik reageren op uw brief van 23-9-2001. Ik ben volledig op de hoogte van het probleem wat zich rond de levering van de 5 luchtfoto's heeft afgespeeld. Na destijds e.e.a. met dhr. E. te hebben bekeken ben ik in overleg met hem gekomen tot de oplossing die hij u heeft aangeboden. Ik heb hem verzocht uit naam van TDN deze kwestie af te handelen, vandaar dat ik geen contact met u heb opgenomen. We hebben u de korting aangeboden om u als klant tegemoet te komen en niet omdat we het idee hadden dat wij fout gehandeld zouden hebben.

Mijn standpunt is dat wij ervan uit mogen gaan dat bij een aanvraag waarop een locatie op een kaartje is aangegeven, de aanvrager de juiste locatie weergeeft. Het kan niet zo zijn dat wij alle aanvragen moeten checken op correctheid. Als in uw aanvraag had gestaan dat u ongeveer de locatie had aangegeven, waren we verder gaan zoeken of hadden we hierover contact met u opgenomen, dit is echter niet het geval.

Ik betreur uw negatieve gevoel ten zeerste, maar ben van mening dat wij hebben gehandeld zo we moesten handelen. Ik ben dus niet bereid het door u betaalde bedrag terug te betalen. Wel zijn wij bereid de door u retour gezonden foto's weer aan u te doen

toekomen. We hebben deze hierbij ingesloten...”

5. Verzoeker was niet tevreden met de wijze waarop de TDN zijn klacht van 23 september 2001 had behandeld en schreef de TDN in een brief van 13 oktober 2001 dat hij zijn klacht handhaafde. Daarbij merkte hij op dat de retour ontvangen foto's voor hem nog altijd geen nut hadden.

6. De TDN reageerde bij brief van 17 oktober 2001 onder meer als volgt op de brief van verzoeker van 13 oktober 2001:

“Uw klachten over de dienstverlening en afrekening naar aanleiding van een bestelling van luchtfoto's heb ik ontvangen en besproken. Naar mijn beoordeling bent U correct behandeld en zijn mijn medewerkers U reeds ver tegemoet gekomen door op de laatste bestelling 40% korting te verlenen.

Ik hoop U hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verwacht dat U uw verplichtingen zal nakomen.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Minister van Defensie

1. Bij brief van 11 maart 2002 reageerde de minister van Defensie onder meer als volgt op de klacht van verzoeker:

“Met de brieven van 12 oktober 2001 (...) en 17 oktober 2001 (...) heeft de Topografische Dienst gereageerd op de ingediende klacht. Deze afdoening heeft mijn instemming.

(...)

Ten aanzien van onderdeel 1

Uit de bestelling blijkt dat verzoeker vergrotingen van luchtfoto's van een pand heeft besteld op een schaal van 1 : 2500. Dit pand wordt vervolgens op drie manieren beschreven. Indien een klant niet ter plekke foto's bekijkt maar schriftelijk bestelt is het gebruikelijk dat bij dit soort bestellingen wordt uitgegaan van een aanduiding op een plattegrond. Over het algemeen wordt in het voorafgaande telefonische contact verzocht om bij de bestelling een aanduiding op een plattegrond mee te sturen. Omdat bij verzoekers eerste bestelling een aanduiding op een plattegrond is gevoegd is er geen reden om aan te nemen dat in het onderhavige geval van deze standaardprocedure is afgeweken.

In het onderhavige geval gaat het om een pand, van laten we aannemen 10 bij 20 meter, in een uitsnede van 23 bij 23 centimeter (de afmeting van de bestelde foto's) op een schaal van 1 : 2500. Dat is in werkelijkheid een gebied van 575 bij 575 meter. De globale aanduiding op de door verzoeker overgelegde kaart waarbinnen het pand zou zijn gelegen betrof een gebied van 70 bij 140 meter (zie bijlage), ruim vallend binnen het hiervoor genoemde gebied van 575 bij 575 meter. Er was gelet hierop geen enkele aanleiding om naar verdere specificaties te vragen.

De andere twee door verzoeker gebruikte aanduidingen van het pand zijn uit efficiencyoverwegingen niet bruikbaar. Zo is het adres alleen te koppelen aan de plaats op de luchtfoto en kan het kadastrale perceel veel groter zijn dan het gezochte pand. Daar komt nog bij dat de Dienst niet beschikt over deze kadastrale informatie.

Dat de grenzen van de foto's uit verschillende jaren onderling afwijken wordt mede veroorzaakt door de verschillende camerastandpunten en deze kunnen bij een standaardvergroting zelfs theoretisch niet hetzelfde zijn. Het door verzoeker aangegeven gebied is op alle vijf de foto's in het midden van de uitlichting afgebeeld.

Ten aanzien van onderdeel 2

Het gaat hier niet om een product van de plank, dat eventueel kan worden doorverkocht aan een andere klant, maar om een zeer specifiek product dat speciaal voor verzoeker is vervaardigd. Om te voorkomen dat de gemaakte kosten volledig ten laste van de Dienst zouden komen is verzoeker gevraagd de toegestuurde foto's te betalen. Achteraf is gebleken dat een deel van de gemaakte kosten niet kan worden geïnd.

Ten aanzien van onderdeel 3

Verzoeker stelt dat hij heeft gevraagd om een reactie van de chef van de heer E., de heer H. De heer E. heeft dit doorgegeven aan de heer H., die dan ook steeds volledig van deze zaak op de hoogte is geweest. De heer H. heeft er echter voor gekozen de heer E. het aanspreekpunt van de Dienst te laten zijn tot verzoekers brief van 23 september 2001. Daarna heeft de heer H. zelf schriftelijk gereageerd. Verzoeker is zowel schriftelijk als mondeling steeds te woord gestaan door een ter zake kundige vertegenwoordiger van de Dienst.

Gelet op het vorenstaande acht ik de klacht van verzoeker ongegrond.”

2. De minister zond bij zijn reactie de twee stadsplattegronden waarop verzoeker bij zijn bestellingen van 17 mei 2001 en 31 mei 2001 had aangegeven welk gebied op de foto's moest staan.

Selectie uit de stadsplattegrond die verzoeker bij zijn bestelling van 17 mei 2001 meezond:

Selectie uit de stadsplattegrond die verzoeker bij zijn bestelling van 31 mei 2001 meezond:

D. Nadere Reactie Minister van Defensie

1. Bij brief van 3 mei 2002 reageerde de minister van Defensie onder meer als volgt op enkele vragen die naar aanleiding van zijn reactie van 11 maart 2002 waren gerezen:

“De eerste levering is op basis van de schriftelijke bestelling van 17 mei 2001 geleverd. Bij de tweede levering (bestelling 31 mei 2001) is telefonisch een ongebruikelijke korting aangeboden onder de voorwaarde dat de factuur van de vorige levering voldaan zou zijn.

(...)

Bestellingen van luchtfoto's worden alleen schriftelijk geaccepteerd. Daarom worden op deze sectie niet systematisch telefoonnotities gemaakt en bewaard. Derhalve kan niet op basis van schriftelijke stukken op de vraag over de telefonische toezeggingen van de heer E. worden gereageerd. (Verzoeker; N.o.) heeft de heer E. de wens te kennen gegeven met zijn chef de heer H. te willen spreken. De heer E. heeft toegezegd dit verzoek over te brengen, dat is wat anders dan de toezegging dat de heer H. zou terugbellen. Het verzoek is meerdere malen overgebracht maar de heer H. heeft om verschillende redenen, waaronder deskundigheid, steeds gezegd dat de heer E. in deze namens de Dienst kon blijven spreken. De heer H. was dus wel geïnformeerd, maar heeft eerst persoonlijk gereageerd in zijn brief van 23 september 2001.

(...)

In principe is de heer E. het aanspreekpunt van de Topografische Dienst als het gaat om verzoeken betreffende luchtfoto's. Van belang is derhalve wanneer de heer H. heeft besloten om de heer E. niet langer alleen het aanspreekpunt te laten zijn voor (verzoeker; N.o.). Dat moment is vastgelegd met de brief van 23 september 2001.”

E. reactie verzoeker

1. Bij brief van 21 mei 2002 reageerde verzoeker als volgt op de reacties van de minister van Defensie van 11 maart 2002 en 3 mei 2002:

“...1. Uit de antwoorden van het Ministerie van Defensie blijkt dat er géén eenduidige procedure voor de afhandeling van bestellingen van luchtfoto's is. De aanduidingen in de brief van het Ministerie van 11 maart 2002 onder 1 : `.... is het gebruikelijk....' en 'Over het algemeen...' onderstrepen dit. Dat `...de Dienst niet beschikt over deze kadastrale informatie' was mij op het moment van bestellen niet bekend. Omdat de kadastrale aanduiding voor veel bebouwing gerelateerde informatie noodzakelijk is, heb ik deze gegevens verstrekt om de juiste foto's te verkrijgen;

2. Het gaat hier om redelijkheid en billijkheid. Voor de Topografische Dienst was duidelijk dat de afgedrukte foto's voor mij geen waarde hadden en dat dit veroorzaakt is door een onduidelijke procedure. Ik heb aangedrongen op een minnelijke oplossing zodat de kosten niet volledig voor mijn rekening zouden komen. De aanduiding van het Ministerie in haar brief van 11 maart 2002 onder 2: 'dat een deel van de gemaakte kosten niet kan worden geïnd' is bezijden de waarheid en in de verhoudingen van de cijfers sterk overdreven. Bezijden de waarheid omdat deze opmerking wordt gemaakt in de context die verwijst naar de eerste levering die door mij volledig is betaald. In verhoudingen van de cijfers sterk overdreven omdat: ik in dit kader letterlijk schreef aan TDN: 'Ik heb een vijftal voor mij nutteloze foto's ontvangen waarvoor ik f 525,75 heb moeten betalen en op een bestelling van f 85,- heb ik 40% korting ontvangen zijnde f 34,-, derhalve heb ik f 491,75 moeten betalen voor 5 foto's die van nul of generlei waarde voor mij zijn. TDN heeft derhalve nog een vordering op mij van f 51,- met betrekking tot de laatste levering;

3. In mijn afstemming met TDN na de eerste levering bleek al snel dat de heer H. bepaald had dat de totale rekening betaald moest worden voordat de nieuwe foto zou worden aangemaakt. E. moest deze boodschap overbrengen. Ik heb toen meermaals aangedrongen op persoonlijk contact met de heer H. (en ook feitelijk een aantal malen gebeld waarbij de toezegging werd gedaan dat H. zou terugbellen) om de zaak te bespreken en in der minne te regelen. Ik ben echter nooit teruggebeld door de heer H. In zijn brief van 12 oktober 2001 vermeld H.: '...vandaar dat ik geen contact met u heb opgenomen'. Uit deze opmerking blijkt dat er is toegezegd dat H. met mij contact zou opnemen. Omdat de heer E. alles moest afstemmen met de heer H. en ik geen contact kon krijgen met H. bevond ik mij in een vicieuze cirkel die ik op dat moment alleen kon doorbreken door de rekening te betalen..."

F. Verklaring verzoeker

1. In het kader van het onderzoek naar zijn klacht werd verzoeker op 3 oktober 2002 telefonisch gehoord. Hij verklaarde onder meer het volgende:

"...Ik heb via de gemeente (...) vernomen dat de Topografische Dienst Nederland (TDN) over de door mij bedoelde luchtfoto's beschikte. Allereerst heb ik telefonisch contact opgenomen met de heer E. van de TDN. Na het beëindigen van het informatieve telefoongesprek met de heer E. heb ik de brief van 17 mei 2001 geschreven. Ik ga ervan uit dat, omdat ik de foto's zo snel mogelijk nodig had, het informatieve telefoongesprek op 17 mei 2001 heeft plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heb ik onder meer aan de heer E. gevraagd of de TDN in het bezit was van de bedoelde foto's, welke jaren beschikbaar waren, over welke afmetingen de TDN beschikte, wat de doorlooptijd van een bestelling betrof, wat het exacte adres van de afdeling fototheek/TDN was. Voor wat betreft het plaatsen van de bestelling heeft de heer E. mij meegedeeld dat ik moest aanduiden waar het pand ligt. De heer E. deelde mij mee dat ik in ieder geval mijn telefoonnummer in mijn brief moest vermelden, zodat de TDN mij kon bellen als het noodzakelijk was meer

informatie te krijgen. De heer E. heeft mij meegedeeld dat ik voor de aanduiding een plattegrond zou kunnen bijvoegen. Ik heb de kadastrale gegevens in de brief vermeld. Ik weet het niet meer precies, maar ik denk dat de kadastrale gegevens wel aan de orde zijn geweest tijdens het gesprek met de heer E., anders had ik ze niet in de brief vermeld. Ik ben geen deskundige, een leek, gewoon een consument. Het was mijn bedoeling zo snel mogelijk de foto's te krijgen, alle informatie die nodig mocht zijn heb ik daarvoor verstrekt. De heer E. deelde iets mee in de trant van dat ik moest aanduiden waar het pand gesitueerd was. Dat was mij natuurlijk ook wel helder. Ik heb de kadastrale gegevens meegestuurd, in de veronderstelling dat de combinatie plattegrond en kadastrale gegevens de juiste foto's zou opleveren. De heer E. heeft mij niet meegedeeld dat de aanduiding op de plattegrond bepalend is voor het maken van de luchtfoto's, anders zou ik de kadastrale gegevens niet hebben vermeld. Ik heb de kadastrale gegevens overgenomen uit de koopakte/notarisakte. De plattegrond was zo klein, dat het moeilijk was om aan te geven hoe het precies zat. Als ik had geweten dat de aanduiding op de plattegrond de doorslaggevende bepaling was, dan had ik een grotere plattegrond bijgevoegd.

Naar aanleiding van de omstandigheid dat ik niet de juiste foto's toegestuurd had gekregen, heb ik telefonisch contact opgenomen met de TDN.

Ik had het idee dat de heer E. steeds naar de heer A. H. terug moest om de zaak te bespreken. Ik voelde dat ik wel een stukje begrip kreeg, maar dat de heer E. zelf niet over de kwestie mocht beslissen. De telefoongesprekken speelden zich af in een tijdsbestek van één tot drie dagen, ik had de foto's namelijk zo spoedig mogelijk nodig. Ik heb de heer E. toen gevraagd om de heer H. zelf te spreken om te bezien of we op basis van redelijkheid en billijkheid tot een oplossing konden komen. Ik weet niet meer precies wat wanneer tijdens welke gesprekken aan mij is meegedeeld, ik heb de TDN in deze korte tijd namelijk heel vaak gesproken. De heer E. heeft mij meegedeeld dat hij een briefje zou neerleggen bij de heer H. met mijn telefoonnummer er op. Hij zou aan de heer H. vragen mij terug te bellen, dan wel heeft toegezegd dat hij zou zorgen dat ik werd teruggebeld. Ik weet dat niet exact, het is zo lang geleden. Ik heb zelf ook geprobeerd de heer H. telefonisch te spreken. Toen dat niet lukte en hij mij ook niet had teruggebeld heb ik opnieuw contact met de heer E. opgenomen. Ik weet niet meer precies wat de heer E. zei toen ik hem mededeelde dat ik de heer H. niet kon bereiken. Ik weet dat in deze periode mij één keer door de heer E. is meegedeeld dat hij een briefje zou neerleggen bij de heer H. en één keer is gezegd dat ik door de heer H. zou worden teruggebeld. Ik sluit niet uit dat een andere medewerker dan de heer E. ook een keer heeft meegedeeld/toegezegd dat ik zou worden teruggebeld, ik heb namelijk wel tien keer geprobeerd de heer H. telefonisch te bereiken. Het ging om een fors bedrag..."

G. Verklaringen betrokken ambtenaren

1. In het kader van het onderzoek verklaarde betrokken ambtenaar E. op 8 oktober 2002 telefonisch onder meer het volgende:

"Het gesprek dat (verzoeker; N.o.) heeft gevoerd met de Topgrafische Dienst Nederland alvorens hij op 17 mei 2001 een bestelling plaatste, zal ongetwijfeld met mij hebben plaatsgevonden, dit ook gelet op de naam die (verzoeker; N.o.) in zijn brief van 17 mei 2001 noemt. Ik kan mij het gesprek echter niet herinneren.

In het algemeen wordt tijdens een telefoongesprek voorafgaand aan een eventuele bestelling van luchtfoto's aan mensen gevraagd zo duidelijk mogelijk aan te geven om welk gebied het gaat. Indien mensen van een woning een luchtfoto willen hebben, dan hebben wij het liefst een kaart waarop men aangeeft op welke plek in welke straat de woning is gevestigd. Het gebied moet zo duidelijk mogelijk worden aangegeven. Het is voor ons belangrijk dat we de exacte locatie hebben. Mensen kunnen eventueel een kadastrale kaart (dit is niet hetzelfde als de kadastrale gegevens) meesturen. Op een dergelijke kaart kunnen we bijvoorbeeld de vorm van de betreffende woning bekijken. Ingeval alleen een kadastrale kaart wordt meegestuurd, is het voor ons lastiger te bepalen wat de exacte locatie is, een dergelijke kaart is namelijk te gedetailleerd. We komen er meestal wel uit door eigen zoekwerk. In de gevallen waarin iemand alleen een kadastrale kaart naar de TDN stuurt, bellen we meestal voor de zekerheid met cliënt om te bespreken om welke locatie het gaat. Aan kadastrale gegevens hebben we niets, daarmee kunnen we de plaats niet bepalen. Eigenlijk hebben we helemaal niets aan schriftelijke gegevens, als zijnde straatnamen en dergelijke, we hebben kaartjes nodig.

Voorts willen we graag de gewenste schaal en het jaartal weten waarover de foto's gewenst zijn. Ik zal (verzoeker; N.o.) ongetwijfeld hebben gevraagd een kaart op te sturen, dat is voor ons het meest eenvoudig.

Ik denk niet dat ik om de kadastrale gegevens heb gevraagd. Wij kunnen namelijk helemaal niets met kadastrale gegevens. Ik ga niet om iets vragen waar ik niets aan heb. Mochten we mensen eerst aan de lijn krijgen alvorens zij een bestelling plaatsen, zeggen we dat ze eventueel een kadastraal kaartje kunnen meesturen, maar dat het gaat om de plattegrond met aanduiding. Ik zal ongetwijfeld de gegevens aan (verzoeker; N.o.) hebben gevraagd die wij normaal aan mensen vragen te overleggen, alvorens zij een bestelling plaatsen. Dat zijn namelijk de gegevens die wij nodig hebben. (Verzoeker; N.o.) had een cirkel en een pijltje op de plattegrond gezet, hij bestelde de maximale uitvergroting, dan kan het niet missen, in dat geval hoefden we (verzoeker; N.o.) niet te bellen.

Voor wat betreft de aanduiding van de locatie vragen we mensen een kruisje dan wel een cirkel te plaatsen, of als het om een wat groter gebied gaat, dan vragen we of mensen het gebied willen arceren of er een kring om heen willen zetten. In het geval van (verzoeker; N.o.) zal dit ongetwijfeld ook aan hem zijn meegedeeld.

Doorslaggevend voor het uitvoeren van een bestelling is de plaatsbepaling. Dat geschiedt via een kaartje. In principe wordt dit ook aan mensen meegedeeld, want als we geen plaats kunnen bepalen, kunnen we geen foto's bestellen. Ik ga ervan uit dat dit ook aan

(verzoeker; N.o.) is meegedeeld.

Ik kan mij herinneren dat (verzoeker; N.o.) telefonisch met mij heeft gesproken en heeft meegedeeld dat hij de verkeerde foto's had ontvangen. (Verzoeker; N.o.) heeft de foto's teruggestuurd naar de TDN.

Ik heb de foto's bekeken in combinatie met de plaats die hij op de plattegrond had aangegeven. Volgens mij heeft hij de goede foto's ontvangen. De zaak is ook met mijn baas, de heer H., besproken.

Ik heb (verzoeker; N.o.) meer dan één keer gesproken in die tijd. Ik vond het geen probleem dat (verzoeker; N.o.) mijn baas wilde spreken, voor mijzelf wist ik dat ik gelijk had. Volgens mijn baas heb ik ook meer kennis van deze materie. Volgens mij heb ik het telefoonnummer van de heer H. doorgegeven aan (verzoeker; N.o.), en heb ik de heer H. ook meegedeeld dat (verzoeker; N.o.) had gebeld en aangegeven dat (verzoeker; N.o.) met de heer H. wilde spreken en iets meegedeeld in de trant van 'die zul je dan binnenkort wel aan de lijn hebben'. Ik weet niet meer precies wat de reactie van de heer H. was. Ik kan het mij niet meer goed herinneren, maar ik kan mij voorstellen dat (verzoeker; N.o.) heeft geprobeerd de heer H. te bellen, dat het hem niet lukte hem aan de lijn te krijgen en dat hij, aangezien hij mijn telefoonnummer ook had, mij belde en meedeelde dat het hem niet lukte de heer H. aan de lijn te krijgen en dat ik dat vervolgens weer aan de heer H. heb gemeld. Zo zou ik mij kunnen voorstellen dat het is gegaan. Ik weet niet meer wat ik tegen (verzoeker; N.o.) heb gezegd op het moment dat hij mij meedeelde dat hij de heer H. niet aan de lijn kreeg.

Ik weet niet waarom niet eerder dan in de brief van 12 oktober 2001 aan (verzoeker; N.o.) is meegedeeld dat de heer H. (verzoeker; N.o.) niet zou terugbellen en ik aanspreekpunt zou blijven. Ik weet überhaupt niet of de heer H. ooit met (verzoeker; N.o.) heeft gesproken. Ik weet niet of ik de heer H. heb gevraagd om (verzoeker; N.o.) terug te bellen."

2. Betrokken ambtenaar H. verklaarde op 9 oktober 2002 telefonisch:

"...De heer E. heeft aangegeven dat (verzoeker; N.o.) telefonisch aan hem te kennen had gegeven met mij te willen spreken. Ik heb de heer E. gevraagd of hij de zaak met (verzoeker; N.o.) wilde afhandelen; de heer E. is namelijk de deskundige op dit terrein. Ik weet zeker dat het éénmaal is gebeurd. Ik kan mij niet herinneren of, en zo ja, hoe vaak ik ben verzocht (verzoeker; N.o.) terug te bellen. Wat ik mij met name kan herinneren is dat die korting is aangeboden Ik kan mij niet herinneren of ik de heer E. heb meegedeeld dat hij aan (verzoeker; N.o.) moest overbrengen dat hij aanspreekpunt bleef en ik hem niet zou terugbellen. Het zou best kunnen zijn dat de heer E. mij heeft verteld dat (verzoeker; N.o.) mij niet kon bereiken, maar hierover kan ik geen zekerheid geven, het is zo lang geleden.

Op basis van de opmerking van (verzoeker; N.o.) dat hij de verkeerde foto's had ontvangen hebben de heer E. en ik de zaak besproken. Wij hebben toen die korting aangeboden en dachten dat het een klantvriendelijk gebaar was. De heer E. kon dit zelf met (verzoeker; N.o.) afhandelen. Niet iedereen is gerechtigd brieven te ondertekenen, in dit geval was ik voor de afdeling tekenbevoegd. Ik heb niet eerder dan de brief van (verzoeker; N.o.) van 23 september 2001 ingeschat dat het nodig was dat schriftelijk dan wel telefonisch op de grieven van (verzoeker; N.o.) moest worden gereageerd..."

H. Overige informatie

1. Bij brief van 6 januari 2002 zond verzoeker kopieën van gedeelten van de foto's waarover het geschil met TDN was ontstaan (zie **BIJLAGE**).

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. "

Artikel 9:2

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

BIJLAGE