

5.1.2.e
5.1.2.e
5.1.2.e Utrecht

Behandeld door	5.1.2.e	Datum	9 maart 2026
Doorkiesnummer	5.1.2.e	Ons kenmerk	Zaaknummer 34033180
E-mail	Klachtenruimte@utrecht.nl	Onderwerp	Klacht informatieverstrekking team Erfpacht
Bijlage(n)	-		
Uw kenmerk		Verzonden	
Uw brief van	18 december 2025		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte mevrouw 5.1.2.e

Op 18 december 2025 ontvingen wij uw klacht over het telefonisch contact in 2025 over uw erfpacht in het kader van de Conversieregeling Erfpacht2017. In deze brief leest u wat wij hebben onderzocht en wat onze conclusie is.

Uw klacht

In het verkennend telefoongesprek dat u had met de klachtbehandelaar op 29 december 2025 heeft u uw klacht verder toegelicht.

- Tijdens een telefoongesprek in oktober 2025 met team Erfpacht kreeg u de indruk dat de jaarlijkse canon van ongeveer €5.1.2.b per jaar een vorm van afbetaling betrof richting de afkoopsom. In een cruciaal telefonisch gesprek vroeg u expliciet: "Loopt deze canon tot het moment dat het is afbetaald?" Naar aanleiding van dit gesprek heeft u begrepen dat dit het geval was. Pas later, nadat de koop was gesloten en een afspraak wilde maken bij de notaris en met de gemeente om de erfpacht vast te leggen, werd u duidelijk dat de canon geen afbetaling is, maar een jaarlijkse betalingsverplichting die blijft bestaan zolang de afkoopsom niet ineens wordt voldaan. U vindt dat deze uitleg wezenlijk afwijkt van de indruk die u tijdens het telefoongesprek is gegeven. Uw klacht gaat niet over de informatie op de gemeentelijke website, maar op de mondelinge communicatie.
- U vraagt om een passende oplossing, omdat u op basis van de mondelinge communicatie met team Erfpacht uw aankoopbeslissing heeft genomen.
- Tot slot verzoekt u om een gemotiveerde reactie waarin wordt ingegaan op de vraag hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan en hoe vergelijkbare misverstanden in de toekomst worden voorkomen.

Resultaten van ons onderzoek

Op 6 januari 2026 heeft mevrouw 5.1.2.e (klachtbehandelaar) gesproken met twee medewerkers van team Erfpacht, die eerder informatie aan u hebben verstrekt over de mogelijkheden voor het afkopen van de erfpacht. Helaas is niet te achterhalen welke medewerker het telefoongesprek heeft gevoerd. Het team legt geen telefoonnotities vast. Dit betekent dat er geen wederhoor plaats kon vinden over dit voor u cruciale telefoongesprek.

Datum 9 maart 2026

Op 16 februari 2026 vond het hoorgesprek plaats op het Stadskantoor. Tijdens dit gesprek bevestigde een medewerker van Team Erfpacht dat een canon inderdaad loopt totdat de afkoopsom is betaald. De medewerker heeft het voor u cruciale telefoongesprek niet gevoerd en baseert zich alleen op deze vraag en het antwoord uit het telefoongesprek. Betaalt u op een zeker moment in de toekomst de vastgeklikte afkoopsom, dan hoeft u daarna geen canon meer te betalen.

Andere resultaten van het onderzoek

- U geeft aan dat de gemeente over opnames van het cruciale telefoongesprek beschikt. Mevrouw 5.1.2.e legde u op 30 december 2025 uit dat het Klantcontactcentrum niet over opnames beschikt van gesprekken op het moment dat een gesprek wordt doorverbonden. Telefoongesprekken worden uitsluitend opgenomen voor trainingsdoeleinden en alleen van de eigen medewerkers.
- U wilt graag een financiële compensatie of tegemoetkoming. Team Erfpacht geeft aan dat er geen compensatie mogelijk is. Wel geven zij u een langere bedenktijd nu de situatie anders is als u dacht. De afkoopsom van 2 januari blijft geldig tot 1 april 2026. Vanwege de formele klachtbehandeling is deze termijn nu extra verlengd tot 1 juni 2026.

Beoordeling van uw klacht

Op basis van het uitgevoerde onderzoek wordt geen uitspraak gedaan over uw klacht. De feiten met betrekking tot de inhoud van het telefoongesprek kunnen niet worden vastgesteld, omdat hierover niets aantoonbaar is vastgelegd. Daarnaast is onbekend of de inhoud van het telefoongesprek van de betrokken medewerker en u over de inhoud van het gesprek van elkaar verschillen. Er heeft geen wederhoor plaatsgevonden en er ontbreekt een volledig beeld van het telefoongesprek.

Misverstanden voorkomen

Wij begrijpen dat deze gang van zaken voor u teleurstellend is geweest. U mag van team Erfpacht verwachten dat u goed en duidelijk wordt geïnformeerd. We begrijpen dat er veel informatie beschikbaar is en dat dit onderwerp ingewikkeld kan zijn. We zien graag dat er altijd wordt doorgevraagd als het om complexe informatie gaat, indien u een onjuiste aanname doet en/of de gevolgen financieel of anderszins zwaar kunnen zijn. De gemeente heeft een actieve informatieplicht. Daarentegen is het altijd belangrijk bij de aankoop van een huis en de bijkomende financiële zaken u goed te laten informeren door bijvoorbeeld een eigen financieel adviseur en/of makelaar.

De klachtbehandelaar adviseert het team om voortaan waar mogelijk aantekeningen te maken van telefoongesprekken met grote gevolgen voor de vraagsteller en een bevestigingsmail te sturen als de wenselijk acht. Dit kan helpen om misverstanden te voorkomen, zodat zowel de vraagsteller als de gemeente precies weet wat is besproken of afgesproken.

Indicatie canon en afkoopsom

In het hoorgesprek is voorgesteld u een indicatie te geven van de canon en afkoopsom aan het einde van het erfpachttijdvak, zodat u dit kunt meenemen in uw afweging. Deze informatie heeft u inmiddels ontvangen.

Ons oordeel over uw klacht wordt openbaar

We maken schriftelijke oordelen over klachten openbaar op Open Utrecht Portaal. Ook deze brief plaatsen we daar. Uw persoonsgegevens (voor- en achternaam, initialen, postadres, postcode en e-mailadres) maken we onleesbaar. Het kan enkele weken duren voordat dit oordeel openbaar is. Heeft u vragen over de openbaarmaking, of bent u het hier niet mee eens? Mail ons dan binnen twee weken na de datum van deze brief via woopublicaties@utrecht.nl.

Datum 9 maart 2026

Utrechts Ombudsloket

Met deze brief sluiten wij uw klacht af. Bent u het niet eens met hoe wij uw klacht hebben behandeld? Dan kunt u contact opnemen met het Utrechts Ombudsloket. Op www.utrechtsombudsloket.nl vindt u meer informatie. Let op: doe dit binnen één jaar na de datum van deze brief.

Met vriendelijke groet,

Namens burgemeester en wethouders van Utrecht,

5.1.2.e
 

Iris Oosterbeek-Mooij
plv. Directeur Ruimte