



Advies 2209

Corporatie: Qua Wonen

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de hoogte van de mutatiekosten van de voormalige huurwoning van klager.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de hoogte van de mutatiekosten van de voormalige huurwoning die klager bij dezelfde corporatie huurde;
- alle relevante correspondentie (in ieder geval het voorcontrolerapport van 13 augustus 2021) is ontvangen door klager op het juiste emailadres;
- klager in eerste instantie de huurovereenkomst van de voormalige huurwoning heeft beëindigd per 4 oktober 2021;
- in een later stadium die datum is verzet naar 22 oktober 2021 en vervolgens naar 25 oktober 2021;
- klager er op juiste gronden vanuit ging dat zij geen uitstel voor de oplevering op 25 oktober 2021 zou krijgen;
- de verhuiskostenvergoeding voor de nieuwe woning op 11 oktober 2021 is betaald aan klager;
- de vooropname op 13 augustus 2021 telefonisch is gedaan;
- in het opgemaakte voorcontrolerapport van 13 augustus 2021 niet is opgenomen dat de deur aan beide kanten hersteld diende te worden;
- de afvalpas in het voorcontrolerapport van 13 augustus 2021 is opgenomen voor een bedrag van € 1,02 en op het eindcontrolerapport van 25 oktober 2021 voor een bedrag van € 25,00;
- op het eindcontrolerapport van 25 oktober 2021 een totaalbedrag van € 478,85 is opgenomen (kosten doucheruimte ad € 12,37, kosten thermostaat woonkamer ad € 83,99, kosten afvalpas ad € 25,00, kapotte binnendeur ad € 159,60 en schoonmaken ad € 197,89).



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- klager door de late storting van de verhuiskosten op 11 oktober 2021 in tijdsnood is komen te verkeren;
- corporatie de indruk had gewekt dat verder uitstel na 25 oktober 2021 niet mogelijk was;
- klager fout is voorgelicht over de kosten van de afvalpas;
- gelet op de tijdsnood aan de kant van klager en het niet tijdig bekend zijn met kosten van het herstel van de deur, niet van klager kon worden verwacht dat zij de deur zou hebben hersteld.

De commissie adviseert de corporatie € 23,98 voor de afvalpas in mindering te brengen, alsmede het bedrag van € 159,60 betreffende het herstel van de deur. In totaal zou klager dan een bedrag van € 295,27 (€ 478,85 minus € 23,98 minus € 159,60) dienen te betalen ter zake van de herstellkosten betreffende de voormalige huurwoning.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 29 maart 2022
Verzenddatum, 4 april 2022