



Verslag 2237

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de gevolgschade na lekkage door een gesprongen waterleiding.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

### **Toelichting op de klacht door de klager**

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze zelf de correspondentie heeft opgesteld. Er is beschreven in de brief hoe de lekkage is ontstaan. In juni 2021 kwam er een echte calamiteit. Er kwam water uit de badkamer en heel de woning werd nat. Er is gebeld met de corporatie en er is gevraagd of ze direct konden komen. Er is iemand geweest, maar er werd niets aan het probleem gedaan. Dit ging maanden zo door. Er is geen oplossing aangedragen. Er werd zelfs beweerd dat het klagers eigen schuld zou zijn. Echter, de leiding zit achter een muur en onder de grond. Daar kun je zelf niet bij komen. Het ergste is dat we niet serieus worden genomen. Alles stonk in de woning. De muren waren beschimmeld. Klager moest ook elders verblijven en dat is erg belastend geweest. Tot eind oktober 2021 heeft klager bij andere mensen gewoond. Dat vinden we onacceptabel.

Er stond droogapparatuur aan, omdat alles moest drogen. Er is een enorme rekening van de energiekosten. Er werd gezegd dat we die kosten konden claimen. In maart 2022 kwamen ze pas op de claim terug die we hadden neergelegd bij de corporatie. Er werd gezegd dat ze uit coulance een bedrag hadden betaald, maar de corporatie moet haar verantwoordelijkheid nemen. Niemand wil op zo'n manier wonen. Je kunt er door de stank niet verblijven. Een vrouw van 75 hoort daar niet te wonen. We zijn heel oneerlijk behandeld. Er was geen duidelijke oplossing en misschien had dit allemaal niet hoeven gebeuren. Op dit moment is er een lekkage in het toilet. We moeten constant bellen naar het rioleringsbedrijf. Ze komen vervolgens kijken met een camera, zonder resultaat. Men moet de klachten serieus nemen. Ze wilden een vervolgspraak maken voor over drie weken, maar daar zijn we het niet mee eens. Ze moeten zaken sneller oplossen. En als een bepaalde collega er niet is, dan moeten ze een ander sturen.

In september 2021 is de woning drooggelegd en in juni 2021 vond de calamiteit plaats. Waarom pas in september? Ze wisten dat de woning onbewoonbaar was. Klager kan geen hotel betalen voor vier maanden. De corporatie had een alternatieve woning moeten aanbieden. Het is niet eerlijk dat je huur moet betalen als je er vier maanden niet hebt kunnen wonen. De woning was niet bewoonbaar.



### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Wat was volgens u een gepaste oplossing geweest?

A: Dat ze sneller en binnen een maand waren gekomen en dat de woning was drooggelegd. Ook het laminaat had eerder verwijderd moeten worden en opnieuw moeten worden gelegd. Het is in juni 2021 begonnen en pas in november 2021 was de woning bewoonbaar. Dan moet je huur betalen voor iets waar je niet woont.

V: Klager had geen inboedelverzekering. Vindt u niet dat de geboden compensatie in verhouding staat tot de derving van het woongenot?

A: Dat geld was bestemd voor het laminaat. Dit was een gevolg van een calamiteit, waarna alle muren waren beschimmeld.

*De voorzitter meldt dat schade aan bijvoorbeeld laminaat, valt onder de inboedel. Schade aan de muur betreft opstal en is voor rekening van de corporatie.*

V: Wat was de overweging om geen inboedelverzekering te hebben?

A: Dat weet ik niet precies. Dit verwacht je niet, het overkomt je. Het is een leiding die dit heeft veroorzaakt. Ze moeten kijken naar de oorzaak.

V: In de zienswijze staat dat op er op 3 augustus telefonisch contact is geweest met de corporatie. De aannemer zou komen, maar er werd gezegd dat daar voorafgaand eerst de expert zou moeten komen. Kunt u dat toelichten?

A: Er moest een expert langskomen, omdat we anders niet zouden weten wat de schade was aan het laminaat.

V: Wie zei dat de expert moest komen?

A: Dat hebben ze samen besloten. De expert was er binnen anderhalve week.

V: In de zienswijze staat dat klager niet wilde dat er in juni al met planmatige werkzaamheden zou worden begonnen en dat dit niet eerder kon dan november. Kunt u dat toelichten?

A: Daar weet ik niets van. Ze beweren zoveel.

V: Was er in februari 2021 een klacht over een lekkage in de badkamer?

A: Ja, dat klopt. Er kwam heel veel stank. Als er wateroverlast is, dan stinkt het.

V: De corporatie zegt dat de voegen moesten worden vervangen. Was er wat betreft de lekkage water zichtbaar?

A: Je zag vocht en dat vertrouw je dan niet. Als er vocht ophoopt, zie je dat. Het viel klager op dat er water tevoorschijn kwam. Ze doucht niet elke dag en dan zie je makkelijker vocht.

V: Woont klager op de tweede etage?

A: Ja, dat klopt.

V: Hebben de onderburen ook last van vochtvorming?

A: Dat weet ik niet.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX beoordeelt of de corporatie aansprakelijk is. De schade betrof deels opstal en deels inboedel. Alle informatie uit de zienswijze is verzameld bij diverse personen. De heer XXXX is ervan uitgegaan dat die informatie correct is.

De aannemer is langs geweest en heeft geconstateerd dat er bij de onderburen lichte vochtdoorslag was. Er is geconstateerd dat het voeg- en kitwerk in de badkamer van klager slecht was. Dat was niet eerder bekend. De aannemer heeft geadviseerd het te vervangen en zo nodig de badkamer te renoveren. In de planning was juni 2021 opgenomen voor de



werkzaamheden. In overleg met klager is afgesproken dat de werkzaamheden in november 2021 moesten gebeuren. Die informatie kreeg de heer XXXX van de aannemer. De calamiteit zelf heeft eerder plaatsgevonden dan de planning van de badkamer. Begin juni 2021 vond de calamiteit plaats. De corporatie heeft de aannemer gestuurd en die heeft een noodvoorziening getroffen. Dat was dus niet weken later. Echter, de woning is onder water gelopen. We begrijpen dat iemand niet in de woning kan verblijven met al dat water. Klager is bij familie opgenomen, dus was er vervangend onderdak geboden. Daarna is het herstel gepland.

De woning moest droog worden gemaakt, de leidingen moesten worden vervangen en afgekoppeld vanaf de watermeter en nieuwe leidingen moesten worden getrokken. De woning was doordrongen van vocht, ook onder het laminaat.

In juli 2021 heeft de corporatie een schadeverzoek ontvangen. Er ontstond een discussie over het laminaat, waarna de aansprakelijkheidsstelling volgde. Dat was het moment dat de heer XXXX erbij werd betrokken. Hij heeft aangegeven dat dit onvoorziene gebeurtenissen zijn en daar dient men een verzekering voor te hebben. Dat heeft de corporatie laten weten aan klager. Echter, daar was klager het niet mee eens. Er is telefonisch contact geweest en er kwam een discussie. Het laminaat zou pas worden verwijderd als er uitsluitel was over de vervanging van het laminaat. Klager vond dat de corporatie aansprakelijk was. Op 13 augustus 2021 is de heer XXXX ter bemiddeling naar klager toegegaan en heeft hij de zoon van klager ontmoet. De zoon van klager heeft de schade laten zien. De woning was deels leeg. Het laminaat stond bol. Echter, de discussie over de aansprakelijkheid liep nog. De woning moest snel ontdaan worden van het laminaat, zodat ook met het herstel aan de wanden kon worden begonnen. Er moest een schade-expert naar de woning toe voor een taxatie van de inboedelschade van het laminaat. Uit coulance hebben we aangegeven de kosten voor het laminaat te vergoeden, maar met de voorwaarde dat klager zelf het laminaat eruit zou moeten halen.

Aan de zoon van klager is gemeld dat het laminaat eruit kon worden gehaald. Er is een seintje aan de aannemer gegeven dat de bouwdrogers in de woning gezet konden worden. Met huurders wordt altijd een afspraak gemaakt hoe de vergoeding van de energiekosten wordt verrekend. Die kosten kunnen gewoon worden verhaald bij de corporatie. Daarna is er wederom een claim binnengekomen van klager. Daar is inderdaad te laat op gereageerd. Ik dacht namelijk dat het al was afgehandeld. De claim is afgewezen, omdat we uit coulance al € 2.800,-- hebben vergoed aan klager.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: U heeft de claim afgewezen, zegt u. Als er geen compensatie gevraagd was voor het laminaat, had u dan een vergoeding gegeven voor de derving van het woongenot?

A: Tijdens het gesprek met de zoon van klager was er geen discussie over de betaling van de huur. Het ging puur over de schade van het laminaat. Als het direct was gevraagd, dan hadden we wellicht de huur stopgezet. Het laminaat is echter voor rekening van de huurder.

V: Ziet u het niet als twee verschillende zaken?

A: Dat zou kunnen. Klager wilde pas het laminaat weghalen als duidelijk was wie aansprakelijk was.

V: Hoe lang vindt u dat de woning niet bewoonbaar is geweest?

A: Als het laminaat direct was weggehaald en we de drogers eerder hadden kunnen zetten, hadden we misschien drie weken tijd nodig gehad.



V: U noemt het een onvoorziene omstandigheid. Was er geen sprake van achterstallig onderhoud?

A: De aannemer beoordeelt of de badkamer toe is aan groot onderhoud. Bij klager waren er geen bijzonderheden, kijkend naar de afgelopen jaren. Begin 2021 is aan het licht gekomen het kit- en voegwerk van de badkamer slecht was. . Heeft dat verband met het leidingwerk? Nee, dat denken we niet. Het neemt niet weg dat het grote pech was dat de calamiteit heeft plaatsgevonden.

V: Het feit dat het vervolgens maanden heeft geduurd, vindt u dat te wijten aan huurder of aan een samenloop van omstandigheden?

A: De aannemer heeft niet volgens planning kunnen werken, omdat het laminaat niet werd weggehaald. Het had misschien sneller kunnen gebeuren als het geregeld had kunnen worden tussen de aannemer en de zoon van klager. Het was vakantieperiode en we hadden ook nog te maken met de coronamaatregelen. Wellicht is daardoor alles wat trager verlopen. Ik weet niet of het echt binnen drie weken had gekund, maar we konden er niet werken vanwege het laminaat dat er nog lag.

V: Heeft klager recht op compensatie van de energiekosten door de bouwdrogers?

A: Jazeker.

V: Was er bij de benedenburen zichtbaar dat er boven hen een lekkage was?

A: Begin 2021 was er de melding van de lekkage. Die kwam deels ook bij de bovenburen vandaan.

V: Is achterhaald wat de oorzaak was van het springen van de leiding?

A: Nee, dat weten we niet. Daar krijgen we bijna nooit een goed antwoord op. Het gebeurt vaak op een plek die in eerste instantie niet zichtbaar is.

### **Laatste woord door de klager**

Alles is vermeld in mijn schrijven. De corporatie heeft er een andere kijk op, maar wij hebben het zo ervaren. In juni 2021 is de ellende begonnen en in oktober 2021 is het geëindigd. Wij weten wat we hebben meegemaakt. De woning moest worden drooggelegd, maar er kwam geen oplossing. We hebben zo vaak gebeld en we waren het spuugzat. Kijkt er dan niemand naar het dossier?

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 5 juli 2022

Verzenddatum, 14 juli 2022