



Verslag hoorzitting 2267

Corporatie: Trivire

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 het niet nakomen van de door Trivire en de huurder ondertekende overeenkomst ten behoeve van de plaatsing van een vaste trap tegen een huurverhoging van € 19,01.

*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**

Klager heeft op 6 juli 2022 een aanvraag gedaan voor het plaatsen van een vaste trap naar zolder, tegen huurverhoging. Klager heeft daar een voorzieningsformulier voor ingevuld. Klager ontving een reactie op 21 juli 2022 met een voorstel tot een overeenkomst voor het plaatsen van een zoldertrap tegen een huurverhoging van € 19,01. Klager heeft deze overeenkomst op 22 juli 2022 ondertekend en afgegeven bij de corporatie. Op 21 juli heeft klager ook een aanvraag gedaan voor het plaatsen van een toilet in de badkamer. Dit mede naar aanleiding van de offerte van de trap. Op basis van de huurverhoging van € 19,01 bleek dat er nog marge was om ook de aanvraag voor het toilet te doen. Klager heeft meerdere keren contact gehad met de corporatie omdat klager 10 dagen na het ondertekenen benaderd zou worden door de aannemer om de trap in te meten. In eerste instantie kwam de aannemer enkel om de trap in te meten maar deze heeft ook meteen de mogelijkheden voor het plaatsen van het toilet in de badkamer bekeken. Voor de plaatsing van het toilet zou een nieuwe berekening van de huurverhoging moeten worden gedaan omdat de eerdere verhoging van € 19,01 enkel voor het plaatsen van de trap is. Bij de bouw van de woning is er destijds een optie geweest voor een toilet in de badkamer. De loodgieter heeft klager verteld dat hij het zou gaan uitrekenen en dat klager van de corporatie zou horen wat de mogelijkheden zouden zijn.

Op 31 augustus 2022 is klager telefonisch benaderd met de mededeling dat de trap niet geplaatst zou kunnen worden omdat de kosten hoger dan verwacht uit zouden vallen. Klager heeft voor haar contact met de klachtencommissie de offertes nooit ontvangen. Deze offertes heeft klager pas kunnen zien nadat een klachtendossier was aangemaakt. In de door beide partijen ondertekende overeenkomst staat dat er een trap geplaatst zou worden bij klager, tegen huurverhoging van € 19,01. Er staat geen voorbehoud in deze overeenkomst waar de corporatie op terug kan vallen. Klager heeft de situatie voorgelegd aan het juridisch loket, waarop klager geadviseerd werd om de corporatie aansprakelijk te stellen. Klager heeft middels een brief aan de corporatie verwezen naar het ontbreken van een voorbehoud in de door beide partijen ondertekende overeenkomst. Klager kreeg als reactie dat er gewacht moest worden op constructierapporten van de aannemer. Op 9 november 2022 werd klager medegedeeld dat de trap definitief niet geplaatst zou worden omdat het te veel geld zou kosten en het niet binnen de huur marge zou passen. Tijdens dit gesprek, waarin de trap werd afgewezen, kreeg klager wel de aanbieding voor het plaatsen van het toilet in de



badkamer. De corporatie zou deze kosten op zich nemen als tegemoetkoming. Dit aanbod zou komen te vervallen indien klager hier niet akkoord mee zou gaan. Klager heeft toen aangegeven bereid te zijn een huurverhoging van € 50,- te accepteren om de trap toch nog te laten plaatsen.

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

V: Wat voor soort zoldertrap zit er nu in uw woning?

A: Het is een vlizotrap.

V: Is de woning, waarop de offerte is gebaseerd, een woning in hetzelfde rijtje als uw woning?

A: In de brief staat een vergelijkbare woning. In mijn straat staan 17 dezelfde woningen dus ik neem aan dat het een van die 17 zou moeten zijn.

V: Voor de trap heeft u een overeenkomst getekend. Heeft u voor het toilet ook een overeenkomst getekend?

A: Nee, voor het toilet is alleen gekeken naar de mogelijkheden.

V: U heeft aangegeven bereid te zijn om een huurverhoging van € 50,- te accepteren. Is dit enkel voor de trap, of ook voor het toilet?

A: Ik heb aangegeven dat dit enkel voor de trap was omdat dit extra wooncomfort geeft. De corporatie is langs geweest met twee opzichters. Er is verteld dat de trap en het toilet geplaatst zouden worden tegen een nog te berekenen huurverhoging.

V: Er is nu een vlizotrap, het trapgat zit nu niet boven de andere trap en zou verplaatst moeten worden. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Zijn de opzichters voor of na het ondertekenen van de overeenkomst langs geweest?

A: Ze zijn erna langs geweest.

#### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie werkt met een streefhuur omdat het een sociale huurwoning is. Daardoor mag de huur niet boven een bepaalde streefhuur komen. De aanvraag voor de trap is op 6 juli 2022 binnengekomen en er is gevraagd aan de afdeling verhuur hoe hoog de streefhuur is. Er bleek nog een marge te zijn van € 79,51. De aannemer heeft op 8 juli 2022 de offerte aangeleverd en deze is gebaseerd op een woning uit 1921 in dezelfde straat. De woningcorporatie geeft aan dat de eerste offerte van de aannemer summier was. In het voorstel richting huurder staat dat de corporatie een voorstel doet op basis van de prijsopgaven van de aannemer. De corporatie geeft opdracht aan de aannemer om te gaan meten bij de woning, de aannemer is echter een maand later pas gaan meten. De offerte wordt aangeboden door de co-maker, de aannemer. De kosten zijn zo hoog omdat de cv-installatie omgelegd moet worden, kolommen moeten worden geplaatst, muren moeten weggehaald worden, et cetera. De corporatie heeft aangeboden om het toilet te plaatsen uit medeleven. De kosten van € 2.600,-, € 16,- per maand, zouden dan door de corporatie opgenomen worden. De opzichter heeft daarbij gezegd: "als u daarmee akkoord gaat dan laten we het hierbij maar mocht het naar een klachtencommissie gaan, dan wachten wij de uitspraak af".



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

V: Er wordt gesproken over de lange tijd die de aannemer besteed heeft voor het opmeten en het doorgeven van informatie. Voor wie acht u het risico in deze situatie?

A: De corporatie vraagt een offerte aan bij de aannemer en de aannemer stuurt de uitvoerende kant hiervan zelf aan. De kosten worden aangeleverd aan de corporatie en die berekenen de huurverhoging. Er is inderdaad een overeenkomst ondertekend.

V: Is er sprake van precedentwerking?

A: Dat kan aan de orde zijn, de prijs verschilt per huurder. Er is geen uniforme prijs omdat het per woning kan verschillen.

V: De aannemer stuurt een offerte, die heeft de corporatie beoordeeld en akkoord bevonden. Dit heeft de corporatie verwerkt in het voorstel richting huurder. Dan heeft de corporatie toch naar de offerte gekeken?

A: Dit klopt, helaas is er nu na het ondertekenen een nieuwe berekening gemaakt.

V: Wat er tussen de aannemer en de corporatie speelt is niet relevant voor de klager. Bent u het daarmee eens?

A: Dat klopt. Echter willen wij ons aan de streefhuur houden en dat lukt niet met de tweede offerte. Helaas kunnen wij daarom de overeenkomst niet nakomen.

V: De corporatie heeft een overeenkomst met de huurder die door beide partijen is ondertekend. Wat zegt de directie daarvan?

A: Zij vinden het een vervelende situatie en hebben voorgesteld om het toilet kosteloos te laten plaatsen bij klager.

V: U kunt de aannemer toch aan de offerte houden?

A: Dat kan, wij kunnen ook stappen ondernemen tegen de aannemer.

V: Hoe staat de streefhuur tegenover de maximaal redelijke huur?

A: Daar zouden wij nog € 200,- onder zitten. Omdat het om sociale huurwoningen gaat, moeten de huur van onze woningen onder het particuliere segment blijven, ook omdat er huursubsidie op de woningen verstrekt moet kunnen worden.

V: Betekent het dat als de huurverhoging van ongeveer € 164,- doorgevoerd zou worden dat de woning dan in de vrije sector terecht komt?

A: De woning zal als enige binnen het gehele bestand boven de streefhuur uitkomen. Wij werken met vier segmenten, deze woning zit al heel hoog, rond de € 763,- aan streefhuur, wat de maximale huur is voor onze woningen.

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

Graag licht klager nog toe dat de corporatie vaker te maken zal hebben met verbouwingen waardoor ze al bedenkingen zouden moeten hebben bij de eerste offerte. Ook moet rekening gehouden worden met het feit dat de tweede offerte pas is aangemaakt nadat er contact is opgenomen met de klachtencommissie en dat daar ook de kosten voor het toilet bij zitten.

*Hoorzitting, 10 januari 2023*

*Verzenddatum, 23 januari 2023*