



Verslag: 2128
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 vergoeding van schade aan het laminaat.

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

Tevens meldt de voorzitter aan de aanwezigen dat klager zich heeft afgemeld voor deze hoorzitting.

Zienswijze van de corporatie

Er is destijds een lekkage geweest en die is verholpen. Er zou schade zijn ontstaan aan het laminaat. Pas een jaar na dato heeft klager dat geclaimd. De heer Groenveld geeft aan dat een claim binnen afzienbare tijd ingediend moet worden en dat hij er moeite mee heeft dat het meer dan een jaar heeft geduurd.

De claim is reeds drie keer afgewezen. Eerst is de klacht via het normale schadeproces verlopen en via een advocaat.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is volgens u afzienbare tijd?

A: Afzienbare tijd is voor ons maximaal een maand. We hanteren nu een termijn van 48 uur. We doen niet moeilijk over een maand, maar dit is extreem.

V: Wat is de schade die klager heeft gemeld bij jullie?

A: Het betreft vooral het laminaat. Ik heb geen foto's gehad van de aannemer of de huurder. Een toiletrenovatie veroorzaakte de lekkage. In december 2019 is de lekkage verholpen. Volgens huurder heeft de lekkage zijn laminaat beschadigd. Echter, pas recent heeft huurder de schade geclaimd.

V: Wat was het probleem in 2017? Heeft de corporatie de schade vergoed?

A: Dat is me niet bekend. Als we aansprakelijk zijn voor een lekkage dan vragen we huurder zijn inboedelverzekering in te schakelen. Als die afwijst dan schakelen wij de schade-expert in. Maar dan moet het wel binnen redelijke termijn worden gemeld.

V: Wat is dan de ingediende schade die de advocaat heeft geclaimd?

A: In de correspondentie wordt geen concreet bedrag genoemd. Er wordt alleen gesproken over een vergoeding.

V: Wat was de datum van de reparatie van het gebrek die ten grondslag ligt aan de schade?

A: Klager verwees naar 2018. Toen zijn er reparaties uitgevoerd aan toilet. De lekkage was op 16 augustus 2018. De aannemer is een aantal keer voor de keuken en het toilet bij klager geweest. In augustus 2018 en in december 2019 kwam er weer een melding van huurder en die ging ook over het toilet. Er zaten tegels los in het toilet. De aannemer heeft een opname gedaan en het toilet is gerepareerd. Op 24 februari 2020 is de renovatie gestart van het toilet.

V: Klager klaagt toch over het raam? Dat is toch het probleem waar we hier over spreken? Klager zegt in zijn klacht "vanaf ongeveer 2015 een regenwater-probleem" te hebben. De strip die bij elk raam is gezet zorgde uiteindelijk voor de oplossing



A: Ja, klager heeft melding gedaan over het raam. Maar wat veroorzaakt de schade aan het laminaat dan? Wij maken op uit de correspondentie dat het door het toilet kwam.

V: Op de foto's is een slaapkamer te zien met een plint met laminaat. Uit de foto's blijkt niet dat er opgebold laminaat is.

A: Ik heb meldingen kunnen vinden dat de opzichter in augustus 2019 langs is geweest voor inspectie van de ramen. Gelijk daarna werd er ook een melding gemaakt van een lekkage in de keuken en het toilet.

De voorzitter geeft aan dat er tijdens deze hoorzitting niet wordt gesproken over de keuken en het toilet omdat die niet in de klacht zijn genoemd.

V: Wanneer is de klacht van de ramen gerepareerd?

A: Dat kan ik nu niet direct zeggen. De datum inzake de klacht van de ramen moet ik navragen bij de aannemer.

(Er wordt gekeken in het systeem)

Het was 30 juli 2019. In juli en augustus 2019 is de opzichter twee keer geweest. Er is direct een opdracht gegeven aan de aannemer. Ik moet navragen hoe snel e.e.a. is opgelost, dat kan ik zo niet beantwoorden.

V: De verzekeraar zegt dat het ondeugdelijke kozijnen zijn. Medio september 2019 is dit bekeken en opgelost. Er kan toch voor die datum waterschade zijn ontstaan en water onder het laminaat gelopen zijn en dat het later pas ging opbollen?

A: Dat acht ik onwaarschijnlijk.

V: In de zienswijze staat dat: *"Volgens XXXX, is de schade veroorzaakt door lekkage van het raamkozijn. In september 2019 zijn door ons raamrubbers aangebracht. Er is toen geen gebrek geconstateerd welke wij moeten repareren"*. Wat vindt u hiervan?

A: Als we iets bij klager in de woning hebben gedaan, was er een gebrek anders doen we niets in een woning.

V: Water onder laminaat bolt binnen 24 uur op. Als het geen stenen muur is, maar een houten muur, kan het langer duren.

A: Dat klopt, ik ga ervan uit dat het hier een stenen muur betreft. Ik wil het eventueel laten nakijken.

V: Kunt u de datum van de aannemer nog aanleveren bij ons secretariaat en van welke constructie de muren zijn?

A: Ja, dat zoeken we op en zullen we mailen aan het secretariaat.

In 2018 was er schade aan het toilet, de advocaat van klager heeft ons daarop gewezen bij de claim. We hebben geantwoord dat wij 2018 niet recent vinden. Ook 2019 vinden we niet recent. Twee weken na het ontstaan van een klacht een claim indienen vinden wij een redelijke termijn.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.



Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op vergoeding van schade aan het laminaat;
- klager stelt dat de schade veroorzaakt is door gebreken aan de kozijnen in 2019;
- het rapport van de inboedelverzekeraar d.d. 04-08-2020 verwijst naar een schadedatum (29-11-2018) die betrekking heeft op gebreken aan het toilet;
- klager de schade heeft onderbouwd met foto's waarop geen schade zichtbaar is aan het laminaat;
- klager geen schadebedrag heeft genoemd;
- de corporatie de gebreken aan de raamkozijnen en het toilet niet weerspreekt, maar stelt dat een vergoeding van de gevolgschade te laat (2020) is ingediend;

Advies

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

De commissie is van oordeel dat de aard en de omvang van de gevolgschade onvoldoende onderbouwd is.

Den Haag, 26 oktober 2021
Verzenddatum, 4 november 2021