



Advies 2151

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 een verstopping van de gootsteen. Klager heeft op advies van de corporatie op eigen initiatief een loodgieter laten komen. Dit bleek een oplichter waardoor een buitenproportioneel hoog bedrag betaald is voor de werkzaamheden. Het verstoppingsprobleem is echter wel verholpen. De corporatie wil het bedrag dat betaald is voor de loodgieter niet vergoeden, omdat dit niet volgens het door de corporatie gehanteerde beleid is.

#### **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 riolering van de gootsteen van klager verstopt was op vrijdagavond;
- klager hiervoor de corporatie gebeld heeft;
- de corporatie heeft verwezen naar aannemer Zegwaard voor ontstopping;
- klager hiervoor deelneemt aan het rioolfonds;
- op zaterdag bleek dat Zegwaard hier niet eerder dan op woensdagochtend voor kon komen;
- klager opnieuw contact heeft opgenomen met de corporatie;
- de corporatie vertegenwoordigd werd door een telefoniste van een callcenter;
- de medewerker van het callcenter ook weer contact heeft opgenomen met Zegwaard;
- klager de termijn van woensdagochtend te lang vond duren;
- klager heeft aangegeven zelf een loodgieter te zullen bellen en de factuur te verrekenen met de huur;
- klager stelt dat de telefoniste daarmee instemde;
- de corporatie ontkent dat een dergelijke instemming is gegeven;
- klager voor de loodgieter een buitenproportionele factuur heeft moeten betalen en deze wil verhalen op de corporatie;
- de corporatie een vergoeding van € 130,- heeft voorgesteld, die klager heeft afgewezen.

#### **Advies**

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



De commissie is van oordeel dat:

- klager niet heeft kunnen aantonen dat afspraken met betrekking tot het in eigen beheer laten repareren van de verstopping en het verminderen van de kosten op de huur gemaakt zijn met de corporatie en dat de corporatie stelt dat deze in strijd zijn met het beleid van de corporatie;
- het voor klager een vervelende situatie was, maar dat de termijn van de voorgestelde afspraak redelijk is omdat er geen sprake was van een calamiteit;
- het vervelend is dat de klager voor hoge kosten gesteld is. Echter, dat klager met buitenproportioneel hoge kosten is geconfronteerd valt de corporatie niet te verwijten;
- de commissie de door de corporatie voorgestelde vergoeding redelijk acht.

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.

Namens de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

*Hoorzitting, 8 februari 2022*

*Verzenddatum, 23 februari 2022*