



Verslag 2003
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 waterschade veroorzaakt door een defecte grondwaterpomp.

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

De corporatie zegt niet verantwoordelijk te zijn voor de spullen van klager, maar klager is het hier niet mee eens. Door schuld en toedoen van de corporatie is de schade ontstaan. Ze bleven volhouden dat er geen pomp zat en dat die niet van hen was. Als ze het hadden volgehouden had klager zelf wel maatregelen genomen. Klager meent op het verkeerde been te zijn gezet. De pomp was niet gerepareerd. Ze hebben na de eerste wateroverlast alleen water laten wegzuigen. Er was geen onderhoudscontract volgens de corporatie, maar dat was er wel. De schade is gemeld aan de corporatie en de pomp had gerepareerd kunnen worden.

Klager ontving een schadeformulier en heeft dat ingevuld. Er kwamen twee schade-experts kijken en het schadebedrag werd vastgesteld. Dat heeft maanden geduurd. Klager is over het bedrag in onderhandeling geweest en er zijn rapporten gemaakt. Uiteindelijk zegt de corporatie dat het niet is gedekt. De corporatie is verzekerd bij Aon, maar die betalen nooit uit volgens klager.

Klager kon toen gaan procederen en dacht ten onrechte dat zijn rechtsbijstand dat zou vergoeden. Klager werd geconfronteerd met zeer hoge kosten van circa € 6.000,00. Klager kan dat niet betalen en daarom heeft hij de klacht ingediend bij de geschillencommissie. Klager vindt het een machtsspelletje van corporatie.

Klager heeft 36 jaar gewerkt bij de corporatie en weet precies waar de pomp zit. Hij heeft lang gespaard voor zijn bezit en hij vindt dat de corporatie de verzekeringsmaatschappij onder druk moet zetten.

De schade is erkend want waarom komt anders de schade-expert?

Klager benadrukt dat als de pomp functioneert, de kelder kurkdroog is. Er zijn alleen problemen als de pomp uitvalt. Van oktober 2018 tot half januari 2019 heeft er twee maal een halve meter water in de kelder gestaan.

Destijds heeft klager de opzichters gesproken en hen zelfs gezegd waar de pomp staat. Als er nu een klein laagje water staat, belt klager de corporatie en wordt het direct gerepareerd.

Er zou op een gegeven moment een expert komen bij klager, maar die werd afgebeld.

De corporatie vroeg of de schade meer of minder dan € 1.000,00 was. Het was meer dan € 1.000,00 en daarom kwam de expert niet. Het moest aan de verzekering worden doorgegeven. Als het onder de € 1.000,00 was geweest hadden ze wel uitbetaald. Uiteindelijk kwam er een nieuwe afspraak via Aon.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Weet u waar het water vandaan komt?

A: Het is grondwater. Het grondwater valt op zich wel mee. De afvoer bij mijn entree zit aan de pomp aangesloten. Er kwam zoveel water dat het via de drempel naar binnen liep. Er is bijna 40.000 liter water weggepompt. Er stond op bepaalde plaatsen meer dan een halve meter water. Ik huur de kelder sinds 1995 en hoog water gebeurt wel vaker, maar nooit zo erg. Als ik nu bel, komen ze wel. Dan is er ook geen schade. Er wordt alleen aan symptoombestrijding gedaan

V: U heeft de schade ingediend bij uw verzekeringsmaatschappij?

A: Ja, dat klopt, maar ze betalen niet uit.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie wijst deze aansprakelijkheid af. Er is veel wateroverlast in meerdere complexen in de wijk Zuid West. Er is veel grondwater, maar er zijn ook stortkokers die niet worden dichtgezet. Er is heel veel regenwater. De vlotter van de pomp was kapot, daardoor is de schade ontstaan.

Er is gekeken of de corporatie daar aansprakelijk voor is. Er zijn veel experts geweest, dat is ook de werkwijze van de corporatie. De experts beoordelen de situatie. De aansprakelijkheid van de schade wordt later beoordeeld om eerst alle informatie bij elkaar te krijgen.

In het huurcontract wordt vermeld dat de corporatie niet aansprakelijk is voor schade aan eigendommen van huurders. De corporatie beroept zich daarop. De kelders zijn niet altijd geventileerd. Met name in Zuid West is het veengrond en kan het vochtig zijn.

De corporatie is in onderhandeling geweest met de rechtsbijstandverzekering van klager. Na 1 mei is er een laatste reactie op geweest waar we niets meer op gehoord hebben en daarom is het dossier gesloten. Tot op dit moment door de oproep van de geschillencommissie.

In dit complex is het vochtprobleem het minst. Het verschuift per periode in het gebied. De corporatie gaan er vanuit dat de pompen voldoende zijn in normale situaties. Bij extreme wateroverlast zetten we extra pompen in. In dit complex gaat het goed op dit moment.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U zegt dat er veel wateroverlast is in de wijk Zuid West?

A: Ja, daar is veel veengrond. Het Hoogheemraadschap is niet voornemens een en ander bij te stellen. In een bepaalde kelder hebben we geprobeerd te sealen. Het heeft niet geholpen omdat het grondwater is. We kijken nu wat de beste oplossing is, ook samen met andere gemeenten, zoals de gemeente Gouda.

We hebben pompen geplaatst in sommige complexen. Als de pompen het niet doen dan moeten we repareren en wordt er water weggezogen. Het is symptoombestrijding.

We adviseren huurders om geen waardevolle spullen in de kelders te zetten. We bieden stellages aan en er liggen standaard vlonders.

V: Heeft meneer vlonders?

A: Nee, niet alle complexen hebben vlonders. We hebben wederom een paar nieuwe complexen die last hebben van wateroverlast. Het waterprobleem verplaatst zich continue. We brengen nu in kaart welke complex het ergst is. We kijken wat mogelijk is om een en ander in te perken.

V: U zegt dat er geen waardevolle spullen mogen staan. Welke spullen van de lijst hadden er niet mogen staan?



A: Dat kan ik niet beoordelen. Het kan van alles zijn. Het is afhankelijk van de vochtigheid. Het kunnen bijvoorbeeld kinderwagens zijn of tv's.

V: Heeft meneer deze informatie?

A: Nee, deze informatie heeft meneer niet. Hij huurt de kelder sinds 1995. We informeren wel de huurders van de huurwoningen, want bijna altijd zijn de bergingen gekoppeld aan de woningen. In een aantal complexen verhuren we de kelderboxen apart. Daar zijn geen algemene huurvoorwaarden op van toepassing. We hebben ook bewonersboekjes.

V: Wat kan er dan wel geplaatst worden in de kelderbox?

A: In de huurvoorwaarden staat dat er uitsluitend bromfietsen of fietsen mogen worden geplaatst. Of goederen binnen de ge- en verbodsbepalingen die hieromtrent worden gesteld door de brandweer, politie en gemeenschappelijke bouw- en woningtoezicht.

Ik vind die tekst ook niet duidelijk, maar hij dateert uit 1995 en is nooit meer aangepast.

V: U heeft schade door schuld uitgesloten via het exoneratiebeding. Dat kan als onredelijk worden ervaren. Wat vindt u van het feit dat de pomp het niet deed en er niets gebeurde?

A: Het gaat er niet om wat ik vind. Namens de corporatie kan ik melden dat dit onderzocht is. We beoordelen deze situaties zorgvuldig en daarom hebben we juridisch advies ingewonnen. Het was een weloverwogen keuze om dit te besluiten.

Ik heb verder geen commentaar op het dossier. Ik heb die oude informatie er verder niet bij gezocht.

V: Zou u willen dat de corporatie gelegenheid krijgt om het verdere dossier en de argumenten die ten grondslag liggen aan de afwijzing te onderzoeken?

A: Nee.

V: Wat vindt u dat klager zegt dat er niet adequaat is gereageerd door de corporatie?

A: We hebben juist adequaat gehandeld door telkens te gaan kijken en alles weg te zuigen. We handelen niet preventief maar doen aan symptoombestrijding. We kunnen betwisten of het voldoende was, maar we hebben gedaan wat in onze mogelijkheid lag.

V: Wat vindt u van de kapotte pomp?

A: We stuurden een aannemer. Soms duurt het langer om te zien wat het effect is. Wellicht is later ontdekt dat het de vlotter van de pomp was. Er is telkens water afgezogen. Er zou nu op dit moment weer water kunnen staan door grondwater.

Soms is het grondwater extremer dan de pomp aankan.

V: Weet u de capaciteit van de pomp?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Hoe kunt u dan stellen dat het grondwater sneller stijgt dan dat de pompen kunnen afzuigen?

A: Soms hebben we te maken met extreem veel water, ook daar waar de pompen staan en moeten we extra afzuigen.

V: De pomp functioneert soms wel en soms niet. Is er een signaleringssysteem?

A: De pompen werken en als er een storing is, dan moeten huurders dat aangeven.

V: Worden de pompen gecontroleerd?

A: We hebben een onderhoudscontract. Ik weet niet of het onderhoud één of twee keer per jaar is.

V: Wellicht is het opstellen van een tweede pomp een idee?

A: Daar ben ik niet van op de hoogte

V: Als het een schade was van € 250,00, hoe zou u dan hebben gereageerd?

A: Dan hadden we nog steeds onze aansprakelijkheid moeten toetsen. Ik weet dat meneer op de hoogte is dat we vroeger een ander bedrag hanteerden.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Sinds een jaar hebben we een nieuwe schadeprocedure inzake de hoogte van een schade, ook als deze onder de € 250,00 ligt.

V: Lopen de zaken nog bij uw schadeverzekeraar?

A: Nee. Wij hebben er rekening mee gehouden dat wij gedagvaard zouden worden. Na 1 mei 2019 hebben we niets meer gehoord en hebben we het dossier gesloten.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan de klachten met betrekking tot de wateroverlast meerdere keren te hebben gemeld bij de corporatie. In oktober 2018 is er water afgezogen. Ze zeiden dat de pomp was gerepareerd. Klager heeft het in 25 jaar nog nooit zo extreem gezien. Het werd altijd veroorzaakt door een kapotte pomp als er water stond. Stalling van bromfietsen is precies wat klager deed in de kelder. Als de pomp had gewerkt, was het nooit gebeurd.

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