



Advies 2008
Corporatie: Haag Wonen

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het sinds 1 januari 2019 niet meer wassen van de ramen.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met enkel een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie:

1. Klager betaalt een bedrag van € 10,00 per maand voor het wassen van de ramen. De ramen worden 1 maal per kwartaal gewassen.
2. Sinds 1 januari 2019 zijn de ramen van klager niet meer gewassen.
3. Klager heeft richting de corporatie bij brief van 12 juli en 18 oktober 2019 hierover geklaagd. Deze brieven zijn inhoudelijk onbeantwoord gebleven.
4. Klager wenst restitutie van de kosten die zijn betaald in verband met het wassen van de ramen.
5. De corporatie stelt dat op 10 juli 2019 de ramen van het complex, waar klager woont, wel zijn gewassen maar tot aan de vierde verdieping, terwijl klager op de vijfde verdieping woont.
6. Klaarblijkelijk is door de corporatie aan de bewoners van het complex, waar klager woont, toegezegd in een bewonersvergadering van 2 december 2019 dat *“zij een teruggave krijgen van de servicekosten. Omdat de ramen niet conform afspraak 4 x per jaar worden gewassen, maar 2 x per jaar.”*
7. De corporatie is verder van mening dat *“in overleg met de bewonerscommissie het programma glasbewassing of het voorschot bedrag moet worden aangepast en/of worden verhoogd. Dit overleg moet verder plaatsvinden, als de nieuwe leden van de bewonerscommissie zijn geïnstalleerd. De afrekening stook- /servicekosten 2019 heeft nog niet plaats gevonden. Deze vindt in overleg met de werkgroep servicekosten en Huurdersorganisatie later dit jaar, waarschijnlijk in juni, plaats”*.
8. Op 24 april 2020 heeft de corporatie aanvullend richting de commissie aangegeven dat: *“Er is inmiddels akkoord gegeven op de offerte om de glasbewassing 4 x per jaar uitvoeren conform afspraak. De uitbreiding van de frequentie van de glasbewassing van de hoge ramen zal dit jaar worden uitgevoerd. De portieglasbewassing blijft ongewijzigd, deze vindt wekelijks plaats.”*
9. Ingevolge artikel 5 van het reglement is de commissie niet bevoegd om te oordelen over klachten die zien op de hoogte van servicekosten en de afrekening van die kosten. De commissie zal in dat kader daarom geen advies verstrekken.
Wel is de commissie van oordeel dat de corporatie klachtwaardig heeft gehandeld door:
 - a. zonder enig bericht richting klager het wassen van de ramen van klager te staken in 2019;
 - b. de schriftelijke klachten van klager daarover niet inhoudelijk te beantwoorden;
 - c. niet voldoende voortvarend het wassen van de ramen te hervatten.



Advies

Het deel van de klacht dat ziet op de gebrekkige wijze van communicatie en voortvarend handelen van de corporatie, zoals uiteengezet onder punt 9, is **gegrond**.

De commissie adviseert de corporatie om coulancehalve klager financieel te compenseren voor het niet wassen van de ramen in 2019, alhoewel dat (jaarlijkse afrekening servicekosten) strikt genomen op grond van art. 7:259 lid 2 BW nog niet noodzakelijk is.

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer A.S. Perniciaro
Voorzitter

Dordrecht, 12 mei 2020
Verzenddatum: 19 mei 2020