



Advies 2329

Corporatie: Vidomes

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 de wijze (en daarmee gepaard gaande onduidelijkheid) van het verhelpen van de door klager bij de corporatie gemelde en terugkerende lekkage.

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 klacht betrekking heeft op de wijze (en daarmee gepaard gaande onduidelijkheid) van het verhelpen van de door klager bij de corporatie gemelde en terugkerende lekkage;
- klager, als gevolg van de terugkerende lekkage, voor een periode van om en nabij 9 weken geen gebruik heeft kunnen maken van haar badkamer alsook haar keuken;
- hoewel klager een verblijf elders door de corporatie is aangeboden, klager hier om moverende redenen geen gebruik van heeft willen maken;
- klager een vergoeding wenst van de corporatie voor het door haar gederfde woongenot, welke door klager is begroot ad € 1.374;
- klager de door de corporatie gedane tegemoetkoming van € 200 van de hand wijst;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de lekkage complex van aard is en specialistische kennis vraagt, hetgeen zich heeft geuit in de lange doorlooptijd naar het verhelpen van de klacht;
- de corporatie naar aanleiding van dit voorval heeft besloten naast de standaard aannemer een contract af te sluiten met twee gespecialiseerde bedrijven die kunnen worden ingeschakeld bij dergelijke calamiteiten;
- de corporatie bij de derde door klager gedane melding van lekkage, intern overleg heeft gepleegd tot het huisvesten van klager in een andere woning;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, de handen daarvoor bijeen heeft gekregen en de verhuizing – en alles wat daarmee gemoeid is – in gang heeft gezet en voor eigen rekening heeft genomen;
- de corporatie van mening is voldoende voor klager te hebben gedaan en een aanvullende schadevergoeding in beginsel van de hand wijst;
- de corporatie tijdens de zitting haar positie ten opzichte van de VvE aan klager heeft verduidelijkt voor in de toekomst te maken meldingen over vastgestelde gebreken;
- beide partijen, na daartoe in gezamenlijkheid over te hebben gesproken, zich kunnen vinden in het door de commissie voorgestelde middenweg tot vaststelling van het door klager gederfde woongenot, zijnde 50% van het door klager begrote – rekening houdend met het gebrekenboek van de Huurcommissie.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, het aannemelijk is dat de betrokken aannemer(s) klager tijdens de plaatsgevonden herstelwerkzaamheden aan klager te kennen hebben gegeven geen gebruik te mogen maken van diens badkamer en keuken – hetgeen voor rekening van de corporatie komt;
- voornoemde periode kan worden vastgesteld op 9 weken, waarbij zij van mening is dat de corporatie er goed aan zou doen de tijdens de zitting door de commissie voorgestelde genoegdoening, zijnde 50% van € 1.374 (= € 687), te voldoen aan klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om bij enige onduidelijkheid over de wijze waarop (en bij wie) een huurder een melding kan maken van geconstateerde gebreken (specifiek wanneer het gaat om VvE-complexen), dit in een algemeen schrijven te delen met haar huurders.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

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.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 6 juni 2023
Verzenddatum, 15 juni 2023