Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Advies 2332
Corporatie: Haag Wonen

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 het in ogen van klager ten onrechte verrekenen van terug te ontvangen servicekosten met opgelopen huurachterstand door klager.

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 het in ogen van klager ten onrechte verrekenen van terug te ontvangen servicekosten met opgelopen huurachterstand door klager;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven niet op de hoogte te zijn geweest van een eventueel doorgevoerde huurverhoging (al dan niet verband houdende met de verhoging servicekosten) en in het verlengde daarvan altijd een vast bedrag per maand heeft overgemaakt aan de corporatie;
- tijdens de zitting naar voren is gekomen dat klager moeite heeft met de Nederlandse taal, ingevolge waarvan zijn belangen in dat kader worden behartigd door zijn neef – die al zijn post voor hem openmaakt en eventueel daaruit volgende acties met zijn neef bespreekt;
- klager om moverende redenen de maandelijks te betalen huur zelfstandig overmaakt in plaats van dat via automatische incasso te laten verlopen;
- tijdens de zitting naar voren is gekomen dat de opgelopen huurachterstand verband houdt met de lager door klager gedane maandelijkse betalingen voor huur over de gehuurde periode;
- klager de onwetendheid daaromtrent wijt aan het niet hebben ontvangen van correspondentie daarover van de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven niet het volledige bedrag aan te restitueren servicekosten aan klager te hebben overgemaakt; dit verband houdende met opgelopen huurachterstand door klager;
- de corporatie met zoveel woorden aangeeft dat het niet aannemelijk is dat klager geen post over de periodieke huurverhoging vanuit de zijde van de corporatie heeft ontvangen;
- tijdens de zitting verder naar voren is gekomen dat er een wisseling van de wacht heeft plaatsgevonden ten aanzien van de afhandeling van de klacht van klager en de betreffende behandelaar in dat kader te kennen heeft gegeven niet het fijne van het voortraject te weten;
- de corporatie met zoveel woorden te kennen heeft gegeven in haar recht te staan ten aanzien van de op de achtergrond plaatsgevonden verrekening, waar de klacht op ziet

Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

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:
- in deze specifieke omstandigheden van dit geval en rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden van klager, het aan klager is toe te rekenen onvoldoende op de hoogte te zijn geweest van het correcte door klager periodiek over te maken huurbedrag aan de corporatie;
- de betrokkenheid van klagers neef in deze mee is genomen in voornoemd oordeel;
- kijkend naar de opgelopen huurachterstand door klager, de corporatie juridisch bezien gerechtvaardigd heeft gehandeld door de opgelopen huurachterstand te verrekenen met het restant van aan klager te restitueren bedrag aan servicekosten.

Kijkend naar wat tijdens de zitting is besproken, wil de commissie verder nog meegeven dat de corporatie er goed aan zou doen de besproken overzichten (lees: maandelijks verschuldigde huur, totaalbedrag aan inmiddels opgelopen huurachterstand en huurverhoging per 1 juli 2023) aan klager toe te sturen, zodat hij hiervan op de hoogte is en zelfstandig kan zorgdragen voor het voldoen van het juiste huurbedrag en de huurachterstand waar thans opnieuw sprake van zal zijn.

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, 13 juni 2023
Verzenddatum, 21 juni 2023