



Verslag 2385

Corporatie: Stichting de Leeuw van Putten

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 een defect scharnier van een keukenkast van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Aangezien klager afwezig is, zal de heer XXXX het woord namens klager voeren.

De heer XXXX meldt dat het niet gebruikelijk is om met een advocaat aan tafel te zitten. De heer XXXX geeft aan geen jurist te zijn. Mocht hij juridische vragen krijgen, die hij niet kan beantwoorden, dan behoudt hij zich het recht voor om diens advocaat in te schakelen.

De voorzitter geeft aan dat, gezien de laagdrempeligheid van de klachtenprocedure, de commissie ervoor zorg zal dragen dat er zo min mogelijk wordt gejuridiseerd. Dit ten behoeve van de begrijpelijkheid van een hoorzitting.

Toelichting op de klacht door de klager

De heer XXXX meldt dat het gaat om een kapotte deur van een keukenkast. Een onderhoudsgebrek komt in beginsel voor rekening van de verhuurder, extreme uitzonderingen wellicht daargelaten. Er wordt klager gezegd dat het defect komt door onjuist gebruik van de deur. Dat is gemotiveerd betwist door klager. De firma Bruynzeel heeft klager aangegeven dat als het onjuist gebruik zou betreffen, er op meerdere plekken schade te zien zou zijn. De commissie kan niet aan de hand van één foto vaststellen dat er sprake is van onjuist gebruik en daarmee wordt er teruggevallen op het uitgangspunt (mede door garantie) dat de verhuurder de ontstane schade moet vergoeden. Of het nu gerepareerd wordt of vervangen, dat is verder niet van belang. Verhuurder zou dit probleem moeten oplossen. Klager heeft betwist dat de firma Moree langs is geweest bij haar. Op 11 september zijn ze langs geweest bij klager en als dat eerder al het geval was, had klager dat graag willen weten.

In de kern komt het er dus op neer het gaat om een niet-uitgevoerd onderhoudsgebrek.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom is klager zelf niet aanwezig?

A: Klager heeft zeer recent een heftige overval meegemaakt.

V: Wat heeft klager zelf gedaan om de keukendeur te repareren?

A: Ze heeft veel gebeld en gemaïld met de corporatie.

V: Herformulering van de vraag, maar dan toegespitst op wat klager *zelf* heeft gedaan om de deur te repareren?

A: Klager is niet technisch onderlegd en kan dat zelf niet repareren. Ze heeft ook niemand binnen haar kring die haar daarmee kan helpen.



V: Stel dat het defect wel te wijten is aan bewonersgedrag – hoewel dat lastig is te beoordelen met slechts één foto –, wat zou uw reactie dan zijn?

A: Dat hangt ervan af. Als het bewonersgedrag is en het moedwillig gedaan is (*refererend aan het defect*), dan kan ik me voorstellen dat er gezegd wordt dat de schade voor eigen rekening komt. Dat moet dus worden vastgesteld. Het kan verkeerd gebruik zijn, maar niet verwijtbaar, omdat de kwaliteit van de kast niet goed is.

V: Op welke wijze zou u ons ervan kunnen overtuigen dat het defect niet te wijten is aan verkeerd gebruik?

A: Ik heb foto's van de keuken, maar dat kan ik nu niet laten zien. Ik kan die opsturen aan de commissie.

V: Is het stukje wat we zien op de foto, het enige afwijkende deel van de kast?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit het dossier maken wij op dat de corporatie de keukenleverancier heeft benaderd met de betreffende foto, waarbij de leverancier had aangegeven dat de schade samenhangt met bewonersgedrag. Wat vindt u daarvan?

A: Het is lastig te beoordelen met de informatie die is verstrekt. Het roept vooral vragen op. Dit dossier heeft niet genoeg duidelijkheid. Als je stelt dat het bewonersgedrag is, dan moet je dat als corporatie aantonen. Dat is niet gedaan.

Zienswijze van de corporatie

De aanname die advocaat stelt, over het niet kundig zijn om de schade te beoordelen, is bijzonder. Hoeveel keukenkasten heeft de heer Van Eijk gezien in zijn leven om daarover te kunnen oordelen? We hebben de leverancier gevraagd wat zij ervan vonden.

Op de foto is duidelijk te zien dat het hier niet gaat om zaken die uit zijn verband worden getrokken. Dit scharnier is er gewoon uitgetrokken. Dat stelde ook de leverancier. Die kosten zijn dus niet voor ons; het is te wijten aan verkeerd gebruik door klager. Dat is onze conclusie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u ook een foto van de complete deur?

A: Nee, want de aannemer of klager heeft deze foto gemaakt. Het ging over het scharnierpunt. Dat gaf ons genoeg inzicht in wat er voorgevallen was met de keukenkast.

V: Weet u hoe het andere scharnierpunt eruitziet?

A: Dat weet ik niet.

V: Zou door bewonersgedrag het andere scharnierpunt dan ook niet beschadigd moeten zijn?

A: Het is maar net hoe de kast wordt opengetrokken. Of dat aan de onderkant of aan de bovenkant wordt gedaan. Als die op één punt losscheurt, hoeft dat niet op een ander punt ook te gebeuren. Dat kan ik zo niet beoordelen.

V: Bent u in de woning geweest om te kijken?

A: De aannemer is er wel geweest.

V: Op basis daarvan baseert u dat de schade te wijten is aan bewonersgedrag?

A: De foto is voorgelegd aan de keukenleverancier en die heeft de expertise om de schade te beoordelen. Zij kunnen wel een conclusie trekken.

V: Het voorleggen van de kwestie bij de leverancier heeft u toch pas later gedaan?

A: Er is al eens uit coulance een scharnier gerepareerd. De leverancier zei dat ze er niets meer mee konden. De kast was compleet stuk. Er is besloten om onderzoek te verrichten



naar de kast en toen kwam de discussie over wat er allemaal al was voorgevallen tussen klager en de corporatie. Vervolgens is besloten om navraag te doen bij de leverancier.

V: Zijn er nog meer punten die spelen met klager – aangezien u zojuist daarnaar heeft gerefereerd?

A: Er is een lange historie met klager, maar dat staat hier los van. Die betreffende kwestie is ook voor de rechter geweest.

V: Kunt u uitleggen waar dat over gaat?

A: Dat ging destijds over een kleurkeuze van de keuken. De keuken was besteld en ineens vond klager dat de kleur niet voldeed. Klager meldde dat het niet haar handtekening was op het aanvraagformulier. Die casus is voor de rechter geweest. Het heeft helaas veel gedoe opgeleverd, want we konden uiteindelijk de keuken niet plaatsen. Er is uiteindelijk wel consensus overeengekomen. Klager mocht de oude keuken behouden.

V: Waarom werd destijds besloten de keuken te vervangen?

A: Dat was in het kader van cyclisch onderhoud.

V: Hoe oud is de huidige keuken?

A: Dat zal ongeveer 20 jaar zijn. De keuken is nu van mevrouw en bij mutatie zal klager de keuken moeten verwijderen.

V: Zijn er nog meer kasten gerepareerd geweest?

A: Dat weet ik niet zeker.

V: Er is veel geconcludeerd en besloten naar aanleiding van één foto door de aannemer. Is daar een rapport van opgemaakt?

A: Er is een e-mail gestuurd vanuit de aannemer. Die heeft gesteld het defect niet te kunnen repareren.

V: Begrijpen wij goed dat u het defect op basis van één foto te wijten vindt aan bewonersgedrag?

A; Ja, dat klopt.

V: Wat is de gemiddelde levensduur van een keuken?

A: Dat is zo'n 18 tot 30 jaar. De afschrijvingstermijn is 18 jaar.

V: Is het aannemelijk dat, gezien de leeftijd van de keuken, het scharnier na verloop van tijd los kan komen?

A: Daar heb ik geen idee van.

V: Rekening houdend met de leeftijd van de keuken, zou dit dan aannemelijk kunnen zijn?

A: Het zou kunnen.

V: Is het dan aannemelijk te denken dat het defect geen verband houdt met bewonersgedrag?

A: Dan zou de schade aan de kast er anders uitzien. Er zouden dan schroefjes loszitten. Dit is echt een schade dat zich heeft verwezenlijkt van het ene op het andere moment, resulterende in het defect. Als een scharnierpunt normaal wordt gebruikt, gaat het heel lang mee. Als er iets niet goed werkt, bel je naar de corporatie met een reparatieverzoek.

V: Wij begrijpen dat de foto uit het dossier een foto betreft die is genomen na een eerdere reparatie. Wij weten niet wat de staat bij het eerdere defect van het betreffende scharnier was. Als je een niet goed functionerend scharnier lijmt en het schiet vervolgens los, kan de schade dan niet erger zijn dan dat het eerst was?

A: Ik heb dat voorgelegd aan de leverancier, zij moeten het weten.

V: Toch even terug. Als er schade is bij een keukenkast en je trekt het moedwillig kapot, zou er niet op beide scharnierpunten schade moeten zijn?

A: Dat hoeft niet. Je kunt er hypothesen op loslaten. Maar ik heb navraag gedaan bij Bruynzeel en zij zeggen dat dit het gevolg is geweest van onheus gebruik.



V: Kunt u aangeven wie de vraag heeft beoordeeld bij de leverancier? Een accountmanager, waar u mailcontact mee heeft gehad, is daarbij toch niet de aangewezen persoon?

A: Hij kan het voorgelegd hebben aan iemand die er wel verstand van heeft. Hij zal contact hebben gehad met zijn backoffice, de serviceafdeling. Hij zal het integer hebben gedaan, nemen wij aan.

V: Weet u de locatie van de kast in de keuken?

A: Nee, dat weet ik niet. Er zijn drie onderkasten.

V: Is dat niet doorgegeven door de aannemer?

A: Nee, ook niet.

Laatste woord door de klager

Het is niet plausibel dat het defect te wijten is aan bewonersgedrag. Dat is onvoldoende gebleken. Dat Bruynzeel heeft verklaard dat het bewonersgedrag is, is ontoereikend en staat ook niet op schrift. De klacht van klaagster is dan ook gegrond, vind ik.

Ik vind het een vreemde opmerking dat aan mij wordt gevraagd of ik verstand van zaken heb. Het is mijn taak als jurist om kritisch naar een dossier te kijken. Ik moet kijken naar de feiten en daar laat ik me over uit. Dat hoeft niet met een bouwkundige achtergrond. Ik heb me ook niet uitgelaten, zijnde deskundig, om de schade te beoordelen.

De voorzitter verzoekt de heer XXXX nog foto's met verschillende aanzichten te sturen aan de commissie van alle scharnierpunten. Dit ter verheldering van de klacht.

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

Hoorzitting, 14 november 2023

Verzenddatum, 30 november 2023