



### **Advies 2387**

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 ondervonden gevolgschade aan het laminaat van klager wegens ontstane lekkage, welke afkomstig was van het dakluik.

### **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 ondervonden gevolgschade aan het laminaat van klager wegens ontstane lekkage, welke afkomstig was van het dakluik;
- klager hier meerdere meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager ten tijde van het ontstaan van de lekkage niet heeft beschikt over een inboedelverzekering;
- klager, gezien de lange doorlooptijd van haar klacht, om moverende redenen ervoor heeft gekozen het beschadigde laminaat zelf te laten vervangen;
- de corporatie heeft aangegeven adequaat op de melding van klager te hebben gehandeld door een aannemer langs te sturen bij klager tot het verhelpen van de lekkage;
- de corporatie heeft aangeboden om de gevolgschade door haar aannemer te laten herstellen, maar daarvoor niet de gelegenheid heeft gekregen;
- de corporatie ten aanzien van de door klager ondervonden schade tijdens de zitting een geste tot vergoeding daarvan heeft gedaan; dit ter oplossing van de voorliggende klacht.

### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden;
- gezien het feit dat klager ten tijde van de geldende gevolgschade niet over een inboedelverzekering beschikt, dit voor rekening van klager komt.

Voor het overige merkt de commissie echter op dat de corporatie er goed aan zou doen om de tijdens de zitting gedane toezegging – tot het op zich nemen van de door klager



gemaakte kosten tot vervanging van het laminaat in de hal (ten bedrage van € 440) – voor haar rekening te nemen en daarmee het schadebedrag aan klager uit te keren.

*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, 21 november 2023  
Verzenddatum, 1 december 2023