



Verslag hoorzitting 2387

Corporatie: Haag Wonen

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

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft de zienswijze gelezen en geeft aan dat wat erin staat niet helemaal correct is. Klager is mantelzorger van haar zoon die recentelijk is geopereerd. Op 17 januari 2023 is de lekkage begonnen. Klager heeft daarvan melding gedaan bij de corporatie. Het laminaat kwam door het vocht al omhoog. Klager heeft zelf het laminaat weggehaald in de gang. In augustus 2022 heeft klager haar complete woning laten voorzien van nieuw laminaat. Hier heeft ze voor moeten sparen. Deze lekkage gebeurde een jaar later. Twee dagen na 17 januari is er iemand bij klager langs geweest om te kijken. Er zijn meerdere mensen langs geweest. Er is ook veel gesleuteld aan de cv-ketel, om te kijken waar de lekkage vandaan kwam. De cv-ketel is ook kapotgegaan door toedoen van de monteur. Klagers zoon heeft daar veel last van gehad, want het huis was daardoor erg koud. Het lopen in de hal was gevaarlijk voor de zoon, omdat hij met krukken liep. Na een maand werd geconstateerd dat het dak door vele regenval lekte. Dat was de oorzaak. Er is lange tijd overheen gegaan. Er is aan klager gevraagd wat de kosten waren van het laminaat. Het complete bedrag van het gelegde laminaat in de woning heeft klager doorgegeven.

Je kunt niet een gedeelte laminaat vervangen als het in de complete woning ligt. Als het een slaapkamer was, zou het anders zijn. Door slechts een deel te vervangen, zou er een kleurverschil ontstaan. Klager is hier vier maanden mee bezig geweest. Klager wilde naar haar eigen leverancier voor de levering van een gelijk laminaat, dat zij al in de woning heeft liggen. Klager wilde zelfs 50% zelf betalen, maar daar ging de corporatie niet mee akkoord. Klager heeft daarop geld verzameld om het zelf te doen.

Het is een lange tijd geweest die vier maanden. Het bijeenroepen van uw commissie tot afhandeling van deze klacht kost ook geld. Kon de corporatie het niet zelf netjes oplossen? Klager hoopt op rechtvaardigheid.

Klager heeft heel veel op haar schouders rusten. Als de lekkage zich had geuit op een andere plek in de woning, dan was het minder erg. De hal is een centraal punt en gevaarlijk geweest voor haar zoon.

De corporatie had beter naar klager moeten luisteren.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan de corporatie vier maanden de gelegenheid te hebben gegeven om uw kwestie op te lossen. Is de betreffende periode gerekend vanaf het moment van ontstaan van de lekkage?

A: Dat betreft de totale procedure, vanaf de eerst gedane melding. Er kon telefonisch ook geen contact meer worden verkregen met de corporatie. Als klager het niet zelf had



opgelost, wist ze niet hoe lang het nog zou gaan duren. Je kunt niet voor € 440 laminaat laten leggen in de complete woning.

V: Er zitten verschillende facturen in het dossier. Waar ziet de factuur van € 1.200 op?

A: Dat is een factuur voor een opgevraagde offerte voor de kosten van het laminaat in de gehele woning.

V: Dan komt de arbeid en het leggen van de ondervloer er nog bij. U zegt nu dat het € 440 kost. Waar is de factuur daarvan?

A: Klager heeft voorgesteld dit zelf te willen regelen en de te maken kosten te willen delen met de corporatie.

V: Is dat per e-mail of per telefoon gedaan?

A: Dat was merendeels via de telefoon. Er is mailverkeer geweest, maar ik weet niet precies wat de inhoud daarvan was.

V: Woont klager alleen met haar zoon in de woning?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u toelichten hoe de factuur van € 440 is opgebouwd? Wij begrijpen dat niet helemaal. Dit omdat de betreffende factuur niet in het dossier is opgenomen.

A: De andere factuur die in het dossier zit, ziet op de levering van andere materialen.

V: Dat begrijpen wij niet helemaal. We zien een tweetal facturen van twee verschillende leveranciers, zijnde Throne en Parket King.

A: De eerste leverancier betreft inderdaad Throne. De andere is van Parket King. *Klager overhandigt de in haar bezit zijnde hard copy facturen aan de commissie, waar eveneens de ontbrekende factuur bij zit van € 440, afkomstig van Throne.*

V: Waar ziet het bedrag van € 90 op, vermeld op de laatste factuur van € 440?

A: Dat is echt het laminaat. De ondervloer moest ook worden vervangen. Dit betreft alleen het materiaal.

V: Kunt u toelichten waar dan het resterende bedrag van € 350 op ziet?

A: Dat zijn de legkosten geweest. Het oude laminaat hebben ze kunnen hergebruiken.

V: Begrijpen wij goed dat de door u geleden schade ziet op een bedrag van € 440, verband houdende met het vervangen van het laminaat?

A: Dat klopt. De kwestie is niet ontstaan door toedoen van klager. Het heeft zo lang geduurd. Klager heeft veel schade ondervonden, ook immateriële schade. Ze vraagt alleen de daarmee gemoeide kosten terug. Hoe zou u het vinden?

V: Heeft klager een inboedelverzekering?

A: Na 18 januari heeft klager een inboedelverzekering afgesloten.

De voorzitter meldt dat de commissie niet bevoegd is om een uitspraak te doen over de toekenning van een immateriële schadevergoeding. Daartoe dient klager zich te wenden tot de rechter. Centraal in de klacht van klager staat het, naar de mening van klager, schortende dienstverleningsaspect van de corporatie.

V: Het laminaat is inmiddels vervangen, zo begrijpen wij van u. Het gaat nu nog om de gemaakte kosten die u terug wenst te krijgen van de corporatie. Klopt dat?

A: Ja, het probleem moest worden opgelost. Waarom is er geen expert naar klagers woning gekomen? Dan hadden ze de kwestie met eigen ogen kunnen zien. Ze is nimmer nalatig in huurbetalingen, want daar moeten huurders altijd stipt in zijn. De corporatie is verplicht tegemoet te komen in de kosten.



Een commissielid merkt op dat de corporatie verantwoordelijk is voor de opstal en niet voor eventueel ontstane gevolgschade in de woning van een huurder. Daartoe dient een huurder een inboedelverzekering af te sluiten. Nu dat niet is gedaan, komt dat in beginsel voor rekening van een huurder.

Zienswijze van de corporatie

De aansprakelijk van de door klager geleden gevolgschade hebben we erkend. Deze was afkomstig van het dakluik van klager. We willen de kosten vergoeden. We maken in zulke situaties geen geld over aan huurders, want dan gaan mensen het geld mogelijk anders besteden dan waar het voor bedoeld is. Dat is de reden geweest dat er een aannemer is ingeschakeld met de opdracht tot herstel van de schade. Alleen wilde ze dat zelf doen. We hebben niet de kans gekregen om het herstel uit te kunnen voeren.

Vanuit mijn beroepsverleden kan ik aangeven dat het bedrag van € 440, een redelijk schadebedrag is. Als we dat overmaken aan klager, lijkt de kwestie daarmee te zijn opgelost. Het had allemaal makkelijker en sneller gekund.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zegt u daarmee dat u bereid bent het schadebedrag van € 440 over te maken aan klager?

A: Ja, we betalen het schadebedrag van € 440 aan klager en ronden daarmee het proces af.

V: Waarom is er na het daklek niemand meer langs geweest bij klager om de staat van de schade op te nemen?

A: Ik weet dat niet. Ik ga ervan uit dat de aannemer is langs geweest bij klager, want dat is de normale gang van zaken. Mijn andere collega is verantwoordelijk voor dit dossier, alleen is die nu helaas niet aanwezig.

Laatste woord door de klager

De corporatie mag van geluk spreken dat klager geen rechtsbijstandverzekering heeft. Het gaat niet om duizenden euro's waar we het in deze over hebben. Door de gemoeide tijd van eenieder zijn er nu al zoveel kosten gemaakt. Intern zou de corporatie moeten kijken naar de te volgen procedures, zodat andere mensen hier niet ook de dupe van worden. Waarom is de verantwoordelijke persoon van de corporatie hier nu niet? Zo los je dingen niet op. Klager had angst dat haar zoon zou vallen. Ze voelt zich niet terecht behandeld. Ik zie aan uw gezicht dat u zich afvraagt waarom ik dit zeg.

De voorzitter meldt dat de commissie zich kan vinden in wat klager stelt. Het verhaal van klager is goed overgekomen. De commissie die de zaak van klager behandelt zit hier onbevooroordeeld en stelt slechts vragen ter verduidelijking van de kwestie.

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

Hoorzitting, 21 november 2023
Verzenddatum, 1 december 2023