



Verslag hoorzitting 2393

Corporatie: Wooninvest

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 gaat over de door de corporatie geleverde vervangende koelkast die in de ogen van klager qua energieverbruik kwalitatief minder is dan de oude koelkast, alsook over de bij de nieuwe koelkast ontbrekende bakken.

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

Begin augustus 2023 ging onze inbouwkoelkast defect. Dit openbaarde zich door een plotseling bevroren inhoud. We hebben gebeld naar de corporatie, maar deze waren erg druk en het duurde daarom vrij lang voordat er actie werd ondernomen. We hebben de koelkast steeds aan en uit moeten zetten gedurende een aantal weken, wat onder andere bedorven eten tot gevolg had.

We kregen ook nog eens een brief van onze energiemaatschappij (Eneco), waarin wij er op geattendeerd werden dat onze energiekosten met een derde omhoog geschoten waren. Eerst zaten deze kosten rond de € 104 per maand en nu dus rond de € 150 per maand. Na een aantal gevallen van slechte communicatie met de klantenservice van de corporatie gehad te hebben, kwam op 30 augustus 2023 eindelijk een monteur langs. Deze heeft iets vervangen, maar dit was uiteindelijk niet de oplossing. Dit omdat de problemen met de koelkast aanbleven. Daarop is er weer gebeld met de corporatie en op 15 september 2023 is er een nieuwe koelkast geleverd en geïnstalleerd.

Bij aflevering bleek deze koelkast volgens ons niet compleet te zijn, want er miste een aantal bakken, waar overigens wel de bevestigingspunten voor in de koelkast aanwezig zijn. Ook bleek de koelkast een slecht energielabel te hebben. De vorige koelkast was volgens klager beter. Hij heeft het nagekeken en energietype F is volgens de gezochte informatie op Google niet energiezuinig. Toen klager dit meldde bij de corporatie, moest dit volgens hen nagegaan worden bij de opzichter. Bij terugbellen werd verteld dat de koelkast wel zuinig zou zijn en dat dit huidige energielabel gelijkwaardig was aan dat van de oude koelkast.

Ten aanzien van de ontbrekende bakken, daar konden ze echter niets mee. Klager geeft aan in ieder geval minimaal één bak te missen. Dit probleem kon niet opgelost worden met de corporatie en omdat alles ook zo moeizaam verliep, heeft klager uiteindelijk een klacht ingediend.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Bent u het eens met de zienswijze van de corporatie, waarin zij aangeven dat de energie labels tussen de oude en de nieuwe koelkast bijna hetzelfde zijn?

A: Gedeeltelijk, want de vorige koelkast leek energiezuiniger te zijn dan de huidige. Als je dan nu een nieuwe krijgt, moet deze beter of gelijkwaardig zijn. Ik vind dat ze mee moeten gaan met de energiezuinigheid die geadviseerd wordt in deze tijd.

V: Er missen bakken in de koelkast, wat moeten wij ons daar precies bij voorstellen?



- A: Er horen naar mijn idee meerdere bakken in de deur te zitten, maar er zit maar een bak boven in de deur, terwijl er wel ruimte lijkt te zijn voor meerdere bakken.
- V: Heeft u van de oude koelkast nog informatie over het energieverbruik?
- A: Nee. Alleen de melding van Eneco via de e-mail die ik gekregen heb.
- V: Kan het afwijkende energieverbruik ook met de situatie in het land omtrent de energiecrisis te maken hebben gehad?
- A: Nee. De vergelijking van Eneco was overduidelijk en over de maand augustus 2023 genomen, dus niet over de periode na plaatsing van de nieuwe koelkast. Verder zijn er geen nieuwe apparaten door ons aangeschaft in de woning.
- V: Hoe oud was de oude koelkast?
- A: Dat weet ik niet precies. Hij is al eens eerder vervangen in de twaalf jaar die we er nu wonen. Dus dit is al de tweede keer in twaalf jaar tijd.
- V: Is de koelkast eigendom van u of eigendom van de corporatie?
- A: We hebben een inbouwkeuken, dus het is eigendom van de corporatie. Dat is overigens naar mijn weten niet ergens gedocumenteerd.
- V: Heeft u wat de ontbrekende bakken betreft een vergelijking gemaakt met hoe dit model koelkast bijvoorbeeld online aangeboden wordt? – en in dat kader gekeken wat de standaardversie zou zijn?
- A: Ik heb op de site van ATAG gekeken (*verwijzend naar het merk van de koelkast*). Daar staat een ongeveer vergelijkbaar model en die ziet er anders/uitgebreider uit.
- V: Sinds maart 2021 zijn de energie labels aangepast vanuit gewijzigde Europese wetgeving. Bent u daarvan op de hoogte?
- A: Ja, dat hebben we geconstateerd.
- V: Het label F (*verwezen wordt naar de nieuwe koelkast*) zou nu gelijk zijn aan het oude label A+ (*verwezen wordt naar de oude koelkast*). Dit is na wat zoeken online te vinden. Wat vindt u daarvan?
- A: Dan verbruikt de nieuwe koelkast evenveel stroom als de oude koelkast, want dat geeft dat label dan aan.
- V: Kunt u zich dan wel vinden in het energieverbruik van de nieuwe koelkast, die u heeft gekregen van de corporatie? Dit los van de discussie omtrent de ontbrekende bakken.
- A: Dat vind ik lastig. In deze tijden vind ik het niet energiebewust om een koelkast te ontvangen met de laagste energieklassen. Er moet rekening worden gehouden met de technologische ontwikkelingen. Het voelt aan als een afdankertje. Ik had liever een energiezuinigere variant gekregen, met name ook door alles eromheen.
- V: Hoe lang zat er tussen de uitgevoerde reparatie en het vervangen van de koelkast?
- A: Het heeft een maand geduurd voordat de reparatie werd uitgevoerd. Twee weken later kregen we een nieuwe koelkast, vanwege het niet verholpen probleem.
- V: Stel dat de corporatie aan zou geven dat de bakken geleverd zouden kunnen worden. Bent u dan tevreden?
- A: Ja, dan ben ik tevreden.

Zienswijze van de corporatie

Allereerst excuses voor het feit dat alles zo lang heeft geduurd. Met name de reactie van de leverancier ATAG naar de corporatie liet lang op zich wachten. De heer XXXX heeft zich laten informeren door ATAG over het energielabel van de koelkast. Hij kreeg van hen te horen dat de huidige koelkast gelijkwaardig is aan de Pelgrim koelkast die klager ervoor had. Volgens ATAG horen de bakken er niet in te zitten, met excuses dat dit niet teruggekoppeld is aan klager.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het een bewuste keuze/beleid geweest van de corporatie om een niet zuinigere koelkast te leveren aan klager?

A: Ik denk dat het meer een financieel aspect is geweest. Zoals door mij begrepen is, was een koelkast met energielabel D niet te leveren. Daarom hebben ze dit ATAG-model geleverd. Ik heb geen idee of dit op beleid berust.

V: Wat vindt u ervan dat er niet met de huidige ontwikkelingen als het gaat om energiezuinigheid wordt meegegaan?

A: Die keuze wordt gemaakt door de corporatie. De afdeling die hierover gaat bepaalt dit.

V: Is ATAG de enige leverancier van de corporatie voor de levering en plaatsing van koelkasten?

A: Ja, daar hebben we een contract mee. Als er na twaalf jaar een defect is, betekent dit een gelijkwaardige vervanging.

V: De bakken worden blijkbaar niet standaard geleverd, maar er zitten wel bevestigingspunten om ze in de deur te hangen. Kunnen de bakken dan alsnog geleverd worden?

A: Als die bakken erbij horen, dan doen we dat. Dit zal ik nagaan.

V: Heeft een huurder inbreng over welke apparatuur er geleverd wordt?

A: Nee.

V: Stel dat een huurder bij zou willen betalen om ander apparaat te kunnen ontvangen. Is dat mogelijk?

A: Dat weet ik niet, want dit is nog nooit aan de orde geweest.

V: Stel dat de bakken niet leverbaar zouden zijn. Zou u dan namens de corporatie in onderling overleg met klager kunnen treden om tot een gepaste oplossing te kunnen komen?

A: Laten we eerst bekijken of de bakken leverbaar zijn. Verder is mij dat niet bekend. Daarna moet het overlegd worden binnen de corporatie.

Laatste woord door de klager

De corporatie zegt dat aan een betere koelkast een prijskaartje hangt. Dat vinden we een nare opmerking in verband met de hoge huur die we moeten betalen. Voor ons voelt het alsof er goedkope dingen worden geleverd aan de duur betalende huurder. Het voelt ook als een 'mismatch', dat je dit als corporatie koopt wanneer je heel weinig geld uit te geven hebt.

De heer XXXX geeft nog aan dat zij van ATAG afhankelijk zijn en een gelijkwaardig product geleverd hebben.

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, 13 december 2023

Verzenddatum, 19 december 2023