



Verslag hoorzitting 2397

Corporatie: Qua 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 niet werkende zonnepanelen.

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

Eind januari 2020 heeft klager de sleutel van haar woning gekregen. De woning heeft twee zonnepanelen en deze heeft klager ook aangemeld. Klager heeft daarop een energiecontract afgesloten. In juni 2023 kwam klager erachter dat de zonnepanelen niet werkten. Het is klager niet eerder opgevallen. Op de meterstanden was het niet te zien en het kastje van de zonnepanelen is op zolder bevestigd. Klager heeft de klacht bij de KCWZH ingediend en hoopt dat zij met haar meedenkt voor een oplossing.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe kwam u erachter dat de zonnepanelen niet werkten?

A: De buurvrouw heeft een foto gemaakt van het kastje waarop de terug levering van de energie was te zien. Dat was aanzienlijk anders dan bij mij. Bij mij staat al sinds eind 2020 33 KWh te lezen als terug levering op de meter. Die energie is opgewekt toen de woning nog niet was opgeleverd. Dat is nooit meer veranderd. Ook op de jaarnota blijft die 33 KWh staan.

V: Hoe kwam u er dan achter?

A: Dit jaar gingen ik de maandelijkse rapporten bekijken. In de zomer kwam er niets aan opgewekte energie bij. De energietarieven zijn hoog en ik heb bijna drie jaar niet geprofiteerd.

V: Waarom kijkt u pas na drie jaar of er energie wordt opgewekt?

A: Ik heb een moeilijke periode gehad en ik was er niet mee bezig. Het is een huurwoning en de omvormer is op zolder bevestigd. Er is geen display waarop iets is af te lezen.

V: Heeft u bij het tekenen van de huurovereenkomst de woning doorlopen?

A: Ja, maar er is niets verteld over de zonnepanelen. Ik heb gekeken naar de meterstanden, maar verder niets.

V: U zegt dat de zonnepanelen ongeveer € 100,- per jaar opleveren maar u betaalt € 120,-. Dan betaalt u dus meer dan u terug krijgt?

A: Ik weet helemaal niet precies wat ik er maandelijks voor betaal.

Zienswijze van de corporatie

In juni 2023 ontvingen wij een melding van klager dat de zonnepanelen niet werkten. Dat heeft geduurd tot afgelopen oktober. Na herstel heeft klager aangegeven dat ze compensatie wilde. We geven onszelf een maand de tijd het te repareren. Als het langer duurt, geven we de huur van de panelen terug. Klager wil een compensatie vanaf het begin, maar we wisten niet dat de zonnepanelen niet werkten. We willen een vergoeding geven, maar pas vanaf de melding van de klacht en niet vanaf de start van het betrekken van de woning.

Ik ben blij dat de KCWZH er nu eens naar kijkt. We hebben deze discussie wel vaker en het is prettig dat er een uitspraak komt.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zit de huurprijs van de zonnepanelen in de kale huur?

A: Ja dat klopt.

V: Weet u of bij de oplevering van het gebouw de installatie werkzaam was?

A: Ik heb er niets van kunnen vinden. Ik kan het nog een keer proberen op te zoeken, want het leek me handig om nu bij me te hebben.

V: Heeft u enig idee waarom er eerst wel wat terug geleverd werd, de 33 KWh, maar daarna niets meer?

A: De installatie zal het even hebben gedaan en daarna zal er toch een defect zijn opgetreden.

V: Wanneer is het pand opgeleverd?

A: Dat moet ik nazoeken.

V: Wat was het defect?

A: Dat weet ik niet. *(Klager zegt dat er twee draadjes omgedraaid waren en foutief bevestigd)*

De installatie zou het dan helemaal niet gedaan moeten hebben, dus dan ook niet die 33 KWh.

V: In de algemene voorwaarden is niets te lezen over wie er verantwoordelijk is voor het testen.

Kunt u daar iets over zeggen? Had u op afstand iets kunnen testen of controleren?

A: Nee, zeker niet, want anders had ik nu geen verhaal gehad want dan hadden we kunnen zien dat de zonnepanelen niet werkten.

We konden niet weten dat die panelen niet werkten. We kunnen niet zien hoeveel ze terug leveren.

V: U bent bereid een vergoeding te geven. Wat wordt er betaald aan huur voor de zonnepanelen?

A: € 5,- per zonnepaneel per maand.

V: U bent van mening dat de schade is van de drie maanden dat er ten onrechte is gehuurd maar niet het ten onrechte niet ontvangen van energie?

A: Wij ontvangen huur voor werkende panelen en die huur moet dan terugbetaald worden.

V: Stel nu dat u erachter komt dat bij aanvang huur de panelen het niet deden?

A: Als ik dat terug zou kunnen vinden dan zal ik dat delen. Want dan zouden we het eerder hebben kunnen weten dat de zonnepanelen niet werkten.

Laatste woord door de klager

Ik heb contact gehad met de onderaannemer. Ze zijn langs geweest en toen bleek dus dat de draden niet goed waren aangesloten.

Er is een berekening gemaakt wat het zou opleveren. Het zou € 100,-- per jaar opbrengen. Dat vind ik dus wel belangrijk met de huidige tarieven. De zonnepanelen hebben niets opgeleverd. Je huurt wat en dan wil je dat het werkt.

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, 12 december 2023

Verzenddatum, 28 december 2023