



Verslag 2401

Corporatie: Wonen Midden Delfland

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 lekkageschade.

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

Wegens ziekte van een commissielid vraagt de voorzitter of aanwezigen akkoord zijn met het door laten gaan van de hoorzitting met twee commissieleden. Het derde commissielid doet wel mee met het beraadslagen en schrijven van de uitspraak.

Alle aanwezigen gaan akkoord.

Toelichting op de klacht door de klager

Er was een medewerker van de corporatie die klager had aangegeven een klacht in te dienen bij de KCWZH. Klager voelt zich niet gehoord en gezien door de corporatie. Klager baalt ervan dat ze zo vaak heeft moeten bellen. Klager hoopt dat de corporatie er lering uit trekt voor andere huurders.

De ellende begon nadat er iets mis was met de kitranden in de badkamer. Er is veel over en weer gebeld en er is niet geluisterd naar klager. Het stonk heel erg in huis. Klagers dochter is bijna altijd verkouden. Er is vocht gemeten in de muren en er bleek meer dan 90% vocht in de muren te zitten.

Achter de tegels in de badkamer was er ook een probleem. Er zijn op een gegeven moment bouwdrogers de woning binnengehaald, die ook niet goed werkten.

De corporatie erkent geen aansprakelijkheid. Er wordt gezegd dat ze nog in gesprek zijn met klager, maar dat is niet zo volgens klager. Klager vindt dat ze wordt afgepoeierd. Klager klaagt niet graag maar er is iets mis in de woning, waar klager niets aan kan doen.

De corporatie is ernstig in gebreke gebleven aldus klager.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe is de situatie nu?

A: Het is nu allemaal hersteld. Het vocht is gedaald. In de badkamer is het vochtgehalte nog wat verhoogd. Er is een nieuwe vloer inmiddels gelegd. Het moet allemaal nog extra drogen.

V: U woont er negen jaar?

A: Ja, ik ben de eerste bewoner.

V: Woont u op de eerste verdieping?

A: Ik woon op de derde woonlaag.

V: Op welk moment dacht u dat er iets niet klopte?

A: Dat was in mei 2023. De plinten in de slaapkamer kwamen los. Ik heb toen goed gekeken en de vloer stond krom. Ik heb de plinten eraf gehaald en toen zag ik de schimmel.

V: In het begin, toen u er net woonde, was er niets aan de hand?

A: Nee toen was er niets aan de hand.

V: U heeft een claim ingediend bij uw verzekeraar?



A: Op 16 januari a.s. komt er een schade-expert van mijn verzekeraar om te kijken. Ik heb bijna € 4.000,- uitgegeven aan nieuwe spullen. Ze hebben foto's e.d. nodig en aan de hand daarvan wordt bepaald of ze me gaan uitkeren.

V: In welke kamers is er schimmel?

A: In de slaapkamer en in de gang. Het zijn de muren grenzend aan de badkamer.

Zienswijze van de corporatie

In mei 2023 is de klacht gemeld door klager en is er een aannemer ingeschakeld. De aannemer constateerde dat de kitnaad in de badkamer niet deugde. Dat zou de lekkage hebben veroorzaakt. Er is opnieuw gekit en we gingen ervan uit dat de klacht technisch zou zijn verholpen.

We hebben klager gevraagd om de eigen inboedelverzekering daarvoor in te schakelen. Zij gaven aan dat het achterstallig onderhoud is en dat de verhuurder dat zelf moet oplossen. De corporatie heeft het in behandeling gegeven via haar eigen verzekeraar. Dat proces ging niet snel. De heer XXXX is ingeschakeld om de klacht op te nemen. Er werd geconstateerd dat de lekkage niet was verholpen vanwege de hoge luchtvochtigheid. De kitnaad was niet de oorzaak van de lekkage. Er werden leidingen afgeperst en toen bleek de lekkage er nog steeds te zijn.

De heer XXXX geeft aan dat er een zeer hoge luchtvochtigheid was. De loodgieter is ingeschakeld om de leidingen af te persen. De toevoer van de kraan in de badkamer lekte en dat was waarschijnlijk al heel lang het geval. Druppelsgewijs is dat achter de tegels de vloer in gegaan, die daardoor erg verzadigd raakte in de hal en in de slaapkamer. De loodgieter had het vrij snel in de gaten waar het probleem zat. Na het afpersen van de leidingen bleek het weer in orde te zijn. Er zijn bouwdrogers neergezet om het proces te bespoedigen. Vocht heeft tijd nodig om te drogen en het is beter om dan alles even open te laten. Het heeft erg lang geduurd.

De heer XXXX meldt dat de schade bij de verzekeraar van de corporatie wederom werd afgewezen. Er is klager gemeld het bij haar eigen verzekeraar te melden. Mocht dat niets worden dan kan klager zich weer bij de corporatie melden en kan de eindafrekening worden opgemaakt.

De klacht ligt nu bij de KCWZH en we zijn benieuwd wat de commissie van deze situatie vindt en wat de uitspraak zal zijn.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de schimmel behandeld?

A: Het gaat nu vooral om het droogproces. Het moet eerst goed drogen en dan pas kunnen we de schimmel behandelen. De schimmelplekken zelf moeten nog worden behandeld. Dat hebben we nog aangeboden aan klager.

V: Op wiens kosten is de brouwdroger geplaatst?

A: Dat is op onze kosten.

V: En hoe is de afrekening dan van de extra verbruikte elektra?

A: Ja, er wordt bekeken wat er extra aan stroom wordt verbruikt.

V: Wat is de reden dat de eindafrekening nog niet wordt opgemaakt?

A: Dat heeft te maken met de uitspraak van klagers verzekeraar. Als zij vergoeden dan hebben we het alleen nog over het gedeelde woongenot.

V: Waarom kan er niet worden gesproken over derving woongenot, los van de eindafrekening?



A: Dat kan inderdaad.

V: Klager is al maanden bezig met haar verzekeraar. Er is nog steeds niet gesproken met mevrouw hierover, terwijl de zienswijze al van november dateert waarin jullie zeggen met klager in gesprek te willen gaan.

A: We hebben de hoorzitting afgewacht.

V: In de zienswijze staat dat het een vergoeding kan zijn voor het laminaat of een vergoeding voor gedeerd woongenot. Kan het beiden zijn?

A: Dat kan als de verzekering maar een deel uitkeert.

Laatste woord door de klager

De corporatie moet lering trekken uit dit verhaal voor andere huurders. Ik ben al vanaf mei bezig om contact te krijgen. Ik moet overal achteraan. Zo ga je toch niet om met je klanten. De financiële afdeling had ook al veel eerder aan de bel moeten trekken. Ik ben geen zeur. Ik heb ook nog een week niet thuis kunnen wonen.

Ik hoef er niets aan te verdienen, maar ze moet het nu wel betalen.

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

Hoorzitting, 9 januari 2024

Verzenddatum, 18 januari 2024