



Advies 2452

Corporatie: Hof 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 het niet functioneren van de cv-ketel en het verloop van het proces van reparatie en uiteindelijk vervanging van de cv-ketel. Klager vraagt van de corporatie om compensatie van schade bestaande uit derving van woon- en huurgenot van negen dagen.

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 het niet functioneren van de cv-ketel (de storing) en het verloop van het proces van reparatie en uiteindelijk vervanging van de cv-ketel;
- klager om compensatie van schade bestaande uit derving van woon- en huurgenot van negen dagen heeft verzocht van de corporatie en de corporatie dit verzoek heeft afgewezen;
- klager op 5 februari 2024 in de avond van de storing melding gedaan heeft;
- op 5, 7 en 8 februari 2024 vanwege de melding een monteur van Energiewacht is langs geweest;
- de monteur van Energiewacht op 8 februari 2024 heeft aangegeven dat de cv-ketel vervangen moest worden;
- de monteur van Energiewacht in het logboek heeft vastgelegd op 8 februari 2024 een noodreparatie te hebben uitgevoerd;
- klager aangeeft dat de monteur op 8 februari 2024 een printplaat bij zich had maar deze niet heeft gemonteerd, omdat hij daar de cv-ketel niet werkend mee zou kunnen krijgen en de monteur de woning heeft verlaten met de cv-ketel in gedemonteerde toestand achterlatend;
- klager aangeeft bijna dagelijks met de corporatie contact te hebben gehad (per mail en/of telefonisch) om aan te geven dat er (nog steeds) geen warm water was en de verwarming het niet deed;
- klager aangeeft tussen 5 en 13 februari 2024 geen gebruik te hebben kunnen maken van de woning omdat de temperatuur gedaald was naar 10 tot 12 graden;
- de corporatie aangeeft dat normaal de procedure is dat bij een defecte cv-ketel elektrische kacheltjes worden aangeboden om de periode van geen warm water en verwarming te overbruggen;
- constateert, mede gelet op de erkenning van de corporatie, dat klager geen elektrische kacheltjes zijn aangeboden voor de periode 5 tot en met 13 februari 2024.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval klager is geschaad in zijn woongenot gedurende de periode dat hij de woning niet heeft kunnen verwarmen en van warm water gebruikt heeft kunnen maken.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen te heroverwegen of een compensatie op zijn plaats is.

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
Namens de behandelende kamer,

Hoorzitting, 25 juni 2024
Verzenddatum, 4 juli 2024