



## Verslag 2452

Corporatie: Hof Wonen

Dit verslag is een weergave van wat 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 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.

*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 vertelt dat de problemen met de cv-ketel zijn ontstaan op 5 februari 2024 in de avond. Klager heeft toen direct een storing gemeld, omdat de verwarming niet meer werkte en er geen warm water was. Diezelfde avond is er iemand langs geweest van Energiewacht (het bedrijf waarmee de corporatie een contract heeft gesloten voor het verhelpen van storingen) die echter binnen vijf minuten weer weg was. Deze persoon vertelde dat de oorzaak lekkage was bij de bovenburen en hij daarom niet direct iets kon doen. Klager is nadien zelf bij de burens langs geweest en zag in zijn eigen woning bij de cv-ketel iets lekken. Vervolgens heeft klager nogmaals contact opgenomen met de corporatie en Energiewacht. Er werd klager verteld dat een monteur van Energiewacht pas na twee dagen langs zou komen omdat er een onderdeel besteld moest worden. Uiteindelijk is dit onderdeel geïnstalleerd, maar de storing was daardoor niet opgelost. Klager heeft vervolgens nogmaals contact opgenomen met de corporatie en Energiewacht. Alle contacten kwamen overigens steeds vanuit klager, anders had het volgens klager allemaal nog veel langer geduurd. Veel cv-ketels in de omgeving blijken dezelfde klacht te hebben. Klager vertelt dat er uiteindelijk in negen dagen tijd zes verschillende monteurs van Energiewacht zijn langs geweest en dat dit niet had hoeven als het proces en de communicatie beter was verlopen. Het was zodanig koud (tussen de 10 en 12 graden) in de woning van klager dat dit zijn woongenot bedierf. Daarom is hij tijdelijk bij zijn ouders in Delft ingetrokken.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Ging de cv-ketel ineens kapot of had u van tevoren al iets gemerkt?

A: Nee, hij ging plotseling kapot. Ik heb er nooit eerder problemen mee gehad.

V: In de zienswijze van de corporatie staat dat Energiewacht een noodreparatie op 8 februari 2024 heeft uitgevoerd. Wat weet u daarvan?

A: Die is nooit uitgevoerd. De monteur van Energiewacht had op 8 februari 2024 een printplaat bij zich had maar heeft deze niet gemonteerd, omdat de cv-ketel daarmee niet werkend zou worden. De monteur van Energiewacht heeft de woning, met de cv-ketel in gedemonteerde toestand;

V: Zijn u elektrische kacheltjes aangeboden om de periode van geen warm water en verwarming te overbruggen?

A: Nee en dat had mij waarschijnlijk ook niet geholpen.

V: U vindt dat de corporatie de kosten voor het verhelpen van de storing zo laag mogelijk wilde houden. Waarom vindt u dat?



A: Dat leid ik af uit de gesprekken die ik met de monteurs van Energiewacht en de corporatie heb gevoerd. Het ging om een cv-ketel wiens levensduur geruim was overgeschreden. Het is bijzonder dat de cv-ketel niet eerder was vervangen en dat geprobeerd is om de cv-ketel nog te repareren.

V: U heeft melding gemaakt van schade door de reparatie- en vervanging van de cv-ketel. Hoe staat het daar nu mee?

A: Die schade is er nog steeds.

V: U heeft het over andere ongemakken. Wat bedoelt u daar precies mee?

A: Dan heb ik het over niet meer in mijn eigen woning kunnen slapen vanwege de kou. Ik moest wel zes keer in de woning aanwezig zijn voor de werkzaamheden, terwijl ik in Delft bij mijn ouders sliep en steeds naar Scheveningen moest daarvoor.

Als ik dan in de woning aanwezig was om medewerkers van de corporatie te ontvangen, dan was dat zeer onprettig verblijven, omdat de woning koud was. Ik heb ook iedere keer vrije dagen op moeten nemen van werk.

V: De cv-ketel lag uit elkaar op 8 februari 2024 (volgens de corporatie was toen een noodreparatie uitgevoerd). Heeft u daar foto's van gemaakt?

A: Nee, ik heb geen foto's gemaakt maar ik heb zowel op 9 als 10 februari 2024 melding gedaan dat ik nog steeds in de kou zat.

### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie geeft aan dat na een ingediende klacht met betrekking tot de dienstverlening van Energiewacht het door Energiewacht gemaakte logboek opgevraagd wordt. De melding van de storing in de avond van 5 februari 2024 klopt. Energiewacht heeft in het logboek aangegeven dat er een cv-ketel lekte en er gelijk aan de slag is gegaan om de storing te verhelpen. De corporatie erkent dat Energiewacht elektrische kacheltjes had moeten aanbieden om de periode van geen warm water en verwarming te overbruggen, wat Energiewacht niet heeft gedaan. Volgens het logboek heeft Energiewacht op 8 februari 2024 een noodreparatie uitgevoerd. Dat betekent volgens de corporatie dat klager enkel van 5 tot en met 8 februari 2024 in de kou heeft gezeten. Het verzoek van klager om compensatie heeft de corporatie afgewezen, omdat de melding binnen de officieel gestelde termijn is opgepakt.

Een noodreparatie wordt volgens de corporatie uitgevoerd als het bedrag voor reparatie onder een bepaald bedrag. Als de kosten voor reparatie hoger zijn dan dat bedrag, dan moet er vervanging plaatsvinden.

In de periode waarin de melding van de cv-ketel was gedaan (februari 2024) was het volgens de corporatie trouwens de warmste winter ooit.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Bij spoedgevallen kan het geen twee dagen duren voordat er iemand langskomt. Op 5 februari 2024 heeft klager een melding gemaakt en pas op 7 februari 2024 is er een monteur van Energiewacht bij klager langsgeslagen. Hoe verklaart u dit?

A: Dit valt en staat met de eerste monteur van Energiewacht die gaat kijken en een lekkage constateerde, waardoor ze dachten het nog te kunnen repareren.

V: Er lijken automatische antwoorden per email te komen vanuit de corporatie op mails van klager en daarna gebeurt er dan niets. Wat vindt u daarvan?

A: Ik heb zelf regelmatig contact gehad met Energiewacht en klager en er is wel degelijk iets gebeurd op de achtergrond door mij en anderen.



V: In de schriftelijke zienswijze van de corporatie staat dat er gedacht is aan een beperkte compensatie, maar van dat gebaar is afgezien omdat het verkeerd zou kunnen vallen bij klager. Waarom denkt u dat?

A: Dat klopt, omdat het qua waarde niet overeenkwam met wat klager eiste op dat moment.

V: Er zou een noodreparatie zijn uitgevoerd op 8 februari 2024 en Energiewacht gaf aan dat er van 5 tot en met 8 februari 2024 geen verwarming en warm water was?

A: Ja, dat staat in het logboek.

V: Het aanbieden van de elektrische kacheltjes is misgegaan. Waardoor kwam dat?

A: Dat is mij niet duidelijk, maar duidelijk is dat Energiewacht geen elektrische kacheltjes heeft aangeboden.

V: Klager geeft aan dat er helemaal niets op 8 februari 2024 gerepareerd was. Hoe zit dat?

A: Dat weten wij niet precies. Wij moeten het doen met het logboek van Energiewacht aan de ene kant en de meldingen van klager aan de andere kant.

V: Klager kon niet in de woning verblijven en er zijn geen elektrische kacheltjes aangeboden. Misschien is dat nog reden om toch een compensatie te geven?

A: In ieder geval niet voor het bedrag wat klager eist (schade derving woon- en huurgenot van negen). Daarvoor moet interne afstemming plaatsvinden. Soms geven we naast excuses wel eens een cadeaubon of bloemen in zo'n geval.

#### **Laatste woord van de klager**

Dat er op 8 februari 2024 een noodreparatie is uitgevoerd door de corporatie, is niet waar, aldus klager. Klager heeft dagelijks gebeld met de corporatie over de storing en dat de verwarming het niet deed en er geen warm water was, ondanks de bezoeken van verschillende monteurs van Energiewacht. Klager heeft op een gegeven moment besloten om niet meer met Energiewacht maar met de corporatie te communiceren omtrent de storing vanwege de onwaarheden in het logboek van Energiewacht. Bij klager gaat het er overigens ook niet in waarom er zoveel moeite is gedaan om een cv-ketel van zeventien jaar oud "te redden", omdat een cv-ketel een gemiddelde levensduur van vijftien jaar heeft. Klager merkt nog op dat de corporatie nooit is ingegaan op zijn vraag om het logboek van Energiewacht te verduidelijken.

*De commissie geeft nog mee dat zij een eventueel compensatiebedrag niet vast mogen stellen.*

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

Hoorzitting, 25 juni 2024

Verzenddatum, 4 juli 2024