



Verslag hoorzitting 2507

Corporatie: Haag 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 de in ogen van klager onvoldoende toereikende informatievoorziening onderliggend aan de gemaakte keuze tot afname en plaatsing van zonnepanelen op diens woning.

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 heeft aangegeven dat hij onvolledig is geïnformeerd over de plaatsing van de zonnepanelen op zijn woning. Er is destijds een informatieboekje verstrekt, maar hierin ontbreekt essentiële informatie over onder andere de goedkeuringsnorm van 70% van de bewoners. De energieleverancier rekent terugleverkosten, wat klager accepteert. Klager is echter van mening dat de corporatie dit had moeten communiceren.

Daarnaast is klager van mening dat de corporatie had moeten communiceren dat het energielabel van de woning met de plaatsing van zonnepanelen verandert is van energielabel D naar energielabel A. Klager voelt zich daardoor benadeeld, omdat dit van invloed is op jaarlijks te bepalen huurverhoging door de corporatie. Dit terwijl werd gesuggereerd dat de plaatsing van zonnepanelen alleen maar voordelen zouden bieden. Wel geeft klager nog aan dat tegelijkertijd met de plaatsing van de zonnepanelen het dak is gerenoveerd. Klager vindt dat de woning, ondanks het nieuwe energielabel A, nog steeds slecht geïsoleerd is en dus nog een label D zou moeten hebben.

De corporatie heeft aangegeven dat de zonnepanelen over een periode van 20 jaar financieel voordelig zullen zijn voor de huurder, maar klager is het hier niet mee eens. Bovendien hebben de burens zonder zonnepanelen geen wijziging van hun energielabel gehad, wat volgens klager aantoont dat de dakrenovatie niet de oorzaak is van het nieuwe energielabel A.

Klager heeft een formulier ondertekend (*doelend op een akkoordverklaring, waar een kopie van wordt verstrekt aan de commissie*) waarin werd aangegeven dat het aantrekkelijk was om nu voor de zonnepanelen te kiezen. Hij voelt zich echter misleid door de bijkomende kosten die het uiteindelijk met zich meebrengt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat u met het tekenen van de akkoordverklaring niet wist dat u een verplichting van maximaal 20 jaar aanging?

A: Dat klopt. Dat was mij niet duidelijk en dit had door de corporatie verteld moeten worden.

V: Is het energielabel naar aanleiding van de plaatsing van de zonnepanelen op uw woning aangepast of zijn er nog andere werkzaamheden uitgevoerd die hier invloed op hebben gehad?

A: Dat baseer ik inderdaad puur op de aangebrachte zonnepanelen. De dakisolatie zou een reden moeten zijn om van label D naar maximaal label C te gaan, maar zeker niet naar label A.



V: Stond er in de informatieboekjes iets over het veranderen van de energielabels bij plaatsing van zonnepanelen op woningen?

A: Nee, er stond niks over het veranderen van het energielabel. De corporatie verwijst me door naar mijn eigen energieleverancier, maar die hebben er niks mee te maken. Het achterhouden van veranderingen aan mijn energielabel is in mijn ogen een bewuste keuze vanuit de corporatie geweest.

V: U geeft aan dat u er door het veranderen van uw energielabel zeker van bent dat de huur van uw woning in verdere mate omhoog zal gaan dan wanneer u niet over zou zijn gegaan tot het plaatsen van zonnepanelen op uw woning. Waar baseert u deze informatie op?

A: Ik baseer dat op het puntensysteem dat men op de website van de Belastingdienst kan vinden. Toen ik mijn woning betrok had ik 156 punten, omdat mijn woning destijds energielabel G had. Dat is inmiddels energielabel A geworden, waardoor het aantal punten ook omhoog zijn gegaan en ik nu op 188 punten zit. Als ik dat op de website van de Belastingdienst vergelijk, zou ik straks een huur van in ieder geval € 1.100 moeten gaan betalen. Als het nog energielabel G zou zijn, wat 156 punten is, zit ik op een huur van ver onder de € 1.100.

V: De vaststelling van de huurprijs die u moet betalen vindt plaats tijdens het aangaan van de huurovereenkomst en niet naar aanleiding van de nadien geplaatste zonnepanelen op uw woning of andere aanpassingen. Ziet u dat anders?

A: Dat geloof ik niet. Het gaat namelijk altijd op basis van een puntentelling en de maximaal te vragen huur door een corporatie, waar de plaatsing van zonnepanelen invloed op heeft.

V: Begrijpen wij goed dat u van mening bent dat u niet voldoende bent geïnformeerd in het geheel?

A: Dat klopt inderdaad. De uitleg was positiever dan het plaatje nadien.

V: Wat vindt u ervan dat u als huurder een zekere onderzoeksplicht heeft?

A: Ik ben een gewone huurder en vertrouw volledig op de corporatie. Ik heb blindelings op hen vertrouwd betreffende het gegeven advies tot plaatsing van zonnepanelen. Achteraf gezien had ik me meer moeten verdiepen in de materie; daar ben ik nu ook achter gekomen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX wil benadrukken dat de puntentelling nooit wordt aangepast op basis van tussentijds verbeterde energielabels. Alle daken zijn voorzien van volwaardige dakisolatie. De bewoners hadden de vrije keuze om zonnepanelen te installeren; er is geen druk vanuit de corporatie uitgeoefend om deze aan te schaffen. Tijdens de informatieavonden is duidelijk gemaakt aan de huurders dat de overheid en energieleveranciers geen invloed hebben op de risico's die hiermee gepaard gaan. Van de 129 woningen hebben vier huurders ervoor gekozen geen zonnepanelen te laten installeren, hoewel de daken hiervoor wel zijn voorbereid. De woningen worden door een derde partij doorgemeten en zijn voorzien van dubbelglas en volledige dakisolatie.

De eerdergenoemde 70% betreft een fout en wordt hierbij gecorrigeerd door mevrouw Frijlink.

De gebiedsbeheerder heeft het informatiemateriaal samengesteld, waar heer XXXX voor nu geen kennis van heeft. Wel geeft hij aan zich te gaan verdiepen in het informatiemateriaal en bij huurder hierop te zullen terugkomen.



Om een volledig beeld te hebben van hetgeen in het informatieboekje heeft gestaan en met huurders in relatie tot het de plaatsing van zonnepanelen op diens woning is gedeeld, wordt overeengekomen dat de corporatie in de loop van de week van de hoorzitting een kopie van het boekje zal delen met de commissie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er wordt € 18,- per maand door huurders betaald in het geval zij hebben gekozen voor de plaatsing van zonnepanelen. Stopt dit na de termijn van 20 jaar?

A: Het houdt onder meer verband met de afschrijving van de zonnepanelen. Wij gaan dit punt verduidelijken naar de huurders toe.

V: Wordt er met maximaal 20 jaar bedoeld op de situatie dat huurders eventueel tot ongedaanmaking kunnen overgaan (lees: het laten verwijderen van de zonnepanelen van hun woning)?

A: Dat weten wij niet; dit zouden we moeten navragen.

V: Is er tijdens de informatieavond aan de bewoners gecommuniceerd dat de zonnepanelen niet meer van het dak kunnen worden gehaald als die er eenmaal op liggen?

A: Dat klopt. Dat hebben wij in het contract gezet dat is getekend en hebben we vermeld tijdens de informatieavonden.

V: De plaatsing van zonnepanelen en uitgevoerde dakisolatie zijn de enige twee werkzaamheden die zijn uitgevoerd aan dit complex. Klopt dat?

A: Er is inderdaad alleen dakisolatie aangebracht en er zijn zonnepanelen geplaatst. Deze werkzaamheden hebben wij ook tijdig gecommuniceerd met de bewoners.

V: Hoe zit het met de 70%-norm? Betreft dit een verschrijving in de zienswijze?

A: Dat klopt. Dit betreft een verschrijving.

V: Waarom heeft de corporatie ervoor gekozen om de plaatsing van de zonnepanelen via de servicekosten in rekening te brengen en niet via huurverhoging?

A: Omdat dit voor ons, als corporatie zijnde, de normale gang van zaken is. Door de servicekosten op te hogen voorkomen we dat er huurverhoging moet worden toegepast.

V: Waar betalen de huurders extra servicekosten voor?

A: Dat is voor onder andere het periodiek te plegen onderhoud aan de zonnepanelen.

V: Zijn de zonnepanelen afneembaar van de daken (lees: roerend van aard)?

A: Dat is inderdaad mogelijk.

V: Zijn er door andere bewoners uit het complex (op de zus van klager na) soortgelijke klachten bij de corporatie hierover ingediend?

A: Wij hebben tot nu toe niks vernomen van andere bewoners uit het complex.

Om enige onduidelijkheid bij klager weg te nemen over het puntentellingssysteem wordt door de heer XXXX toegelicht hoe dit systeem op hoofdlijnen werkt.



Laatste woord door de klager

Klager wil aangeven dat er tijdens de hoorzitting geen vraag is gesteld over wanneer het puntenaantal inzichtelijk wordt. Er is geen officieel contract aangegaan waarin alle voorwaarden worden beschreven. De corporatie had duidelijk moeten communiceren dat de huurders voor 20 jaar vastzitten aan de zonnepanelen. De enige verplichting die duidelijk is, betreft de servicekosten van € 18,80 per maand die daarvoor betaald moet worden. Voor verdere informatie wordt naar het informatiemateriaal verwezen. Hoewel het mogelijk is om van serviceabonnementen af te stappen, geldt dit niet voor de zonnepanelen. Klager vindt dit een zeer kwalijke zaak. Als deze informatie vooraf bekend was geweest, zou klager hier nooit voor getekend hebben.

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, 2 oktober 2024
Verzenddatum, 22 oktober 2024