



Verslag: 2204
Corporatie: Staedion

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 de gevolgschade aan laminaat en een muur door het verhelpen van een verstopping.

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

Op 7 december is er een monteur van de firma Zegwaard op bezoek geweest bij klager. Klager had daarvoor gebeld en gemeld dat er een verstopte spoelbak was in de keuken. Dat probleem moest worden opgelost. De corporatie heeft gebeld en de firma Zegwaard kwam om het probleem verhelpen. Op 7 december is de verstopping verholpen. Er is onder de spoelbak in het kastje een veer ingebracht in een pijp.

Een aantal dagen later merkte klager dat de vloer raar klonk, maar hij wist niet precies hoe dat kwam. Er bleek een lekkage te zijn. De plint onder het kastje is weggehaald en toen bleek dat er een pijp kapot was. *(klager toont de foto van de kapotte pijp)*

Hoe is dat ontstaan, vroeg klager zich af. De medewerker van de firma Zegwaard heeft op die plek werkzaamheden verricht en heeft hij de breuk veroorzaakt? Klager denkt dat dit de enige conclusie kan zijn.

Als de ontstoppingsmachine wordt gebruikt met die veer, gaat de veer er roterend in. De veer moet ook terug roteren. Dat is buiten het kastje gedaan. Wellicht is daardoor de afvoer geraakt. Het heeft een tijdje geduurd voordat de lekkage merkbaar was.

De firma Zegwaard heeft de breuk niet gezien en daardoor is de lekkage ontstaan en is er water onder de vloer gelopen in de keuken en de woonkamer.

De monteur van de firma Zegwaard heeft niet helemaal professioneel gehandeld. Als men gaat ontstoppen, moet er naar het geheel worden gekeken, dus ook onder het kastje. Hij zou de plank onderin losgehaald moeten hebben.

De volgende monteur die zou komen, had een afspraak op 15 december. Echter, die monteur kwam niet opdagen. Klager geeft aan dat hij niet zelf de breuk in de afvoer wilde verhelpen, maar het aan de monteur over wilde laten.

Er is uiteindelijk een medewerker van een 24-uurs service geweest. Die zei dat de losse verbinding gezien had moeten worden. Die monteur heeft het weer goed vastgezet en nu lekt het niet meer.

Klager geeft aan het echt een klacht te vinden en daarom heeft hij de klacht bij de KCWZH ingediend.

Klager meldt dat de corporatie aangeeft dat 7 december niet klopt en dat de communicatie over veel schijven gaat en dat het complex kan zijn. De ouders van klager zijn niet zo geletterd en er wordt geprobeerd hen te helpen. Er is nagekeken wanneer alles ongeveer is gebeurd.



Klager geeft aan de datum te zullen checken. Klager kreeg van de corporatie een reactie en kan niet afleiden dat er onduidelijkheden waren omtrent die data. Klager begrijpt de argumenten, maar vindt het argument van de verschillende data geen goed argument. De verkeerde datum heeft geen invloed op wat er is gebeurd, vindt klager. De reactie van de corporatie staat zwart op wit, het is gebeurd.

De voorzitter meldt dat op de getoonde foto van klager is te zien dat de pvc-pijp onder het kastje nooit verlijmd is geweest. Die zwartverkleuring treedt alleen op als er geen lijm tussen zit. Daardoor is bij het ontstoppen de buis begrijpelijkerwijs losgeschoten. De firma Zegwaard zegt dat ze niets hebben ontkoppeld. Echter, er was wel een gebrekkige verbinding.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U wilt een vergoeding voor het laminaat?

A: Ja, voor het laminaat en de ondervloer alsmede de reparatie voor een stukje muur wat bolt en waar de verf er niet meer goed uitziet. Maar het gaat voornamelijk over de vloer en het laminaat.

V: Aan welke bedrag denkt u?

A: Ik weet niet goed een bedrag te noemen.

V: Heeft u de inboedelverzekering ingeschakeld?

A: Die hebben we niet.

V: Over hoeveel vierkante meter vloeroppervlak hebben we het hier?

A: Een stukje woonkamer, de gang en de keuken. Er moet compleet nieuw laminaat komen, met daarbij ook arbeidsuren. Ik weet geen exact bedrag. Misschien € 1.700,--? Ik wil het onderzoeken, maar nu weet ik het bedrag niet. De muur moet ook hersteld worden.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX meldt dat deze klacht is verholpen door een buitenfirma. Er kan rechtstreeks contact worden opgenomen met de firma Zegwaard. Dan wordt het callcenter ingeschakeld en wordt er een afspraak gemaakt. Als er iets misgaat, communiceert de corporatie met de firma Zegwaard. De collega van mevrouw XXXX heeft de klacht ontvangen en heeft gebeld met de firma Zegwaard.

Er kwam e-mail terug van de firma Zegwaard met de melding dat ze op 23 november bij klager waren geweest voor de verstopte keukenafvoer. Zij gaven aan niet aan de afvoer te hebben gezeten. Er is een e-mail gestuurd naar nooddienst STC met de vraag of er op 6 of 7 december is gebeld door klager. De nooddienst heeft aangegeven op die data niet te zijn gebeld door klager.

De afspraak op 15 december is door de firma Zegwaard afgezegd. De firma Zegwaard geeft ook aan dat ze niet op 7 december maar op 23 november bij klager zijn geweest.

Dat is de onduidelijkheid bij de corporatie. Het is lastig, want wie heeft er nu gelijk?

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De reparatie is volgens klager niet goed uitgevoerd met als gevolg waterschade, wat vindt u daarvan?

A: 23 November of 7 december is een groot verschil. De datum van 23 november is twee weken later naar 15 december toe. De firma Zegwaard heeft de veer er misschien te ver ingestoken. Het is een 'welles-nietes' verhaal.

V: Is de firma Zegwaard bij klager geweest voor een verstopping?

A: Ja, op 23 november.



V: Kunt u reageren op het feit dat de afvoerbuis niet was verlijmd?

A: Had de firma Zegwaard verder moeten kijken en het moeten controleren? Misschien wel, maar waar ligt de schuld? Niemand wist dat de afvoerbuis niet was verlijmd.

We hebben niet kunnen weten dat de afvoerbuis niet was verlijmd. De schuld ligt wellicht bij de firma Zegwaard, maar niemand wist van het gebrek af. We verwijzen huurders in zo'n geval naar de inboedelverzekering. We adviseren huurders ook altijd voor zulke zaken een inboedelverzekering te nemen.

Door het inbrengen van de veer is het wellicht losgegaan. Maar als er niets gemeld wordt door een huurder, weten we niet van een schade af. We zijn uiteraard verzekerd voor veel zaken. We verwijzen huurders altijd naar hun inboedelverzekering. Als een huurder aangeeft diverse keren te hebben gebeld en er geen actie zou komen vanuit de corporatie, dan zouden we in gebreke zijn gebleven.

V: Bent u het eens met de stelling dat de lekkage niet verwijtbaar is aan huurder?

A: Ja, natuurlijk ligt de schuld niet bij de huurder.

Laatste woord door de klager

Ik hoop dat er begrip is voor mijn situatie.

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, 1 maart 2022

Verzenddatum, 7 maart 2022