



Verslag 2435

Corporatie: Staedion

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 een hogere warmterekening die veroorzaakt zou zijn door lekkages van de warmte installaties.

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

Er was een lekkage onder de trap. Daar zitten waterleidingen. Klager vertelt al vanaf 2021 met dit probleem bezig te zijn. De corporatie zegt dat ze niets vergoeden.

Klager laat foto's en documenten zien.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat wilt u met deze hoorzitting bereiken?

A: Ik heb nooit zo'n hoog bedrag betaald.

V: In brief van de advocaat hebben we gelezen dat u erg zuinig bent met het energieverbruik. Heeft u de verwarming wel eens aan?

A: Ik doe alleen in de zitkamer de verwarming aan.

V: Heeft de corporatie ook wel eens gezegd wat het gevolg kan zijn van te weinig stoken?

A: Wat bedoelt u?

V: Er kunnen dan andere problemen ontstaan. Heeft u schimmel in de woning?

A: Nee, dat niet.

V: U heeft geen andere problemen in uw woning?

A: Nee, hoor.

V: Is de corporatie wel bij u thuis geweest om de problemen op te lossen?

A: Ik heb wel eens een probleem gehad aan de regenpijp buiten. Dan kwamen ze na 20 dagen langs.

V: U heeft in het verleden € 5.100,- gekregen? Was dat omdat er toen ook problemen waren?

A: Ik betaal meer dan normaal is. Er komt water in de kelder naar boven.

V: Was dat in 2020?

A: Ja, dat klopt.

V: Waarom heeft u dat geld ontvangen?

Klager overhandigt wederom stukken waarop dat is te lezen.

V: U vindt dat u nu iets vergelijkbaars heeft en wilt daarom wederom een vergoeding?

A: Ik wil weten of de lekkage invloed heeft op het verbruik. Ik heb er al twee jaar last van.

V: Hoe merkte u dat er een lekkage was?

Klager laat foto's uit 2021 en 2023 zien waarop het water is te zien. Klager vindt het lastig alles uit te leggen.



Zienswijze van de corporatie

Deze zaak kwam bij mij na ontvangst van de brief advocaat van klager. Daarvoor lag het eerst bij een andere advocaat. Ik heb per mail diverse keren geantwoord, zeker wel tien keer. Er is daarop geen enkele reactie gekomen tot aan het moment dat de zaak bij de KCWZH terecht kwam. De zienswijze is geschreven. Op 29 november 2023 is aan de advocaat gemeld dat het schrijven in goede orde was ontvangen en is er gemeld dat er is gereageerd. Er is ook aangegeven dat er geen compensatie zou plaatsvinden.

Onlangs heeft de corporatie een soortgelijke situatie gehad over verbruik. Daar heeft de rechter een uitspraak over gedaan en werd de corporatie in het gelijk gesteld. Klager heeft stadsverwarming en wellicht zelfs een app waarop het verbruik is te zien. Het is de verantwoordelijkheid van de bewoner het verbruik in de gaten te houden. Wij kunnen niet achter de voordeur kijken van huurders. Een bewoner is zelf verantwoordelijk om zaken te melden. Het is vervelend voor klager, maar bij zijn melding zijn we gelijk gaan handelen. We hebben niet meer kunnen doen dan dat we nu hebben gedaan.

Een natte vloer moet worden gemeld. Dat is gemeld en verholpen, dezelfde dag nog. De corporatie valt niets te verwijten.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u iets zeggen over de € 5.100,-?

A: Dat is ver voor mijn tijd. Ik kan ook niet navragen wat de reden daarvan was. Wellicht had dat probleem destijds een andere oorzaak. In dit geval ben ik van mening dat wij de kosten niet hoeven te betalen.

V: Wat bedoelt u met een andere oorzaak?

A: Ik weet niet waarom die € 5.100,- is betaald. Misschien heeft klager destijds wel heel lang met een lekkage gezeten en hebben wij daar niet goed op gereageerd. Ik weet het niet.

V: Zitten er bij de zienswijze foto's die er wellicht niet bij horen?

A: Ik denk dat ze per abuis zijn bijgevoegd.

V: Is de corporatie in verband met de klacht aan de verdeelunit ook in de woning geweest?

A: De heer XXXX is bij meneer thuis geweest. Voor zover ik weet zijn er geen klachten over het binnenklimaat. Er is wel een schimmelprobleem geweest.

V: Kunt u zeggen wat een gemiddeld huishouden met twee personen verbruikt aan Gigajoule per jaar?

A: Nee dat weet ik niet. Dat ligt aan het energielabel, verbruik en dergelijke. Wij leveren de warmte niet en wellicht dat Eneco dat wel weet.

De voorzitter meldt dat een gemiddeld verbruik 34 Gigajoule per jaar is. Afgezet tegen de cijfers die klager geeft, lijkt dat dus niet verontrustend.

Laatste woord door de klager

Ik heb geprobeerd de wijkrechter in te schakelen. Ze reageren nergens op. De heer XXXX is drie keer langs geweest en heeft foto's gemaakt. Hij heeft niks gevonden.

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, 17 april 2024

Verzenddatum, 25 april 2024



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland