



### **Advies 2439**

Corporatie: Qua 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 de ontstane gevolgschade in de woning van klager wegens een verstopte standleiding alsook het door de corporatie niet toe willen kennen van een passende schadevergoeding.

### **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 de ontstane gevolgschade in de woning van klager wegens een verstopte standleiding alsook het door de corporatie niet toe willen kennen van een passende schadevergoeding;
- klager eerder aan de commissie niet toegestuurde informatie tijdens de zitting heeft toegelicht;
- klager niet over een inboedelverzekering beschikt;
- klager de gewenste toekenning van de compensatie redelijk acht op basis van aangehaalde jurisprudentie;
- klager heeft aangegeven dat de situatie invloed heeft gehad op haar relatie met de verhuurder, in het verlengde waarvan klager angstig zou zijn geworden om nieuwe reparatieverzoeken te melden;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat het probleem (de plaatsgevonden lekkage) zich mogelijk opnieuw zou kunnen voordoen wegens het ondervonden 'geborrel' in de badkamer, maar niet weet of dat als zodanig ook bekend is bij de corporatie;
- klager voor de volledigheid nog heeft meegegeven de telefonische bejegening als onprettig te hebben ervaren, wat niet bijdraagt aan een goede verstandhouding met de corporatie;
- de corporatie, wat betreft de gevolgschade, te kennen heeft gegeven aansprakelijkheid van de hand te wijzen, aangezien zij adequaat op de gedane melding heeft gereageerd en de oorzaak geenszins te maken had met een technisch gebrek;
- de corporatie, in het verlengde van voorgaande punt, de toekenning van een schadevergoeding eveneens niet gestand vindt houden op basis van de door klager aangehaalde jurisprudentie, omdat de zaken niet vergelijkbaar zijn;
- de corporatie, hoewel zij aansprakelijkheidsstelling van de hand wijst, uit coulance vergoeding van de dagwaarde van de beschadigde inboedel heeft voorgesteld aan klager, maar dit niet is geaccepteerd;



- de corporatie het in zijn algemeenheid het de verantwoordelijkheid van de huurder vindt om een inboedelverzekering af te sluiten voor onvoorziene omstandigheden, zoals de lekkage die zich heeft voorgedaan;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven niet bekend te zijn met het blijven voortduren van het 'geborrel' in de badkamer en dit als actiepoint zal meenemen om zo nodig op te lossen;
- de corporatie heeft aangegeven de patstelling tussen haarzelf en klager te willen doorbreken door het voortouw te nemen tot een gesprek om de onderlinge verhoudingen te herstellen;
- de corporatie voor de volledigheid heeft aangegeven zich niet te herkennen in een telefonisch plaatsgevonden onheuse bejegening richting klager.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie heeft gedaan wat van haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen op korte termijn actie te ondernemen ten aanzien van het 'geborrel' in de badkamer van klager en, zo nodig, daarnaar te handelen.

*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,

Hoorzitting, 30 april 2024  
Verzenddatum, 13 mei 2024