



Verslag 2439

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

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Toegelicht wordt dat kort voor de zitting het bericht is ontvangen dat klager 10 minuten later zou aanschuiven wegens file op de weg. In het verlengde daarvan is in gezamenlijk overleg besloten ietwat later met de hoorzitting van start te gaan.

Gezien de verdere overschrijding van het gecommuniceerde tijdvak, heeft de voorzitter besloten met de hoorzitting van start te gaan. In dat kader heeft de voorzitter een korte samenvatting gegeven van de bij de commissie bekende klacht, die eventueel nadien door klager ofwel de corporatie zou kunnen worden aangevuld.

De gemachtigde en vertegenwoordigers van klager kwamen uiteindelijk 20 minuten later binnen.

Toelichting op de klacht door de klager

De gemachtigde van klager bevestigt de samenvatting van de voorzitter. In die zin, dat er een lekkage in de woning van klager is ontstaan, vanuit de naar boven lopende standleiding. Hierdoor is gevolgschade ontstaan in de woning van klager. Het gaat over de vloerbekleding in de slaapkamer en een weegschaal in de badkamer. Hoewel de corporatie adequaat heeft gehandeld, wil de corporatie geen aansprakelijkheid accepteren. Om die reden is de ingediende claim van € 1.600 afgewezen. Uit coulance is uiteindelijk een bedrag van € 350 aangeboden aan klager. Laatstgenoemd bedrag is niet geaccepteerd, aangezien het aanzienlijk minder was dan gevraagd. Klager kon haar tapijt niet goed droog krijgen en heeft daarom een nieuw moeten aanschaffen.

Klager is al op leeftijd en kan niets alleen. Door de lekkage en de werkzaamheden die daaruit voortkwamen, is klager dagen uit huis geweest. Daar heeft klager zoveel stress van gehad, dat zij in het ziekenhuis is beland. De manier waarop klager en familie te woord zijn gestaan door de corporatie is verre van netjes volgens de vertegenwoordigers. Zij werden ook constant van het spreekwoordelijke kastje naar de muur gestuurd.

Op 4 juli 2023 heeft de heer XXXX nog een bericht gestuurd naar de corporatie. De reactie daarop vond hij helemaal niet prettig. Klager heeft zelfs angst gekregen en durft zelf geen contact meer te zoeken met de corporatie met een reparatieverzoek of een vraag.

De gemachtigde geeft aan dat in de zienswijze staat dat een bevestigingsakkoord met bedrag is getekend door klager, maar klager weet niet meer dat ze ergens voor getekend heeft. Dit vanwege beginnende dementie. Klager zou nog wel handelingsbekwaam zijn en staat niet onder bewind. Echter, binnen de familie is afgesproken dat iemand van hen in dergelijke gevallen aanwezig moet zijn. De vertegenwoordiger vertelt ook nog allerlei



informatie in haar bezit te hebben die zij niet naar de klachtencommissie heeft gestuurd ter onderbouwing van de klacht.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom heeft u de aanvullende documenten, waar u zojuist naar verwees, niet eerder naar het secretariaat gestuurd?

A: Omdat bepaalde informatie later door mij is ontvangen. Ik heb verzaakt dit na te sturen.

V: Het probleem met de standleiding is opgelost, zo begrijpen wij. Gaat het nu nog deels om de gevolgschade en deels om de onheus ervaren bejegening van de zijde van de corporatie? Kunt u van dat laatste ook een voorbeeld geven?

A: De gemachtigde van klager leest het volgende op:

'Op maandag 10 juli 2023 heeft de heer XXXX namens klager een mail gestuurd over de aanhoudende problemen met de riolering, omdat hij het niet eens was met de gang van zaken en de corporatie alles afschuift op de huurder. Op 12 juli 2023 kwam daar een reactie van mevrouw de Bruin op, nadat zij enige keren gepoogd had om contact op te nemen. Daarna zijn er telefoonnummers uitgewisseld, nadat klager daar zelf toestemming voor had gegeven. De heer XXXX vertelt hierop verder dat het telefoongesprek wat daarop volgde tussen een medewerker van de corporatie en hemzelf erg intimiderend was. Alles werd van tafel geschoven door de corporatie en de medewerker was uitermate kort door de bocht, waardoor de heer XXXX zich enorm ongehoord voelde. Hij is blij dat ze niet zo tegen klager zelf hebben gedaan.

Op 17 juli 2023 is er contact gezocht over de schadevergoeding en aangegeven dat hij, indien nodig, met de verzekeringsadviseur van klager zou kunnen overleggen. De dagwaarde is door de heer Kraan van een verzekeringsmaatschappij vastgesteld op € 350, omdat de meeste spullen al meer dan acht jaar oud zijn. Ook geeft de heer XXXX aan dat de corporatie juist heeft gehandeld.'

V: Uit hetgeen u zojuist heeft voorgelezen, horen wij geen zaken die niet door de beugel kunnen. Kijkt u daar anders tegenaan?

A: De mails waren normaal qua toonzetting. Echter, de telefoongesprekken van klager met corporatie waren intimiderend van aard.

V: Begrijpen wij goed dat u van mening bent dat u met het spreekwoordelijke kluitje in het riet bent gestuurd?

A: Ja, en het riool is nog steeds niet goed. Het borrelt namelijk nog steeds vanuit het doucheputje van klager. De corporatie blijft daarvan aangeven dat klager dit zelf op moet lossen met de bovenburen. Juist daarvan ondervindt ze heel veel stress en overal pijn.

V: In een van de stukken geeft u aan dat de corporatie wettelijk verplicht is om de gevolgschade in de woning van klager te moeten vergoeden. Op welk wetsartikel berust uw stelling specifiek?

A: Niet specifiek op een wetsartikel, maar eigenlijk meer op jurisprudentie. Meer specifiek, een soortgelijk geval van standleidingen, die lekkage veroorzaakten. Het ECLI-nummer daarvan betreft: ECLI:NL:RBDHA:2015:13520.

V: U geeft aan het nog steeds borrelt in het doucheputje van klager. Is dat ook gemeld bij de corporatie?

A: Ja, wel gezegd, maar misschien nergens genoteerd. Ik weet niet of klager het daadwerkelijk heeft gemeld. Ik kan dat niet schriftelijk aantonen.



De voorzitter merkt op dat de gemachtigde van klager er goed aan zou hebben gedaan de eerder niet gedeelde correspondentie met het secretariaat te hebben gedeeld. Dit tot verdere verduidelijking van de aangekaarte zaken.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie vertelt dat er inboedel van klager beschadigd is geraakt door de lekkage. Een lekkage die afkomstig is van de bovenburen en niet door toedoen van de corporatie is ontstaan.

Klager beschikt zelf niet over een inboedelverzekering. Dan zijn bepaalde zaken voor eigen verantwoordelijkheid. In het algemeen adviseren corporaties huurders altijd om een inboedelverzekering te nemen.

De heer XXXX is op 25 mei 2023 bij klager langs geweest. Hij heeft direct firma Klapwijk geïnformeerd over het voorval. Zij hebben een verstopping net na de doucheput gevonden. Die is direct verholpen door het doorspuiten van de leidingen. Helaas was er toen al water over de dorpel heen gekomen en in de slaapkamer van klager gelopen. De heer XXXX heeft toen nog als advies gegeven om het vochtige tapijt buiten te leggen. Dit opdat het kon drogen en daarna teruggelegd zou kunnen worden.

Verder vindt de corporatie het heel vervelend dat klager angst heeft voor contact. Hij herkent dit niet als zodanig vanuit de corporatie. Helaas is de juiste werking van de standleidingen afhankelijk van het gedrag van alle bewoners. Eventuele problemen met het riool lopen via rioleringsbedrijf Klapwijk. Pas als er iets aangepast moet worden, wordt de corporatie daarvan op de hoogte gesteld. De corporatie probeert altijd wel iedereen te wijzen op hoe om te gaan met het riool (lees: het niet doorspoelen van vetten of verbanden).

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Beschikt een huurder over een eigen online 'omgeving' waar alle gemelde zaken in vermeld staan en opgeslagen worden?

A: Ja, die hebben we. Dus als melding is gedaan, zou dat terug te vinden moeten zijn.

V: Hoe weet firma Klapwijk dat de verstopping te maken heeft gehad met het doorspoelen van vet en/of verbanden?

A: Dat hebben we gehoord van de bovenburen.

V: Klager heeft op een gegeven moment melding van de lekkage gedaan bij de corporatie. Wanneer is toen actie ondernomen?

A: Dat was dezelfde dag nog.

V: Waar is het bedrag van € 100 aan schadevergoeding, dat vermeld staat in de stukken, op gebaseerd?

A: Ik heb geen idee.

V: Weet u of het uit coulance aangeboden bedrag van € 350 is geaccepteerd door de klager?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Is het bij de corporatie bekend dat het riool nog steeds borrelt en mogelijk tot problemen kan leiden?

A: Niet dat ik nu weet, maar dat ga ik nakijken.

V: Herkent u het telefonisch intimiderende gedrag van de medewerkers van de corporatie?

A: Nee, dat herken ik absoluut niet.

V: Klager zou gezien het plaatsgevonden voorval een bepaalde mate van angst hebben ontwikkeld om contact te zoeken met de corporatie. Wat vindt u daarvan?



A: Ik vind dat niet leuk en vervelend om te horen. Direct contact is belangrijk; ook om eventueel de relatie te herstellen.

V: Gezien hetgeen door klager daarover is toegelicht, zou u er voor open staan een constructief gesprek met (de familie van klager) aan te gaan tot herstel van de relatie?

A: Ja, dat zou kunnen en daar ben ik toe bereid. Dat kan onderling worden afgestemd na de zitting.

Laatste woord door de klager

Klager woont er nog met plezier. Dat houden we graag zo. Hopelijk kunnen we door het plaats te vinden gesprek met de corporatie eruit komen met elkaar.

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, 30 april 2024

Verzenddatum, 13 mei 2024