



Advies 2467

Corporatie: De Goede Woning

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 door klager ondervonden gevolgschade als gevolg van eerdere lekkages in de woning, de door de corporatie afgewezen schadeclaim in dat kader en de nog te verhelpen onderhoudsmeldingen door de corporatie.

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 door klager ondervonden gevolgschade als gevolg van eerdere lekkages in de woning, de door de corporatie afgewezen schadeclaim in dat kader en de nog te verhelpen onderhoudsmeldingen door de corporatie;
- klager meerdere malen contact heeft gezocht met de corporatie in relatie tot de door haar gedane onderhoudsmeldingen, zij het dat dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- wat betreft de ondervonden gevolgschade, klager daar een melding van heeft gemaakt bij haar inboedelverzekeraar, maar deze de claim heeft afgewezen wegens achterstallig geconstateerde onderhoud in het verlengde waarvan klager is doorverwezen naar de corporatie;
- klager de nog openstaande punten op een zo kort mogelijke termijn opgelost wenst te hebben;
- klager ten aanzien van haar mogelijke onbereikbaarheid heeft aangegeven dat dit mogelijk samen heeft kunnen hangen met de periode waarin zij onder bewind heeft gestaan;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven adequaat op de door klager gedane meldingen te hebben gereageerd en geacteerd, maar wegens het niet in contact kunnen komen met klager de meldingen van klager niet verder heeft kunnen oppakken;
- de corporatie het niet aannemelijk vindt dat de door klager ondervonden gevolgschade te relateren is aan achterstallig onderhoud, temeer daar geen onderbouwing van aanwezig is – en om die reden aansprakelijkheidsstelling van de hand wijst;
- de corporatie ten aanzien van de nog te verhelpen onderhoudsmeldingen heeft aangegeven bij klager langs te zullen gaan om de staat van zaken op te kunnen nemen; meer specifiek heeft de corporatie in dat kader aangegeven gescheurde tegel(s) in de badkamer te zullen laten vervangen, daar het niet gaat om een door klager zelf aangebrachte voorziening.

Advies

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



De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval tussen partijen ruis is ontstaan over de door klager gedane onderhoudsmeldingen. Dit heeft niet bijgedragen aan een adequate verloop van zaken en verhelping van de problemen. Daarbij is de commissie van oordeel dat dit niet zonder meer toe te schrijven is aan de corporatie. Ook vanuit de kant van klager is er in meer of mindere mate sprake geweest van onduidelijke communicatie.
- het aanbod van de corporatie om op een zo kort mogelijke termijn een opzichter bij klager langs te sturen om de nog te verhelpen punten in kaart te brengen en, voor zover deze punten voor haar rekening komen, op te (laten) pakken een redelijk aanbod is.

Voor het overige en meer gerelateerd aan de door klager ingediende schadeclaim, merkt de commissie op dat klager er goed aan doet om het schaderapport op te vragen bij haar inboedelverzekeraar en deze vervolgens te delen met de corporatie. Dit in het kader van de verdere be- en afhandeling van de aansprakelijkheidsstelling van de corporatie.

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.

Hoorzitting, 30 juli 2024

Verzenddatum, 19 augustus 2024



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 30 juli 2024
Verzenddatum, 19 augustus 2024