



Verslag hoorzitting 2486

Corporatie: Woonbron

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 het plaatsen van een afwijkende kleur wandtegel in de badkamer na het repareren van een lekkage alsook de daarmee samenhangende gevolgschade die klager vergoed wil hebben van de corporatie.

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

Klager geeft aan dat zij al langere tijd lekkage heeft in de badkamer, wat ongeveer 14 jaar teruggaat in de tijd. Klager heeft hier meerdere keren met de corporatie over gesproken en er is uiteindelijk een monteur langs geweest. Er is gebleken dat een aantal leidingen lekt aan de kant van de slaapkamer. Het behang en de plinten in de slaapkamer laten los en er is schade aan de laminaatvloer. Klager heeft meerdere keren bij de corporatie geklaagd en de corporatie heeft aangegeven de klachten te zullen oppakken, maar dit is volgens klager nooit gebeurd. Er is volgens klager nooit goed gekeken naar de lekkage in de badkamer.

De corporatie heeft bij klager aangegeven dat de tegels voor de badkamervloer besteld zijn, maar de tegels voor de wanden niet meer op voorraad zijn.

Klager geeft aan dat de corporatie heeft laten weten dat de vochtplekken in de muur, waar de lekkage zit, worden gerepareerd. Betreffende de vloertegels is klager van mening dat het goed is dat deze vervangen worden, maar klager wil wel dat de wandtegels allemaal dezelfde kleur hebben. Indien dit niet het geval zal zijn, gaat klager niet akkoord met het vervangen van de wandtegels.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wij begrijpen dat de lekkage en de ontstane (gevolg)schade van enige tijd geleden is. Is de lekkage inmiddels volledig verholpen?

A: Nee, de lekkage is niet verholpen. De boorgaten die in de wandtegels zaten zijn in de tussentijd wel dicht gemaakt, maar de lekkage is er nog steeds.

V: Is de wand nog steeds nat of vochtig?

A: Er is destijds een medewerkster van de corporatie langs geweest. Zij heeft tijdens de inspectie ontdekt dat de leidingen in de badkamer de lekkage veroorzaken. De medewerkster kon verder geen advies geven en heeft de huismeester langs gestuurd. De huismeester heeft een apparaat gebruikt om het vocht te meten. Hij gaf aan dat het zeer vochtig is.

V: Heeft hij alleen in de slaapkamer gemeten of ook op andere plekken?

A: Hij heeft in de slaapkamer en in de badkamer metingen verricht.

V: Heeft de huismeester gezegd of alleen de waterleiding lekt of ook de afvoerleiding?

A: Alleen de waterleiding zou lek zijn.

V: Om tot herstel over te kunnen gaan heeft de aannemer uw toestemming nodig. Wij begrijpen dat u die niet heeft gegeven. Begrijpt u dat zolang u geen toestemming geeft er niet met de werkzaamheden gestart kan worden in de badkamer?



A: Ja, maar zij willen alleen de tegels vervangen waar de lekkage zit en ook in een andere kleur. Daar ben ik het niet mee eens en ga ik ook geen akkoord op geven.

V: Beschikt u over een inboedelverzekering?

A: Nee, daar beschik ik niet over. Met hulp van derden heb ik een aansprakelijkheidsformulier ingevuld en deze naar de corporatie opgestuurd. Ik vind dat de corporatie mij de kosten moet vergoeden voor de ontstane gevolgschade.

Zienswijze van de corporatie

De medewerker van de corporatie geeft aan dat hij bij klager langs is geweest om de situatie in kaart te brengen. Er zijn diverse foto's gemaakt en de problemen zijn besproken met klager. De medewerker van de corporatie geeft aan dat hij tijdens dit bezoek heeft aangegeven dat de herstelwerkzaamheden uitgevoerd kunnen worden, maar niet met dezelfde kleur tegels als er nu al op de wand zitten. De opdracht is vervolgens uitgezet bij de aannemer en deze wacht op toestemming van klager om de tegels te vervangen. De aannemer heeft bij klager aangegeven dat zij een standaard grijze tegel op de vloer krijgt en op de wanden eenzelfde soort tegel die in kleur afwijkt van de huidige kleur. Volgens het beleid van de corporatie mag 20% van de tegels van de oorspronkelijke tint afwijken. De medewerker van de corporatie geeft aan dat hij snapt dat klager graag dezelfde kleur wil, maar dat het in dit geval helaas niet mogelijk is.

De medewerker van de corporatie geeft aan dat het bij de corporatie niet bekend is dat de klachten al 14 jaar lopen, zoals klager aangeeft. De looptijd van de klachten zal door de corporatie dan ook teruggezocht worden in het systeem.

In de straat waar klager woont hebben meerdere woningen klachten, met name in de badkamers. De corporatie heeft een aannemer ingehuurd, die vastgesteld heeft dat een zogenoemde 's-koppelingen' de oorzaak van de lekkage zou zijn geweest. Nadien zijn deze vervangen. Omdat er lange tijd vocht achter de betreffende tegels heeft gezeten, zullen deze moeten worden vervangen.

Ten aanzien van de aansprakelijkheidsstelling door klager hebben wij de ontvangen stukken doorgestuurd naar onze verzekeraar xxxx voor de verdere afhandeling daarvan.

Tijdens de hoorzitting heeft de corporatie in haar systemen nagekeken tot hoe ver terug in de tijd de door klager gedane meldingen over een lekkage gaan. Daarover heeft de corporatie aangegeven dat de eerste melding daarover op 3 mei 2024 is binnen gekomen. De periode/jaren daarvoor heeft de corporatie geen meldingen over lekkage binnen gekregen van dit adres.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat betreft het beleid waar u aan refereerde, is dat voor een huurder kenbaar?

A: Nee, het betreft intern beleid.

De corporatie overhandigt een uitdraai van dat beleid tijdens de zitting aan de commissie.

V: De lekkage zelf is verholpen, zo begrijpen wij, maar de tegels moeten nog vervangen worden. Is het achter de tegels nog vochtig en, zo ja, moet dit nog verholpen worden?

A: Dat klopt inderdaad. Het vocht moet nog uit de muur alvorens de nieuwe tegels kunnen worden geplaatst.

V: Heeft de te vervangen wandtegel dezelfde maat als de wandtegels die er nu op zitten?

A: Dat klopt, die hebben dezelfde afmeting als de tegels die nu al op de wand zitten.



V: Als de lekkage al enige tijd duurt kunnen wij ons voorstellen dat er sprake is van een gebrek. Dit zegt iets over de aansprakelijkheid van gevolgschade. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

A: We zouden moeten nakijken hoelang de lekkage al duurt. We moeten ook gaan beoordelen of het inderdaad een nieuwe of een bestaande lekkage betreft. Pas dan kunnen we daar iets over zeggen.

V: Klager geeft aan nog geen reactie van de verzekeraar van de corporatie te hebben ontvangen. Kan dit voor klager na worden gegaan?

A: Dit zullen wij nagaan met het verzoek contact op te nemen met klager.

Laatste woord door de klager

Klager vindt het allemaal niet eerlijk en is het niet eens met de gang van zaken. Klager geeft aan dat andere bewoners ook lekkage hebben gehad, waarbij deze burens wel zijn geholpen. Klager heeft een serviceabonnement, maar er wordt niks gedaan met haar klachten. Zij geeft aan het niet eens te zijn met de manier waarop de corporatie met haar omgaat en dat emotioneert klager heel erg.

De corporatie vult nog aan dat enige tijd geleden de verzekeraar contact heeft proberen op te nemen met klager, maar zij klager niet hebben kunnen bereiken. In dat kader wordt een schrijven overhandigd aan de commissie waar het een en ander daarover is te lezen. Verder staat daarin ook een advies aan de corporatie opgenomen, waarin wordt aangegeven dat het vervangen van tegels met een kleine afwijking niet ongebruikelijk is.

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, 4 september 2024

Verzenddatum, 25 september 2024