



Dordrecht, 1 oktober 2024

Advies 2489

Corporatie: Poort6

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 het niet reageren op gedane klachten en het met twee maten meten vanuit 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 het niet reageren op gedane klachten en het met twee maten meten vanuit de corporatie;
- de commissie niet bevoegd is om klachten ouder dan een jaar (inductiekookplaat en de verwarming) en de klachten ten aanzien van de servicekosten, in behandeling te nemen en kan hierover dan ook geen oordeel vellen;
- klager aangeeft dat de corporatie te voorbarig is geweest in het doorsturen van nieuwe vorderingen aan de deurwaarder om toe te voegen aan het lopende dossier;
- klager maandelijks de huur heeft overgemaakt aan de corporatie waardoor er geen sprake is van een voortdurende opbouw van achterstand in huur;
- klager stelt dat hierdoor ten onrechte ook rente in rekening wordt gebracht door de deurwaarder;
- klager stelt dat de corporatie met twee maten meet in vergelijking met de burens;
- de corporatie stelt dat het gebruikelijk is om nieuwe vorderingen aan een lopend dossier toe te voegen om zo onnodige nieuwe dossierkosten te voorkomen;
- de corporatie erkent dat klager afgelopen maanden de huur tijdig heeft betaald en niet in de gelegenheid is geweest de afrekening van de servicekosten zelf te voldoen aan de corporatie;
- de corporatie heeft aangegeven het deurwaardersdossier na betaling van de hoofdsom af te sluiten;
- de corporatie heeft aangegeven de onterechte, in rekening gebrachte, wettelijke rente aan klager terug te betalen;
- de corporatie erkent dat er niet altijd tijdig is gereageerd op gedane klachten van klager en de corporatie hiervoor excuses heeft aangeboden.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van xxxx beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is voor wat betreft het niet tijdig reageren op de



klachten en voor wat betreft het onterecht toevoegen van nieuwe vorderingen aan het deurwaardersdossier.

De commissie is van oordeel dat:

- hoewel het uit financiële overwegingen begrijpelijk is dat de corporatie nieuwe vorderingen toevoegt aan het lopende dossier, de commissie dit niet gepast acht indien huurder tijdig zijn maandelijkse huurbetalingen aan de corporatie voldoet.

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 18 september 2024,
Verzenddatum, 1 oktober 2024