



Dordrecht, 4 januari 2017

Advies

Geschil: 2016-72
Datum: dinsdag 20 december 2016 om 10.00 uur

Klager: mevrouw D. Zerilla van Bezooijen
Corporatie: Vidomes

Aanwezig:

De klager: mevrouw D. Zerilla van Bezooijen
Namens de corporatie: Mevrouw B. de Jager
Namens de commissie: De heer H. Zwartkruis (voorzitter), mevrouw C. Carton en
mevrouw P.T.E. Lock

De Geschillencommissie 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het verplichtstellen van de betaling van mutatiekosten door de erven van de huurder.

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 mutatiekosten, zijnde € 1.114,00;
- de klager aangeeft als erven niet op de hoogte te zijn geweest van de regels die gelden bij het verlaten van de woning;
- de corporatie dit ontkent op basis van de uitgereikte brochure 'Zo laat u de woning netjes achter';
- de corporatie aangeeft dat er sprake kan zijn van subjectiviteit bij diverse opzichters ten aanzien van geconstateerde gebreken bij (voor-/ eind-) opnames;
- de overleden huurder meer dan 10 jaar de woning heeft gehuurd.



Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw D. Zerilla van Bezooijen beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

Het is voor de commissie niet vast te stellen of de brochure 'Zo laat u de woning netjes achter' in mei 2016 aan de erven is uitgereikt of pas na 20 september 2016, zoals op het klachtenformulier is aangegeven.

De commissie is van oordeel dat de corporatie in deze zaak naar de erven toe meer coulance had mogen betrachten.

De commissie is van oordeel dat tijdens de hoorzitting is gebleken dat de corporatie onvoldoende empathisch vermogen (onder de gegeven omstandigheden van een overleden familielid) richting erven heeft getoond.

De commissie is tevens van oordeel dat er geen sprake zou mogen zijn van subjectiviteit en daarmee willekeurige beoordelingen bij een eindopname.

De commissie is ook van oordeel dat bij het meer dan 10 jaar huren van een woning een stuk onderhoud in de huurprijs is opgenomen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op website of anderszins.

Een kopie van de uitspraak wordt aan mevrouw D. Zerilla van Bezooijen verzonden.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

Herald Zwartkruis
Voorzitter