



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen. Voorzitter geeft aan geen geluidsopnamen te hoeven horen tijdens deze hoorzitting. Het is klager en de corporatie ook niet toegestaan geluidsopnames te maken van deze hoorzitting. De klager wenst een pleitnota voor dragen; de corporatie heeft geen bezwaar. De voorzitter staat toe dat klager een pleitnota voordraagt.

Toelichting klacht door klager (pleitnota met bijlagen)

“Woonbron verweert zich met de stelling dat ik niet ontvankelijk zou zijn op grond van artikel 5.3.3. Woonbron laat daarbij na aan te geven waar dat artikel 5.3.3 te vinden is. Maar waarschijnlijk gaat het om artikel 5.3.3 van het “Reglement Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland”. Dat artikel luidt als volgt:

“Indien het geschil door klager of corporatie reeds is voorgelegd aan een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak, of in handen is gesteld van een deurwaarder of advocaat, mits daarvan vóór de datum van indiening van het geschil mededeling aan de andere partij is gedaan.”

Een rechtsbijstandverlener heeft geen ‘wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak’ en is ook geen deurwaarder of advocaat. Dit betekent dat de klacht ontvankelijk is. En uit de tekst van de klachtbrief blijkt duidelijk dat de klachtbrief niet is ingesteld via een deurwaarder of advocaat. Ik vind het kwalijk en misleidend dat Woonbron suggereert dat dit wel het geval is.

De tweede stelling waarmee Woonbron zich verweert, is dat de geschillencommissie slechts een bindend advies kan geven over het handelen of nalaten door Woonbron of door Woonbron bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven en personen. Volgens Woonbron valt daaronder niet de hoogte van het door middel van taxatie vastgestelde terugkoopbedrag of de taxatie door de taxateur aangezien die taxateur niet door Woonbron werd ingeschakeld maar door de Commissie Taxatie. Verder stelt Woonbron dat ik gebruik had moeten maken van de geschillenregeling die onderdeel uitmaakt van de Koopgarantvoorwaarden die zijn opgenomen in de akte van levering.

Ook deze tweede stelling van Woonbron is onjuist. Woonbron gaat voorbij aan het feit dat ik klaag over het feit dat de taxateur wel ‘in naam’ onafhankelijk opereert van Woonbron, maar dat ik in de praktijk merkte dat de taxateur wel degelijk afhankelijk was en is van Woonbron. Uit de audio opname blijkt dat Woonbron rechtstreeks invloed uitoefent op de hoogte van de door de taxateur vast te stellen waarde door referentiewoningen van Woonbron zelf te gebruiken en door onderling te vergaderen over het buiten beschouwing laten van vloeren. Verder is van belang dat de geschillenregeling op grond van de Koopgarantvoorwaarden alleen bedoeld is om geschillen over de hoogte van de getaxeerde waarde vast te stellen. Tegen hoge kosten kan de Koopgarantkoper dan door drie taxateurs een nieuwe taxatie



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

laten verrichten. De geschillenregeling biedt echter niet de mogelijkheid op te treden tegen een taxateur die niet objectief en onafhankelijk taxeert door toedoen van Woonbron. En dat is juist, wat in deze klachtprocedure aan de orde is. Wanneer de geschillencommissie zich niet over deze klacht kan uitspreken, kan ik daarmee nergens terecht. En zeker is sprake van 'handelen of nalaten door Woonbron of door Woonbron bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven en personen.' De geschillencommissie kan daarom een bindend advies geven over mijn klachten.

*De derde stelling van Woonbron is dat niet duidelijk zou zijn wat het doel is van mijn klachten. In de brochure van Woonbron over klachten staat beschreven in welke gevallen ik een klacht kan indienen (bijlage 15). Samengevat kan ik een klacht indienen als ik niet tevreden ben met de wijze waarop Woonbron handelde gedurende de terugkoop. In mijn oorspronkelijke klacht staan de redenen vermeld. Het feit dat Woonbron schrijft dat het doel niet duidelijk is, onthult de houding van Woonbron ten opzichte van mijn klacht. Zoals ook eerder bleek uit de reactie van dhr. Nobel van 29 mei.
(Bijlage 16a t/m C)*

Met betrekking tot de mogelijkheid van arbitrage en de terugkoopbedrag verwijs ik u naar de omstandigheden waarin ik destijds akkoord ben gegaan met de terugkoopaanbieding. In overleg met de NHG en bank is besloten dat ik akkoord moet gaan met de terugkoopaanbieding, omdat gezien mijn medische klachten en inkomen verder behoud van de woning onverantwoord zou zijn.

Cursief gaat Woonbron wat meer inhoudelijk in op mijn klachten.

Wat betreft de onafhankelijkheid van de taxateur bij de taxatie van de woning Tidemanstraat 105 verwijst Woonbron naar de referentiewoningen die zijn genoemd in het taxatierapport. Daarmee wordt echter niet de opmerking van de taxateur weerlegd zoals geciteerd in de klacht:

"Ik heb een correctie toegepast t.o.v. Tidemanstraat 109. Daar ben ik ook mee gaan werken en dat zie je terug in de waarde."(minuut 17.19 in bewijsstuk "1 Audio taxateur")

Woonbron maakt verder bezwaar tegen het gebruik van geluidsopnamen omdat de uitspraak van de geschillencommissie openbaar zal zijn. Ik wijs er echter op dat de waarheid aan het licht moet komen, en dat ik geen andere manier heb om dat mogelijk te maken. Dat de uitspraak van de geschillencommissie openbaar is, betekent niet dat ik belemmerd mag worden in de mogelijkheid de waarheid aan het licht te brengen. Daarmee is niet alleen mijn belang gemoeid, maar ook het algemene belang dat de waarheid in een procedure aan het licht moet kunnen komen.

Over de invloed op taxateur bij waardering laminaat en vloeren verwijst Woonbron naar de afspraken die gemaakt zijn bij opname. In de afspraken kunt u overigens lezen dat de witte laminaatvloer mag blijven staan. (Bijlage 17). Bij het leeg en bezemschoon opleveren hoort niet automatisch het verwijderen van laminaat. Tenzij Woonbron en taxateur onderling vergaderen dat vloeren niet mee worden gerekend in de waarde met als reden dat klankdoorslag niet uit te sluiten is. Dat is mij zo uitgelegd door de taxateur (minuut 3.13 audio



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

taxateur). Een goed gelegd vloer heeft in de vrije markt overigens nog een aanzienlijke waarde. Zie ook de mail van 16 maart ("bewijsstuk 13 verkoop medische redenen") waarin Woonbron schrijft dat laminaat normaliter mag blijven liggen als het er goed uitziet en met een ondervloer is gelegd.

Over de bejegening door zijn medewerkers schrijft Woonbron dat ik door verschillende medewerkers, zowel telefonisch als per e-mail, meerdere malen te woord ben gestaan. Mijns inziens wordt professioneel en adequaat handelen niet gemeten door louter de hoeveelheid van het contact, maar door kwaliteit te stellen boven kwantiteit. Mijn ervaring met Woonbron komt daarom ook niet overeen met de stelling van Woonbron.

Voor het overige verwijs ik naar mijn klachtbrief en handhaaf ik mijn stellingen.

Klager geeft aan nog een mail te hebben waarin hij een vraag stelde aan de corporatie op 19 april maar pas op 4 mei antwoord kreeg na daar meerdere malen om hebben moeten vragen. Uiteindelijk kreeg ik wel een reactie.

Ik heb ook foto's bij me. In het verweer van de corporatie zijn er foto's maar die zijn misleidend. De taxateur zegt dat ik slordig met de woning ben omgegaan.

Klager geeft aan nog een stukje te willen voorlezen uit de 'Brochure Klachtenregeling'.
'Misschien bent u ontevreden over de woning, het woonklimaat in uw buurt, de wijze waarop een reparatie is uitgevoerd of de manier waarop u door een van onze medewerkers bent behandeld. Laat het ons meteen weten. Vaak is de oplossing eenvoudig of is er sprake van een misverstand. Woonbron heeft een klachtenregeling opgesteld. Door deze regeling bent u ervan verzekerd dat Woonbron uw klacht zorgvuldig behandelt. Komen we er ondanks alle inspanningen samen niet uit, dan kunt voor een onafhankelijk oordeel terecht bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid.'

Ik herinner hierbij graag aan de reactie van de heer Nobel, dat hij niet ingaat op mijn klachten en melden dat ze niet eens begrijpen waar mijn klacht over gaat. Klager leest een stukje voor uit de brochure 'Hoe verkoop ik mijn huis?' Verkoop Koopgarant, Koopcomfort of MGE.
'Na ontvangst van het taxatierapport controleren wij het rapport op volledigheid. Bij onvolkomenheden nemen wij contact op met de taxateur. Als alles in orde is maken wij een terugkooprijksberekening. Aan de hand van de berekening van de koopprijs stellen wij een terugkoopovereenkomst op. Wij sturen u een terugkoopaanbieding, samen met een kopie van het taxatierapport en de terugkoopakte. Als u akkoord gaat met deze aanbieding stuurt u de akte ondertekend aan ons retour.'

De taxateur moet in principe onafhankelijk zijn. Als ik vraag om de taxatierapporten direct te ontvangen met de corporatie dan heb ik daar recht op en niet achteraf. Ik heb de notaris gemachtigd en dan heb ik recht op kopieën van de leveringsaktes. Andere mensen vinden het misschien prima als ze het niet ontvangen maar ik wil dat wel. Het zijn allemaal kleine dingen maar de corporatie moet daarop letten op letten in de toekomst.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de juriste van Achmea een advocaat?



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

A: Nee ze is geen advocaat.

V: Wat staat er in bijlage 16a t/m 16c?

A: Het is een mailbericht met een reactie van de heer Nobel. Daar zitten 2 bijlagen bij, 1 is het reglement Taxaties en een uitleg over de onafhankelijkheid van taxaties. De heer Nobel gaat verder helemaal niet in op de inhoud van mijn klacht.

V: Wat heeft u te melden over de bijlage 17?

A: Dat gaat over de laminaatvloer, dat ik die eruit moest halen en dat ik daar van op de hoogte was. Dat was ik niet.

V: Als u de foto's als stukken wilt opvoeren dan moet u die toesturen aan het secretariaat en de corporatie.

A: Ja zal ik doen.

V: De corporatie wijst op een regeling dat er 3 taxateurs kunnen worden benoemd? Waarom bent u er niet op ingegaan?

A: Ik doe een aanvraag bij de NHG. Ze toetsen dan en in overleg met de bank is er besloten dat ik beter kon verkopen en dat ik akkoord moest gaan met het aanbod.

V: De NHG zou toch niet willen dat u de woning voor te weinig terug verkoopt?

A; De NHG brengt advies uit en zij taxeren ook zelf maar van die uitslag weet ik verder niets.

V: Waarom heeft u geen gebruikgemaakt van de hertaxatie?

A: Dat zijn instructies van de NHG. Ik ben schadeloos gesteld door de NHG. Ik doe dit niet uit eigen belang.

V: Lijdt u nadeel doordat er te laag is getaxeerd?

A: In mijn optiek uiteindelijk wel, maar financieel niet.

V: Op enig moment bent u akkoord gegaan met de wijze van oplevering maar achteraf staat u daar niet achter? U stelt dat de vloer eruit had moeten?

A: Nee de vloer had meegerekend moeten worden bij de taxatie. De waarde is niet meegenomen door de taxateur.

V: U lijdt geen financiële schade doordat de vloer niet is meegenomen in de taxatiewaarde, maar u stelt dat de taxateur instructies had om die er niet in mee te nemen?

A; Ja dat klopt.

V: U meldde zojuist iets over het niet direct verkrijgen van de koop- en leveringsaktes Heeft u uiteindelijk een eigendomsbewijs gekregen van de notaris? Het zijn openbare stukken dus die zou u hebben moeten ontvangen.

A: Dat weet ik niet, moet ik nakijken

V: Hoe zou het advies van de geschillencommissie volgens u moeten luiden?

A: Dat de corporatie bepaalde instructies heeft gegeven en dat de taxateur niet onafhankelijk is. Mijn nadruk ligt vooral op het proces en de bejegening.

V: Hoe lang duren die auto-opnamen?

A: Ongeveer 20 minuten.

De voorzitter vraagt of de corporatie bezwaar heeft tegen het inbrengen van delen van de audio-opnamen. De corporatie gaat niet akkoord met delen van die opnames omdat wellicht een en ander uit zijn verband kan worden getrokken. De voorzitter stelt voor dat als klager de audio-opnamen aan de commissie toe wil zenden deze helemaal moeten worden uitgeschreven en samen met de opnamen te e-mailen naar het secretariaat en tevens naar de corporatie. Dit dient binnen een week te gebeuren. De voorzitter geeft ook aan dat als klager de kleurenfoto's wil opsturen deze binnen een week moeten worden gemaild aan zowel het secretariaat van de commissie als naar de corporatie.



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

Zienswijze van de corporatie

In onze zienswijze gaan we eerst in op de bevoegdheid van de geschillencommissie. Dat deze wellicht niet bevoegd is en dat misschien in uw belang als klager is. De geschillencommissie geeft een bindend advies en daar is geen reactie verder op mogelijk. De klacht was in eerste instantie niet duidelijk en wij dachten dat u wellicht beter naar de rechter kon gaan om alles voor te leggen. De rechter heeft een ander toetsingskader dan de geschillencommissie, die is veel beperkter in haar toetsing. De brief van Achmea is ook een verrassing voor de corporatie. De verkoopmedewerker was nog met klager in gesprek en dat doorkruiste elkaar. Met wie moesten we schakelen, met wie hadden we te maken? De klager legde al heel snel de klacht neer bij de geschillencommissie. Het was niet duidelijk wat precies de klacht was en wat klager van plan was. Klager maakte geen gebruik van de geschillenregeling zoals bepaald in de koopgarantregeling, maar die is in zo'n situatie juist geschikt als men het niet met de taxatie eens is. De kern van de klacht was de onafhankelijkheid van de taxateur. Als de corporatie een rechtszaak had aangespannen tegen klager dan was de geschillencommissie ook niet bevoegd geweest om de klacht te beoordelen. Het werkt twee kanten op. Klager had ook iemand mee kunnen nemen naar de hoorzitting.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Moest de vloer eruit? Wat is uw reactie?

A: In principe worden woningen leeg opgeleverd. Alle losse elementen moeten eruit. Maar bij wijze van service kan de vloer blijven liggen. Maar dat betekent niet dat er dan een waarde aan wordt toegekend. Het gaat hier om het gemak voor de klant.

V: Wat doet u met die vloer?

A: Dat is voor de koper, dan ziet de woning er wellicht aantrekkelijker uit bij het aanbieden.

V: Bij taxatie wordt de vloer niet meegenomen, wat bedoelt u daarmee?

A: Dat is de opvatting van de taxateur die zijn eigen waardering heeft los van de instructies van Woonbron.

V: U zegt dat de taxateur heeft gezegd dat de woning zonder vloer moest worden getaxeerd omdat de vloer niet voldoet? Maar de klager zal zeggen dat de vloer eruit moest op aandringen van de corporatie. U zegt dat het op eigen initiatief van de taxateur was?

A: Ja bij mijn weten wel.

V: Er is een heel uitgebreide e-mail gestuurd door klager met een beperkte reactie? Wat is uw reactie daarop?

A: Er zijn meerdere contactmomenten geweest met de corporatie. Daarna een uitgebreide brief ontvangen van Achmea waarop antwoord is gegeven, schriftelijk gegeven. Er loopt ook een rechtsbijstandstraject en daarom is er gekozen om het kort te houden in die e-mail. In de bijlage 5 van de zienswijze wordt hier aanvullend op ingegaan.

V: Hoe is de koopgarantregeling aangeboden? In een regeling of brochure?

A: Deze is opgenomen in leveringsakte bij aankoop. Het zijn brochures en het staat op internet. De klager heeft de brochure bij zich. De regeling staat in de koop- en de leveringsaktes. De regeling staat op zichzelf en de brochure is een toelichting daarop.

V: Wilt u alle stukken die betrekking hebben op het woongarantregeling graag toesturen aan secretariaat, is dat mogelijk?

A: Ja die zullen we opsturen aan het secretariaat van de geschillencommissie en aan klager.



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

V: Beschikt u over kleurenfoto's?

A: Nee die heb ik niet.

V: Is er erfpacht overgedragen?

A: Ja er is geleverd.

V: De terugkoopregeling was bekend bij klager en is ongewijzigd gebleven?

A: Nee dat is niet gewijzigd en is overeengekomen in de akte. Vroeger waren de percentages hoger, dat is wel gewijzigd. Maar zoals overeengekomen wordt het terug geleverd.

V: Geeft de corporatie de opdracht om te taxeren in leeg staat?

A: Ja dat klopt.

V: Als bewoners iets laten zitten denken jullie dat het dan wellicht beter verkoopt aan de volgende?

A: Ja dat klopt. De instructie die per e-mail is gestuurd daar staat dit in.

V: Staat er in de regeling iets over ZAV?

A: Ja dat is een aparte instructie aan de klant. Het is een onderdeel van de regeling.

Laatste woord klager

De corporatie zegt dat het wellicht beter bij een rechter kan worden neergelegd. Maar dat staat niet duidelijk in het verweer van de corporatie. Wat ik heb gelezen dat stoort me heel erg, maar wat de corporatie nu vertelt kan ik wel begrijpen. Ik handhaaf wel mijn klacht bij de geschillencommissie. In het verweer van de corporatie wordt verzocht om het niet ontvankelijk te verklaren, maar mevrouw Piepers van de corporatie is zelf ook advocaat. Ik heb medische klachten en had iemand bij me willen hebben. Ik heb moeite met de oneerlijkheid.

Klager heeft de volgende stukken aan de commissie gezonden op 18 september 2017:

1. een geluidsopname van een gesprek tussen klager en de taxateur;
2. een transcript van de geluidsopname;
3. e-mails van 18, 19 en 20 april 2017 over het terugbellen in verband met het taxatierapport;
4. de e-mail van 1 mei 2017 over het terugbellen in verband met de kookplaat;
5. een toelichting van klager op de toegezonden stukken met kleurenfoto's van de woning.



1725 Verslag
Corporatie: Woonbron

Klager heeft aan de commissie gezonden op 19 september 2017:

6. een inhoudelijke reactie op de toegezonden stukken van de corporatie van 19 september 2017.

De corporatie heeft de volgende stukken aan de commissie gezonden op 19 september 2017:

1. een e-mail op 19 september 2017 met een toelichting op de volgende stukken:
2. de " Erfpacht- en Koopgarantvoorwaarden van 1 augustus 2010";
3. het opnamerapport "Terugkoop";
4. het taxatierapport;
5. de opdracht van aan de taxateur.

De commissie heeft in haar uiteindelijke beoordeling geen andere stukken betrokken dan de stukken die tijdens de hoorzitting zijn verzocht te worden toegezonden.