



1732 Advies
Corporatie: Haag Wonen

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 waterlekkage bij de bovenburen en daardoor geleden schade bij klager.

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 een lekkage afkomstig van de boven de woning van huurder gelegen woning gedurende de maanden april tot en met augustus 2017 (5 maanden);
- de corporatie de klacht in behandeling heeft genomen, maar afhankelijk was van de afhandeling door de VvE-beheerder van het complex aan wie zij de klacht heeft doorgegeven;
- de corporatie zelf ook van mening is dat de klacht sneller verholpen had kunnen worden, waarbij zij wel opmerkt dat men altijd afhankelijk is van de medewerking van bewoners in het complex om toegang tot een woning te krijgen.

Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

- De commissie is van mening dat de klacht adequater en sneller had moeten worden behandeld en verholpen (binnen 2 maanden). De corporatie heeft in haar rol van verhuurder onder andere ook de plicht erop toe te zien dat de behandelaar van een klacht, in dit geval de VvE-beheerder, de klacht adequaat en binnen een voor een dergelijke klacht normale en acceptabele termijn afhandelt.
- De commissie stelt daarom ten gunste van klager een tegemoetkoming in het ervaren ongerief vast, en wel ter hoogte van 3 maanden à 10% van de kale huur, te voldoen door de corporatie.
- Het door klager op de huur ingehouden bedrag is gelijk aan het door de verzekering aan de corporatie uitgekeerde en aan huurder toekomstige schadebedrag. De commissie concludeert dat hiermee aan huurder het door de verzekering vastgestelde schadebedrag is voldaan en dat er geen sprake is van een huurachterstand met dat bedrag.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

1732 Advies
Corporatie: Haag Wonen

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.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis
Voorzitter