



1833 Verslag

Corporatie: Staedion

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

Korte omschrijving van de klacht

In de woning is schade ontstaan door waterlekage. Daardoor moest het vinyl vervangen worden en de corporatie wil de kosten niet voor haar rekening nemen.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

(De heer XXXX voert het woord tijdens de hoorzitting namens klager)

Er is enige tijd gecommuniceerd met de corporatie. Meneer woont er al 24 jaar. In juni zijn er problemen ontstaan met de cv-installatie en daardoor is er een lekkage geweest met als gevolg schade aan het vinyl. Meneer heeft lang moeten wachten voordat alles werd gerepareerd. Meneer heeft offertes opgevraagd bij leveranciers en de werkzaamheden zijn door hem keurig betaald. De schade is ingediend bij de inboedelverzekering van meneer, maar deze werd niet vergoed. De verzekeraar meldde dat dit een schade was voor rekening van de corporatie en verwees hem daarheen. Toen hebben we een verzoek tot schadevergoeding ingediend bij de corporatie, maar ook zij wezen het af. Daarna hebben we nogmaals een verzoek ingediend. De corporatie kwam met het verhaal dat meneer telkens zaken opgeknapt wilde hebben in zijn woning. Meneer heeft recht op bepaalde werkzaamheden want hij heeft een serviceabonnement. Meneer belt niet wekelijks of maandelijks naar de corporatie, maar wel als het nodig is.

De corporatie wil toch niets vergoeden. Wij vinden dat het de verantwoordelijkheid is van de corporatie om de schade te vergoeden. Er is nu ook vocht en schimmel ontstaan.

De cv-installatie is gerepareerd door de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Er is noodherstel gepleegd aan de tegels. Dat heeft toch niet de lekkage verholpen?

A: De lekkage is ontstaan door de cv-installatie. Het water is op de vloeren gekomen waardoor er schade aan het vinyl is ontstaan. Die schade is ingediend bij de corporatie. Dat er tegels zijn vervangen lijkt me vanzelfsprekend.

V: Wanneer was het volledig herstel van de lekkage?

A: Het duurde 4 weken na de melding voordat de monteur kwam. Meneer heeft diverse meldingen gedaan. Als je belt wordt het niet direct geregistreerd bij de corporatie. Meneer wordt thuis begeleid door iemand die hem helpt in het contact met de corporatie. Ze beloven telkens dat er iemand langs komt, maar ze komen niet.

V: Heeft u specifieke data? Wanneer is de lekkage begonnen?

A: In maart 2018 is het begonnen.

V: Wanneer is de lekkage verholpen?

A: Na ongeveer 4 weken.



1833 Verslag

Corporatie: Staedion

Klager laat foto's zien aan de commissie van de schade als gevolg van de lekkage. De foto's worden toegevoegd aan het dossier.

V: Zijn deze foto's van direct na de lekkage?

A: Ja, dat klopt. Het heeft weken gelekt voordat er iemand kwam om het definitief te repareren.

Zienswijze van de corporatie

De voorzitter merkt op dat als de inboedelverzekering van de huurder niet moeilijk doet, het is geregeld. Dan horen we niets, maar nu dus wel. Het is hem tijdens vorige zittingen duidelijk geworden dat de corporatie bewust de klager naar de eigen inboedelverzekering verwijst omdat de corporatie zelf een eigen risico heeft van € 500,00. De vraag is of het rechtmatig is dat de corporatie in geval van gevolgschade door lekkage de huurder doorverwijst naar de eigen verzekering of dat de corporatie zelf de verantwoordelijkheid hiervoor zou moeten nemen.

Wij registreren alle meldingen die binnenkomen, ook alle telefoontjes. Deze gaan naar de afdeling Intake of planning of naar het Klantcontactcentrum. Ik heb het dossier overgedragen gekregen van mijn collega.

Er is een noodreparatie uitgevoerd. Wij bestrijden dat we niet adequaat hebben gereageerd. We hebben alles op korte termijn verholpen. Er zijn kitranden vervangen en daar zal een gaatje in hebben gezeten. Ik weet niet of er in de nooddienst is gereageerd.

We kunnen een lekkage niet altijd direct verhelpen. Hier was het duidelijk. Na het eerste telefoontje hebben we gelijk de lekkage gestopt.

Ik ben niet op de hoogte van het feit dat de verzekering van de corporatie een eigen risico heeft van € 500,00. Als het zou gaan over € 500,00 dan zouden we het toch vergoeden? Dat is minder dan de hele schadeclaim. De regeling van de € 500,00 eigen risico voor de corporatie is echt nieuw voor me.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u exacte data?

A: Die heb ik nu niet bij me.

V: U bent als corporatie toch verantwoordelijk voor de vergoeding van de gevolgschade door de lekkage?

A: Wij vinden van niet. Het kan iedereen overkomen. Als het door ons wordt veroorzaakt dan vergoeden we. Als er ergens een daklekkage is sturen we die ook door naar onze inboedelverzekering. Het is een beetje afhankelijk wat er met het dak is gebeurd. Soms is het overmacht, of een stukje onderhoud. Negen van de tien keer gaat het naar de inboedelverzekering van de huurder.

V: Is de cv-ketel uw eigendom?

A: Ja, en die wordt onderhouden volgens de geldende regels.

V: Tussen het noodherstel en het volledig herstel zat een periode van 4 weken. Maar het druppelde nog steeds, vertelde meneer. Kunt u dat verklaren?



1833 Verslag

Corporatie: Staedion

A: Dat zou kunnen. Er zit een scheidingswandje tussen en wellicht gaat dan het druppelen nog even door. We zijn altijd bereid een droger neer te zetten, maar dat hoefde niet van meneer.

Laatste woord door de klager

Meneer zegt dat het wel wordt geregistreerd. Daar willen we dan bewijs van, want wij denken namelijk dat niet alles wordt geregistreerd. Meneer heeft meerdere malen gebeld naar de corporatie. Ik heb geadviseerd om niet meer te bellen, maar alles schriftelijk te communiceren.

De schade is de verantwoordelijkheid van de corporatie. Meneer neemt een dienst af en betaalt keurig op tijd zijn huur. Meneer kan er niets aan doen. Er wordt gezegd dat hij het zelf maar moet betalen.

De voorzitter verzoekt de corporatie een uitdraai aan klager en het secretariaat van de commissie te sturen met daarin een overzicht van de meldingen.

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.