



Verslag hoorzitting 1848

Corporatie: Trivire

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

Er is een lekkage veroorzaakt door de bovenburen met als gevolg beschimmelde muren in de woning, in het toilet en de badkamer.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Er is sinds 15 augustus 2018 een lekkage. Deze komt vanaf de 4^e etage. Ik heb dat doorgegeven aan de corporatie. Er is een loodgieter bij me geweest en die heeft een en ander voor me uitgezocht. Hij zei dat het vanuit de woning van mijn bovenbuurman kwam. In de wc is er een gat gemaakt om te zien of de kokers lek waren. De opzichter is nog een paar keer geweest, maar het duurde allemaal erg lang. Na veel bellen werd het gerepareerd. Ik heb eerst nog op 18 oktober gebeld naar de klachtencommissie van de corporatie. Ik heb gevraagd wat er ging gebeuren. Ze hadden 6 weken de tijd om zaken in orde te maken. Op 19 november hebben ze de badcel bij de bovenburen gerenoveerd. Maar de lekkage is er nog steeds. Waarschijnlijk komt dit af van de burens op de 4^e etage aan de rechterkant. Er werd me verteld dat het geen zin had om de muren te stuken en te schilderen omdat er nog schimmel zit en ze nog nat zijn. Die meneer is toen naar de burens aan de rechterkant op de 4^e etage geweest. Die buurman wist van de lekkage af en hij zou kijken wanneer hij het eens zou gaan repareren. Er is tot op heden nog niets gebeurd want de lekkage in de muren van de wc en de badcel wordt steeds erger.

Vandaag ben ik gebeld door de opstalverzekering van de VvE. Die hebben me al een paar keer gebeld om een afspraak te maken de schade op te nemen. Ik heb gezegd dat ze Trivire moeten bellen. Er werd me verteld door de verzekeraar dat als ik niet mee zou werken er dan niets wordt gerepareerd. De corporatie vertelde me dat ik geen afspraak mocht maken zolang het nog niet is gerepareerd.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de lekkage er nog steeds?

A: Ja hij is er nog steeds en is dus afkomstig van de burens aan de rechterkant op de 4^e verdieping.

Zienswijze van de corporatie

We hebben hier te maken met een complexe situatie. Het is een VvE complex met huurders en kopers door elkaar. Wij dachten dat de lekkage afkomstig was van de bovenbuurman recht boven de woning van klager. Communiceren met die buurman was lastig. Die buurman is ook een huurder. Die meneer was blij want hij dacht dat hij een nieuwe badkamer zou krijgen. Dat heeft allemaal erg lang geduurd want er viel ook nog een vakantie



in. Die buurman werd erg langzaam in het reageren maar uiteindelijk zijn ze daar begonnen met de werkzaamheden. Tijdens de werkzaamheden kwam er nog een lekkage naar boven. Het kwam uit de woning schuin boven de woning van de heer XXXX. Toen in die woning de tegels van de muur afkwamen, zagen we ook natte plekken.

Op 18 november zijn we wederom bij klager geweest. We dachten dat alles opgelost was. We hebben nogmaals een vochtmeting gedaan. Het werd dus niet droog. We hebben aangebeld bij de bovenbuurman schuin erboven. Een mevrouw deed open en we hebben haar aangesproken. Die mevrouw zei dat ze niet de eigenaar was. ik heb de eigenaar gebeld en gezegd dat er actie op moest komen. Die kwam er niet. We hebben nogmaals gebeld en weer kwam er geen reactie. Toen hebben we de VvE ingelicht en gezegd dat er een lekkage aan de gang was. De betreffende meneer XXXX wordt aansprakelijk gesteld voor de kosten. We wilden het snel oplossen voor de heer XXXX.

Er is een lekdetectiebedrijf geweest bij de heer XXXX. De VvE heeft dat bedrijf aangesteld.

Er is een rapport gemaakt en er blijken mankementen in de woning bij die eigenaar.

Er is contact geweest tussen de VvE en de heer XXXX en deze heeft toegezegd het op te lossen. Zelfs vandaag is er nog contact geweest met de heer XXXX. Helaas kan er maar zo wederom 2 maanden overheen gaan voordat er weer wat gebeurt. We hebben de heer XXXX via een brief gemeld dat hij binnen 30 dagen zaken moet oplossen.

De voorzitter merkt op dat als het alleen gaat om tegels en kranen het de verantwoording is van de heer XXXX. Echter, als het gaat om de vloer - en daarmee de constructie van het gebouw - dan is het de verantwoordelijkheid van de VvE.

Het betreft hier alleen de tegels. Meneer XXXX heeft destijds de woning overgenomen met een aangepaste badkamer. Het waren destijds woningen van Trivire. Het bedrijf AB Lekdetectie heeft gezegd dat ze het kunnen oplossen met een kit voeg, het aanpassen van de doucheput en voeg- en tegelwerk.

De constructie is niet aangetast. Dat is bij de heer XXXX hetzelfde. De koof is opengemaakt bij de heer XXXX. We zagen dat het vochtig was en dat het druppelde. De muur is niet zodanig aangetast dat er stukken uitkomen. Het is puur de stuc- en verlaag die loslaat. We hebben meneer XXXX ook gemeld dat het proces soms allemaal erg lang duurt.

De voorzitter meldt dat klager keurig elke maand huur betaalt. Je kunt een huurder niet belasten met het feit dat er met andere bewoners geen contact kan worden gelegd om zaken op te lossen. Het is in dit geval iets lastiger omdat de betreffende meneer een koper is. Hoe kun je zaken adequaat oppakken? Je moet er dan echt wel alles aan doen om binnen een maand actie te ondernemen en zaken op te lossen. Er is nu veel tijd verloren gegaan.

We proberen een bewoner als eerste te benaderen met een kaartje door de deur. Bij geen reactie gaat er nog een kaartje door de deur. Dit zijn niet-formele kaartjes. Daarna wordt er een brief gestuurd.

We hadden elke dag wel aan de deur van de heer XXXX kunnen staan, dat had gekund. We hebben te maken met planningen van zowel de heer XXXX als van de opzichters.

De voorzitter meldt nogmaals dat zaken sneller opgepakt had moeten worden. Er is nu een periode van ongeveer twee maanden "verloren" gegaan.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uit welk jaar is de woning?

A: Uit 1966.

V: Zijn de burens schuin boven klager huurders?

A: Nee dat zijn kopers.

V: Hoeveel druk zet je op een proces als klager zolang in de lekkage zit?

A: Het zijn vochtplekken, het water loopt niet langs de muren. We hebben een brief gestuurd naar de bovenburen. We zijn zo weer een paar weken verder. Dan wordt er een dwangbrief verstuurd naar de betreffende persoon dat er moet worden meegewerkt. Toen pas kwam de afspraak.

V: Waarom duurde het allemaal zo lang?

A: Omdat meneer nergens op reageerde.

V: In de zienswijze staat niets vermeld over meneer XXXX?

A: Dat klopt, want dat contact kwam pas daarna.

De voorzitter meldt dat het hele proces erg lang duurde en dat vervelend vindt.

V: Wat gebeurt er als de heer XXXX niet meewerkt?

A: Dat moeten we bezien. Dan moeten we wellicht juridische stappen ondernemen.

V: Moet u nu niet alvast met de jurist dat bekijken?

A: Dat doen we met iemand (inhoudelijk juridisch) van de VvE.

De voorzitter merkt op dat als de heer XXXX niet in beeld was gekomen, we hier niet hadden gezeten. Wat je dan ziet in zulke dossiers is dat als de heer XXXX om de hoek komt kijken en je dat traject ingaat, het de wet van Murphy wordt en het steeds niet lukt om zaken op te lossen. In die zin ben ik blij dat we hier zitten.

V: Hebben jullie nog aanvullende gegevens met betrekking tot de gevoerde correspondentie?

A: Daar kunnen we voor zorgen.

(Note secretaris: na afloop van de hoorzitting overhandigt de heer Nette een tweetal brieven met de opmerkingen dat die bij de zienswijze horen. Deze brieven worden toegevoegd aan het dossier).

Laatste woord door de klager

Ik heb gesproken met mijn bovenburen. Zij zeggen nooit iets te hebben ontvangen van de corporatie. Geen dwangbrieven en geen juridische brieven. Ik weet niet of hij liegt. Hij zou naar de balie gaan van de corporatie om dat te zeggen want hij heeft ze nooit ontvangen.

Ik vond het vreemd gebeld te worden door de opstalverzekering van de VvE om die schade op te nemen om een afspraak te maken omdat het anders niet zou worden gerepareerd. Die maatschappij gaat mij terugbellen, maar ze hoeven me dus niet terug te bellen.

De voorzitter merkt op dat het de corporatie is die de schade gaat herstellen en niet de verzekeringsmaatschappij.

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.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland