



Advies 2033
DUWO

Omschrijving van de klacht

De klacht luidt woordelijk weergegeven als volgt:

“Het gaat om het continu buiten werking zijn van een van de liften, wat niet alleen praktisch heel onhandig is, maar vanaf nu ook, gezien de omvang van het gebouw, een gezondheidsrisico met zich meebrengt.”

In verband met de coronamaatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met enkel een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het frequent buiten werking zijn van een van de twee liften in het appartementengebouw van klager en dat herstel van de storingen vaak lang duurt;
- klager een schadevergoeding vordert vanwege het onophoudelijk praktisch ongemak en vanwege het gezondheidsrisico door Covid-19;
- de overlast volgens klager nog groter is door de maatregelen rondom COVID-19 waardoor maximaal twee mensen tegelijk in de lift kunnen;
- het gezondheidsrisico tevens groter is doordat regelmatig meer dan twee mensen tegelijk van de lift gebruikmaken vanwege het lange wachten op de lift;
- klager extra hinder ondervindt doordat zijn woning op 23^e verdieping is;
- de klacht op 10 september 2020 door klager bij de corporatie is ingediend, maar dat de storingen al vanaf 2017 voor irritatie zorgen volgens klager;
- de corporatie het gebouw deels beheert en de eigenaar van het gebouw, IC Netherlands, een onderhoudscontract voor de liften heeft afgesloten bij OTIS;
- de corporatie stelt dat de liften storingen hebben, doch dat de frequentie daarvan tevens samenhangt met de actieve levenswijze van de studenten die er wonen;
- studenten volgens de corporatie de liften vaker en anders gebruiken doordat zij onder meer vaker verhuizen, de liftdeuren openhouden, de liften onklaar maken en de liften bewust of onbewust overbelasten;
- sommige herstelperiodes van de kapotte liften volgens de corporatie langer duurden door vertraagde levering van producten door de omstandigheden rondom Covid-19;
- IC Netherlands inmiddels een derde partij opdracht heeft gegeven om alle liften te schouwen en deze schouw plaats zal vinden in januari 2021;
- de corporatie huurverlaging op basis van de klacht niet terecht acht, omdat de overzichten die zij als bijlagen bij haar zienswijze heeft gevoegd, aantonen dat de responstijd van OTIS binnen de gestelde termijnen ligt.

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



De commissie is van oordeel dat:

- Uit de stukken is gebleken dat er frequent sprake is van storingen van een van de liften.
- De bewoners, mede gezien de omvang en hoogte van het appartementengebouw, een spoedige reparatie van de storingen mogen verwachten. De commissie begrijpt dat dit door de late levering van onderdelen door de omstandigheden rondom Covid-19 soms langer kan duren.
- Een gebouw met (meer dan) 23 verdiepingen echter om een proactieve houding van de corporatie vraagt in het onderhoud en reparatie van de liften. De huidige maatregelen en het gezondheidsrisico omtrent Covid-19 versterken dit.
- Nu de klacht is ingediend op 10 september 2020 bij de corporatie, maar hier al een geschiedenis van veel storingen aan vooraf is gegaan sinds 2017 en pas in januari 2021 een onderzoek zou plaatsvinden naar de liften, stelt de commissie dat er geen sprake is geweest van een proactieve houding van de corporatie. In zoverre acht de commissie de klacht gegrond.
- Het verweer van de corporatie dat storingen mede veroorzaakt worden door intensief en oneigenlijk gebruik doet niet af aan de verantwoordelijkheid van de corporatie om zorg te dragen voor een goede bereikbaarheid van de woningen.
- Klager een vergoeding vordert vanwege het onophoudelijk praktisch ongemak en vanwege het gezondheidsrisico door Covid-19. De aard en omvang van deze schade heeft klager echter niet gespecificeerd. De commissie wijst deze vordering van klager derhalve af.
- De corporatie evenwel zorg dient te dragen voor voortvarend en spoedig herstel van de oorzaak van de storingen.
- De commissie daarnaast adviseert dat de corporatie de bewoners van het appartementengebouw actief informeert over de aanpak van de liftstoringen.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter

*Dordrecht, 26 januari 2021
Verzenddatum: 1 februari 2021*