



Advies 2103  
Corporatie: Qua Wonen

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op een ongespecificeerde door klager ontvangen rekening van € 395,77 – verband houdend met de schoonmaak van een 'zwaar vervuilde' woning bij oplevering.

*In verband met de Corona maatregelen 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:

- klager op 3 december 2020 zijn huurovereenkomst heeft opgezegd met als einddatum 29 januari 2021;
- klager op eerstgenoemde dag daar een bevestiging van heeft ontvangen van de corporatie, waarin de verdere procedure (onder meer ziend op de voor- en eindcontrole en de daarbij in acht te nemen Corona maatregelen) werd uiteengezet tezamen met een brochure met algemene informatie rondom een huuropzegging;
- op 11 december 2020 een voorcontrole heeft plaatsgevonden aan het adres van de klager, welke, wegens de Corona maatregelen, in het bijzijn van klager alleen is uitgevoerd door de aannemer van de corporatie;
- de aannemer tijdens dit bezoek zijn bevindingen heeft opgenomen in zijn intern aan de corporatie te communiceren opnamerapport, waarbij de staat van de woning zou zijn gecommuniceerd met de klager;
- hierna een voorcontrole rapport is opgesteld door corporatie, waarin onder meer is opgenomen dat de woning voor een nette oplevering grondig diende te worden schoongemaakt en bij het uitblijven daarvan een vergoeding in rekening zou worden gebracht van € 193,44;
- nadien een telefonische voorinspectie heeft plaatsgevonden met de corporatie aangaande de door klager te ondernemen acties voor een nette oplevering van de woning, waarbij met name het grondig schoonmaken van de woning benadrukt zou zijn door de corporatie (conform het voorcontrole rapport);
- klager in de tussentijdse periode het een en ander heeft gedaan om de in het voorcontrole rapport genoemde zaken te verhelpen,
- de corporatie op 22 januari 2021 per e-mail klager op de hoogte heeft gesteld van de wegens de Corona maatregelen gewijzigde procedure voor eindcontrole;
- klager voorafgaand aan de eindcontrole de corporatie heeft verzocht de einddatum uit coulance overwegingen (verband houdende met de verscherpte Corona maatregelen bij zijn verhuizing) te verzetten naar 31 januari 2021;
- de corporatie zijn verzoek daartoe heeft ingewilligd, zonder doorbelasting van additionele kosten;
- op 1 februari 2021 en in afwezigheid van de klager een eindcontrole heeft plaatsgevonden door de corporatie en haar aannemer;
- tijdens deze opname is geconstateerd dat de woning wat betreft de schoonmaak niet schoon was opgeleverd conform het voorcontrole rapport, maar in een meer vervuilde



- staat verkeerd dat de corporatie de kwalificatie heeft gewijzigd van 'woning schoonmaken' naar 'woning schoonmaken (die zwaar vervuild is)';
- klager naar aanleiding hiervan per e-mail het eindrapport en de daarbij behorende eindnota heeft ontvangen ad € 395,77;
  - klager in de periode nadien diverse correspondentie heeft gevoerd ter bestrijding van de ontvangen nota, omdat de woning schoon zou zijn opgeleverd door klager;
  - klager daartoe de nodige foto's aan de corporatie heeft verstrekt;
  - de corporatie de onderbouwing van de vervuilde staat van de woning met op de dag van de eindcontrole zelf genomen foto's aan de klager heeft toegestuurd;
  - klager zijn zienswijze eveneens per (aangetekende) brief aan de corporatie zou hebben uiteengezet – die de corporatie overigens niet heeft ontvangen –, waarin klager met name aangeeft zich niet te kunnen vinden in de schoonmaakkosten, de opbouw van de eindnota niet gespecificeerd vindt, aangeeft niet in de gelegenheid te zijn gesteld om na de eindinspectie alsnog te voldoen aan de gestelde voorwaarden;
  - klager nadien onder protest de eindnota heeft voldaan;
  - klager verder aangeeft onheus te zijn bejegend in een aanvullend telefonisch contact met de corporatie, hetgeen middels een overzicht met belhistorie met de klager wordt weersproken door de corporatie.

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie conform haar beleid aangaande huuropzegging heeft gehandeld, zoals opgenomen in de informatiebrochure die aan klager is toegezonden;
- de door klager bestreden schoonmaakkosten berusten op forfaitaire door de corporatie gestelde bedragen (prijspeil 2019), zoals opgenomen in de informatiebrochure;
- deze bedragen niet overeenkomen gelet op: 1) de prijspeilcorrectie voor 2021 en 2) de meer vervuilde staat van de woning bij de definitieve oplevering;
- de corporatie klager meermaals afdoende op de nette oplevering van de woning heeft gewezen;
- de corporatie de dermate vervuilde staat van de woning heeft aangetoond met eigen foto's die zijn gemaakt tijdens de eindcontrole en daartoe een eigen afweging heeft gemaakt om de kwalificatie daarvan te wijzigen;
- van de corporatie niet mag worden verwacht dat aan klager een aanvullende termijn wordt verleend voor het schoonmaken van de woning ná het plaatsvinden van de eindcontrole;
- de corporatie het nodige heeft gedaan wat van haar conform haar dienstverlening verwacht mag worden;
- geen reden bestaat tot terugbetaling van de reeds door klager voldane eindnota.



*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.*

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis  
Voorzitter

*Schriftelijke afhandeling, 13 april 2021  
Verzenddatum: 19 april 2021*