



**Verslag: 2118**

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 schade aan de inboedel ontstaan in de berging van klager na een verstopping in de standleiding in een bovengelegen woning.

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

**Vragen van de commissie aan de klager**

V: Bij welke verzekeringsmaatschappij bent u verzekerd?

A: Bij ABN/AMRO.

V: Heeft u uw polisvoorwaarden aan de corporatie gestuurd?

A: Ja dat klopt. Zij gaven aan dat de ABN/AMRO moest uitbetalen, maar ABN/AMRO heeft het afgewezen.

V: Welke spullen stonden in de berging?

A: Heel veel op maat gemaakte kleding voor de bruiloft. Het was rioolwater dus alles moest worden weggegooid. We moesten het lang bewaren voor de verzekering. Het was een vieze lucht. Ook het imperiaal van de auto was aangetast.

V: Zijn er foto's gemaakt?

A: De corporatie heeft foto's gemaakt, ze zijn in het bezit van de heer XXXX. We hebben zelf ook foto's gemaakt.

V: Zijn de goederen getaxeerd?

A: Nee dat is niet gebeurd. De verzekering vroeg me waarom die kleding in de berging stond. We waren onze muren aan het verven in de woning en hebben laminaat gelegd. Alle kleding uit de kasten lag in de berging.

V: U zegt dat u uw huis aan het opknappen was?

A: Ja dat was voor de bruiloft. We hebben er foto's van.

V: Zijn alle spullen weggegooid?

A: Ja dat moest. De burens begonnen ook te klagen over de stank en daarom gooiden we alles weg.

V: Welke concrete financiële schade heeft u geleden door de lekkage.

A: We hebben een lijstje gemaakt. Alleen de kleding al is speciaal gemaakt voor de bruiloft. Het heeft drie of vier maanden geduurd. Ik denk zo'n € 4.000,00. Dat is dan alleen de kleding.

V: Welk bedrag moet er volgens u worden uitgekeerd?

A: Ik weet het niet, maar minimaal € 4.000,00. In totaal € 7.000,00.

V: Is er nog aanvullende informatie die u met ons wilt delen?

A: De communicatie met de corporatie vonden we niet fijn. We hebben dagenlang gebeld, het duurde allemaal zo lang. We hebben geprobeerd alles netjes af te handelen. De andere burens hebben hun geld allemaal al gehad van de verzekering. We hebben een vergoeding gekregen van de corporatie van € 450,00 en niets van onze verzekering.



V: De buren hebben het geld via hun verzekering ontvangen. Op 30 augustus is de lekkage geweest. Eind november kreeg u een afwijzing van de corporatie. Het heeft dus drie maanden geduurd. Werd u al die tijd niet teruggebeld door de corporatie?

A: Ik heb vaak gebeld en dan werd er weer gezegd dat ze terug zouden bellen. Sociale Raadsliden hebben me ook goed geholpen.

*De voorzitter meldt dat het punt over de communicatie hier niet wordt besproken. Het is niet voldoende concreet. De voorzitter geeft aan dat het acceptabel is dat het bij juridische aangelegenheden iets langer kan duren voordat er gereageerd wordt door een corporatie. De commissie zal zich enkel buigen over de klacht betreffende het niet betalen van de schade door de corporatie.*

V: Hoe vaak heeft u last gehad van verstoppingen?

A: Wel drie keer sinds ik er woon. In het begin waren er heel veel problemen. Het is inmiddels vijf à zes jaar geleden.

V: Weet u of andere buren ook last hebben gehad van verstoppingen?

A: Dat weet ik niet.

V: Wilt u nog iets toevoegen?

A: We hebben nu allemaal kleding moet huren voor de bruiloft. Ik had geen kleding meer voor de bruiloft.

### **Zienswijze van de corporatie**

De lekkage is helaas gebeurd, meldt de heer XXXX. We hebben het allemaal opgeruimd. Er is een vuilcontainer neergezet voor klager om alles weg te kunnen gooien. Dat hoefden we niet te doen als corporatie, maar dat was een stukje goodwill. Vanuit de corporatie hebben we de helpende hand geboden. De rest van de buren krijgt het uitbetaald via hun verzekering, terwijl ABN/AMRO aan klager meldt dat maar naar de corporatie moet worden gegaan voor uitbetaling. Dat vind ik niet netjes van ABNAMRO.

De corporatie is niet aansprakelijk voor goederen in de berging.

*Klager meldt dat ook ABN/AMRO ook niet wil uitbetalen omdat de berging niet in de woning gelegen is.*

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Bent u meneer XXX van de afdeling Verzekeringen?

A: Ja dat klopt, ik behandel schadeclaims.

V: U gaat over de uitkeringen?

A: Ja dat klopt. De corporatie heeft een eigen verzekering. Deze afdeling kijkt naar de schadeclaims. Ik kan verder niets toevoegen.

V: Heeft u onjuistheden gehoord tijdens deze zitting, meneer XXXX?

A: Er zijn foto's gemaakt van alle bergingen. De berging van klager stond helemaal vol. Ik heb niet alles gezien, het was erg vol. Alles was netjes ingepakt. Ik weet niet of het Marokkaanse kleding was.

V: Hoe is de lekkage ontstaan?

A: Er was een verstopping in de standleiding in een woning boven klager. De standleiding loopt via de berging naar het straatniveau. Door de verstopping is de standleiding volgelopen en gescheurd. Het rioolwater is de bergingen in gelopen.

V: Was de standleiding gescheurd?



A: Deze zat helemaal vol door de verstopping, is daardoor gescheurd en alles is vervolgens ondergelopen. De lekkage is veroorzaakt door de verstopping.

V: Komen in het complex verstoppingen vaker voor?

A: Voor zover ik weet niet. Natuurlijk komen er wel eens verstoppingen voor.

V: Het zijn niet buitensporig veel verstoppingen?

A: Nee dat niet.

V: Had de lekkage voorkomen kunnen worden?

A: Absoluut niet, het kwaad was al geschied. Dat kun je dat niet meer tegenhouden.

### **Laatste woord door de klager**

Door corona konden we de kleding niet zelf halen in Marokko en moest allemaal online worden besteld. We hebben de kleding opgeslagen in de berging. We dachten dat dat geen kwaad kon. Het is jammer van alle tijd en moeite die erin is gestoken.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

*Hoorzitting, 20 juli 2021*

*Verzenddatum, 9 augustus 2021*