



Verlag 2226
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

De klacht heeft betrekking op schade als gevolg van lekkage in de keuken.

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

Mevrouw XXXX vertelt bij haar vader op bezoek te zijn geweest, iets hoorde en plots water constateerde op de keukenvloer. Het was in eerste instantie niet bekend waar het water vandaan kwam. Kort daarna bleek uit het keukenkastje onder de gootsteen water en stoom te komen. Er bleek een kabel te zijn geknapt. Er werd direct gebeld met de storingslijn van de corporatie, waarna er vrij snel iemand langskwam. Er bleek ook lekkage bij de benedenburen te zijn ontstaan. Het water liep bij de benedenburen naar beneden. In de keuken zelf is er geprobeerd alles droog te maken, waarbij het vinyl van de vloer is gehaald. De loodgieter zei dat de kabels oud waren en dat dit de reden kan zijn dat zo'n kabel dan kan knappen. Er werd geprobeerd de lekkage te stoppen en dat is gelukt.

Bij de benedenburen werd de lekkage ook gestopt.

De loodgieter constateerde dat in de badkamer het leidingwerk ook oud was en moest worden vervangen. Dat is ook gebeurd. Klager heeft een inboedelverzekering, maar met een bepaald bedrag als eigen risico. Mevrouw XXXX geeft aan dat haar vader van mening is dat de schade niet zijn schuld is, maar hij nu wel de dupe is van de schade. Dit omdat er nieuw vinyl moest worden aangeschaft.

De corporatie zegt dat ze niets vergoeden, omdat ze niet aansprakelijk zijn. Klager heeft € 118,00 teruggekregen van diens verzekeraar. Echter, niet het bedrag dat onder diens eigen risico valt (€ 225,00).

Klager is van mening niet verantwoordelijk te zijn voor de gesprongen leiding.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Er is direct gebeld met de storingslijn van de corporatie. Hoe snel waren ze bij uw vader?

A: Ze waren er snel, binnen een uur.

V: Hoe snel is het probleem vervolgens verholpen?

A: De lekkage werd gestopt. Er is een afspraak gemaakt om leidingen in de badkamer te vervangen. Dat is inmiddels ook gebeurd.

V: Hoe snel is men vervolgens bij uw vader langsgekomen voor het vervangen van die leidingen?

A: Dat was kort op elkaar.

V: Is vervolgens alles verholpen?

A: Ja, dat klopt. We hebben het vinyl snel weggehaald om alles droog te krijgen.

V: Was het vinyl beschadigd?

A: Ja, het was helemaal nat en beschimmeld. Omdat het lekte bij de benedenburen hebben we het kapot gesneden. We wisten niet waar de lekkage vandaan kwam en dus hebben alles



geprobeerd om dit snel na te kunnen gaan – met de beschadiging van het vinyl tot gevolg. Kort daarna gingen we eveneens naar de benedenbuurman en die gaf aan dat het bij hem ook lekte.

V: Heeft de benedenbuurman uw vader aansprakelijk gesteld?

A: Nee, dat heeft hij niet gedaan. De buurman gaf aan de druppels langs de muren te zullen verwijderen.

V: Heeft u contact opgenomen met de verzekeraar van uw vader?

A; Ja, dat klopt – met het bekende resultaat tot gevolg.

V: Wie heeft de schade vastgesteld?

A: Er is een offerte opgevraagd bij Kwantum en daarna hebben we contact opgenomen met de verzekeraar. Zij gaven aan een klein gedeelte te vergoeden, omdat een deel van de vergoeding onder het eigen risico van mijn vader viel.

V: Wat vindt u van de zienswijze van de corporatie? Ze stellen dat zij los staan van de door uw vader gekozen verzekering, waar een eigen risico voor geldt.

A: Als het iets is wat mijn vader zelf heeft veroorzaakt dan is dat zo, maar mijn vader heeft dit niet veroorzaakt.

V: Uit het dossier volgt dat de corporatie aangeeft dat zij regelmatig bij uw vader langskomen voor een periodieke onderhoudscheck, weet u daar iets van?

A: Dat weet ik niet. Ik heb mijn vader daar nooit over gehoord.

V: Op de foto zien we een leiding met daaromheen een omhulsel. Is dit een foto die gemaakt is na het voorval?

A: Ja, gelijk daarna. De loodgieter was er en toen heb ik direct een foto gemaakt.
(De foto toont dat de leiding is geknapt)

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat het hier gaat om een gebrek en de verantwoordelijkheid van klager. Het betreft hier twee zaken. De corporatie heeft tijdig gehandeld en de lekkage verholpen. Dan is er nog de verantwoordelijkheid van klager. We zijn als corporatie niet aansprakelijk gesteld. De corporatie is niet bereid het eigen risico van klager te vergoeden. Klager stelt dat het de schuld is van de kapotte/versleten leiding en geeft aan dat niet te hebben geweten/gezien.

We zijn twee keer langs geweest in de woning om te kijken wat er kapot/versleten is. Als je kijkt naar een leiding in een kastje, dan zou je kunnen stellen dat de klager verantwoordelijk is om door te geven als er iets kapot/versleten is. Dat is niet de verantwoordelijkheid van de corporatie. Dit is iets wat de huurder had kunnen zien.

Verder heeft een huurder ook een meldingsplicht aan de corporatie om zaken voor reparatie aan te melden, zodat dit als zodanig kan worden opgepakt. Een eigen risico als voorwaarden voor een inboedelverzekering komt voor rekening van de huurder en niet voor de corporatie. We zijn na de melding van klager direct naar hem toe geweest en hebben dan ook adequaat gehandeld.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De leiding knapte zegt klager, gebeurt dat vaker? – en hoe verhoudt dat zich met de metalen mantel om de rubberslang?

A: Het is een flexibele kunststof slang die niet zomaar kan knappen. Daar moet iets mee gebeurd zijn. We hebben niet eerder meegemaakt dat zo'n slang knapt.

V: Is er geen scheur geconstateerd ten tijde van de onderhoudsbeurten die u noemt?



A: Nee, daar hebben we geen melding van, anders hadden we gezegd dat het gerepareerd moest worden.

V: In welke mate kunt u van huurders verwachten dat ze een gebrek aan een leiding zien? Er is toch geen reden om te twifelen aan de werking wanneer alles naar behoren werkt?

A: Het is maar net hoe je ermee omgaat. Als er af en toe wordt schoongemaakt in een kastje, kan men het gebrek wellicht constateren.

V: Als er een leiding loopt en het oogt goed, hoe weet je dan dat er een gebrek is dat je moet melden?

A: We weten niet hoe de leiding eruitzag bij het controleren daarvan.

V: In het dossier lezen we vier momenten dat er iemand vanuit de corporatie bij klager langs is geweest voor controle. Kunt u een dergelijke controle toelichten?

A: Dat is op basis van het serviceabonnement.

Als je kijkt naar de wet en bij wie de schuld ligt, dan zijn wij van mening dat de huurder wettelijk aansprakelijk is.

V: In het dossier zien we dat een dergelijke controle plaatsvindt met tussenpozen van 18 maanden. Uit de plaatsgevonden controles, zoals volgt uit de zienswijze, zijn deze tussenpozen korter van duur. Kunt u dat toelichten?

A: Een serviceabonnement houdt ook in dat er een brief uitgaat en huurders een afspraak moeten maken. Als klager niet direct belt, dan kan het veel langer duren. Het kan ook korter duren bijvoorbeeld.

V: Was dit voorval bij klager een signaal om bij andere bewoners te kijken?

A: Daar kan ik niets over zeggen. We zijn niet bij het proces van serviceabonnementen betrokken. Van het planmatig onderhoud zijn we ook niet goed op de hoogte. Dat is voor de afdeling planmatig onderhoud. Wij zijn van dagelijks onderhoud. Een melding van een lekkage bij een huurder is geen reden om een heel complex te controleren.

Laatste woord door de klager

Er wordt hier door de corporatie gezegd dat de leidingen in prima staat zijn. De loodgieter heeft wel gezegd dat het leidingwerk oud is en aan vervanging toe was.

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

Hoorzitting, 17 mei 2022

Verzenddatum, 31 mei 2022