



Verslag 2249
Corporatie: Haag Wonen

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 aan de inboedel in de berging van klager.

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

Klager heeft de woning in oktober 2017 toegewezen gekregen. In oktober 2017 heeft klager alles gecontroleerd. Op 26 oktober heeft klager de woning gekregen en op 14 november heeft klager een klacht over het vocht in de berging ingediend bij de corporatie. Er is iemand langsgeweest en die heeft alles gezien. Er werd klager verteld dat ze zouden terugkomen voor de reparatie. Er kwam echter niemand meer terug.

In 2019 was het inmiddels erg vochtig in de berging. Klager is wederom naar de balie van de corporatie gegaan. Er werd gezegd dat er geen klacht was ingediend. Alles is echter wel in de computer gezet door de baliemedewerkster. Op 11 januari heeft klager wederom een klacht ingediend. Helaas kwam er wederom niemand kijken. Klager heeft alles bijgehouden en aan haar advocaat gegeven.

Over de in oktober 2019 gemelde lekkage was veel discussie en er zijn veel mensen geweest bij klager. De lekkage kon echter niet worden verholpen. Er werd gezegd dat het opkomend grondwater was. Het is een berging en het water komt van boven. Daar is over geklaagd. Er is een verklaring van een buurtbewoner die ook zegt dat het water van boven komt. In de zienswijze staat dat er een andere oorzaak is, te weten een gescheurde dilatatievoeg. Dat is echter wat anders dan het grondwater.

De voorzitter meldt dat de corporatie dat ook heeft toegegeven in de zienswijze en daar ook excuses voor heeft aangeboden.

Echter, op 25 mei 2020 als de lekkage is verholpen, zegt men dat het nog steeds grondwater is. De schade was toen al bekend, of had bekend moeten zijn. Dat maakt dat de corporatie aansprakelijk is voor geleden schade en zij dit zouden moeten vergoeden, aldus de heer Bijloo.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Na het lezen van de zienswijze bent u nog steeds van mening dat de corporatie aansprakelijk is?

A: Ja, dat klopt. Adequaat handelen betekent dat je langskomt en het oplost. Er zijn zeker 15 mensen langs geweest bij klager. Telkens werd gezegd dat er een rapportage zou worden gemaakt. Er kwamen steeds andere mensen. Uiteindelijk moest iemand worden ingehuurd van een ander bedrijf. Die meneer is geweest en die zei ook dat het water van boven kwam.



Daarna bleven er steeds andere mensen komen. Ik moest de spullen buiten zetten en deze hebben bijna acht weken buiten gestaan.

V: U heeft op 20 oktober melding gemaakt van de lekkage. Wanneer is de lekkage verholpen?

A: In 2019 is de lekkage verholpen. Er waren mannen in witte pakken.

V: Op welke datum was dat?

A: Dat weet ik niet precies meer, ergens in december. De corporatie weet dat wel. Ze hebben me niet gezegd wat ik moest doen toen de werkzaamheden klaar waren. De volgende dag heb ik gebeld en kon ik de spullen terugzetten in de berging, maar alles was kapot en nat.

V: Heeft u uw eigen inboedelverzekering ingeschakeld?

A: De corporatie zei dat mijn verzekering moest zeggen waarom ze niet wilden uitbetalen. Ik moest het van de corporatie op papier zetten waarom mijn verzekering niet wilde uitbetalen.

V: Waarom wilde uw verzekering niet uitbetalen?

A: Klager heeft eerst een verzekering moeten afsluiten. Klager had ten tijde van de lekkage geen inboedelverzekering.

V: U had dus op het moment van de schade geen verzekering?

A: Nee dat klopt, maar de corporatie had moeten betalen.

V: Vanaf het begin zag de berging er niet goed uit, zegt u. U heeft er spullen ingezet. Wanneer heeft u ze eruit gehaald?

A: Toen ik er kwam wonen zag ik water. Het betreft drie schuren. Het water komt uit de gang en het water loopt in die drie schuren. Toen de buurman mij in oktober 2019 op de lekkage wees, ben ik gaan kijken en zag dat mijn spullen beschadigd waren.

V: Hebben de bewoners van de andere twee bergingen de spullen ook buitengezet?

A: Ja, zij hebben dat ook gedaan. Ik heb direct gebeld naar de corporatie. Aan de balie zeiden ze dat ik teruggebeld zou worden. Later zeiden ze dat ik alles moest buiten zetten.

V: Wat vindt u dat u er zelf aan heeft gedaan om de schade te beperken?

A: Alles. Als het langer zou duren, hadden ze voor opslag moeten zorgen. Klager heeft zelf gezorgd om kou en water weg te houden bij de spullen en heeft er later ook een zeil overheen gelegd.

V: Er werd u gezegd de spullen buiten te zetten. Wat is voor u 'buiten'?

A: Buiten de woning en echt buiten het gebouw. Ze zeiden dat ik het buiten moest zetten.

V: Nadat u de spullen buiten heeft gezet, heeft u de verzekering afgesloten?

A: Ja, op die dag.

V: In de berging zet je spullen die tegen vocht kunnen. Welke spullen lagen er onder het zeil die zijn beschadigd? Het is een 'vochtige' ruimte, je kunt er niet alles neerzetten. Er kunnen geen lakens of dekens liggen.

A: Mijn huis is te klein en daarom zet ik spullen in de berging. Alles is nu kapot. Als ik het van tevoren had geweten dan had ik het wellicht anders gedaan. Maar ik dacht dat de berging goed was.

V: Er is ook veel miscommunicatie geweest en dat irriteert u?

A: Ja dat klopt.



Zienswijze van de corporatie

Het gebrek is gemeld in oktober 2019. De werkzaamheden zijn gestart op 25 november en op 28 en 29 november 2019 is het gereed gemeld door de aannemer.

Het is een lastige situatie, want de destijds betrokken medewerker is met pensioen. We hebben de tijdlijn opgezocht. Wij wisten niets van een verzekering af van klager. We vragen dat wel na bij huurders om te voorkomen dat er dubbel wordt uitbetaald.

Vanaf 2019 kunnen we alles terugzien in ons systeem. Het is qua communicatie niet helemaal goed verlopen doordat we dachten dat het in eerste instantie ging om grondwater. We hebben adequaat gehandeld vinden wij. Er is heel veel communicatie geweest met klager.

We zien in het systeem dat er van alles is gemeld bij het Klant Contact Centrum.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De telefoniste zou hebben gezegd dat klager alles buiten moet zetten. Denkt u dat dit klopt?

A: Dat is lastig, omdat dit niet het antwoord is wat we normaal gesproken geven. We geven aan 'buiten de berging'. In principe zorgen we niet voor een opbergplaats. In het systeem zie ik daar verder niets over.

V: Wat zou u dan wel zeggen?

A: Uit de berging, in de woning of in de hal zetten. Het is maar net hoe je 'buiten' interpreteert.

V: Waarom vindt u dat u adequaat heeft gereageerd?

A: De melding is van 20 oktober 2019. We kunnen zien dat er is gebeld. Er zijn bonnen gemaakt door onze aannemer. Op 25 november zijn de werkzaamheden gestart en op 28 en 29 november is de klus gereed gemeld. Het heeft iets langer dan een maand geduurd. Er moest ook wat onderzoek worden gedaan.

V: Op het schadeformulier wordt gezegd dat men zelf de verzekering moet inschakelen. Er staat echter ook dat bij een bepaald bedrag, als je niet bent verzekerd, er een expertisebureau wordt ingeschakeld. Is dat gebeurd?

A: Nee, het betreft Dekra en die is niet ingeschakeld.

V: Waarom niet?

A: Omdat we de claim hebben afgewezen.

V: Klager zegt dat het probleem ouder is dan oktober 2019. Het was er al toen ze er kwam wonen. Wat vindt u daarvan?

A: Dat was in 2017, maar zover kunnen we niet terugkijken in het systeem.

V: Heeft u dat wel nagekeken?

A: Jawel, we konden zien dat mevrouw aan de balie heeft aangegeven dat het al twee jaar speelde. Het mailverkeer of welke telefoontjes er zijn gepleegd, is niet meer in te zien.

V: U zegt dat klager aan de balie zei dat ze al eerder had geklaagd?

A: Ja, dat was in 2020.

V: Geeft u ook advies aan huurders wat te doen bij lekkage?

A: Ja, dat spullen ergens anders moeten worden gezet. In eerste instantie moeten mensen het zelf ergens anders opbergen.



Laatste woord klager

Klager woont op de tweede etage. Als klager zelf alle spullen uit de berging in haar woning had moeten zetten, was dat lastig geweest voor een alleenstaande vrouw. Klager betaalt voor een huis en een berging.

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

Hoorzitting, 18 oktober 2022
Verzenddatum, 21 oktober 2022