



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Advies: 1705
Corporatie: HaagWonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht heeft betrekking op een zeer hoge energieafrekening in 2014/2015.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager (de heer XXXX voert het woord)

We hebben de reactie van de corporatie gelezen. Het is een beetje chaotisch qua tijdlijn. Ik heb onderscheid gemaakt in 2 periodes. De periode tot het moment waarop we om vergoeding hebben gevraagd en de periode die daarna komt. De corporatie gaat vooral in op de periode die ervoor lag. Dat was een periode waarin we het gevoel hadden van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ik heb nog wel meer informatie indien gewenst van de betreffende periode. Het is wat ons betreft geen noodzaak om dat nu verder toe te lichten. Waar ligt nu het zwaartepunt in het verweer van de corporatie? Wij hebben volgens ons duidelijk kunnen maken dat er een hoog verbruik is geweest welke is veroorzaakt door het kapotte onderdeel van de installatie.

De corporatie komt telkens terug op de periode van voor het moment dat de klacht aan de orde kwam.

In mei 2015 zijn we zaken op schrift gaan stellen. Toen is er een tijd niets gebeurd. Daarna is er veel gebeld door mijn vrouw. Er is contact geweest met een bedrijf dat de warmtemeter zou gaan vervangen.

Voor de eerste hoge nota is de corporatie in de woning geweest om wat zaken te vervangen. De monteur heeft destijds gezegd dat de warmtemeter moest worden vervangen.

Maar door de hoge jaarrekening kwamen we daar later pas achter. De gevel van de woning ligt op het zuidwesten. Mevrouw heeft de verwarming nooit echt aan.

De stadsverwarming set (Honeywell) is het eerste gedeelte in de kast buiten de woning. Het is het eerste station na de verwarmingsmeter.

De stadverwarmingsset is in september 2014 vervangen. In 2016 is de warmtemeter vervangen. Ista zou integraal alle warmtemeters gaan vervangen, dat hoorden we in 2015.

We hoorden er lange tijd niets meer van, maar uiteindelijk zijn ze dus toch vervangen.

We durfden eerst Eneco er niet bij te halen want we waren bang voor de kosten. Uiteindelijk hebben we gemailld naar Eneco. Zij zeiden dat de klep niet goed was.

In 2016 is de klep vervangen volgens Eneco. Tot en met de meter is van Eneco en alles erachter tot aan de woning is van Haagwonen.

Op 24 aug 2015 is er iemand van Haagwonen langs geweest. We wisten niet waarom, wellicht als reactie op de mail van mei 2015. We weten niet of er iets is gedaan want de meterkast ligt buiten de woning.

In oktober 2015 heeft de corporatie gebeld om een afspraak te maken. We hebben hen gevraagd waarom ze er in augustus al waren en hoe het zat met de vervanging van de meter. Op 19 oktober 2015 zijn ze langs geweest. Er is toen niets gebeurd, er is alleen gekeken.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Advies: 1705

Corporatie: HaagWonen

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u de contacten op schrift gedaan?

A: Na ontvangst van de tweede jaarnota zijn we zaken op schrift gaan stellen. Dat is in mei 2015 geweest..

V: Uw eerste signaal leidt tot een reactie van de corporatie op het voorlopig acceptatieformulier van 3 maart 2014. Had dat niet te maken met de energiekosten?

A: Dat had niets te maken met de energiekosten.

V: Heeft de monteur in oktober- november 2014 gezegd dat de warmtemeter moest worden vervangen?

A: Ja dat klopt.

V: Wanneer is mevrouw in de woning komen wonen?

A: In maart 2014.

V: Was in het eerste jaar het verbruik erg hoog op de nota?

A; Ja we hebben een heel hoge nota van het eerste jaar en een gewone nota van het tweede jaar.

V: Wat is het voor woning?

A: Het is een flat, met drie kamers over 2 etages. Ik woon er met mijn zoontje van 7.

V: Weet u of de burens ook zoveel betalen?

A: Nee, hun verbruik ligt aanzienlijk lager dan onze hoge nota.

V: Dus als alle kranen dicht staan, blijft de meter toch lopen?

A: Ja. Maar dat zou niet moeten.

V: Hoe kan de monteur van Eneco zeggen dat de klep net was vervangen?

A; Het zag er nieuw uit en daarop baseerde hij dat.

V: Heeft de niet goed werkende klep invloed gehad op het verbruik?

A: Ja dat denken wij wel. Als die klep openstaat, wordt er warmte gevraagd.

Zienswijze van de corporatie

De hoge nota betreft 2014/2015. Er is een overzicht storingsmeldingen bij het dossier gevoegd. De firma Lievers heeft goed geacteerd op de klachten. De radiator werd volgens een klacht niet warm, maar dat is raar als je veel verbruikt.

Eneco heeft in 2016 gekeken naar de warmtemeter, daar was niets mis mee. Dan kan het niet anders zijn dat er in stookseizoen 2014/2015 ook niets aan de hand is geweest. De hoge nota is volgens ons te wijten aan het verbruik van mevrouw.

De reden van het bezoek aan mevrouw zal te maken gehad hebben met de hoge rekening en haar verzoek tot schadevergoeding.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er is in 2014 gemeld dat de warmtemeter moest worden vervangen? Wat weet u daar van?

A: De firma Lievers heeft de cv ontlucht en de radiatorkraan vervangen. In september is de installatie afgetapt. De meldingen zijn goed opgevolgd, dat is te zien op het overzicht.

V: Heeft u verder iets te zeggen over het vervangen van de klep? Of over de vervanging van de warmtemeter?

A; Nee daar heb ik verder niets aan toe te voegen. Als er een klacht zou zijn over de warmtemeter dan zou dat ook niet op de rekening van mevrouw komen, want die zijn van Eneco en gesitueerd buiten de woning.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Advies: 1705

Corporatie: HaagWonen

V: Kan het doorlopen van de meter te maken hebben met de warmwaterinstallatie?

A: Als je het koud hebt in de zomer en je draait de kranen open dan gaat de verwarming uiteraard branden.

V: Hoe is de woning gesitueerd? Is deze gelegen op de windkant?

A: Dat weet ik zo niet. Het is een complex gebouw met verspringingen.

V: Weet u het verbruik van andere gelijk gesitueerde woningen of heeft u daar navraag naar gedaan?

A: Nee dat weet ik niet.

V: Wat is de stadsverwarming set?

A: De box die verwarmt/de verwarming regelt, dus met de thermostaat, het hangt in de woning. Het is hetzelfde idee als de cv ketel.

V: Het is geen registratiedoos?

A: Nee het registreert niets.

V: Heeft u bij de firma Lievers nagevraagd wat er is gedaan?

A: Ja dat hebben we. Maar het is een ingewikkeld verhaal. Ik weet niet goed wat er is vervangen in 2014.

Laatste woord klager

Wat ons betreft is alles gezegd.