



1716 Verslag  
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.

Voor reparatie van een defecte lichtsakelaar moest een tussenwandje toegankelijk zijn, en daarvoor moest door klager aangebrachte lambrisering (deels) verwijderd worden. Uiteindelijk heeft klager zelf de wand geheel verwijderd, naar zijn zeggen op verzoek van verhuurder. Daardoor heeft hij schade opgelopen. De corporatie heeft na de reparatie de wand voor eigen rekening teruggeplaatst. Klager claimt schadevergoeding maar krijgt deze niet.

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

Sinds 2011 woon ik hier met 4 kinderen en mijn partner. In december 2016 is er een probleem geweest met een lichtsakelaar bij de ingang van de woning naar de woonkamer. Daar stond een muur. Ik heb geprobeerd het stopcontact te maken, wat niet lukte en daarom heb ik gebeld naar de corporatie. Firma Bouwmeester is langs geweest. Ze zeiden dat ze niets konden doen, dat het niet aan het stopcontact lag, maar wellicht aan de kabel. Ze wisten niet waar de kabel in zat, dus ze zeiden dat misschien dat muurtje gesloopt moest worden. Dat is teruggekoppeld naar de corporatie. Er is een andere elektricien langs geweest en die zei hetzelfde. Het heeft allemaal lang geduurd. Ik heb geprobeerd het probleem zelf aan te pakken.

Er kwam een aannemer samen met de corporatie bij mij thuis. Ze vertelden me dat ze het zouden oplossen en dat de muur eruit gesloopt moest worden. Dat wilde ik niet, want dan gaat de muur weg en is de verf en alles erop ook weg. Ze zeiden dat ik geen keus had en dat ik zelf contact moest opnemen met de firma die bij mij langs zou komen. Na ongeveer 2 weken kwam de firma en die schrok toen ze zagen dat de muur weg was. Die meneer meldde dat hij was gekomen om een gaatje te maken, de kabel te herstellen en het gat weer dicht te maken. Die meneer belde zijn baas en de heer XXXX kwam langs om te kijken. Die vroeg wat ik had gedaan? Ik vertelde hem dat hij me had verteld die muur weg te halen. Dat heb ik zelf gedaan om te helpen en er voor te zorgen dat er weinig stof en schade zou ontstaan. De muur is gerepareerd en na twee dagen kreeg ik te horen dat ze de platen en de kleur niet zouden doen. Er werd gezegd dat ze het niet verder gingen repareren. En nu laten ze me zitten met de kosten en al het werk.

Ik moest bij de verzekering een en ander nagaan maar het is niet gedekt bij mijn verzekering omdat ik het zelf heb gedaan.

De lichtsakelaar werkt nog steeds niet goed. Er is er maar één sakelaar en dat mag niet. Ik had dit allemaal niet verwacht. We hadden er samen uit kunnen komen en daarom heb ik jullie ingeschakeld.

We hebben ruim drie maanden moeten wachten op een reparatie van de lichtsakelaar. En nu krijgen we de schuld dat we iets niet goed hebben gedaan. Je mag een huurder niet vragen een muur weg te halen.

Ik heb getuigen dat het is gezegd. Er wordt nu een spelletje gespeeld met me. Ik beschuldig de corporatie niet maar de meneer die het me heeft verteld wel. Ik heb vaker ruzie met hem. Je moet je klanten goed behandelen.



1716 Verslag  
Corporatie: Haag Wonen

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe was de oorspronkelijke situatie van de lichtsakelaar?

A: Er was een touwtje bij de ingang en een schakelaar bij de volgende deur. Het touwtje is er nog steeds maar je moet het licht daar ook weer uit doen maar dan loop je in het donker naar de huiskamer. De gang is lang, ik denk 5 meter, en er is nu geen licht. Voor de gang waren er 2 schakelaars om aan en uit te zetten. Maar die is niet gemaakt en werkt dus niet.

V: Hoe groot was die muur?

A: 5 meter lang bij 2.60 hoog. Het is een muur tussen de gang en de woonkamer.

V: Zat er lambrisering tegenaan?

A: Het is geen hout, maar gipsplaat met muurverf en daarna een speciaal materiaal dat goed is te reinigen. Ik heb dat gedaan voor mijn kinderen omdat ze er met schoentjes tegenaan komen. Van beneden tot boven zat dat op de muur. De lambrisering zat in de woonkamer en is ietsje anders in de gang. In de gang was het kunststof.

V: Als ze tegen u zeggen dat de lambrisering weg moest om bij de wand te kunnen, kan het dan zijn dat u dat verkeerd heeft begrepen? En dat u dacht dat de hele muur weg moest?

A: Er is gezegd dat de hele muur weg moest worden gehaald. Ik had zelf een idee om bij de gang 1 of 2 gipsplaten weg te halen zodat je kan zien waar de kabels zitten. Gipsplaten zijn niet zo duur, dus dat kan wel. Maar de hele muur weghalen is een ramp en kost veel meer.

V: Hoe oud is de woning?

A: Uit 1984 en ik woon er sinds 2011.

V: Wat was het probleem met de schakelaar?

A: Misschien waren de kabels los. Er is van alles geprobeerd en het lag echt aan de kabel.

V: Is alles mondeling besproken?

A: Ja dat klopt. Er is niets schriftelijk gedaan. Ik heb die muur nooit willen weghalen op eigen houtje. Niemand wilde luisteren en dus is dit de situatie. Nu hebben ze het over slechte communicatie.

V: Hoe heeft u de platen verwijderd?

A: De platen zaten in elkaar geschoven, maar ze zeiden dat ze eraf moesten. Die platen zijn geschroefd en geveerd. Alles is nu beschadigd. De woonkamer moet nu worden geveerd.



1716 Verslag  
Corporatie: Haag Wonen

#### Zienswijze van de corporatie

We kregen de melding over stroomstoring in de gang. Het is niet een standaard muurtje. Standaard is een klein portaaltje waarna je gelijk de woonkamer inloopt via de volgende deur. De vorige bewoner heeft die muur verlengd om zo een langere gang te maken. Het muurtje is niet langer dan 2 meter, want de hele woonkamer is niet langer dan 5 a 6 meter. Firma Bouwmeester kon het niet repareren en toen hebben we een andere elektricien ingeschakeld. Die meldde dat er meer moest gebeuren. Het is een wandje met houten frame met gips. Het is destijds aangelegd door een eerdere huurder, maar de wand moest open om binnenin te kijken want er zit waarschijnlijk een kabelbreuk. We wilden het openmaken want het moet veilig zijn.

In de gang moest de gipsplaat eraf om te kijken, het zou dan worden gerepareerd en dan kon dezelfde dag de plaat er weer op. Aan de halzijde zaten pvc schrootjes tot een meter hoogte en in de woonkamer platen tot aan het plafond. Alleen aan de halzijde moest de gipsplaat eraf. Meneer wilde de pvc schroten houden en we besloten dat hij dat zelf eraf zou halen om het te behouden voor zijn kinderen. We vragen nooit aan huurders om de muur weg te halen. We spraken af dat meneer de pvc schroten zou weghalen en wij de gipsplaten. De elektra zou door ons worden hersteld, waarna wij de gipsplaten zouden terugzetten en meneer zou de pvc schroten zelf weer aanbrengen.

Op de dag van herstel was de muur weggehaald. Dit is nooit gezegd tegen meneer. De elektricien belde naar me om te komen kijken omdat de complete muur weg was. Alleen al uit veiligheid zullen we nooit aan een huurder vragen een muur weg te halen. We spraken af om de wand terug te plaatsen en dat meneer zelf de rest weer moest herstellen. Het is zeker € 1000,00 extra kosten voor ons. Die verhalen we niet op de klager hebben we afgesproken. Toen vertelde meneer dat er allerlei extra kosten zijn, maar dat is zijn eigen schuld. We hadden het niet afgesproken en ik vind het gewoon liegen. Ik was er niet van op de hoogte dat de hotelschakelaar nu nog steeds niet werkt. Dan moet er weer een elektricien naar meneer toe, dat regelen we. Er zit een trekschakelaar bij de voordeur maar die werkt dus niet meer als hotelschakelaar.

Het muurtje dat is weggehaald is ongeveer 2,5 meter en niet langer. Ik ben bij meneer thuis geweest met de elektricien en meneer was alleen thuis op dat moment met geen andere getuigen.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u een tekening van de situatie?

A: Niet bij me maar die kan ik wel uit het systeem halen.

V: Zijn dit soort defecten voor de huurder?

A: Nee hoor.

#### Laatste woord klager

Ik heb hier een goede les van geleerd: je moet altijd bewijsmateriaal hebben. Dat wilde ik nog zeggen. Eerlijk zijn zonder bewijs kan kennelijk niet. We zijn huurder en verhuurder en we hebben elkaar nodig.