



1737 Advies
Corporatie: Dunavie

Corporatie: Dunavie

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de lege batterij van de rookmelder. Het heeft twee dagen geduurd voordat de batterij werd vervangen door de corporatie. Het serviceabonnement is bovendien gewijzigd per 1 juli 2017 en daar is klager het ook niet mee eens.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het niet adequaat reageren op het verzoek om de lege batterij van de brandmelder te vervangen;
- de klacht ook betrekking heeft op het wijzigen van het serviceabonnement per 1 juli 2017;
- tijdens het niet adequaat reageren op het verzoek om de batterijen van de brandmelder te vervangen nog de oude voorwaarden bij het serviceabonnement van kracht waren;
- de corporatie erkent dat er na de melding op 17 mei 2017 een onacceptabele periode heeft gezeten voor de storing werd verholpen;
- volgens de algemene voorwaarden behorende bij het serviceabonnement uit 2015, het de corporatie wel is toegestaan om de inhoud van het serviceabonnement te wijzigen.



1737 Advies
Corporatie: Dunavie

Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht ten aanzien van het vervangen van de batterij gegrond is.

De Geschillencommissie is van mening dat de klacht ten aanzien van het wijzigen van het serviceabonnement per 1 juli 2017 niet gegrond is. Het staat de corporatie vrij om serviceabonnement te wijzigen zoals dat per 1 juli 2017 is gedaan.

De commissie is van oordeel dat de corporatie wel een maatschappelijke verplichting heeft richting kwetsbare c.q. huurders op leeftijd. Gelet op deze bijzondere situatie adviseert de commissie dat de corporatie coulance halve een oplossing zal aandragen zodat wordt voorkomen dat mevrouw XXXX in de toekomst lange tijd wordt geconfronteerd met het alarm van de brandmelder als de batterijen vervangen dienen te worden.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op website of anderszins.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer A.S. Perniciaro
Voorzitter