



1803 Advies
Corporatie: Haag Wonen

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 luidt dat de corporatie klagers geen vergoeding toekent voor de vele vrije dagen die zij moesten opnemen, omdat het lang duurde voordat de oorzaak van de lekkageklacht werd gevonden en reparatie plaatsvond.

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 moeizaam oplossen van een lekkage;
- de oorzaak van de lekkage uiteindelijk bleek terug te brengen op de renovatie van de badkamer 8 à 9 jaar geleden;
- er in de periode november 2013 en maart 2017 geen contact is geweest inzake dit probleem tussen huurder en verhuurder;
- in maart 2017 opnieuw melding is gedaan van een lekkage en daarna van stroomuitval;
- de corporatie uiteindelijk in juni een externe adviseur heeft ingeschakeld om de oorzaak van het probleem te bepalen;
- de herstelwerkzaamheden in augustus 2017 hebben plaatsgevonden;
- klagers aangeven dat zij alles bij elkaar onnodig veel vrije dagen hebben moeten opnemen voor het ontvangen van aannemers die de oorzaak van het probleem moesten vaststellen en verhelpen maar daar telkens niet in slaagden;
- de corporatie aangeeft hierin mee te voelen met klagers;
- de corporatie eveneens aangeeft dat bij dit soort klachten de communicatie tussen degene vanuit Techniek die de klacht afhandelt en het wijkteam verbetering behoeft.

Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX en XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van mening dat de corporatie de klacht redelijkerwijs binnen twee maanden had kunnen/moeten verhelpen. In ieder geval had de corporatie binnen die termijn (in mei) Fastserv.nl of althans een specialistisch bedrijf kunnen en moeten inschakelen omdat toen toch wel duidelijk was dat de ingeschakelde loodgieter de oorzaak niet kon vinden. Dat is uiteindelijk pas in juni gebeurd.

De commissie is van mening dat de corporatie eerder had moeten inzien dat klagers zich inmiddels terecht zorgen maakten over de risico's van de combinatie van de aanhoudende lekkage en het meerdere keren uitvallen van de stroom.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

1803 Advies

Corporatie: Haag Wonen

De commissie is gezien bovenstaande dan ook van oordeel dat een vergoeding voor derving van woongenot van 10% van de kale huur voor de periode van 3 maanden gepast is.

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 H. Zwartkruis
Voorzitter