



1808 Verslag
Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 het betalen van de rekening van € 65,00 voor een oproep van de servicedienst in verband met een klemmende deur.

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 op de klacht door klager

Als er iets kapot is aan de woning, dan bel ik de corporatie. Het was in het voorjaar van 2015, de deuren zijn tegen elkaar open gaan staan en door de tocht sloeg de buitendeur dicht. Het vliegengordijn kwam tussen de deur te zitten. Ik wilde niet doorduwen maar de deur ging niet meer open. Ik belde de bouwstichting en er zou iemand komen. Die meneer duwde tegen de deur en deze ging open. Een maand later ongeveer kreeg ik een rekening van bijna € 200,00. Ik was verbaasd dat het zo'n groot bedrag was en heb gebeld met de bouwstichting. Daarna kreeg ik een rekening van € 65,00. Ik ben in gesprek gegaan met XXXX.

Ik vond het raar dat ik de rekening van de monteur moest betalen. Ze hadden niet gezegd dat ik iets moest betalen. Ik heb een serviceabonnement.

Het is geen ernstige nalatigheid, maar een ongelukkige samenloop. Het is niet door mijn eigen toedoen. Het is ook niet voor woningverbetering en er is geen sprake van schade. Het is 2 jaar stil geweest en nu speelt het weer. € 65,00 is wellicht niet veel geld maar voor mij wel. Het is 4 dagen eten voor mijn gezin.

Ik heb nooit gehoord dat er bepaalde kosten worden doorberekend en ik woon er al 23 jaar. Het is geen bewust gedrag, maar het zijn omstandigheden. Ik had geen maatregelen kunnen treffen om dit te voorkomen.

In 2016 en 2017 is er geen contact meer geweest. Na de rekening van € 200,00 kreeg ik een nieuwe rekening van € 65,00.



1808 Verslag
Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat was het tijdstip dat u belde naar de alarmdienst?

A: Rond half 6 belde ik naar de alarmdienst.

V: Zit er een haak aan de deur?

A: Die zit er wel op.

V: Heeft u de factuur van € 65,00 ontvangen?

A: Ja, die heb ik wel ontvangen.

Zienswijze van de corporatie

We hebben de kosten in rekening gebracht naar aanleiding van de werkzaamheden van de aannemer. Wij zijn van mening dat dit geen normaal gedrag is. Het is ontstaan door tocht en daardoor is het vliegengordijn tussen de deur gaan zitten. Dat soort zaken brengen we in rekening bij onze huurders. Mevrouw wijst naar het serviceabonnement. Maar daar wordt dit uitgesloten. Ik kan me voorstellen dat de genoemde term woningverbetering op de factuur onduidelijk is. Dat heeft degene die de factuur maakt verkeerd benoemd. € 200,00 van de aannemer is door de aannemer eerst bij ons in rekening gebracht.

Mevrouw meldde dat de aannemer helemaal zo lang niet is bezig geweest. De aannemer bood excuus aan en zei toen dat het € 65,00 moest zijn. Dat is gecorrigeerd naar mevrouw. Bij ons is dan de procedure dat als de factuur niet wordt betaald er maandelijks herinneringen worden verstuurd.

Mevrouw gaf aan dat € 65,00 een groot bedrag is. Er is een mogelijkheid voor een betalingsregeling zonder extra kosten. Mevrouw heeft betalingsherinneringen ontvangen van ons.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is deze niet sluitende deur uitgesloten in het serviceabonnement?

A: Het is gebeurd door nalatigheid.

V: Wat is volgens u ernstig?

A: Als mensen geen maatregelen treffen om zaken te voorkomen.

V: Wat was de schade?

A: Het feit dat een aannemer is opgeroepen om het probleem van de deur te verhelpen. Dat moest à la minute gebeuren vond mevrouw.

V: Gaat u uit van bewust verkeerd gedrag?

A: Als je deuren en ramen tegen elkaar openzet, weet je dat alles kan klappen, dan kunnen er zaken kapot gaan of niet meer goed open of dicht gaan. Er kunnen ook ruiten sneuvelen.

V: U noemt twee deuren tegenover elkaar openzetten ernstige nalatigheid?

A: Ja, daar blijf ik bij. Klager had kunnen voorkomen dat dit probleem zou kunnen ontstaan.

V: Als er wordt gebeld naar de alarmdienst, wordt er dan iets gezegd over kosten?

A: Als duidelijk is dat het bijvoorbeeld huurdersonderhoud betreft, dan wordt er vermeld dat er iemand kan komen maar dat er kosten aan zijn verbonden. Het kan zijn dat er een melding komt die niet duidelijk is of dat het door bewonersgedrag komt. Mensen omschrijven niet altijd duidelijk hoe iets is ontstaan. Ter plekke kan dan blijken dat het is ontstaan door bewonersgedrag.

V: Is het duidelijk voor huurders als er iemand komt dat huurders dat moeten betalen?

A: Het wordt vermeld. Maar als zaken worden verzwegen, dan wordt het niet direct vermeld.

V: Staat dat ergens vermeld bij jullie?



1808 Verslag
Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

A: Volgens mij staat het op de website. Het staat ook vermeld in onze algemene huurvoorwaarden: 'dat de huurder aansprakelijk is voor schade die tijdens de huurtijd aan het gehuurde is ontstaan door aan hem toe te rekenen tekortschieten'.

V: Maar er is toch geen schade aan het gehuurde?

A: Onder schade verstaan we ook iemand die we naar de woning hebben moeten toesturen. Zouden we dan arbeidsloon e.d. van de arbeid die de persoon heeft gericht, niet kunnen berekenen?

V: Is de alarmcentrale de aannemer zelf?

A: Nee, er zit een centrale tussen en zij beoordelen wie er moet komen.

V: Is dat altijd een derde partij?

A: Dat kan beiden. Het kan eigen personeel zijn en ook derden voor bepaalde problemen.

V: Is dat afhankelijk van het moment van de dag?

A: Nee. Dit soort zaken besteden wij uit aan een aannemer. Na kantoortijden bepaalt de alarmdienst wie er ingeschakeld moeten worden.

V: Er is geen geluidsopname?

A: Nee, dat klopt.

V: Wat wordt er vermeld door de alarmdienst aan de huurder over de kosten?

A: Als ze het idee hebben dat het valt onder huurdersonderhoud dan moeten ze melden dat het kosten zijn voor huurder zodat huurder kan kiezen wat er moet gebeuren.

V: Als mevrouw overdag had gebeld was het dan iemand van jullie geweest?

A: Dat zou kunnen, maar dat hangt er vanaf. Ook dan was er een rekening gemaakt.

V: Wanneer is de eerste rekening van € 65,00 verstuurd?

A: Dat was in juli 2015. Mevrouw heeft die op 31 juli 2015 ontvangen. Dat is vermeld in de email van 9 augustus 2015. Maar dat was nog de rekening van € 200,00.

V: Mevrouw was in de veronderstelling dat alles was afgerond. Wanneer is de rekening van € 65,00 verstuurd?

A: In de maand augustus 2015. N.a.v. de mail op 9 augustus heb ik op 10 augustus contact gezocht met de aannemer.

V: En dan gebeurt er 2,5 jaar niets?

A: Jawel, er worden herinneringen verstuurd en ook is er een betalingsregeling aangeboden.

V: Zijn er tussen 2015 en 2017 herinneringen verstuurd?

A: Ja, dat klopt.

V: U gaat toch niet 2 jaar herinneringen sturen?

A: Mevrouw gaf aan dat ze een betalingsregeling wilde. Mevrouw gaf aan dat het bedrag te hoog was. Dan gaan we er niet nog extra kosten boven op zetten. maar proberen we minnelijk te schikken.

V: Heeft mevrouw aan de telefoon gezegd dat ze het zelf wilde verhelpen, maar dat de telefoniste zei dat er iemand gestuurd moest worden?

A: Dat is afhankelijk van de aard van het probleem wat de telefoniste te horen krijgt. De centralist was van mening iemand te sturen voor de deur om het niet erger te maken.

V: In het serviceabonnement staat wat er allemaal wordt gedekt. U verwijst naar het onderhouds-ABC. Wanneer kun je zeggen dat er sprake is van een tekortkoming van de huurder of van ernstige nalatigheid van huurder? Kun je dat afleiden uit het ABC?

A: Er staan omschrijvingen van bepaalde werkzaamheden die normaliter huurders onderhoud zijn maar dan in een serviceabonnement worden overgenomen door verhuurder. Er staat in kolommen zaken aangegeven op een zogenaamde kruisjeslijst. We hebben het ook over normen en waarden.



1808 Verslag
Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

V: U kunt voorbeelden noemen van de normen en waarden? Wanneer is iets bewust?

A: Iemand meldt een gat in de deur. Het blijkt dat kinderen hebben gevoetbald in de gang. Kosten van herstel worden in dit geval doorberekend aan huurder. Wij vinden dat geen alledaags gedrag. Of deuren openzetten bij wind en ramen springen uit de sponningen - dat soort zaken.

V: In het onderhouds-ABC staat dat geveldeuren aan buitenzijde, het schilderen en repareren en/ of vervangen verhuurdersonderhoud is. Daar valt repareren dus ook onder. Hetzelfde geldt voor kozijnen. Daar gaat het over het schilderen en repareren van de buitenzijde van deuren en kozijnen. Dat is ook verhuurdersonderhoud. Binnen de woningen zijn het dan andere deuren?

A: Ja, dat klopt.

V: De door u genoemde schade valt dan toch onder verhuurdersonderhoud?

A: Niet als het is ontstaan door verkeerd gedrag. Dat is het onderscheid dat we hierin willen maken.

Laatste woord van de klager

Ik wilde juist schade voorkomen, want het is niet mijn woning. Ik vind het oneerlijk en het is veel geld voor mij. Er kloppen veel zaken niet en ik wil niet betalen.