



Verslag hoorzitting 1516

Corporatie: Trivire

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 de afrekening van de stookkosten in de periode tussen 1 september 2014 en 31 augustus 2014 en het verlagen van het voorschot.

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.

De voorzitter legt ook uit dat de afrekening van de servicekosten voor een deel betrekking heeft op de periode vóór de invoering van de Warmtewet (1 januari 2014), en een deel erna. De periode die ervóór ligt, valt onder de verantwoordelijkheid van de Huurcommissie. De commissie is ook niet bevoegd om te oordelen over de hoogte van het voorschotbedrag. Wat de periode na de invoering van de Warmtewet betreft, levert de website van Trivire tegenstrijdige informatie. In de 'Algemene Warmteleveringsvoorwaarden Stichting Trivire 2014' wordt de commissie bevoegd geacht. Op de website van Trivire staat echter ook onder 'Vragen en antwoorden' dat de Huurdersraad heeft ingestemd met de Warmtewet, op de bevoegde geschillencommissie en de administratiekosten na.

De voorzitter vraagt of de aanwezigen de commissie in dezen bevoegd achten. Trivire antwoordt dat dit het geval is. Klaagster sluit zich hierbij aan.

Toelichting klacht door klaagster

Zoon klaagster:

Ik heb me redelijk in de kwestie vastgebeten, om zelf te doorgronden wat er is gebeurd. In het kort belde mijn moeder mij in januari redelijk emotioneel op, over de verwarmingskosten van de voorgaande jaren. Ze is 79 en een spaarzaam mens, dat de verwarming altijd laag heeft staan. Ik vind het zelf altijd koud bij haar thuis. Ze vertelde me dat ze € 400,00 moest bijbetalen en dat haar voorschot omhoog ging van € 61,00 naar € 95,00.

Ik heb de rekening van haar overgenomen en ik heb het schrijven gezien waarin de nieuwe Warmtewet is aangekondigd. Toen ik daar in detail naar ben gaan kijken, kwamen we samen tot de conclusie dat dit niet redelijk of billijk is. Als de nieuwe Warmtewet beoogt de rechten van de consumenten te beschermen, zoals consumenten die in een blokverwarming of een huurflat aan één partij zijn overgeleverd, gaat het hier de verkeerde kant op.

Feit is ook dat zij de afgelopen periode 21% minder heeft verbruikt. Toch krijgt ze een rekening voor nabetaling en gaat het voorschot met 56% omhoog. In de stukken staan nog allerlei details die onze argumenten sterken, maar uiteindelijk wordt vooral de redelijkheid overschreden.

Onlangs heb ik via ConsuWijzer contact gehad met de ACM, de toezichthouder op de Warmtewet. Daar werd mij uitgelegd dat er iets in de Warmtewet staat geschreven waar de minister zelf in de tussentijd al op terug is gekomen. Een van de belangrijke zaken daarin zijn de correctiefactoren, waar hier sprake van is. Die zijn in eerste instantie van de baan gegaan in de nieuwe wet, maar de minister zegt nu zelf dat mensen hierdoor met disproportionele rekeningen worden geconfronteerd. Hij zegt dus ook, wat ik heb aangevoerd in de stukken,



Verslag hoorzitting 1516

Corporatie: Trivire

dat de correctiefactoren toegepast mogen worden. De wetswijziging is nog niet doorgevoerd, maar deze informatie staat in een Kamerbrief.

Vragen van de commissie aan de klaagster

- Trivire stelt dat de Warmtewet nog niet is aangepast naar aanleiding van de door u aangehaalde brief van de minister. Daarom kiezen ze ervoor de correctiefactoren niet toe te passen. Wat vindt u hiervan?

Zoon klaagster:

Er is mij telefonisch door iemand van ConsuWijzer verteld dat de correctiefactoren toegestaan mogen worden. Dat staat niet zwart op wit in de wet, maar het mag wel. Mijn moeder woont er al sinds 2006 en heeft altijd de correctiefactoren mogen genieten, waardoor er ook sprake is van gewoonrecht. Je vliegt dus gigantisch uit de bocht als er nu ineens moet worden nabetaald en het voorschot wordt verhoogd.

- Zijn er nog meer mensen in een vergelijkbare situatie?

Klaagster:

Ik heb mijn licht opgestoken bij heel veel mensen. De meneer boven me moest ook zoveel bijbetalen, maar de rest kreeg allemaal geld terug zoals ik voorheen ook. Dat vind ik dus het onredelijke.

Zoon klaagster:

Je moet iemand vinden die in exact dezelfde situatie als mijn moeder zit, in een schilwoning.

Klaagster:

De meneer recht erboven zit in exact dezelfde positie, maar dan een verdieping hoger. Hij heeft gezegd dat hij gigantisch moest bijbetalen en dat hij het er niet bij zou laten zitten, maar vorige week vertelde hij dat hij toch heeft betaald. Het zijn alleen de buitenwoningen die het meest worden benadeeld. Dat vind ik heel onredelijk, ik zou bijna gaan verhuizen.

Zoon klaagster:

Mijn moeder woont op de zevende etage, op een hoek bij het portiek. Recht naast haar zit ook nog een buurvrouw. In hoeverre is dat dan een schil, als er alleen een portiek naast zit? Iemand die naast haar woont, met burens aan weerszijden, heeft die correctie niet. Ik vraag me ook af welke korting iemand krijgt die helemaal boven woont, in de hoek, in de meest ongunstige situatie.

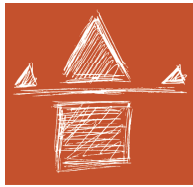
Zienswijze van de corporatie

Wat de Warmtewet betreft heeft Trivire gezegd deze uit te voeren. De voorschotverhoging is in eerste instantie bedoeld als bescherming voor de huurder. We zijn ons ervan bewust dat de Warmtewet voor mensen die een schilcorrectie hadden heel nadelig uitpakt. We hebben dit dossier zelf niet vanaf het begin behandeld, we hebben het overgenomen van twee mensen die hier niet meer werken. In die zin vallen we er even in.

Vragen van de commissie aan de corporatie

- Kunt u reageren op het feit dat klaagster in het verleden juist geld terugkreeg en niet bij hoefde te betalen?

Dat komt omdat de correctiefactor wegvalt. Als je naar eenheden kijkt, heeft mevrouw inderdaad niet meer gestookt dan voorheen. Maar vanaf 1 januari betaal je voor het echte, daadwerkelijke verbruik. Dat stelt de wet en dat heeft ook consequenties, dat



Verslag hoorzitting 1516

Corporatie: Trivire

- realiseren we ons terdege. Maar de wet zegt dat het niet gecorrigeerd mag worden in onze optiek.
- Geldt de plinctcorrectie alleen voor deze woning, of voor het hele complex?
Dit geldt voor het hele complex. De plinctcorrectie is voor iedereen afgeschaft met de invoering van de Warmtewet.
 - Geldt de schilcorrectie alleen voor de woningen aan het portiek?
Dit geldt voor alle woningen aan een koude muur, dus ook voor muren aan de buitenkant. Dit is ooit zo bepaald.
 - Zijn de verbruikskosten van klaagster normaal voor deze flat, of wijkt het positief of negatief af van de anderen?
Dat weet ik niet, we vergelijken dit niet. Iedereen stookt op individueel niveau, we hebben hier nu geen vergelijkingsmateriaal. Een hoger verbruik komt zeker wel eens voor, maar ik weet niet of dat specifiek voor deze flat geldt.
 - Er was een onjuiste afrekeningsnota. Klopt dit nu volgens Trivire?
De plinctcorrectie 2013 is vorige week vrijdag ontvangen.
 - Wanneer zijn de warmtemeters voor het laatst gecontroleerd en worden deze geijkt?
Normaal gesproken hebben deze meters een levensduur van tien jaar. Ze worden uitgelezen, als er een storing is blijkt dat daaruit. Zolang ze een normaal verloop laten zien, met een laag verbruik in de zomer en wat hoger in de winter, gaan wij ervan uit dat ze werken.
 - Zijn er onlangs warmtemeters verplaatst?
Dat weet ik niet, wij zijn niet van de technische afdeling. We zouden aan onze collega's moeten vragen hoe dat specifiek zit.

Laatste woord klaagster

Zoon klaagster:

De reductie met de plinten is aangekaart, maar uiteindelijk moeten we er zelf achter komen dat dit niet is toegepast. Dat zie je pas na heel goed bestuderen van de rekening, die voor een leek volkomen onbegrijpelijk is. Het is heel onoverzichtelijk.

Uiteindelijk begrijp ik de plintreductie en de Warmtewet, maar in de rekening van mijn moeder zie ik altijd verbruik in alle kamers. Zij heeft echter alleen in de woonkamer de radiator aanstaan, terwijl alleen in de keuken geen verbruik wordt geconstateerd. Ik heb dit ook in het dossier aangevoerd, maar ik twijfel dus of de warmtemeters wel naar behoren werken. Slaan ze niet aan op de plint, waar in het verleden die reductie werd toegepast? Mijn moeder heeft ook gezien dat er in de flat monteurs bezig zijn geweest met het hoger plaatsen van radiatoren, omdat er blijkbaar al eerder klachten over zijn geweest. Bovendien is € 95,00 voorschot voor een flat erg hoog. Ik heb dit opgezocht bij het Nibud, die € 65,00 voorschot redelijk noemen voor een flat.