



Verslag 1609
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 het feit dat mevrouw een factuur moet betalen naar aanleiding van een bezoek van Stedin.

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

Klager vindt het triest dat ze de factuur van Stedin moet betalen. Ze heeft niet de corporatie maar Stedin gebeld toen de stroom uitviel. Dat zit haar niet lekker. Er staat in de folder van de corporatie niet specifiek vermeld dat ze 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar zijn. Op de folder staat wel een telefoonnummer, maar daaronder staat direct wanneer het kantoor is geopend.

Het was zaterdagavond en daarom heeft klager Stedin gebeld. De oorzaak was niet de stekkerdoos. De contactdoos is aangezet voor de printer en die deed het gewoon. Klager dacht dat de hoofdschakelaar kapot zou zijn, want er stonden verder geen apparaten aan. Alleen de printer, maar verder geen wasmachine of iets dergelijks. Ze heeft de stekkerdoos ook laten proberen bij de buurman en daar deed de stekkerdoos het ook gewoon.

Klager dacht dat als ze de Geschillencommissie zou inschakelen zij het probleem voor haar zouden oplossen. Ze had niet gedacht dat het zo'n circus zou worden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Gebruikt u die stekkerdoos nog steeds?

A: Ja, want hij is niet kapot.

V: Is er een nieuwe zekering aangebracht?

A: Ja, dat klopt.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1609
Corporatie: Trivire

Zienswijze van de corporatie

De corporatie zegt dat zij Stedin hebben gebeld en dat deze aangaf dat het de stekkerdoos was. Als mevrouw eerst naar de corporatie had gebeld, hadden zij Stedin ook gebeld. Ook in dat geval was de factuur naar de klager gegaan, want de installatie van de corporatie is helemaal in orde. De corporatie gaat uit van wat de monteur vertelt.

Zij heeft nog gebeld naar Electro Installatiebureau, omdat zij zich afvroeg waarom de automaat niet is uitgevallen in plaats van de hoofdzekering. Er werd gezegd dat het wel eens gebeurt bij automaten als ze te zwaar belast zijn. De ouderwetse stop is uitgeschakeld en die is wel van Stedin.

Volgens de corporatie zijn alle bewoners geïnformeerd hoe te handelen bij klachten. Zij zegt haar huurders heel goed te informeren wat dat betreft.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn het moderne schakelaars?

A: Ja, het zijn niet de ouderwetse stoppen.

V: Heeft mevrouw een serviceabonnement?

A: Ja, mevrouw heeft een serviceabonnement. *(ten tijde van de hoorzitting wordt dit nagekeken)*

Laatste woord klager

Klager heeft verder niets te zeggen.