



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1610 Verslag  
Corporatie: DUWO

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 de datum van het huurcontract te vroeg is ingegaan.

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

Op 5 januari heb ik gereageerd op de woning. In de advertentie stond niet vermeld op welke datum de woning beschikbaar zou zijn. Er stond een datum in het verleden vermeld en ik dacht dat dit een typefout was en dat we later in een overleg nog tot overeenstemming zouden komen.

Ik heb online gereageerd op de advertentie voor de woning en ik kon online het contract tekenen. De datum van ingang zou dan op 11 januari 2016 zijn. Dat is 6 dagen nadat ik online had gereageerd op de woning en als ik daarvan af zou zien, moest ik een boete betalen van € 50,00.

Ze zeiden dat ze wel een datum hadden aangegeven in de advertentie waarop ik zei dat dit niet zo was. Ze gaven aan dat het op hun website stond vermeld, maar daarop gaf ik aan dat dit ook niet zo was. Zij zeiden van wel maar ze hielden vol en meldden toen dat het beleid was en dat ik dat zo moest nemen. Ik kon helemaal niet reageren op het contract want alles moest online worden geregeld. Ik wilde naar kantoor komen maar dat kon niet.

Toen ik reageerde op de woning was ik op vakantie. Ik was één dag in Nederland en toen ging ik weer op vakantie. Ik had niet gedacht zo snel de woning te krijgen. De elektriciteit was afgesloten en dat was me niet bekend. Ik moest met de netbeheerder Stedin contact opnemen om alles aangesloten te krijgen.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1610 Verslag  
Corporatie: DUWO

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe heeft u de sleutel gekregen?

A: Die moest ik ophalen.

V: Wanneer kreeg u de sleutel?

A: Op 12 januari 2016.

V: Wanneer bent u in de woning gaan wonen?

A: Eind januari, toen de stroom weer was aangesloten. Het was zo niet gelopen als de vorige huurder niet uit de woning was gezet.

V: Heeft u het contract getekend op 11 januari 2016?

A: Nee, dat heb ik op 12 januari 2016 gedaan toen ik de sleutels ging ophalen. Ik kwam op 11 januari 2016 's avonds laat pas terug van vakantie.

V: Heeft u een duidelijke datum gesteld welke u redelijk vond?

A: Ja, ik heb voorstellen gedaan. Op 5 januari 2016 heb ik gereageerd en op 8 januari 2016 meldden ze me dat ik de woning kon bezichtigingen. Maar nog steeds werd geen datum van ingang genoemd. Ik was in de veronderstelling dat je de datum in een overeenkomst samen bepaalt. Zo'n essentieel deel van het huurcontract moet wel duidelijk worden gecommuniceerd.

Ik vernam de ingangsdatum toen ik het contract kreeg toegestuurd en dat vind ik niet acceptabel.

### Zienswijze van de corporatie

Het is vervelend om te horen dat het zo is gegaan. We hebben een klantcontactcentrum om iedereen zo goed mogelijk te woord te staan. Jammer dat het gevoel is ontstaan bij klager dat we haar niet te woord hebben willen staan.

We proberen onze selecte doelgroep van studenten zo veel mogelijk tot dienst te zijn en veel digitaal te doen. Zij zijn erg kundig met computers en het online ondertekenen van een huurcontract vinden wij een stukje dienstverlening.

Belangrijk blijft wel de contacten met huurders. We plannen altijd een gesprek met een nieuwe huurder om informatie te verschaffen en vragen te beantwoorden. Het welkomstgesprek met een huurder wordt gedaan door een technisch beheerder.

Bij deze woning lag de startdatum in het verleden, maar we proberen wel altijd aansluitend te verhuren. De woning was leeg en dan pakt het systeem de eerste datum van de leefdag. De woning kon echter direct worden betrokken.

We vragen binnen drie dagen de documenten op en dat lukt ook altijd. Als de student daar langer over wil doen dan mag dat, maar dat doet niets af aan die termijn. De mutatiesnelheid is erg hoog, dus het is niet altijd mogelijk een startdatum te hanteren die in overleg is vastgesteld. Vanaf startdatum contract kan de sleutel worden opgehaald.

Veel van de woningen wordt zo compleet mogelijk aangeboden. Soms is het net iets anders bij een woning. Op de huurspecificatie is aangegeven wat er wel of niet aanwezig is. Electra is geen onderdeel dat is opgenomen in het huurcontract.

Op het moment dat een student reageert, geven wij de mogelijkheid om naar de woning te kijken of te overleggen met ouders om een goede overweging te maken. Er is acceptatie gevraagd voor 8 januari 2016 en die hebben we ook gekregen. Na acceptatie gaan wij er vanuit dat er een akkoord is. Als er na die datum wordt afgezegd, dan brengt dat administratieve kosten met zich mee.



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1610 Verslag  
Corporatie: DUWO

## Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op het contract staat geen datum vermeld, waarom staat die er niet op vermeld?

A: Dit staat op de laatste pagina van het contract: d.d. 11 januari 2016.

V: Stond er duidelijk vermeld dat de ingangsdatum 11 januari 2016 was?

A: Ja dat klopt.

V: Was er storing toen het contract klaar stond om te tekenen?

A: Ja, er was storing maar die is dezelfde dag verholpen.

V: Wanneer is het klantcontact er? Is dat na de acceptatie?

A: Het meeste wel. Ik kan zien dat dit is gebeurd na de opmaak van de overeenkomst.

V: Is het klantcontact verlopen zoals het hoort?

A: Ik kan me voorstellen dat het verkeerd is overgekomen bij de huurder. Dat de startdatum 11 januari 2016 was, stond duidelijk in de stukken.

V: Wanneer is het welkomstgesprek geweest?

A: Dat gesprek is geweest op 25 januari 2016.

## Laatste woord klager

Het is te laat om pas op het contract te laten zien wat de ingangsdatum is van een huurcontract. Dat is mijn mening.