



1613 Verslag
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.

Klager vindt dat er een te hoge energierekening is welke is veroorzaakt door een defecte knop aan de radiator in de woonkamer.

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 dankt de aanwezigen akkoord te zijn gegaan met een vertraging van een kwartier.

Toelichting klacht door klager

Ik krijg elk jaar geld terug, maar voor het jaar 2014 moest ik veel bij betalen. Zou ik langs gekomen zijn als ik geld teruggekregen had? Ja zeker, want als ik in de hitte had gezeten en ik had gemerkt dat de verwarming kapot was, had ik dat gemeld. Waarom zou ik in de hitte blijven zitten en mezelf op kosten jagen en dan maar hopen dat het kwijtgescholden zou worden. Dat is niet logisch natuurlijk.

Toen ik het uiteindelijk voelde dat de verwarming aan stond ben ik langs gegaan. Maar ik heb eerder niet gevoeld dat het warm was in huis. Dat merkte ik pas in september 2015.

De meters aan de kachel zijn onlangs vernieuwd. Het wordt alleen vernieuwd als iets kapot is, toch?

Water is van nature koud en het wordt ergens verwarmd. Misschien heeft het hogere verbruik wel een diepere oorzaak.

Ik kon de meter laten controleren maar dat kostte me € 100,00.

Ik had doorgegeven dat de meter kapot was. Hoeveel maanden moet ik nu nog betalen voor die kapotte meter. De meter is in september 2015 vervangen dus dat is dan nog voor een maand.



1613 Verslag
Corporatie: Trivire

Vragen van de commissie aan de klager

V: Zit er een thermostaat op de verwarming?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer zijn de meters vervangen?

A: Een tijdje terug, ik weet niet meer precies wanneer.

V: In het voorjaar 2015 kreeg u de afrekening. Wanneer ontdekte u dat het te warm werd?

A: Ik had geen last van de hitte, maar ik voelde dat de kachel niet meer uit ging. Het moest loei en loei heet zijn geworden, maar ik heb dat niet gevoeld.

V: Wist u toen dat de kachel niet aan en uit ging?

A: Ik heb niks gemerkt. Mijn kachel staat op een normale stand, altijd op 2. Ik merkte dat hij niet uit ging. Er bleef water stromen door de kachel omdat de knop kapot was. De Werkendamse heeft dat geconstateerd. Er is misschien ook wel koud water doorheen gestroomd.

V: Hebt u gezien dat de vaste kosten zijn verhoogd door de wijziging in de Warmtewet?

A: Ja die zijn hoger, dat heb ik gezien.

V: In de afrekening van 2015 zou u ook een verschil gemerkt moeten hebben naar aanleiding van de wijziging van de Warmtewet?

A: Er zit altijd wel verschil in, dat kan. De ene keer is het warmer en dan weer kouder. De bedragen die je terug ontvangt verschillen.

Zienswijze van de corporatie

In de zomer heeft de meter niet getikt, dat is te zien op de afrekening. Er is dan geen verbruik gemeten. De standen blijven nagenoeg gelijk.

Onze eerste conclusie is dat je het zou moeten merken dat het warmer is. Daarnaast heeft er een verschuiving in de warmtewet plaatsgevonden. Er worden niet meer 35% of 40% vaste kosten in rekening gebracht. De vaste kosten zijn nu € 86,00 voor die periode. Het verschil wordt verdeeld onder de mensen die warmte afnemen. 4,8% is het aandeel van de huurder ten opzichte van het hele blok. Dat zou je dus ook al meer gaan betalen. In de afrekening die je gewend bent te krijgen, betaal je dus sowieso al ± € 400,00 meer. Een groot deel van de verhoging zou dus te verklaren zijn en de rest komt door de kapotte knop.

Het warmteverbruik van de huurder ligt boven het gemiddelde van het hele complex. Dit versterkt het effect van het verschuiven van de vaste kosten naar de variabele kosten. Een gemiddelde gebruiker merkt dat niet, maar een bovengemiddelde gebruiker dus wel.

Je bent als huurder een bedrag gewend en dan is het vervelend als je ineens veel meer moet betalen.

Je moet kunnen merken dat de knop kapot is: of met het thuiskomen of met het uit bed komen.

Een meter kan op verzoek van een huurder worden gecontroleerd. Als huurder gelijk heeft, zijn er geen kosten aan verbonden voor de huurder en anders wel. Maar de knop is natuurlijk een ander verhaal.

De afrekening 2015/2016 is er nog niet, die komt in augustus 2016.



1613 Verslag
Corporatie: Trivire

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Als de knop kapot is en er loopt water doorheen, wat voor water loopt er dan doorheen?

A: Dat is dan warm water. Ook als de knop op 1 staat loopt er toch warm water doorheen. Het temperatuur metertje werkte niet meer dus deze doet niet meer wat je wilt en levert water waar je het niet wilt.

V: Gaat de installatie uit in de zomer?

A: Deze gaat wel op een zomerstand. Het heeft te maken met de buitentemperatuur. De CV vraagt wanneer het koud is en produceert warmte naar de huizen waar de knop aanstaat. Als de knop niet werkt, wordt er toch warmte geleverd. Daarom heb ik die metingen bijgevoegd. Daarop zie je dat die ene meter laat zien dat er teveel warmte is afgenomen. Maar dat komt natuurlijk door die kapotte knop.

V: Maar dan kun je toch ook niet zeggen 4,8% t.o.v. 2,9%?

A: Jawel, dat kan wel want het is ten opzichte van het totaal. Je bepaalt het aandeel in het geheel. Je kunt dus een jaar hebben met bijvoorbeeld een verbruik van 100.000 kuub en het jaar daarop 150.000 kuub en toch minder eenheden hebt gemeten. Dat maakt het lastig.

V: Hoe vaak worden de meters uitgelezen?

A: Continue, het zijn tweewekelijkse standen.

V: Zou het direct worden geconstateerd als er een meter kapot is?

A: Nee niet direct. Wat de meter laat zien, is wat er is gebeurd. Dat de knop dus kapot is en er meer warmte wordt gevraagd. Je ziet zelden dat de meter kapot is. Het is duidelijk dat het hier gaat om de knop.

Laatste woord klager

Het is onlogisch dat ik in de hitte zou zitten. De knop was kapot, dat is bewezen.