

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

WONINGCORPORATIES  
WERV

VERSLAG OVER 2015

Aan:

Het bestuur van de stichting Woonstede te Ede,

het bestuur van de Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw te Bennekom

het bestuur van de Woningstichting te Wageningen

het bestuur van de Rhenense Woningstichting te Rhenen

het bestuur van Patrimonium woonservice te Veenendaal

het bestuur van de Veenendaalse Woningstichting te Veenendaal.

Hierbij doet de Geschillenadviescommissie van de WERV krachtens het bepaalde in artikel 20 van de Geschillenregeling verslag van haar werkzaamheden over het jaar 2015.

Ede, 19 januari 2016

## 1. De Geschillenadviescommissie

### 1.1. Samenstelling van de commissie

Volgens het Reglement inzake de behandeling en afdoening van geschillen met bewoners benoemen de besturen van de deelnemende corporaties de leden van de Geschillenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de besturen van de corporaties. Eén lid en diens plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van de huurders. Het derde lid en diens plaatsvervanger, tevens voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, worden benoemd op voordracht van de twee andere leden. De leden en plaatsvervangende leden worden telkens benoemd voor een periode van drie jaar. In 2007 hebben de besturen van de corporaties de drie leden en plaatsvervangende leden benoemd. Deze spraken af dat er in de praktijk gewerkt zou gaan worden met twee parallelle commissies die afwisselend zitting zouden houden.

Op 1 januari 2014 was de commissie als volgt samengesteld.

de heer W.A. Zwijnenburg	voorzitter	aftredend 31-12-2016
de heer P.L. Hartsuijker	voorzitter	aftredend 31-12-2017
mevrouw C.H.H. Pol-van Gaalen	lid (huurders)	aftredend 31-12-2016
mevrouw W.C. Bron	lid (huurders)	aftredend 31-12-2015
mevrouw J.G. de Lange-Muller	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2015
mevrouw A. de Vries-Hoppe	lid (corporaties)	aftredend 31-12-2017

Eind 2015 hebben de besturen van de corporaties de aftredende leden mevrouw W.C. Bron en mevrouw J.G. de Lange-Muller met ingang van 2016 wederom voor drie jaar benoemd.

De bestuurssecretaris van Woonstede, mevrouw L. Brouwer-de Jong, bestuurssecretaris en mevrouw C.T.M. Hilberink, stafmedewerker kwaliteit van Woonstede vormen het secretariaat van de commissie.

### 1.2. Zittingen

De commissie heeft in 2015 11 maal zitting gehouden en wel op 13 januari, 10 februari, 10 maart, 14 april, 12 mei, 9 juni, 14 juli, 8 september, 13 oktober, 10 november en 8 december.

## **2. De procedure**

Een geschil wordt in behandeling genomen als de klager de zaak schriftelijk heeft geformuleerd en ingediend bij het secretariaat van de commissie. Zo nodig is de secretaris de klager behulpzaam bij het op schrift zetten van de kwestie.

Zodra de op schrift gestelde klacht is ontvangen, krijgt de klager bericht van ontvangst en legt de secretaris de zaak voor aan het bestuur van de betreffende corporatie. Daarbij wijst hij op de mogelijkheid van het reageren met een schriftelijk weerwoord. De corporatie heeft daarvoor drie weken de tijd. Op alle niet spoedeisende zaken die zijn voorgelegd hebben de corporaties met een schriftelijk weerwoord gereageerd.

Na ontvangst van het weerwoord legt de secretaris de klacht en het weerwoord voor aan de voorzitter van de commissie. Op basis van beide stukken bepaalt de voorzitter of het geschil al of niet kennelijk ongegrond is. Is de klacht niet kennelijk ongegrond, dan komt de zaak op de zitting. Daarvoor worden de klager en de corporatie uitgenodigd.

Na de zitting beraadslaagt de commissie over de kwestie. Op basis van de beraadslaging stelt de secretaris een conceptadvies op. De commissie stelt de definitieve tekst ervan vast.

Het advies wordt uitgebracht aan het bestuur van de corporatie. De klager ontvangt er een afschrift van. Het bestuur neemt binnen twee weken na het uitbrengen van het advies een besluit. Dat besluit wordt aan de klager meegedeeld en de commissie ontvangt er een afschrift van.

### 3. De geschillen

#### 3.1. Aantal zaken

In de loop van 2015 werden 10 zaken van Woonstede te Ede, 3 zaken van de Woningstichting te Wageningen en 2 zaken van Patrimonium woonservice te Veenendaal, in het totaal 15 zaken aan de commissie voorgelegd. In 2015 zijn in totaal 17 zaken behandeld, 2 zaken van 2014 en 15 van 2015. Twee zaken waren niet ontvankelijk. Eén zaak is lopende de procedure opgelost. Eén zaak heeft het geschil lopende de procedure ingetrokken. Twee zaken waren eind 2015 nog in behandeling.

#### 3.2. Aard en verloop der zaken

<i>Corporatie</i>	<i>Geschil</i>	<i>Ontvankelijk</i>	<i>Advies</i>	<i>Gegronnd</i>	<i>Volgen advies</i>
SIB Woonservice 14-05	Afrekening stookkosten; Klager moet bijbetalen.	Ja	In kader redelijkheid en billijkheid Klaagster uit coulance de helft van het bij te betalen bedrag van € 587,00 te betalen.	nee	Ja
VWS 14-06	1.bij verlaten woning: nieuwe muur bovenverdieping plaatsen. 2. plavuizen hal verwijderen.	Ja	1. de in rekening gebrachte kosten voor het plaatsen van de wand en het afwerken van de wand in mindering te brengen op de totale factuur van 27 november 2014. 2. klaagster de kosten voor het plaatsen van de nieuwe deur inclusief arbeidsloon in rekening te brengen.	het deel van de wand inclusief arbeidsloon gegrond te verklaren.	onbekend
Woonstede 15-01	Afrekening stookkosten	Ja	Geen onregelmatighede n in afrekening geconstateerd	Nee	Ja

<i>Corporatie</i>	<i>Geschil</i>	<i>Ontvan kelijk</i>	<i>Advies</i>	<i>Geground</i>	<i>Volgen advies</i>
Woonstede 15-02	Verrichte sloop- en verbouwingswerkz aamheden door klaagster	Nee			
de Woningstichting 15-03	Koude luchtstroom i.v.m. achterstallig onderhoud	Ja		Nee	Ja
Woonstede 15-04	Informatie over aanwezigheid asbest in woning	Ja	klager één maand huur te vergoeden als compensatie voor het gemiste woongenot en de extra kosten voor het opnieuw schilderen van de keuken.	deel van het gemiste woongenot deels gegrond en deels ongeground te verklaren en het gedeelte van de immateriële schade en de te vergoeden kosten voor de rechtsbijstand ongeground te verklaren	Ja
Woonstede 15-05	Klacht over gat in de betonvloer, tocht via het kozijn, schimmel in badkamer, manier waarop Woonstede ermee omgaat en partijdigheid van de huurcommissie	Ja		Nee	Ja
Woonstede 15-06	Het niet vervangen van het aanrechtblad en tocht via het kozijn van de voordeur	Ja	klaagster vanwege de gang van zaken een ongemaks- vergoeding te verstrekken van € 150,00.	het deel over aanrechtblad gegrond te verklaren.	Ja
Woonstede 15-07	Ingediend door familielid over toewijzing woning	Nee			
Woonstede 15-08	Schilderwerk binnenzijde borstwering balkon	Ja	het deel over het onderhoud van de binnenzijde van het beton van het balkon ongeground te verklaren met in standhouding van het éénmalig aanbod van Woonstede het schilderwerk te verzorgen.	Het deel rondom de informatieverstrekkin g tijdens de mutatie gegrond te verklaren.	Ja

<i>Corporatie</i>	<i>Geschil</i>	<i>Ontvan kelijk</i>	<i>Advies</i>	<i>Geground</i>	<i>Volgen advies</i>
Patrimonium 15-09	Vergoeding n.a.v. schade door lekkage	Ja	1. bedrag van € 1202,40 uit te betalen. 2. het gedrag van klager los te koppelen van dit geschil	Ja	Ja
de Woningstichting 15-10	Geluidsoverlast van bovengelegen woning	Ja	1. een grondig onderzoek te doen naar de oorzaak van de geluidsoverlast. 2. als uit onderzoek blijkt dat er sprake is van geluidsoverlast het VvE Beheer te bewegen een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren naar de staat van de woning na de verbouwing. 3. de zaak aan te houden tot na de uitslag van de geluidsmeting.	gegrond te verklaren voor het deel dat de corporatie geen actieve houding heeft ingenomen om de geluidsoverlast op te lossen.	Ja
Woonstede 15-11	Volledige vergoeding schade aan de laminaatvloer n.a.v. renovatie	Ja	Reparatie beschadigingen en of vervanging vijf planken laminaatvloer opnieuw aan te bieden	Nee	Ja
Woonstede 15-12	Informatieverstrek king over aanwezigheid asbest bij verkoop woning	Ja	Lopende de procedure opgelost		
de Woningstichting 15-13	Communicatie afwijzing woning i.v.m. WSNP en schending privacy	Ja	het gedeelte over de afwijzing van de woning ongeground te verklaren, omdat het conform het beleid van de Woningstichting is.	het gedeelte over de communicatie gegrond te verklaren	Ja
Woonstede 15-14	Vocht en schimmel in de woning	Ja	in behandeling		

<i>Corporatie</i>	<i>Geschil</i>	<i>Ontvankelijk</i>	<i>Advies</i>	<i>Gegron</i>	<i>Volgen advies</i>
Patrimonium 15-15	Tijdig herstellen slot berging complex en vergoeding fiets na diefstal	Ja	In behandeling		

### Zaken SIB Woonservice

<b>Aantal geschillen</b>	<b>Ontvankelijk</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Gegron</b>	<b>Ongegron</b>	<b>Ingetrokken</b>
<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	

#### 14-05

Klaagster vindt het niet terecht dat zij naar aanleiding van de afrekening stookkosten 2012/2013 een bedrag van € 587,00 moet bijbetalen. Bovendien wordt de maandelijkse termijn verhoogd van € 83,00 naar € 194,00 per maand. In september 2014 is klaagster gebeld door SIB Woonservice dat de verwarming in haar woning aanstond. Klaagster heeft daarna de thermostaatkranen gecontroleerd. Omdat de thermostaatkranen op nul stonden, heeft zij bij de huismeester een kaart in de brievenbus gedaan met een verzoek de thermostaatkranen te repareren. De huismeester heeft klaagster in de woning bezocht en aangezien hij de melding niet kon repareren, heeft hij de klacht bij BAM gemeld. Door de kapotte thermostaatkranen heeft de verwarming continu warmte verbruikt, waardoor klaagster geconfronteerd werd met een hoge afrekening. Klaagster vindt het niet terecht dat zij voor deze kosten moet opdraaien, omdat SIB Woonservice van mening is dat klaagster zelf verantwoordelijk is voor het verbruik in de woning en eerder had moeten melden dat de verwarming niet goed functioneerde.

SIB Woonservice voerde in haar weerwoord aan dat zij klaagster begin september 2014 gebeld hebben om aan te geven dat zij een hoog stookgedrag heeft. In 2012 en 2013 zijn de bewoners diverse keren geïnformeerd over de nieuwe afrekenmethode. Deze ging per 1 januari 2013 van collectief naar individueel. Een kapotte thermostaatkraan is geen reden om de afrekening stookkosten aan te passen. Bewoners moeten zelf controleren of de thermostaatkranen naar behoren werken en zij zijn daarover ook geïnformeerd. Na de melding op 3 oktober 2014 door klaagster is de huismeester bij haar op bezoek geweest en heeft geen defecte thermostaatkranen kunnen constateren. Hij heeft haar uitgelegd hoe zij dit zelf zou kunnen controleren en met haar afgesproken dat als de knop op 0 staat en de radiator toch warm wordt zij dit opnieuw moet melden. Op het moment van het opstellen van het weerwoord heeft de corporatie geen nieuwe melding van klaagster ontvangen. SIB Woonservice voerde aan dat klaagster door het tijdig melden van het defect had kunnen voorkomen dat er extra kosten zijn gemaakt. Ze zijn van mening dat ook als de radiatorknoppen niet goed gewerkt hebben, klaagster toch warmte heeft afgenomen en dat deze kosten voor haar rekening zijn. Teruggave van het teveel betaalde komt pas aan de orde als de corporatie na herhaalde meldingen het defect niet verholpen heeft. Het maandbedrag is verhoogd om te voorkomen dat klaagster opnieuw moet bijbetalen. Uit de analyse van de energiecoach van Techem blijkt niet dat klaagster haar stookgedrag in 2014 t.o.v. 2013 heeft aangepast.

De commissie was van mening dat:

- dat SIB/Patrimonium Woonservice in de voorlichting naar de huurders bij de ingebruikneming van de nieuwe (individuele) verbruiksmeters als ruim voldoende kan worden aangemerkt. Het is op zichzelf genomen duidelijk dat de huurders eventuele defecten moeten melden aan de verhuurder wil deze daarvan op de hoogte zijn en maatregelen kan nemen.
- verhuurder niet betwist dat als een thermostaatknop niet goed werkt er meer warmte in de woning komt dan waarom men vraagt.
- een technisch onderzoek zoals de commissie nodig achtte naar de mening van verhuurder geen aanvullende gegevens levert voor dit geschil. De vraag of hogere stookkosten veroorzaakt kunnen worden door een defect in de installatie kan zonder technisch onderzoek bevestigend worden beantwoord.
- doordat de verhuurder ter zitting principieel op haar standpunt bleef staan, was geen compromis te bereiken. Een compromis waartoe huurder zich wel uitdrukkelijk bereid



verklaarde. Het concrete voorstel was om in het midden te laten of er naast andere oorzaken gelegen in het stookgedrag ook technische oorzaken (gebrek in de installatie) zouden zijn en daarom het bij te betalen bedrag van € 587,00 over het stookseizoen 2013 ieder voor de helft te laten betalen.

- verhuurder naar haar zeggen geen precedentwerking wilde scheppen door in dit compromis mee te gaan. Als belangrijkste reden daarvoor gaf zij aan dat huurder het gebrek in de installatie niet eerder heeft gemeld dan in september/oktober 2014. Toen bleken er inderdaad gebreken aanwezig te zijn.
- de stellingname van verhuurder dat defecten gemeld moeten zijn, wil daarmee rekening kunnen worden gehouden, is in zijn algemeenheid wel juist. Doch de interpretatie ervan zoals verhuurder die thans stelt, zal niet in alle gevallen de toets van de redelijkheid kunnen doorstaan. Naast een strikte uitvoering van de geldende regels moet er immers ook altijd ruimte zijn voor de goede trouw in de verhouding tussen contractpartijen die mee kan brengen dat niet altijd in de strikte zin van de geldende regel wordt gehandeld.
- de huurders mensen op leeftijd zijn die niet zelf hebben gevraagd om de verandering in de afrekening van de stookkosten. Zij worden daarmee geconfronteerd en het is voorstelbaar dat zij – ondanks de voldoende voorlichting van de zijde van verhuurder - er niet op gelet hebben hoe het met de installatie zat totdat ze geconfronteerd werden met de bijbetaling. Dat zij daarna pas toen het stookseizoen weer begon in september/oktober 2014 het defect aan de installatie hebben gemeld, is dan ook niet onredelijk te noemen.
- verhuurder zich als goed verhuurder had gedragen als zij naast het repareren van de installatie (hetgeen is geschied) ook wat soepel zou hebben opgesteld met betrekking tot de afrekening van de stookkosten in de zomer van 2014. Verhuurder zegt immers zelf ook dat het logisch is dat als er een gebrek aan de installatie aanwezig is (hoe lang al blijft natuurlijk de vraag, want het is pas in september/oktober 2014 gemeld) dat er warmte wordt afgegeven die niet nodig is.
- het geenszins is uit te sluiten dat het gebrek zich al in 2013 heeft voorgedaan en dat dit - uitdrukkelijk naast andere oorzaken gelegen in het stookgedrag - mede een oorzaak vormde voor de hoge afrekening.

De commissie adviseerde de directie om uit overwegingen van redelijkheid en billijkheid alsnog aan te sluiten bij het ter zitting van 10 februari 2015 voorgestelde compromis om klaagster de helft van het bij te betalen bedrag van € 587,00 te betalen.

De directie van Patrimonium woonservice (voorheen SIB woonservice) heeft het advies uit coulance gedeeltelijk overgenomen en klaagster een bedrag van € 150,00 vergoed.

### Veenendaalse Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegronnd	Ongegrond	Ingetrokken
1	1		1		

#### 14-06

Klaagster heeft een geschil ingediend over de woning aan de Kostverloren 6 te Veenendaal die zij tot september 2014 huurde. Het geschil is tweeledig. Bij de voorinspectie van de woning heeft de opzichter van de VWS tegen klaagster gezegd dat zij de woning in oude staat moest opleveren. Ten eerste moest de muur die op de bovenverdieping eruit gehaald was, teruggeplaatst worden. Ten tweede moesten de plavuizen in de hal verwijderd worden.

#### Muur

Klaagster heeft vervolgens door een familielid, die tevens aannemer is, een nieuw muurtje zonder isolatie laten plaatsen. Bij de eindinspectie werd het muurtje door de opzichter afgekeurd omdat er geen isolatie tussen zat. Volgens de opzichter was de oorspronkelijke muur van steen en geïsoleerd. Klaagster was het hier niet mee eens, omdat een stenen muur op een houten vloer niet geloofwaardig is. En het is niet aannemelijk dat in de tijd waarin deze woning gebouwd is binnenmuren geïsoleerd werden. Klaagster heeft de muur niet geïsoleerd omdat zij ervan uitging dat haar zwager voldoende expertise had op dit gebied.

## **Plavuizen**

In de hal van de woningen zaten plavuizen. In een van de tegels zat een barst. Omdat de volgende huurder laminaat wilde leggen moesten de plavuizen verwijderd worden. Klaagster vindt dit niet terecht omdat de plavuizen reeds in de woning zaten toen zij de woning betrok. Zij heeft geen overnameformulieren getekend bij het aanvaarden van de woning.

Klaagster stelt dat de kosten die in rekening zijn gebracht voor het verwijderen van de plavuizen en het plaatsen van de muur niet volledig voor haar rekening zijn.

De VWS voerde in haar weerwoord aan dat het geschil naar hun mening was opgelost. Op 17 november 2014 heeft de VWS de door klaagster benoemde punten met haar besproken. Tijdens dit gesprek is vastgesteld dat tijdens de eindinspectie door de opzichter verkeerde conclusies zijn getrokken. Klaagster heeft terecht bezwaar gemaakt tegen het in rekening brengen van de kosten van het isoleren van de wand en het laten verwijderen van de plavuizen. Deze kosten worden in mindering gebracht op het totale factuurbedrag. De VWS heeft dit klaagster schriftelijk bevestigd.

De voorzitter van de commissie was van mening dat het geschil hiermee was opgelost en heeft klaagster schriftelijk gevraagd of zij het hiermee eens was. Op 23 december 2014 heeft klaagster laten weten dat ze het fijn vindt dat ze in het gelijk is gesteld, maar dat de aangepaste factuur van 27 november 2014 niet in verhouding staat tot de daadwerkelijk gemaakte kosten.

De commissie heeft klaagster en de VWS vervolgens uitgenodigd voor een hoorzitting.

De commissie was van mening dat:

1. het ter zitting ontbreken van de betreffende documenten, zoals opleverstaat, het eindinspectierapport en de oorspronkelijke factuur de beoordeling van het geschil bemoeilijkt.
2. klaagster het eens is met het feit dat de woning teruggebracht moest worden in de oude staat.
3. er bij de commissie onduidelijkheid is omdat er geen inspectierapport voorhanden is waarin staat hoe klaagster gehandeld zou moeten hebben. Of er wel of geen isolatie aangebracht moest worden, wel of geen stuklaag en wat de kwaliteit van de plint moest zijn.
4. klaagster te goeder trouw heeft geprobeerd de wand in oude staat terug te brengen.
5. klaagster door de opzichter op het verkeerde been is gezet omdat hij van mening was dat er isolatiemateriaal in de muur hoorde. Klaagster was het hiermee niet eens en heeft de wand niet meer afgewerkt. Tijdens de zitting kon de vertegenwoordiger van de VWS noch ontkennen noch bevestigen of de bewering van de opzichter dat de muur verwijderd zou worden op waarheid berustte. Feit is dat de wand is afgebroken en dat er een nieuwe is geplaatst.
6. vanwege alle onduidelijkheid redelijk is dat de VWS de in rekening gebrachte kosten voor het plaatsen en het afwerken van de wand voor haar rekening neemt.

De commissie adviseerde:

1. de in rekening gebrachte kosten voor het plaatsen van de wand en het afwerken van de wand in mindering te brengen op de totale factuur van 27 november 2014.
2. klaagster de kosten voor het plaatsen van de nieuwe deur inclusief arbeidsloon in rekening te brengen.
3. De klacht voor het deel van de wand inclusief arbeidsloon gegrond te verklaren.

Het is bij de commissie niet bekend of het advies is overgenomen.

## Woonstede

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
10	8	2	3	3	1

### 15-01

Klaagster heeft op 12 januari 2015 de afrekening stookkosten ontvangen over de periode juni 2013 tot en met mei 2014. Zij moet een bedrag van € 174,11 bij betalen. Klager bevreemdt dit zeer omdat zij haar woning niet bewoont en slechts enkele keren per week aanwezig is om de post op te halen. Ze woont al een aantal jaren bij haar partner. Voorgaande jaren kreeg ze aanzienlijke bedragen terug. In 2013 heeft Ista nieuwe warmtemeters geplaatst die het verbruik registreren. Klaagster heeft contact opgenomen met Woonstede en kreeg te horen dat er door Ista veel fouten gemaakt waren in de afrekening en dat deze na controle opnieuw moet worden opgesteld. Klaagster heeft van beide partijen een overzicht van het verbruik van de meterstanden ontvangen, waarin te lezen is dat klaagster de verwarming gebruikt. Klaagster stelt dat zij de verwarming niet gebruikt. Ista heeft tijdens het contact met klaagster gezegd dat er volgens het systeem warmte wordt verbruikt en geregistreerd. Op advies van Ista heeft klaagster vervolgens de verwarming uitgezet en de meterstanden gecontroleerd. Hieruit bleek dat er geen verbruik was en de meters naar behoren functioneerden. Ista heeft voorgesteld een medewerker het functioneren van de meters te laten beoordelen, maar klaagster heeft hier geen gebruik van gemaakt omdat het kosten met zich mee zou brengen als bleek dat de meters goed functioneerden. Aangezien zij had vastgesteld dat de meters goed functioneerden, zag zij hierin geen meerwaarde. Eind december 2014 zijn de radiatoren in de woning vervangen. Volgens Ista zou verbruik wel mogelijk zijn als de radiatoren defect waren en daardoor warmte verbruikten.

Woonstede gaf in haar weerwoord aan dat er digitale verdeelmeters op de radiatoren zitten die het verbruik registreren. Woonstede heeft van klaagster geen klachten ontvangen dat de radiatoren warm werden terwijl deze niet aanstonden. In december 2014 zijn tijdens het groot onderhoud de radiatoren vervangen. De meters geven zowel bij de oude radiatoren als bij de nieuwe radiatoren verbruik aan. Vlak voor het stookseizoen 2013-2014 zijn de nieuwe digitale warmtemeters geplaatst. Deze meters registreren ook gering verbruik, terwijl dit bij de oude meters niet het geval was. In de voorgaande twee stookseizoenen gaven de meters ook verbruik aan, maar minder dan in 2013-2014. Klaagster heeft contact opgenomen met Woonstede om te informeren wanneer zij de afrekening kon verwachten. Woonstede heeft toen geantwoord dat er een aantal posten onterecht zijn opgevoerd en dat de afrekening eerst aangepast moesten worden voordat deze verzonden konden worden. De door klaagster genoemde fouten hadden niets te maken met de meterstanden. Woonstede was van mening dat de meterstanden correct zijn en dat er wel warmte verbruikt is.

De commissie was van mening:

1. dat klaagster zoals Ista haar heeft geadviseerd de meters gecontroleerd heeft en vastgesteld dat deze naar behoren functioneren.
2. dat er geen opvallend verschil zit in het verbruik na vervanging van de oude meters en de oude radiatoren.
3. dat klaagster ter zitting heeft verklaard dat de radiatoren niet warm zijn als deze uitstaan.
4. dat het voorschotbedrag omlaag is gegaan terwijl de vaste kosten hoger zijn geworden.
5. dat de nieuwe digitale meters nauwkeuriger zijn waardoor klein verbruik ook geregistreerd kan worden.
6. dat klaagster ter zitting stelt dat zij overdag enkele uren per dag in de woning aanwezig is.
7. dat klaagster ter zitting heeft verklaard dat ze de verwarming wel aanzet, maar dat deze niet warm wordt.

De commissie constateerde dat er geen onregelmatigheden in de afrekening waar te nemen zijn.

De commissie adviseerde het geschil ongegrond te verklaren

De directie van Woonstede volgde het advies.

## 15-02

Klaagster huurt een woning die bij aanvang huur een aanbouw heeft. De scheiding tussen de woning bestaat uit een muurtje en een kozijn met raam. Dit muurtje met raamkozijn is door klaagster verwijderd zodat er een rechtstreekse doorgang ontstaat. Vervolgens is de dakconstructie versterkt met een paar balken. Volgens klaagster heeft Woonstede de werkzaamheden aangemerkt als ingrijpende sloop- en verbouwingswerkzaamheden die zij zonder toestemming heeft uitgevoerd. Woonstede heeft haar gesommeerd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te stoppen. Klaagster stelde dat er geen sprake is van een onveilige situatie en heeft geen toestemming gegeven de aanbouw op haar kosten te slopen. Verder stelt klaagster dat er geen sprake is van geluidsoverlast van haar zijde, maar dat Woonstede geluidsoverlast veroorzaakt.

Het geschil is door de commissie niet ontvankelijk verklaard omdat volgens artikel 24 lid 1 van het Reglement Geschillenadviescommissie het geschil niet in behandeling wordt genomen indien het inmiddels ook aan een rechter en/of de huurcommissie is voorgelegd of door de deelnemer in handen is gegeven aan een deurwaarder of advocaat, mits daarvan vooraf aan klager mededeling is gedaan. De advocaat van Woonstede, mr. Boekhoudt van Dudok Bouw- en Vastgoedrecht, heeft huurster reeds bij deurwaardersexploot van 29 december 2014 gesommeerd haar sloop- en verbouwingswerkzaamheden te staken. Daarmee was voor huurster duidelijk dat Woonstede zowel een advocaat als deurwaarder heeft ingeschakeld.

## 15-04

Klager heeft per 19 december 2014 de Goudsbloemstraat 37 te Ede gehuurd. Tijdens het opknappen van de woning heeft hij op 16 januari 2015 asbesthoudend zeil in de keuken aangetroffen. Klager heeft dit dezelfde dag gemeld bij Woonstede. Om het asbest te kunnen verwijderen heeft Woonstede de noodzakelijke vergunningen aangevraagd. Klager stelde dat hij de woning niet eerder heeft kunnen betrekken totdat de woning na de verwijdering van het asbest werd vrijgegeven. Klager heeft in de periode van aanvang huur tot het moment (16 februari 2015) dat het asbest verwijderd was geen huurgenot gehad. Klager eiste een schadeloosstelling over deze periode gelijk aan de huur van twee maanden. Aangezien Woonstede weigerde klager hiervoor schadeloos te stellen, heeft hij de Groot Juristen om rechtsbijstand gevraagd. Behalve de huur over twee maanden stelde klager dat Woonstede tevens de kosten van de rechtsbijstand moest vergoeden.

Woonstede voert in haar weerwoord aan dat zij alles in het werk heeft gesteld om het asbest zo snel mogelijk te verwijderen. Op 16 januari 2015 heeft klager gemeld dat hij onder de vloerbedekking die hij had overgenomen oude vloerbedekking had aangetroffen met sticker 'asbesthoudend'. Woonstede heeft meteen een onderzoeksbureau ingeschakeld om te kunnen vaststellen welk type asbest het betrof en de vergunning voor het verwijderen aangevraagd. Het onderzoeksbureau heeft vastgesteld dat er geen direct gevaar voor de gezondheid bestond als er niet verder aan de vloer gewerkt zou worden. Klager heeft vervolgens het verwijderde zeil weer over het asbesthoudende zeil gelegd. De procedure voor het verwijderen van asbest neemt enige tijd in beslag. Het asbest is op 13 februari 2015 verwijderd. De opzichter die de woning heeft opgeleverd, had niet kunnen voorzien dat er onder de overgenomen vloerbedekking een oude laag vloerbedekking met asbest aanwezig was. Klager heeft zonder belemmeringen in de tussenliggende periode zijn werkzaamheden kunnen uitvoeren.

De commissie was van mening dat:

- Woonstede adequaat heeft gereageerd op de melding van klager dat hij vloerbedekking met een sticker asbesthoudend heeft aangetroffen.
- het klager vrijstaat rechtsbijstand in te schakelen maar dat de kosten dan ook voor hem zijn.
- de weliswaar volgens Woonstede de woning na 16 januari 2015 wel bewoond had kunnen worden (mits het asbesthoudende zeil niet aangeraakt zou worden), maar dat de commissie het kan billijken dat klager huiverig bleef de woning te betrekken i.v.m. het aanwezige asbest (totdat dit verwijderd zou zijn en opgeleverd op 16 februari 2015).

De commissie adviseerde:

1. klager één maand huur te vergoeden als compensatie voor het gemiste woongenot en de extra kosten voor het opnieuw schilderen van de keuken.

2. De klacht voor het deel van het gemiste woongenot deels gegrond en deels ongegrond te verklaren en het gedeelte van de immateriële schade en de te vergoeden kosten voor de rechtsbijstand ongegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

#### **15-05**

Klagers huren sinds 2010 de woning aan de Kleefsehoek van Woonstede. Sindsdien hebben ze verschillende keren over diverse zaken contact gehad met Woonstede. Het geschil is meerledig.

##### *Kozijn*

Ze hebben verschillende keren geprobeerd via een medewerker van Woonstede de werkbonnen van de uitgevoerde reparatieverzoeken over de tocht via het woonkamerraam met de deur naar het balkon boven water te krijgen. Klagers stelden dat Woonstede weigerde hun klachten te behandelen. Er was afgesproken dat de werkbonnen tijdens de zitting van de Huurcommissie in 2013 overhandigd zou worden, maar dit is niet gebeurd. In 2014 is het oude balkonkozijn vervangen, maar hiermee zijn de problemen niet opgelost. Het nieuwe kozijn tikt en kraakt en er zit een barst in het raam. Er zit een gat in de betonvloer dat tot op heden niet gemaakt is. Het gat is gevuld met een plastic bekertje. De linker muur kan niet behangen worden omdat het stucwerk nog niet hersteld is. Op 2 maart 2015 heeft Woonstede de situatie opnieuw beoordeeld en geconstateerd dat de latten van het balkonkozijn verwijderd moesten worden zodat beoordeeld kon worden of het kozijn opnieuw geplaatst moeten worden.

##### *Onderhoudsabonnement*

Klagers hebben bij het ondertekenen van de huurovereenkomst tegelijkertijd een onderhoudsabonnement afgesloten. Volgens klagers staat in het onderhoudsabonnement dat Woonstede de wandcontactdozen kan repareren. Klagers hebben Woonstede gevraagd de contacten die bloot liggen of dichtgeplakt zijn met een plaatje te herstellen. Zij zijn hier zelf niet handig in. Woonstede heeft dit geweigerd.

##### *Huurcommissie*

Klagers stelden dat de Huurcommissie hun klacht van 2013 en 2014 niet serieus genomen heeft. Bij het bezoek in de woning is er alleen gekeken en geen onderzoek uitgevoerd. Het rapport is niet correct en niet volledig. Tijdens de zitting heeft de Huurcommissie Woonstede erop gewezen dat zij de klachten over de tocht, asbest, ventilatieroosters en schimmel moeten aanpakken.

Klagers stelden dat de Huurcommissie niet onbevooroordeeld heeft gehandeld omdat er familieverbanden bestaan tussen het lid van de Huurcommissie en de vertegenwoordiging van Woonstede.

##### *Kozijn*

Woonstede voerde aan dat klagers in 2012 voor het eerst een klacht hebben ingediend over tocht in de woonkamer. Wij hebben de woning diverse keren bezocht maar geen tocht kunnen vaststellen. Om klagers tegemoet te komen zijn er diverse tochtwerende maatregelen uitgevoerd. Klagers waren hier niet tevreden mee en eisten een huurverlaging. Dit heeft Woonstede niet toegekend. Hierop hebben klagers een klacht ingediend bij de Huurcommissie. De zitting heeft in 2013 gediend. In opdracht van de Huurcommissie heeft een onafhankelijk inspecteur de woning onderzocht en geen tocht kunnen constateren. Ook vond de inspecteur dat de genomen maatregelen van voldoende kwaliteit waren en op de juiste manier waren opgelost. De Huurcommissie heeft klagers niet in het gelijk gesteld. Klagers waren niet tevreden met de uitslag van de Huurcommissie. Gezien het feit dat de balkonkozijnen planmatig vervangen zouden worden, hebben zij in 2014 opnieuw contact opgenomen met Woonstede met een verzoek om huurverlaging. Woonstede heeft het verzoek wederom afgewezen.

Na het afronden van de onderhoudswerkzaamheden in februari 2015 traden er een paar problemen op bij de woning van de klagers. O.a. een barst in de ruit. Woonstede heeft de woning samen met de aannemer bezocht. De aannemer heeft toegezegd de ruit te vervangen en hiervoor is een afspraak gemaakt op 26 maart 2015. Het tikken en kraken van het kozijn is tijdens het bezoek door klagers niet aangegeven. Woonstede is hiermee niet bekend.

### *Gat betonvloer*

Het gat in de betonvloer was ten tijde van het voornoemde bezoek al door klager dichtgemaakt. Hierdoor was herstel door Woonstede niet meer mogelijk.

### *Binnenkitwerk*

Klager geeft aan dat hij nog steeds tocht ervaart. Bij de vervanging van de ruit op 26 maart 2015 wordt de afwerklat weggehaald om de aansluiting van het kozijn en het binnenblad te bekijken en zo nodig af te dichten. Woonstede voerde aan dat bij grote raampartijen altijd een bepaalde luchtstroom ervaren wordt.

### *Afwerking linker muur*

In verband met een lekkage in 2012 in de woonkamer heeft Woonstede het stucwerk hersteld. Het is niet duidelijk of de klacht de oude situatie van 2012 betreft of dat het om een nieuwe klacht gaat. De klagers hebben dit probleem niet aangekaart tijdens het bezoek van de opzichter op 16 februari jl.

### *Onderhoudsabonnement*

Onder het onderhoudsabonnement valt het vastzetten van wandcontactdozen. De vervanging van een gebroken stopcontactdoos valt niet onder het onderhoudsabonnement omdat dit meestal te wijten is aan het gedrag van de huurder. Woonstede heeft geen verzoeken tot het vastzetten van stopcontacten ontvangen en deze staan ook niet geregistreerd. Voor Woonstede is het niet duidelijk waar de klacht overgaat.

### *Huurcommissie*

Het was niet aan Woonstede om te reageren op de stelling van klagers dat de Huurcommissie de zaak niet serieus heeft genomen. Tijdens de zitting was de commissie vertegenwoordigd door drie personen die hoor en wederhoor hebben toegepast. Op basis hiervan en het onderzoek dat uitgevoerd is door een onafhankelijk inspecteur heeft de commissie een bindend advies uitgebracht.

De klacht over de schimmel in de badkamer is door klagers tijdens de zitting van de Huurcommissie in april 2013 te berde gebracht. Naar aanleiding hiervan heeft Woonstede op 30 mei 2013 een ventilatierooster in de badkamer geplaatst.

Woonstede bleef bij haar standpunt dat klagers geen recht hebben op huurverlaging of een andere financiële vergoeding. Woonstede voerde aan dat zij nooit een toezegging voor het overhandigen van werkbonden gedaan heeft, omdat deze voor intern gebruik zijn.

De commissie was van mening dat:

- de problematiek rondom het oude en nieuwe kozijn is opgelost
- het kitwerk is hersteld
- de ingebrachte punten over de Huurcommissie niet ontvankelijk zijn
- er nog een aantal aandachtspunten zijn die door Woonstede worden opgepakt:
  - beoordeling wandcontactdozen/elektriciteitsdraden keuken en woonkamer
  - opdracht aannemer verstrekken om de linker muur te behangen dan wel te schilderen
  - schimmel in badkamer opnieuw opnemen.
- Woonstede het advies van de Huurcommissie gevolgd heeft
- het rapport van de Huurcommissie en de opnames van de opzichters vaststelden dat er geen gebreken zijn vastgesteld die huurvermindering rechtvaardigen evenals het achterwege laten van de huurverhoging per 1 juli 2015.

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

De directie van Woonstede volgde het advies.

## 15-06

Klaagster heeft eind 2014 een klacht bij Woonstede ingediend over de afhandeling van diverse reparatieverzoeken en openstaande punten na renovatie. Een aantal kwesties zijn opgelost of daarover is afgesproken dat Woonstede deze zou oplossen. Klaagster stelde dat er sprake is van een slechte communicatie met Woonstede en tussen de opzichters onderling. Het geschil was tweeledig.

### *Keuken*

Klaagster stelde dat de keuken allerlei gebreken vertoonde terwijl deze slechts 7 jaar oud. Zij heeft gekozen voor een praktische opstelling maar de kwaliteit laat te wensen over. Woonstede heeft nieuwe frontjes voor de keukenkastjes besteld omdat deze gebreken vertoonden. Op 15 mei 2015 waren deze nog niet vervangen. De problemen rondom de plaat van de vaatwasser en het aanrechtblad zijn nog niet opgelost. Klaagster vond het niet terecht dat Woonstede de rechte witte lijn en het verkleuren van het aanrechtblad toewijst aan onjuist gebruik.

### *Voordeur*

Tijdens de renovatie is een nieuwe deur in een kromme deurpost geplaatst. Dit veroorzaakte tocht en koude. Woonstede heeft daarop extra tochtstrippen geplaatst waarmee de tocht en koude problematiek is opgelost. Klaagster stelde dat daarna de deur niet meer normaal open te krijgen is en vindt dat Woonstede met een oplossing moet komen.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat op 22 januari 2015 diverse klachten schriftelijk beantwoord zijn. Per onderwerp wordt de reactie verwoord.

### *Aanrechtblad*

De opzichter heeft tijdens zijn bezoek geconstateerd dat de schade aan het aanrecht is ontstaan door het gebruik en het reinigen van het blad met schuurmiddelen. Woonstede handhaaft haar standpunt in de brief van 22 januari 2015 waarin klaagster is mede gedeeld dat Woonstede hierin geen actie onderneemt. De schade heeft niets te maken met de kwaliteit van het blad. Klaagster heeft ervoor gekozen zelf een ander aanrechtblad te plaatsen.

### *Kastdeurtjes keuken*

De schade aan de kastdeurtjes is voorgelegd aan de leverancier. De frontjes bleken niet meer leverbaar, daarom is besloten om het volledige front van de keuken inclusief het front van de vaatwasser te vervangen. Op 2 juni 2015 is de opzichter bij klaagster op bezoek geweest om de kleur voor het front van de vaatwasser uit te zoeken. Zodra het front van de vaatwasser binnen is, wordt door de planner contact opgenomen voor het plaatsen van dit front.

### *Voordeur*

De aannemer heeft van Woonstede de opdracht gekregen het sluiten van de deur te controleren. Woonstede ziet erop toe dat de deur naar behoren functioneert.

Woonstede vindt dat zij de klachten correct heeft behandeld en dat deze of verholpen of in behandeling zijn. Ze stelde dat er geen sprake is van een geschil met klaagster.

- De commissie constateerde dat klaagster zonder kennisgeving niet aanwezig was. De commissie betreunde dit want dit doet onrecht aan het principe van hoor en wederhoor.
- De commissie was van mening dat de medewerker van Woonstede niet op de hoogte is van de afhandeling van de diverse klachten. De commissie betreunde dit want dit draagt niet bij aan het kunnen wegen van de feiten bij uitbrengen van het advies.
- De commissie ging ervan uit dat alle aangegeven klachten zijn opgelost of nog moesten worden afgewikkeld.
- De commissie constateerde dat het geschil tussen klaagster en Woonstede ging over de schade aan het aanrechtblad.
- De commissie was van mening dat de kwaliteit van de keuken en het aanrechtblad van een inferieure kwaliteit zijn.
- Deze kwaliteit zorgde ervoor dat het aanrechtblad door schoonmaakmiddelen, bijvoorbeeld schuurmiddelen, sneller wordt aangetast.
- De commissie constateerde dat de fronten van de keuken zijn vervangen vanwege gebreken.

- Deze commissie was van mening dat de communicatie moeizaam is verlopen. Woonstede heeft adequaat op de klachten gereageerd en aangegeven dat ze iedere werkdag bereikbaar is.

De commissie adviseerde:

1. de klacht over het aanrechtblad gegrond te verklaren.
2. gezien het feit dat het aanrechtblad reeds vervangen is klaagster vanwege de gang van zaken een ongemaksvergoeding te verstrekken van € 150,00.

De directie van Woonstede volgde het advies.

#### **15-07**

Namens klager is een geschil ingediend over de toewijzing van woonruimte.

De commissie heeft het geschil niet ontvankelijk verklaard omdat:

1. het geschil de woonruimteverdeling betrof en wordt behandeld door de Klachtencommissie woonruimteverdeling van de betreffende gemeente.
2. klager niet op de hoogte is dat er een geschil is ingediend.
3. Het geschil door een anoniem inzender is ingediend.

#### **15-08**

Klager huurt sinds 2014 het appartement aan de Groenendaal. Woonstede voert groot onderhoud uit aan het appartementengebouw. Klager heeft verzocht om tijdens het groot onderhoud de binnenzijde van de borstwering van het balkon te schilderen omdat er sinds geruime tijd niets aangedaan is. De opzichter was van mening dat de verf losliet omdat er geen primer was aangebracht. De buitenzijde van de borstwering is wel geschilderd, maar aan de binnenzijde wordt niets gedaan. Klager stelde dat bij andere appartementengebouwen tijdens de renovatie zowel de binnenzijde als de buitenkant is geschilderd. Op advies van de Huurdersbond heeft klager een geschil ingediend, omdat zij van mening zijn dat binnenzijde van het balkon ook onder het buitenschildderwerk valt.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat zij het verzoek om de binnenzijde van de borstwering te schilderen heeft afgewezen, omdat deze oorspronkelijk van onbehandeld beton is en dat in het verleden diverse bewoners de borstwingen zelf hebben geschilderd. Woonstede was van mening dat zij niet gehouden is het schilderwerk aan de binnenzijde van de borstwering te onderhouden. Volgens klager staat op de website van Woonstede dat de corporatie verantwoordelijk is voor het onderhoud van schilderwerk. Dit betreft wel het preventief onderhoud aan het schilderwerk. De borstwingen zijn oorspronkelijk van onbehandeld beton en niet preventief behandeld door Woonstede. Steekproeven wijzen uit dat er verschillende kleuren verf aan de binnenzijden van de borstwingen zijn aangebracht door de huurders. Dat bij klager de kleur verf aan de binnenzijde overeenkomt met de kleur aan de buitenzijde komt mogelijk doordat de vorige huurder dezelfde kleur tot zijn beschikking had of dat de schilders het op verzoek hebben meegenomen. Bij mutatie was het balkon aan de binnenzijde technisch in goede staat, de esthetische kant is in deze niet van toepassing.

Woonstede onderbouwde haar standpunten met artikel I van het "Besluit kleine herstellingen" waarin staat "dat de kosten voor een verzorgd aanzicht van onroerende aanhorigheden toekomen aan de huurder indien hier geen opmerkelijke kosten aan verbonden zijn en het binnen het bereik van de huurder ligt". Deze zinsnede is op het balkon van klager van toepassing omdat deze volgens de huurovereenkomst deel uitmaakt van zijn woning en hij het exclusieve gebruik hiervan heeft.

In het kader van gelijke behandeling van onze huurders is Woonstede niet klaar met het alleen schilderen van de binnenzijde van de borstwering van het balkon van klager. Alle balkons van het groot onderhoudsproject Bellefleur en Bellevue zouden dan aan de binnenzijde van nieuw schilderwerk moeten worden voorzien. De kosten hiervoor worden geschat op € 52.000,00 exclusief BTW. Deze kosten komen bovenop het huidige projectbudget.

De commissie was van mening dat:

- het stalenframe rondom het raam van het balkon is gecoat en niet geschilderd hoeft te worden. Het onderhoud aan de binnenzijde van dit gecoate frame is voor de bewoner.



- het onbehandelde beton aan de binnenzijde van het balkon in technisch goede staat is en niet geschilderd hoeft te worden.
- het vergelijk met de Mariëndaalflats tijdens de zitting voldoende weerlegd is door Woonstede.
- 

De commissie adviseerde:

1. het deel van de klacht over het onderhoud van de binnenzijde van het beton van het balkon ongegrond te verklaren met instandhouding van het éénmalig aanbod van Woonstede het schilderwerk te verzorgen.
2. het deel rondom de informatieverstrekking tijdens de mutatie gegrond te verklaren.

De directie volgde het advies.

### 15-11

Eind juni/begin juli 2015 is in de woning van klager de douche en toilet gerenoveerd. Klager stelde dat er hierdoor schade is ontstaan. De muren, de vloeren en stukken van het laminaat zijn beschadigd. Woonstede heeft de beschadigingen aan de muren en de vloeren hersteld. Het laminaat is op vijf plekken verspreid over de woonkamer en keuken beschadigd. Klager heeft Woonstede gevraagd het laminaat te herstellen naar de oude situatie. Volgens de opzichter kan het laminaat hersteld worden zodat het niet meer voel- en zichtbaar is. De monteur die het laminaat kwam herstellen, heeft eerst een proefreparatie uitgevoerd. Als klager tevreden zou zijn over de reparatie dan zou de monteur de overige beschadigingen ook herstellen. Klager stelde dat na het herstel de schade niet zichtbaar is op 3 meter afstand en deze nog voelbaar is. Hij was van mening dat de plek voor 65% hersteld is. Klager ging hiermee niet akkoord en eiste dat het laminaat naar 100% hersteld wordt. Volgens de monteur kan het niet beter hersteld worden. Klager verwees naar artikel 6:612 van het Burgerlijk Wetboek waarin staat dat als iemand een onrechtmatige daad pleegt die aan hem toegerekend kan worden, verplicht is de schade die de ander daardoor lijdt, te vergoeden. Op basis hiervan stelde klager Woonstede aansprakelijk voor de geleden schade.

Klager stelde, dat volgens Woonstede de schade alleen voor 100% hersteld kan worden, als de complete laminaatvloer vervangen wordt en daarom genoeg moet nemen met de voorgestelde reparatie. Klager eiste een schadevergoeding van € 1.782,68 (de kosten van het aangeschafte laminaat, de transportkosten en de kosten van het leggen).

Klager huurt de woning aan de Jachtlaan sinds 27 augustus 2014. Woonstede is met klager sinds die tijd intensief in gesprek over diverse zaken waarover klager klachten heeft ingediend. De kwestie over het laminaat speelt sinds 30 juli 2015.

Klager heeft Woonstede op 1 september 2015 schriftelijk aansprakelijk gesteld voor de schade aan het laminaat. Per brief van 15 september 2015 heeft Woonstede de aansprakelijkheid afgewezen, omdat klager niet kan bewijzen dat Woonstede de schade veroorzaakt heeft. Uit coulance heeft Woonstede aangeboden de beschadigde plekken, in eerste instantie drie later bleken dit er vijf, te repareren. Daarvoor is eerst een proefreparatie uitgevoerd. Woonstede was het niet eens met de stelling van klager dat de proefreparatie niet goed is uitgevoerd en dat de schade op korte afstand nog voel- en zichtbaar is. Woonstede was van mening dat de schade op enige afstand niet meer zichtbaar is en dat de proefreparatie geslaagd is. Woonstede vond het niet redelijk dat klager de volledige kosten (€ 1.782,68) van aanschaf en transport van de laminaatvloer wil verhalen.

Woonstede heeft uit coulance klager nog aangeboden de planken met beschadigingen te vervangen. Dit was op het moment van het aanbod nog mogelijk omdat klager nog bezig was met het leggen van het laminaat in de keuken. Klager is niet ingegaan op het aanbod, omdat hij de kasten in de woonkamer niet opnieuw wilde weghalen. Woonstede wilde de kwestie graag oplossen en was nog steeds bereid uit coulance de vijf beschadigingen volgens de proefreparatie te herstellen

De commissie was van mening dat:

- het afwijzen van de aansprakelijkheid door Woonstede niet zo voor de hand liggend is, zeker gezien de beschadigingen aan de muur en vloer na de renovatie van de badkamer en toilet.
- de mening over het resultaat van de proefreparatie verdeeld is. Maar het is niet redelijk van klager om de volledige kosten van de aanschaf, het leggen en de transportkosten van de vloer te willen verhalen. Zeker nu Woonstede heeft aangeboden de vijf beschadigde planken

te vervangen toen het huis nog niet gemeubileerd was. Nu dat wel het geval is, zal dat wel moeilijker zijn. Maar niettemin heeft Woonstede aangegeven te willen onderzoeken of een gedeeltelijke vervanging van de vloer redelijkerwijs mogelijk is.

- Woonstede het aanbod staande houdt om de expert de schades volgens de proefreparatie te laten herstellen.

De commissie adviseerde:

1. de klacht om de vloer volledig te vervangen ongegrond te verklaren.
2. de twee voornoemde mogelijkheden die mogelijk tot een oplossing van het geschil kunnen leiden nogmaals aan klager voor te leggen.

De directie van Woonstede volgde het advies.

## 15-12

Klaagster huurt sinds 2012 de woning aan de Saasveld 9 te Ede en is onderhandeling over de aankoop van het huis via Koopgarant. De taxatie van de woning heeft plaatsgevonden is en via de mail is overeenstemming bereikt over de prijs. De woning is getaxeerd en er is een bouwkundige keuring uitgevoerd. Er is een getekende offerte voor de hypotheek ingediend. In verband met de vakantie van de contactpersoon van Woonstede en twee kleine herstelreparaties aan de hand van de bouwkundige keuring is het voorlopig koopcontact nog niet getekend. De ondertekening stond voor woensdag 2 september 2015 gepland. Op maandag 31 augustus 2015 ontving klagster een concept koopcontract met de volgende bepaling:

*“Aan verkoper is niet bekend dat in de onroerende zaak asbest is verwerkt. Bij eventuele verwijdering van de asbesthoudende materialen dienen op grond van milieuwetgeving speciale maatregelen getroffen worden. Erpachter verklaart hiermee bekend te zijn en vrijwaart Woningcorporatie van alle aansprakelijkheden die uit de aanwezigheid van enig asbesthoudende stof in het registergoed kan voortvloeien. Erpachter aanvaardt de eventuele aanwezigheid van asbest in het verkochte”.*

Het voorstel van klagster de laatste twee zinnen uit de bepaling te schrappen werd door Woonstede afgewezen, omdat door oude bewoners asbest in de woning verwerkt kon zijn en deze zin al 13 jaar gehanteerd werd. Klaagster kon indien nodig een klacht indienen over een verborgen gebrek. Klaagster deelt deze mening niet. Twee jaar geleden is er in de buurt een asbestinventarisatie uitgevoerd aan de binnen- en buitenzijde van de woning. Omdat de uitslag niet gecommuniceerd werd, heeft klagster contact opgenomen. Klaagster werd toen verteld dat er geen asbest gevonden was anders zou zij hiervan op de hoogte zijn gebracht. Omdat klagster geen goed gevoel had over de zinnen uit de bepaling die in de koopovereenkomst moesten blijven staan, heeft ze om inzage in het inventarisatierapport gevraagd. Mogelijk is mijn woning zonder mijn medeweten ook aan de buitenzijde geïnventariseerd en het betreft woningen van dezelfde bouw. Op 2 september 2015 heeft Woonstede toegezegd het rapport toe te sturen, maar klagster heeft deze niet ontvangen. Per email heeft Woonstede klagster laten weten dat er toch sprake van asbest blijkt te zijn: *“Indien in de Velden en Beken er geen raam- en kozijnvervanging op de eerste verdieping heeft plaatsgevonden, bevindt zich asbesthoudend materiaal in de panelen naast de raampartijen aan de buitenzijde en de kitvoegen die hiervoor gebruikt zijn. Bij de woning aan de Saasveld 9 te Ede is dit dus ook het geval en moet worden aangepast in de koopovereenkomst”.*

Klaagster heeft vervolgens aangegeven niet akkoord te gaan met het alleen aanpassen van de koopovereenkomst op dit punt. Volgens haar was er sprake van zowel een mondelinge en schriftelijke overeenkomst. In de voorlopige koopovereenkomst stond dat er geen sprake was van asbest en ook in de mondelinge communicatie en per email is hierover nooit gesproken. Bovendien was klagster hier als huurder niet van op de hoogte gesteld.

Klaagster wilde Woonstede houden aan de afgesproken prijs voor een woning zonder asbest. Woonstede wilde niet aan de eisen om de asbesthoudende materialen te vervangen tegemoet komen. Zij wilden alleen in het koopcontact opnemen dat er sprake is van asbest. Verder eiste klagster dat de buurtbewoners ingelicht worden over de aanwezigheid van asbest. Er zijn meerdere bewoners van eenzelfde huis bezig met klussen rondom de ramen zonder op de hoogte zijn van de aanwezigheid van asbest.

Op 17 september 2015 heeft de commissie een brief inclusief bijlagen van de mailcorrespondentie van klaagster ontvangen met aanvullende informatie. Klaagster vermeldde in deze brief dat in het eerste gesprek met verkoper gesproken is over het vervangen van kozijnen. Mogelijk konden deze nog met onderhoudsplan door Woonstede vervangen worden. Bij navraag bleek dit niet mogelijk. Tijdens dit gesprek is er niet gesproken over de aanwezigheid van asbest in de ramen. Ook uit de mailwisseling tussen klaagster en Woonstede staat duidelijk dat er geen sprake is van asbest.

Klaagster heeft bij de taxateur voor de hypotheek geïnformeerd wat de waardevermindering van de woning zou zijn. Ook heeft ze een berekening gemaakt voor de vervanging en de afvoer van de asbesthoudende materialen. Verder heeft klaagster uitgerekend welke (extra)kosten voor haar rekening komen als ze afziet van de aankoop van de woning en als ze de woning toch koopt. Ze stelde dat ze voor de aankoop van de woning € 2.520,00 aan kosten heeft gemaakt en dat deze voor haar rekening komen als ze afziet van de aankoop. Volgens de taxateur is de woning door de aanwezigheid van asbest € 10.000,00 minder waard. Doordat er verschil ontstaat tussen de twee taxatiewaarden kan klaagster minder lenen en komen deze direct voor haar rekening. In het totaal kan een bedrag van € 17.300,00 niet door de hypotheek gedekt worden. Hierdoor wordt het kopen van de woning financieel gezien een ongunstige en onhaalbare optie. Klaagster stelde dat zij buiten haar schuld geconfronteerd wordt met extra kosten, waarvan zij vindt dat deze niet voor haar zouden mogen zijn.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat klaagster niet alleen haar klachten gericht heeft aan de Geschillenadviescommissie, maar ook aan de Raad van Commissarissen (d.d. 4 september 2015, bijlage 1). Op 17 september 2015 heeft de directie van Woonstede schriftelijk gereageerd op haar klachten. Woonstede verwijst voor haar standpunt over het ingebrachte geschil naar deze brief (bijlage 2). Woonstede is verplicht bij verhuur en verkoop de aanwezigheid van asbest te melden. In opdracht van Woonstede heeft er een aantal jaren geleden steekproefsgewijs een asbestinventarisatie plaatsgevonden. Voor het complex Saasveld kwam uit dit onderzoek naar voren dat als er geen raam- en kozijnvervanging op de eerste verdieping heeft plaatsgevonden, dat er dan asbesthoudend materiaal in de panelen naast de raampartijen aan de buitenzijde en de kitvoegen van de beglazing zit. Dit gegeven heeft de medewerker van Woonstede aan klaagster op 3 september per email gemeld. Daarnaast zijn alle woningen van dit complex in verband met de voorbereiding van het projectmatig vervangen van de kozijnen geïnspecteerd. Op 25 juni 2015 zijn ze hiervoor in de woning van klaagster geweest. Uit de rapportage van 4 september 2015 blijkt dat er in de woning van klaagster geen asbest is aangetroffen in de kitvoegen van de beglazing. Wel is er asbesthoudend materiaal in de borstweringmaterialen aangetroffen. Dit betreft hechtgebonden asbest dat geen risico's met zich meebrengt zolang er niet ingeboord wordt of op een andere wijze bewerkt. Het inventarisatierapport was op het moment dat u de koopovereenkomst met de medewerker van Woonstede besprak niet bekend. Woonstede was van mening dat zij tijdens de verkoop van de woning de juiste informatie heeft verstrekt, voor zover deze bekend was bij het team Makelaardij. Waar de informatie niet juist bleek heeft Woonstede dit aan klaagster teruggekoppeld en hersteld voordat de schriftelijke koopovereenkomst ondertekend zou worden.

In de brief van 17 september 2015 gericht aan de Geschillenadviescommissie en de Raad van Commissarissen geeft klaagster aan dat zij kosten heeft gemaakt met het oog op de aankoop van de woning. Zowel als de koop wel en als de koop niet doorgaat. Woonstede vindt dat zij niet aansprakelijk is voor deze kosten omdat klaagster deze kosten vrijwillig heeft gemaakt en de aanwezigheid van asbest geen waardeverlagend effect heeft op de woning. In de mail van Makelaardij Rozeboom van 8 september 2015 wordt gesteld dat de woning maximaal met € 10.000,00 daalt als de woning geleverd wordt met kozijnen waarin asbest aanwezig is. Woonstede sprak dit tegen want uit het asbestinventarisatierapport blijkt dat er geen asbest in de kitvoegen van de kozijnen zit. Woonstede onderstreepte haar standpunt met de brief d.d. 9 september 2015 van Ditters Makelaars waarin wordt verklaard dat de aanwezigheid van asbesthoudende panelen op de eerste verdieping geen invloed heeft op de waarde van de woning.

De informatie dat klaagster de woning alleen in 2015 nog met Koopgarant kan kopen is correct. De woning wordt per 2016 opgenomen in het uitpondprogramma. Woonstede is bereid tot een oplossing van het geschil te komen en biedt klaagster uit coulance aan een uitzondering te maken en de woning ook in 2016 als Koopgarant aan te merken. Dit houdt in dat klaagster ook na de geplande kozijnvervanging van de kozijnen in 2016 de woning met korting onder Koopgarant kan kopen. Als klaagster hiervan gebruik wenst te maken, zijn op de aankoop de voorwaarden van toepassing die

op dat moment gelden. Wijzigingen die zich voordoen als gevolg van gewijzigde marktomstandigheden, te denken valt aan een wijziging in de rentestand van de hypothecaire lening, kunnen niet verlegd worden naar Woonstede.

Woonstede handhaafde haar standpunt dat zij zorgvuldig heeft gereageerd op de klachten en geen misbruik heeft gemaakt van haar positie.

Op 23 november 2015 heeft de commissie een mail van Woonstede ontvangen waarin staat dat de afspraken die gemaakt zijn tijdens de hoorzitting op 10 november 2015 door Woonstede zijn uitgevoerd en met klaagster zijn besproken. Klaagster heeft het asbestrapport van haar woning ontvangen. Voor de meerwaarde van de woning na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden en de asbestsanering is een taxatie uitgevoerd. De meerwaarde bedraagt € 3.000,00. U heeft ingestemd met de waardevermeerdering en akkoord bevonden dat de betreffende werkzaamheden en asbestsanering zijn uitgevoerd. Vrijdag 20 november 2015 heeft u de koopovereenkomst voor de woning aan de Saasveld 9 te Ede getekend.

Het geschil was hiermee na tevredenheid van klaagster opgelost. Vervolgens heeft klaagster het geschil ingetrokken.

#### **15-14**

Klaagster huurt sinds 1999 van Woonstede. In 2000 is zij met Woonstede in de weer geweest over vocht en schimmel in haar vorige woning. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een rechtszaak. In 2010 is zij verhuisd naar de woning aan de Wilgenhof. Klaagster dacht dat deze woning een betere woning voor haar zou zijn, maar stelt dat zij van de regen in een wolkbreuk is gekomen. Haar gezondheid is de laatste 5 jaar achteruit gegaan. De woning is in 2012 door de firma Geurts geschilderd maar bij controle door Woonstede blijkt het schilderwerk slecht te zijn afgewerkt en zijn er rotte plekken aanwezig. Woonstede heeft hier geen actie op ondernomen. In het najaar van 2014 moest klaagster vanwege zwammen en asbest vijf dagen haar huis uit. De balken in de slaapkamer zijn vervangen evenals de vloer in de woonkamer en deels een nieuwe vloer in de keuken en de gang. In 2015 is het grasveld bij haar woning volledig afgegraven vanwege vervuiling door de voormalige gasfabriek. Eind september 2015 is de opzichter in haar woning geweest en heeft aangegeven dat de raamkozijnen en de buitendeur verrot zijn. Woensdag 28 oktober 2015 heeft de opzichter opnieuw haar woning bezocht vanwege vocht in de hoek van de slaapkamer. Klaagster stelde dat het om achterstallig onderhoud gaat. Woonstede heeft toegezegd de problematiek met de firma Lagerweij te bespreken. Zij vond dit niet correct en wenste dat de het probleem zo snel mogelijk opgelost werd. Klaagster stelde dat zij anders opnieuw een rechtszaak in gang zou zetten en een schadevergoeding eisen voor de overlast en het achteruitgaan van haar gezondheid.

Woonstede voerde in haar weerwoord aan dat de klachten tweeledig zijn. Eén betreft het schilderwerk aan de buitenzijde van de woning en twee de klacht over vocht in de woning.

#### Schilderwerk

De klacht over het schilderwerk dat in 2011 is uitgevoerd valt buiten de garantie. Het schilderwerk wordt per complex uitgevoerd. In het eerste kwartaal van 2016 wordt bepaald welke onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd en op welk moment. De technische kwaliteit wordt vooraf via een conditiemeting bepaald. Het schilderwerk is esthetisch gezien matig, maar technisch is er geen noodzaak de werkzaamheden uit te voeren.

#### Klacht over vocht in slaapkamer

De afgelopen jaren zijn meerdere onderhoudswerkzaamheden aan de woning uitgevoerd. In 2014 zijn er werkzaamheden uitgevoerd in verband met vocht in de kruipruimte, het verwijderen van zwam en het verwijderen van asbest. Na de melding van klaagster dat er opnieuw vochtproblemen in de slaapkamer zijn, heeft de opzichter op 28 oktober 2015 de woning bezocht. Vervolgens is hij op 18 november 2015 met een vertegenwoordiger van de firma Lagerweij in de woning geweest om vochtmetingen te doen. Hieruit bleek dat er geen sprake is van vocht, maar dat dit waarschijnlijk veroorzaakt is door vervolgschade van eerdere vochtproblemen. Deze schade wordt in opdracht van Woonstede door de firma Lagerweij hersteld.

Tijdens de zitting zijn de volgende afspraken gemaakt:

1. Woonstede zorgt ervoor dat een medewerker van de afdeling Woonservice contact opneemt met klaagster om de gang van zaken rondom het aanvragen van een urgentieverklaring voor een andere woning bespreken.
2. Woonstede zorgt ervoor dat de firma Lagerweij uiterlijk vrijdag 11 december 2015 contact opneemt met klaagster om een afspraak in te plannen voor het schoonmaken van de vochtplekken.
3. Woonstede informeert klaagster schriftelijk over de grondvervuiling rondom haar woning.
4. Het schilderwerk aan de woning wordt in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2016 opgepakt.
5. Gezien haar gezondheidssituatie onderneemt klaagster zelf de stappen voor het verkrijgen van een urgentieverklaring.

De commissie houdt het advies drie maanden aan. In de tussenliggende tijd moet er duidelijkheid komen of de gemaakte afspraken leiden tot een definitieve oplossing.

### de Woningstichting

Aantal geschillen	Ontvankelijk	Niet ontvankelijk	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
3	3		2	1	1

#### 15-03

Klager huurt sinds 2002 een portiekwoning van de Woningstichting op de 3<sup>e</sup> verdieping. De woning is gelegen op de hoek van het gebouw. In 2003 heeft klager bij de Woningstichting gemeld dat hij last heeft van een koude luchtstroom in de slaapkamer en tocht in de gehele woning. Volgens klager zijn het oude woningen met achterstallig onderhoud. Om de koude luchtstroom tegen te gaan heeft de corporatie een voorzetwand achter het bed geplaatst en tochtstrips in de gevelkozijnen van de slaapkamer en de keuken. Helaas hebben deze maatregelen geen resultaat gehad. Begin 2004 heeft een gespecialiseerd bedrijf metingen uitgevoerd maar ook dit heeft niets opgeleverd.

In 2007 en 2008 had hij veel last van voorhoofdsholteontstekingen die mogelijk veroorzaakt werden door de koude luchtstroom. Op advies van de KNO-arts draagt klager sindsdien een muts in bed zelfs met warm weer. Het lijkt of de airconditioning continu aanstaat. Volgens een bevriend expert moet de oorzaak gezocht worden in spouwmuur en het dak. Hij stelt dat er sprake is van achterstallig onderhoud.

In 2011 heeft klager opnieuw de klacht over de koude luchtstroom en de tocht gemeld omdat de burens dit ook ervoeren. De Woningstichting heeft opnieuw geen duidelijke aanwijzingen voor de oorzaak kunnen constateren. In de brief van 27 april 2011 geeft de corporatie aan dat zij het voornemen hebben om in 2016 de kozijnen en de ramen door dubbelglas te vervangen. Het isoleren van de zijgevel staat nog niet gepland. De isolatie kan wel voordien collectief aangevraagd worden tegen een huurverhoging onder de voorwaarde dat 70% van de bewoners van het complex akkoord moet gaan. Klager is hier niet op ingegaan omdat hij van mening is dat dit een taak van de verhuurder is.

In 2015 heeft de bewoonster van de portiekwoning op de begane grond gemeld dat zij hinder ondervindt van een koude luchtstroom en tocht. De Woningstichting heeft aan de hand hiervan aangeboden nieuwe kozijnen en dubbelglas te plaatsen tegen een huurverhoging. Klager vond dit niet terecht en heeft aangegeven dat hij hiervoor geen offerte wenste te ontvangen, omdat het achterstallig onderhoud betrof. Hij stelde dat het niet rechtvaardig is dat bewoners moeten betalen voor de ondeugdelijkheid van de woning terwijl het om achterstallig onderhoud gaat.

De Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat er vanaf 2003 regelmatig contact is geweest met klager over de koude luchtstroom en tocht in de woning. Er zijn diverse reparaties verricht en extra voorzieningen aangebracht in overleg met klager. In 2013 zijn door de firma Kemkens metingen uitgevoerd om temperatuurverschillen te kunnen vaststellen. Om de gevoeligheid voor de door de klager ervaren koude luchtstroom te verminderen heeft firma Kemkens klager geadviseerd het klepraam in de slaapkamer tijdens het slapen dicht te doen. De slaapkamer is geïsoleerd door het plaatsen van een voorzetwand (trappenhuiszijde) en dubbelglas aan de voorzijde en is voorzien van tochtwering. In maart 2015 heeft klager een voorstel ontvangen voor spouwmuurisolatie tegen

een huurverhoging. Spouwmuurisolatie valt niet onder het reguliere onderhoud; het is een extra voorziening die het wooncomfort verhoogd. De Woningstichting neemt een kwart van de kosten voor haar rekening.

De corporatie was van mening dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud. Het dak is voorzien van polyurethaan dakisolatie. Er zijn diverse maatregelen uitgevoerd en zijn van mening dat er in alle redelijkheid alles aan gedaan te hebben. Op de verzoeken van klager hebben wij adequaat gereageerd en niet in gebreke gebleven.

De commissie was van mening dat:

1. de Woningstichting in de loop van de jaren de klacht over de tocht in de woning en de koude luchtstroom in de slaapkamer serieus heeft genomen.
2. er geen sprake is van achterstallig onderhoud gezien het bouwjaar van de portiekwoningen.
3. de Woningstichting steeds kleine maatregelen heeft genomen, zoals het aanbrengen van een voorzetwand in de slaapkamer en tochtwering.
4. de meting met de infraroodcamera door Kemkens Gasservice geen koude luchtstroom heeft kunnen constateren.
5. eventueel aan te brengen verbeteringen het woongerief betreffen en dat dit het beleid van de corporatie betreft.

De commissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

## **15-10**

Klager huurt sinds 2001 de woning aan de Uvenweg. Tot 2 jaar geleden ondervond hij geen problemen. In 2013 is het appartement verkocht dat boven de woning van de klager ligt. Er is een mix van koop- en huurappartementen in het complex. De kopers van het appartement hebben een aantal aanpassingen gedaan en sindsdien ondervindt klager geluidsoverlast. In mei 2014 heeft klager dit voor het eerst gemeld bij de Woningstichting en het vermoeden uitgesproken dat er geen deugdelijke ondervloer aanwezig is of dat de vloeren betegeld zijn. Geluiden die hij ondervindt zijn voetstappen, het open en dichtdoen van laden, stofzuigen, het horen van gesprekken en lachen. Klager stelt dat zijn woongenot ernstig verstoord wordt. Hij slaapt slecht en heeft angst dat hij door oververmoeidheid een ongeluk veroorzaakt als vrachtwagenchauffeur. Na een bemiddelingsgesprek is het even iets rustiger geweest. En de Woningstichting heeft klager verzekerd dat er deugdelijke ondervloeren liggen.

Begin juni 2015 hebben de bovenburen het appartement te koop aangeboden. De foto's op internet laten duidelijk een betegelde hal, toilet en keuken zien. Klager heeft dit gegeven meteen bij de Woningstichting gemeld en verzocht actie te ondernemen. Klager is doorverwezen naar Bakker Vastgoed omdat zij het VVE beheer in handen hebben. Klager stelt dat hij niets van doen heeft met Bakker Vastgoed, omdat hij geen woningeigenaar is. Hij was van mening dat de Woningstichting zijn belang moet behartigen. Op de website van de corporatie staat dat huurders de vloeren van het appartement niet mogen betegelen. Klager stelde dat dit ook zou moeten gelden voor woningeigenaren in hetzelfde complex. Op deze vraag heeft hij zowel van Bakker Vastgoed als de Woningstichting geen antwoord ontvangen. Na anderhalf jaar is de geluidsoverlast niet verminderd. Klager eiste dat de betegelde vloeren vervangen wordt door andere vloerbedekking met een deugdelijke ondervloer en een inspectie van de gebruikte ondervloeren in de overige ruimten wordt uitgevoerd. Klager stelde dat deze situatie het wonen in zijn appartement onmogelijk maakt.

De Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat ten tijde van de verkoop van 124-3 aan de huidige bewoners er geen tegelvloeren in de hal en de keuken lagen. In de koopovereenkomst is een modelreglement bij splitsing in appartementsrechten bijgevoegd, waarin staat vermeld 'dat het niet toegestaan is parket of stenen vloeren aan te brengen, tenzij dit geschiedt op zodanige wijze dat naar oordeel van het bestuur geen onredelijke hinder kan ontstaan voor de overige eigenaars en/of gebruikers'.

De woonconsulent heeft na de melding van de geluidsoverlast klager geadviseerd met zijn burens de situatie te bespreken. Klager heeft dit opgevolgd maar dit heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Vervolgens heeft de woonconsulent contact opgenomen met Bakker Vastgoed, die een

bemiddelingsgesprek hebben georganiseerd tussen partijen. Tijdens dit gesprek hebben klager en bovenburen goede afspraken gemaakt. Bakker Vastgoed heeft gezorgd dat er een geluidsmeting in de woning van klager zou plaatsvinden, maar deze is door klager geannuleerd. Tot op heden is er geen nieuwe afspraak door klager gemaakt.

In juni 2015 heeft klager opnieuw een klacht ingediend en wederom heeft de woonconsulent contact opgenomen. Bakker Vastgoed heeft toegezegd de bovenburen aan te schrijven met het verzoek een goedgekeurd certificaat te overleggen. Als de bovenburen dit niet hebben, dan is Bakker Vastgoed voornemens een geluidsonderzoek te starten. Bakker Vastgoed wordt gesommeerd de vloer te verwijderen als er geen certificaat overlegd kan worden en de geluidsmeting uitwijst dat er sprake is van geluidsoverlast.

De commissie was van mening dat:

- klager heeft aangetoond dat er sprake is van ernstige geluidsoverlast gedurende langere tijd. Hij heeft dit onderbouwd door tijdens de zitting een geluidsofname te laten horen.
- het bemiddelingsgesprek in de zomer van 2014 leek bij te dragen aan de oplossing. Maar bleek uiteindelijk geen afdoende oplossing omdat de afspraken die door de VvE gemaakt zijn over de geluidsmeting niet zijn nagekomen.
- de door de VvE toegezegde geluidsmeting nooit heeft plaatsgevonden in tegenstelling tot dat het VvE beheer beweerde dat klager de afspraak heeft afgewezen. Klager zegt daarentegen dat hij nooit benaderd is door VvE Beheer.
- de Woningstichting zich niet actief heeft ingezet om de geluidsoverlast op te lossen.
- de Woningstichting niet is ingegaan op het verzoek van klager om 's avonds te komen luisteren naar de geluidsoverlast.

De commissie adviseerde:

1. een grondig onderzoek te doen naar de oorzaak van de geluidsoverlast door middel van een geluidsmeting van enkele dagen zowel overdag als in de avond en de nacht.
2. als uit de geluidsmeting blijkt dat er sprake is van geluidsoverlast het VvE Beheer te bewegen een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren naar de staat van de woning na de verbouwing.
3. de klacht gegrond te verklaren voor het deel dat de corporatie geen actieve houding heeft ingenomen om de geluidsoverlast op te lossen.
4. voor zover de klacht zich richt tegen de bouwkundige staat van de bovengelegen woning na de verbouwing en de daardoor ontstane geluidsoverlast, de zaak aan te houden tot na de uitslag van de geluidsmeting.
5. het VvE Beheer opdracht te verstrekken binnen vier weken, uiterlijk 8 december 2015, een geluidsmeting uit te voeren en zo nodig een aanvullend onderzoek te doen naar de bouwkundige staat van het appartement dat boven de woning van klager gelegen is. De commissie verzoekt u de uitslag van de geluidsmeting en het eventuele aanvullende bouwkundige onderzoek binnen de gestelde termijn terug te koppelen aan de commissie.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies. De geluidsmeting heeft plaatsgevonden op 11 december 2015. Hieruit is gebleken dat de isolatie van de vloer niet voldoet. De eigenaar moet binnen één maand maatregelen hebben getroffen en tot die tijd zo stil mogelijk wonen. Uiterlijk half februari 2016 vindt er een nieuwe geluidsmeting plaats.

### **15-13**

Klaagster heeft op een woning aan de Eikendwarsstraat 11 te Wageningen gereageerd en stond nummer 1. De woning is groter dan haar huidige woning en heeft een aparte keuken en schuur. Klaagster stelde dat de Woningstichting haar de woning geweigerd heeft omdat ze in de WSNP zit, terwijl de bewindvoerder toestemming had gegeven. Klaagster stelde dat zij niet op de hoogte was van het feit dat er tijdens de WSNP niet verhuisd mag worden. Volgens klaagster wordt hierin niet één lijn getrokken, ze kent drie personen die wel tijdens dit traject verhuisd zijn.

Klaagster was verbaasd dat zij op Huiswaarts.nu moet lezen dat de woning, zonder dat zij daarvan op de hoogte is gesteld, aangeboden is aan iemand anders. Klaagster verzocht de Woningstichting haar schriftelijk kenbaar te maken waarom de woning niet aan haar toegewezen is. De WSNP is in haar ogen geen geldige reden.

Klaagster stelde, dat een medewerker van de Woningstichting naar aanleiding van een tweede bezichtiging in het bijzijn van een derde, haar hele situatie te berde bracht en aangaf dat zij daarom niet voor de woning in aanmerking kwam en dat zij hiervan op de hoogte was gebracht middels een gesprek. Klaagster stelde dat dit laatste niet het geval was. Ze is van mening dat haar privacy is geschonden en is voornemens hier een klacht over in te dienen.

De Woningstichting voerde in haar weerwoord aan dat klaagster op basis van de inschrijftijd de eerste kandidaat was voor de betreffende woning. Klaagster heeft vervolgens contact opgenomen, waarop de woonconsulent haar situatie heeft beoordeeld en geconcludeerd dat ze niet in aanmerking komt in verband met het WSNP-traject en de hogere huurprijs, € 530,00 ten opzichte van € 388,00 exclusief eventuele huurtoeslag. De Woningstichting heeft klaagster hier zowel telefonisch als per email van op de hoogte gesteld.

Gedateerd 1 oktober 2015 is klaagster per brief nogmaals geïnformeerd over de regelgeving rondom een verhuizing tijdens een WSNP-traject. Als een bewoner in de WSNP zit, mag hij/zij niet verhuizen naar een woning met een hogere huurprijs. Verhuizen naar een woning met een lagere huur is mogelijk als de huurder toestemming krijgt van de bewindvoerder en de rechtbank. Voor het verhuizen naar een woning met een hogere huur moet het voornoemde traject zijn afgesloten en bekrachtigd door de rechtbank. Daarna moet de huurder nog één jaar schuldenvrij zijn voordat de Woningstichting akkoord gaat met een eventuele verhuizing. Deze informatie staat ook vermeld op de website van de Woningstichting.

De commissie kwam tot de conclusie dat:

- klaagster heeft gereageerd op een grotere woning met een dichte keuken
- klaagster nog in de WSNP zit
- op grond van het beleid van de Woningstichting in het kader van de WSNP de woning is afgewezen
- bij klaagster wel de verwachting is gewekt dat het toewijzen van de woning bespreekbaar was als de bewindvoerder toestemming zou geven
- ter zitting is gebleken dat klaagster wel begrip heeft voor de afwijzing
- klaagster zelf actie moet ondernemen voor het aanvragen van een urgentieverklaring op medische gronden als zij van mening is dat haar gezondheidsproblemen veroorzaakt worden door het vocht in de woning.

De commissie adviseerde:

1. de klacht voor het gedeelte over de communicatie gegrond te verklaren.
2. de klacht voor het gedeelte over de afwijzing van de woning ongegrond te verklaren, omdat het conform het beleid van de Woningstichting is. Het is aan klager zelf om een urgentieverklaring aan te vragen.

De directeur van de Woningstichting volgde het advies.

#### **Patrimonium woonservice**

<b>Aantal geschillen</b>	<b>Ontvankelijk</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Gegrond</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Ingetrokken</b>
2	2		1		

#### **15-09**

Klager huurt sinds juli 2013 de woning aan de dr. Colijnstraat van Patrimonium woonservice. Hij heeft bij aanvang huur direct geconstateerd dat de muren vochtig waren. In eerste instantie heeft hij de muren een paar dagen laten drogen en vervolgens geverfd. Toen de verf na een aantal weken boven de plinten losliet, heeft hij contact opgenomen met de corporatie. De opzichter heeft de muur ter plekke beoordeeld en kwam tot de conclusie dat de muur niet goed geverfd was. Vervolgens heeft klager de muur opnieuw geverfd, maar na een week begon de verf weer te bladderen. Klager heeft wederom contact opgenomen en tijdens dit gesprek werd hem toegezegd dat de opzichter dezelfde week de situatie zou komen bekijken. Klager stelt dat de corporatie de gemaakte afspraken niet nakwam ook niet na diverse keren contact te hebben gehad. Het gevolg was dat er schimmel op de muur ontstond. Klager voelde zich niet serieus genomen en stelde dat hij noodgedwongen elders moest slapen. Klager stelde dat hij twee jaar niet serieus is genomen; pas nadat hij boos werd en



zijn verhaal persoonlijk bij de corporatie heeft gedaan, werd er actie ondernomen. Een extern bedrijf heeft met een camera inspectie geconstateerd dat een afvoerpijpje van de wastafel in de badkamer gebroken was. Deze afvoerpijp zat tussen de vloerverwarming en de tegelvloer. Klager stelde dat het probleem uiteindelijk na twee jaar, in januari 2015, is opgelost. Klager was het niet eens met de vergoeding die Patrimonium woonservice voorstelde. Hij eiste een vergoeding voor 24 maanden à € 150,00 per maand.

De corporatie voerde in haar weerwoord aan dat meteen na de eerste melding in augustus 2013 de opzichter ter plekke heeft gekeken en dat hij geen dusdanige problematiek heeft aangetroffen dat er mogelijk sprake zou zijn van een lekkage. In een nieuwbouwwoning is vaak veel bouwvocht aanwezig en duurt het enige tijd voordat dit vocht volledig verdwenen is. In oktober 2013 meldde de klager dat er vochtplekken boven de plint zaten. Naar aanleiding van deze melding heeft Patrimonium de muren met een speciale verf behandeld. Toen dit niet afdoende bleek is er een onderzoek gestart naar de mogelijke oorzaak van de vochtplekken. Het heeft lang geduurd voordat we de oorzaak vonden en hebben tijdens deze periode niet meteen op elk bericht van klager antwoord kunnen geven. Klager is wel goed op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek.

Toen klager op 6 augustus 2014 een lekkage van de douchevloer meldde, werd vastgesteld dat het een bouwfout betrof in de vloer van de douche. Hiermee was de oorzaak van de schimmel boven de plinten gevonden. Het probleem is bijna direct opgelost. Patrimonium woonservice voerde aan dat het vervelend is dat er sprake was van schimmelvorming boven enkele plinten, maar dat de woning nooit onbewoonbaar is geweest. Ze zijn vanaf het begin van de melding continu actief geweest om het probleem op te sporen. Maar vonden wel dat klager recht heeft op enige vergoeding. In eerste instantie is deze gesteld op € 500,00 plus € 450,00 stroom- en stookkosten. Dit voorstel is met klager besproken, maar hij eiste een vergoeding van € 1.200,00 plus onkosten. Deze onkosten zijn door de corporatie berekend op €176,50. Vervolgens hebben ze klager een vergoeding van € 1.000,00 aangeboden.

Klager heeft bij de Geschillenadviescommissie om een vergoeding van € 1.200,00 gevraagd. Hij gaat uit van een periode van 2 jaar. De eerste melding is van augustus 2013 en op 11 december 2014 is de klacht definitief verholpen. De corporatie voerde aan dat zij vanaf de eerste melding de klacht serieus hebben opgepakt. Zij waren van mening dat er hooguit 5 maanden overlast is geweest die een vermindering van het woongenot tot gevolg kan hebben.

De commissie was van mening dat:

1. het om een gaatje in de afvoerleiding gaat en niet om een ernstige lekkage.
2. er sprake was van verminderd woongenot.
3. de woning de volledige periode wel bewoonbaar was.
4. de verhuurder en huurder het niet eens zijn over de gestelde vergoeding. Voor de corporatie was hier van belang dat huurder niet-acceptabel gedrag heeft vertoond. Het gedrag van de huurder is beïnvloed doordat hij zich niet serieus genomen voelde.
5. huurder recht heeft op een vergoeding van zes maanden gekoppeld aan de maximale vergoedingstermijn gebrekenregeling "Gebrek kleine vergoedingen".

De commissie onderbouwt de vergoeding als volgt:

1. 6 maanden x € 150,00 = € 900,00 voor derving woongenot.
2. 12 dagen vergoeding voor stroomkosten van 3 bouwdrogers gebaseerd op de door de corporatie aangeleverde berekening:  
 $3 \times 1,4 \text{ kW} \times 24 \text{ uur} \times 12 \text{ dagen} = 1209,6 \text{ kWh} \times 0,25 = € 302,40$ .
3. Totaal is € 900,00 + € 302,40 = € 1202,40.

De commissie adviseerde:

1. de klacht gegrond te verklaren.
2. klager het bedrag van € 1202,40 uit te betalen.
3. het gedrag van klager los te koppelen van dit geschil.

De directeur van Patrimonium woonservice volgde het advies. Klager was het hiermee niet eens. Hij heeft een advocaat ingeschakeld om alsnog het bedrag van € 3000,00 euro te claimen. Patrimonium heeft de zaak uit handen gegeven aan haar advocaat.

**15-15**

De zaak was eind 2015 nog in behandeling. Het geschil lag voor een schriftelijk weerwoord bij de corporatie.

**4. Beleidsadviezen**

Krachtens artikel 20 van het reglement heeft de commissie, naast de taken die voortvloeien uit de procedures, tot taak gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen naar aanleiding van de behandelde geschillen.

**15-08**

De commissie adviseerde Woonstede op het mutatieformulier een rubriek in te richten zodat controle van het schilderwerk aan de binnenzijde van het balkon wordt meegenomen.