

JAARVERSLAG 2021

**Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties
Kennemerland en IJmond en Geschillencommissie
Woonruimteverdeling Kennemerland**

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

I. www.geschillencommissie.net

E. mail@geschillencommissie.net

T. 020 - 6214 454



INHOUDSOPGAVE

- Voorwoord..... 3
- Inleiding 4
- De behandelde klachten in 2021 6
- Samenstelling commissie..... 28
- Gegevens commissie..... 29

VOORWOORD

Voor u ligt het gecombineerde jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond en de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland. Hierna gezamenlijk te noemen: de Commissie.

De Commissie biedt huurders en kandidaat-huurders de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen over handelen of nalaten van corporaties en/of Woonservice. Het indienen van een klacht is kosteloos en er zijn geen bijzondere vormvoorschriften aan verbonden.

In 2021 behandelde de Commissie in totaal 16 klachten, daarvan werden er 4 geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. De klachten waren zeer divers en betroffen onder meer de aanpak van overlast, de oplevering bij begin en einde van de huur, de aanpak van onderhoudsklachten. Op grond van de klachten uit 2021 ziet de Commissie geen aanleiding voor inhoudelijke aanbevelingen aan de corporaties.

Wat de procedure betreft adviseert de Commissie de corporaties om in alle gevallen een schriftelijke reactie/verweerschrift op de ingediende klacht in te dienen voorafgaand aan de zitting. Verder vraagt de commissie nogmaals aandacht voor de aanlevering van alle relevante stukken binnen de door de Commissie genoemde termijn. Dat bevordert een efficiënte behandeling ter zitting en een goede en zinvolle klachtbehandeling bij de Commissie.

Petra Muller,
voorzitter

INLEIDING

De geschillencommissie woningcorporaties behandelt geschillen tussen (kandidaat-)huurders en bij de geschillencommissie aangesloten corporaties over handelen of nalaten van de corporaties. De deelnemende corporaties waren in 2021:

- Brederode Wonen - Bloemendaal
- Elan Wonen - Haarlem
- Pré Wonen - Haarlem
- Velison Wonen - IJmuiden
- Woningbedrijf Velsen - IJmuiden

De geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland behandelt geschillen die voortkomen uit de uitvoering van de regels en het systeem van woonruimteverdeling.



Werkwijze

Na ontvangst van een klacht wordt deze onderzocht op ontvankelijkheid en wordt de klacht gezonden aan de corporatie of aan Woonservice, met het verzoek om toezending van relevante stukken en een reactie.

Als de klager in zijn klacht ontvankelijk is, wordt de klacht behandeld tijdens een niet-openbare hoorzitting. Binnen drie weken na de zitting brengt de Commissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan het bestuur van de corporatie of aan Woonservice.

De adviezen van de Commissie zijn niet bindend, het bestuur van de corporatie of Woonservice kan echter slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.

Vergaderingen

Ondanks de beperkingen ten gevolge van de coronapandemie is de geschillencommissie in 2021 negenmaal bij elkaar geweest. Zevenmaal in een bezetting van drie leden en tweemaal in plenaire bezetting. Vanwege het karakter van de geschilbeslechting door de Commissie, is er niet gewerkt met digitale hoorzittingen.

De vergaderdata waren

- 15 juni 2021
- 29 juni 2021
- 6 juli 2021
- 27 juli 2021
- 31 augustus 2021 (plenair)
- 28 september 2021
- 26 oktober 2021
- 30 november 2021
- 14 december 2021 (plenair)

DE BEHANDELDE KLACHTEN IN 2021

In 2021 zijn er 30 klachten ingediend, 12 daarvan zijn - om diverse redenen - niet in behandeling genomen. 13 klachten zijn in 2021 behandeld en afgedaan, 5 klachten zijn geagendeerd voor behandeling in 2022. Verder zijn in 2021 3 klachten behandeld, die in 2020 zijn ingediend.

In totaal zijn in 2021 dus 16 klachten behandeld. Twee van de klachten zijn behandeld door de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Kennemerland, de andere klachten zijn behandeld door de Geschillencommissie Woningcorporaties. 3 klachten zijn gegrond verklaard, 11 klachten ongegrond, 1 klacht deels gegrond, deels ongegrond en in één zaak werd de klaagster niet-ontvankelijk verklaard. In één zaak heeft de corporatie het door de Commissie uitgebrachte advies niet opgevolgd.

BEKNOPT OVERZICHT 2021

behandelde klachten uit 2020	3
totaal ontvangen klachten in 2021	30
behandelde klachten in 2021	13
niet behandelde klachten uit 2021 volgens reglement	12
doorgeschoven klachten ter behandeling in 2022	5

NIET BEHANDELDE KLACHTEN IN 2021

de interne klachtenprocedure met de verhuurder nog niet afgerond	5
door klager voortijdig teruggetrokken na eerdere melding	5
doorverwezen naar de huurcommissie	2

Hierna volgt een overzicht van de behandelde zaken met inhoudelijke samenvattingen daarvan.

De behandelde klachten:**dossiernummer 20-489**

ontvangen: 14 mei 2020

behandeld: 15 juni 2021

uitspraak: 5 juli 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich over het feit dat zij is uitgeschreven als woningzoekende.

Omschrijving:

De inschrijving van klaagster als woningzoekende is beëindigd vanwege het niet betalen van de verlengingskosten. Haar verzoek om herinschrijving met behoud van inschrijfduur, dat is gedaan meer dan een jaar na uitschrijving, is afgewezen.

Klaagster beklagt zich erover dat Woonservice alleen digitaal communiceert. Zij is digitaal niet vaardig en vindt dat Woonservice (ook) per post zou moeten communiceren.

De Commissie heeft er begrip voor dat het digitale systeem voor klaagster een belemmering is, maar is van oordeel dat van Woonservice niet verlangd kan worden haar systeem zo in te richten dat daar ook niet-digitaal gebruik gemaakt van kan worden.

Het beleid van Woonservice voorziet in een mogelijkheid om binnen één jaar na uitschrijving opnieuw ingeschreven te worden met behoud van inschrijfduur. Dat beleid is zorgvuldig en er is geen sprake van bijzonder schrijnende omstandigheden, die maken dat er zwaarwegende redenen om van het beleid af te wijken.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 20-495

ontvangen: 15 september 2020
behandeld: 15 juni 2021
uitspraak: 5 juli 2021

De klacht:

De klacht betreft de staat van oplevering van een nieuwe huurwoning.

Omschrijving:

Klaagster is in juni 2020 een nieuwe woning aangeboden. De oplevering vond plaats op 28 juli 2020. In verband met coronamaatregelen was geen fysieke inspectie mogelijk. Klaagster heeft de staat van de woning geaccepteerd op basis van foto's.

Klaagster en de verhuurder verschillen van mening over de staat van de muren bij oplevering. Klaagster stelt dat de muren niet behang- en schilderklaar waren, terwijl dat wel afgesproken was. De verhuurder stelt dat de muren wel behang- en schilderklaar waren. In het algemeen hanteert de verhuurder ten aanzien van de staat van de muren bij oplevering de regel dat die met normale inspanningen behangen kunnen worden. De muren hoeven niet behangvrij te zijn en kunnen sporen van gebruik en ouderdom vertonen.

De Commissie overweegt dat klaagster de woning op 28 juli 2020, na een discussie met de verhuurmakelaar over de staat van de muren, heeft geaccepteerd. De verhuurder was bereid om de klacht daarna opnieuw te beoordelen, dat was echter niet meer mogelijk, omdat klaagster de wanden al had laten stukken. Daarmee is het ook onmogelijk om achteraf vast te stellen of klaagster gelijk had en heeft zij de verhuurder de mogelijkheid ontnomen de muren zelf nog eens te beoordelen en eventueel te herstellen.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 20-498

ontvangen: 14 oktober 2020
behandeld: 15 juni 2021
uitspraak: 5 juli 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich over de gang van zaken rondom de oplevering van de woning bij einde huur.

Omschrijving:

Klaagster heeft haar huurovereenkomst opgezegd. Na een voorinspectie is een opleveradvies opgesteld dat onder meer inhield dat de laminaatvloer verwijderd diende te worden. Klaagster was het daar om diverse redenen niet mee eens.

Op de dag van de inspectie en de dagen daarna heeft klaagster getracht inhoudelijk contact te krijgen met de verhuurder over de vraag hoe dit nu verder moest. Dat is niet gelukt. Ook op een ingediende klacht werd niet gereageerd. Omdat klaagster niet het risico wilde lopen met hoge kosten geconfronteerd te worden, heeft zij de vloer uiteindelijk toch maar verwijderd. Zij is daar met haar partner twee dagen mee bezig geweest.

Na de eindinspectie, waar klaagster in verband met coronamaatregelen niet bij mocht zijn, werd zij geïnformeerd dat er drie deuren beschadigd waren en vervangen moesten worden. Dit was bij de voorinspectie kennelijk niet opgemerkt of nog niet het geval. De verhuurder zou de kosten ervan in rekening brengen aan klaagster. Zij verzocht om dit zelf te kunnen herstellen, maar dat stond de verhuurder niet toe. De kosten waren € 696,74. Klaagster heeft tegen de kosten geprotesteerd, maar deze toch betaald, vanwege de dreiging met het inschakelen van een deurwaarder.

Klaagster wenst een vergoeding voor de tijd die was gemoeid met het leggen van de vloer en wil de voor de deuren betaalde kosten vergoed krijgen.

De Commissie heeft geconstateerd dat de communicatie van de kant van de verhuurder vanaf de voorinspectie tot aan de eindinspectie te wensen heeft overgelaten, zoals de verhuurder ook heeft erkend, en dat niet zorgvuldig is om gegaan met de begrijpelijke en juridisch relevante bezwaren van klaagster.

Gezien het ontbreken van een opnamestaat bij aanvang huur en de niet weersproken stelling van klaagster dat de vloer bij het begin van de huur reeds aanwezig was, is aannemelijk dat zij niet tot verwijdering verplicht was.

De Commissie ziet echter geen aanleiding om de verhuurder te adviseren om hiervoor een compensatie aan klaagster te betalen. Klaagster heeft uiteindelijk zelf besloten om de vloer weg te halen. Dat heeft haar tijd gekost, maar andere schade heeft zij daardoor niet geleden.

Ten aanzien van de kosten van de beschadigde deuren, acht de Commissie het niet redelijk deze kosten na eindinspectie alsnog en volledig ten laste van klaagster te brengen. Het is aannemelijk dat deze schade al bij de voorinspectie aanwezig was en zichtbaar had moeten zijn. Ook na de eindinspectie was er nog gelegenheid geweest om klaagster deze herstelwerkzaamheden zelf en dus tegen veel lagere kosten te laten uitvoeren. Klaagster heeft gesteld dat zij de factuur alleen heeft betaald vanwege de dreiging met een deurwaarder en dat is door de verhuurder niet tegen gesproken.

De Commissie adviseert de verhuurder dan ook om deze kosten te vergoeden.

Advies: gegrond

dossiernummer 21-501

ontvangen: 13 januari 2021

behandeld: 29 juni 2021

uitspraak: 23 juli 2021

De klacht:

Klaagster klaagt over het feit dat haar woning tijdens het uitvoeren van omvangrijke herstelwerkzaamheden feitelijk onbewoonbaar was en over een nog niet opgelost gebrek.

Omschrijving:

Na het constateren van stank, schimmel en lekkage in de woning in 2019 hebben in de woning van klaagster omvangrijke herstelwerkzaamheden plaatsgevonden. Klaagster beklagt zich erover dat zij tijdens die werkzaamheden in de woning heeft verbleven, maar dat die woning feitelijk onbewoonbaar was. De verhuurder weerspreekt dit gemotiveerd: er is juist vervangende woonruimte aangeboden aan klaagster, maar daarvan heeft zij geen gebruik willen maken. Klaagster stelt voorts dat zij na de werkzaamheden een lekkage heeft gemeld en dat die niet verholpen is. Ook dit weerspreekt de verhuurder. Doordat klaagster niet op de zitting is verschenen en de klacht niet verder heeft toegelicht, heeft zij haar standpunt niet kunnen verduidelijken en adviseert de commissie de klacht ongegrond te verklaren.

Advies: ongegrond

dossiernummer 21-503

ontvangen: 28 januari 2021
behandeld: 29 juni 2021
uitspraak: 23 juli 2021

De klacht:

Klaagster klaagt over de aanpak door de verhuurder van langdurige overlast veroorzaakt door direct omwonenden en over de wijze van afwikkeling van verzoeken om woningruil.

Omschrijving:

Klaagster heeft zich sinds 2019 veelvuldig beklaagd over overlast veroorzaakt door drie verschillende omwonenden. Zij meent dat de verhuurder te weinig doet om de overlast aan te pakken. De Commissie heeft overwogen dat het inschakelen van buurtbemiddeling in het algemeen een belangrijk onderdeel is van de aanpak van dit soort overlastsituaties. De verhuurder heeft daar ook op aangestuurd, maar klaagster wil niet meewerken aan buurtbemiddeling.

Ten aanzien van de pogingen tot woningruil is gebleken dat tot nu toe twee kandidaat-ruilpartners zijn afgehaakt. De Commissie heeft niet geconstateerd dat ten aanzien van de behandeling van de ruilverzoeken aan de verhuurder een verwijt gemaakt kan worden.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 21-504

ontvangen: 1 februari 2021
behandeld: 29 juni 2021
uitspraak: 23 juli 2021

De klacht:

Klager beklagt zich over het feit dat hij is uitgeschreven als woningzoekende.

Omschrijving:

De inschrijving van klager als woningzoekende is beëindigd vanwege het niet betalen van de verlengingskosten. Zijn verzoek om herinschrijving met behoud van inschrijfduur, dat is gedaan meer dan een jaar na uitschrijving, is afgewezen. Klager beklagt zich erover dat Woonservice alleen digitaal communiceert. Hij heeft de diverse e-mails niet ontvangen.

De Commissie overweegt de klager zelf verantwoordelijk is voor het tijdig verlengen van zijn inschrijving. De regels daarover zijn duidelijk en waren klager ook bekend.

Het beleid van Woonservice voorziet in een mogelijkheid om binnen één jaar na uitschrijving opnieuw ingeschreven te worden met behoud van zoekduur. Het verzoek tot herinschrijving is meer dan een jaar na uitschrijving gedaan. Woonservice heeft dan ook terecht besloten klager niet opnieuw in te schrijven met behoud van zoekduur. Het beleid is zorgvuldig en er is geen sprake van bijzonder schrijnende omstandigheden, die maken dat er zwaarwegende redenen om van het beleid af te wijken.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 21-506

ontvangen: 3 februari 2021
behandeld: 27 juli 2021
uitspraak: 12 augustus 2021

De klacht:

Klaagster heeft diverse klachten over de toestand van haar woning en over haar burens.

Omschrijving:

Klaagster beklagt zich over achterstallig onderhoud en over diverse zaken die te maken hebben met een conflict over de erfgrans met haar buurvrouw, die ook huurster is van de verhuurder.

De Commissie heeft geoordeeld over de volgende, volgens haar nog openstaande klachten:

- a) Tochtklachten bij een raam. Volgens de verhuurder is de aannemer bezig de isolatie te verbeteren; het wachten is op een onderdeel dat besteld moet worden. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.
- b) De klacht over loszittende nokvorsten. De verhuurder erkent dat dit een probleem is. Het euvel is tijdelijk enigszins verholpen door het bewuste materiaal aan te smeren maar uiteindelijk moet het probleem serieus worden aangepakt tijdens een groot onderhoud. Het gaat om een onderhouds-technisch ingewikkeld dak en het huis zal voor de reparatie waarschijnlijk in de steigers moeten worden gezet. Momenteel heeft de verhuurder geen budget voor dit project, maar het herstel wordt in het jaarlijks onderhoudsplan ondergebracht. Het gaat om een zeer kostbare ingreep. Een deskundige heeft wel vastgesteld dat het dak niet lekt en waterdicht was.

Op de zitting gaf klagster aan dat zij deze klacht in april 2018 heeft gemeld en dat ze het erg lang vindt duren. De Commissie is dit laatste met klagster eens, maar anderzijds vormen de redenen die de verhuurder voor die vertraging geeft, een duidelijke en afdoende verklaring daarvoor. Ook op dit onderdeel is de klacht ongegrond.

- c) De klacht over de erfgrans en over het afzagen van takken door de buurvrouw: Klagster wil dat de verhuurder meewerkt aan het plaatsen van een nieuwe schutting tussen haar tuin en die van de buurvrouw waardoor de tuin van haarzelf met 6 vierkante meter vergroot wordt. De Commissie beoordeelt de klacht ook op dit onderdeel ongegrond omdat, samenvattend:
- De woningen en tuinen geen aparte kadastrale percelen zijn.
 - Bij het huurcontract van 1 mei 2006 geen aparte tekening van de tuin is bijgevoegd.
 - De erfgrenzen naar de aangrenzende percelen niet formeel zijn vastgelegd.

Advies: ongegrond

dossiernummer 21-507

ontvangen: 13 februari 2021
behandeld: 6 juli 2021
uitspraak: 22 juli 2021

De klacht:

Klagster beklagt zich over de weigering van de verhuurder om in haar woonkamer een openslaand raam te plaatsen.

Omschrijving:

In de woonkamer van klagster kunnen de ramen niet geopend worden. Klagster heeft aan de verhuurder verzocht om het raam in de achtergevel te vervangen door een openslaand raam. Zij kan om medische redenen niet boven slapen. De verhuurder heeft dat verzoek afgewezen. Klagster vindt dat niet terecht. Zij heeft erop gewezen dat in de afgelopen jaren bij twee buurtbewoners ook het raam in de achtergevel is vervangen door een openslaand raam. Ook heeft klagster aangeboden om in ruil voor het aanbrengen van het openslaande raam een huurverhoging van € 20,00 per maand te betalen. Dat wil de verhuurder niet. De verhuurder heeft wel toestemming gegeven aan klagster om het raam zelf aan te brengen als zelf aangebrachte voorziening. Daar heeft klagster echter financieel niet de mogelijkheden voor.

De verhuurder heeft gesteld dat de ventilatie van de woning voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Klaagster heeft dit standpunt als zodanig niet betwist en de Commissie heeft ook geen aanleiding om de juistheid van dat standpunt te betwifelen. De aanwezigheid van een openslaand raam in de woonkamer is geen vereiste, ook indirecte aanvoer van verse lucht en afvoer van binnenlucht is toegestaan. De ventilatie voldoet dus aan de daaraan te stellen eisen.

De vraag in deze zaak is of de verhuurder meer moet doen dan waartoe zij op grond van de huurovereenkomst verplicht is. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De bijzondere omstandigheid dat klaagster wegens haar gezondheidsklachten in de woonkamer slaapt en dus behoefte heeft aan een openslaand raam, maakt niet dat de verhuurder op grond van haar verplichtingen uit de huurovereenkomst verplicht is daarin te voorzien.

Dit wordt niet anders door het feit dat in de buurt kennelijk twee keer eerder wel een openslaand raam op kosten van de verhuurder is geplaatst. De verhuurder kan niet verplicht worden om fouten of vergissingen die zich in het verleden hebben voorgedaan te herhalen. De Commissie is dan ook van oordeel dat de verhuurder correct gehandeld heeft en zal de klacht ongegrond verklaren.

Wel adviseert de Commissie aan de verhuurder om (nader) te onderzoeken of het mogelijk is om het vervangen van het raam door een openslaand raam uit voeren op kosten van de verhuurder en via de regels die gelden voor het toepassen van huurverhoging na woningverbetering daarvoor een huurverhoging aan klaagster in rekening te brengen. Naar het oordeel van de Commissie leidt de vervanging van een gesloten raam door een draai- en/of kiepraam met hogere isolatiewaarde tot verbetering van het woongerief.

Ten aanzien van de bij de investering behorende huurverhoging overweegt de Commissie dat met toepassing van de instructie van de Huurcommissie uit het 'beleidsboek huurverhoging na woningverbetering' (juni 2018, pagina 7 t/m 12) de gevraagd voorziening met toepassing van een huurverhoging van maximaal € 20,- per maand mogelijk moet zijn.

Advies: ongegrond, met het advies te heroverwegen om het plaatsen van een openslaand raam aan te bieden als onderdeel van een voorstel tot huurverhoging wegens woningverbetering.

dossiernummer 21-510

ontvangen: 19 maart 2021
behandeld: 6 juli 2021
uitspraak: 22 juli 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich over de aanpak van de verhuurder van noodzakelijke herstel van de balkenvloer onder de woning en met name over het feit dat de verhuurder niet de volledige schade die zij daardoor lijdt wenst te vergoeden. Ook beklagt zij zich over de toon van de verhuurder in de communicatie.

Omschrijving:

Klaagster huurt sinds 2015 een woning van de verhuurder. Direct daarvoor waren herstelwerkzaamheden wegens bruinrot in de woning verricht. Na het betrekken van de woning heeft klaagster een dure laminaatvloer op de hele benedenverdieping gelegd. Vanaf januari 2019 heeft klaagster klachten over de vloer, die zijn begonnen met klachten over schimmelvorming aan de onderzijde van het kruipluik in de entree.

Na onderzoek is gebleken dat aan de onderzijde van de vloer in de keuken en bij de entree schimmelvorming is geconstateerd, dat diverse balken zijn aangetast door bruinrot en dat de stalen onderbalk in de woonkamer sterk verzwakt is.

Zoals de verhuurder ter zitting heeft bevestigd, komt in de wijk waar de woning ligt veel bruinrot voor. Daarom wordt bij iedere mutatie de bruinrot aangepakt. Soms worden balken geheel vervangen, soms gedeeltelijk. De gegevens over de mutatie van deze woning ontbreken.

Na onderzoek door de verhuurder is gebleken dat de werkzaamheden in 2015 ondeugdelijk zijn uitgevoerd. De noodzakelijke herstelwerkzaamheden zullen onder garantie van het bedrijf dat in 2015 de werkzaamheden heeft verricht, worden uitgevoerd.

Klaagster vindt dat zij recht heeft op vergoeding van de schade die zij lijdt door het uitvoeren van deze herstelwerkzaamheden. De verhuurder vindt van niet.

De Commissie heeft overwogen dat de aanwezigheid van bruinrot is aan te merken als een gebrek in de zin van art 7:204 van het Burgerlijk Wetboek. De verhuurder is verplicht dit gebrek te verhelpen, maar is in beginsel niet aansprakelijk is voor de schade die het gevolg is van de aanwezigheid van het gebrek.

Dat is anders als de situatie van artikel 7: 208 BW zich voordoet. Op grond daarvan is de verhuurder wél aansprakelijk voor deze schade als het gebrek na aanvang huurovereenkomst is ontstaan en aan haar is toe te rekenen, alsmede indien het gebrek bij aanvang van de huur aanwezig was en de verhuurder dit kende, behoorde te kennen of heeft gezegd dat het niet bestond.

Er is op grond van deze wetsbepaling niet alleen sprake van aansprakelijkheid als sprake is van omstandigheden ten aanzien waarvan de verhuurder enig verwijt kan worden gemaakt, maar ook als sprake is van omstandigheden waarvoor de verhuurder risicoaansprakelijkheid draagt – zoals fouten van ondergeschikten of van door hem ingeschakelde ‘hulppersonen’ op de voet van art. 6:76 BW. Deze situatie doet zich hiervoor. De verhuurder draagt risico-aansprakelijkheid voor het door haar ingeschakelde bedrijf. Dit maakt dat de verhuurder aansprakelijk is voor de volledige schade die klaagster lijdt ten gevolge van de noodzakelijkerwijs uit te voeren werkzaamheden en niet kan volstaan met het aanbieden van een forfaitaire vergoeding voor het vervangen van de laminaatvloer. Tot de schade behoort in dit geval ook een vergoeding voor de vrije dagen die klaagster moet opnemen om tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden aanwezig te zijn. Klaagster heeft onweersproken gesteld dat zij en haar partner beiden buitenshuis werken en niet thuis kunnen werken. Ook staat vast dat de verhuurder zelf de aanwezigheid van een bewoner tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijk vindt. Daarmee staat vast dat het opnemen van vakantiedagen gezien alle omstandigheden redelijkerwijs noodzakelijk is en daarvoor is in dit geval een vergoeding passend.

Ten aanzien van de toon van de verhuurder in de communicatie, is de Commissie van oordeel dat de toon van de verhuurder in het emailverkeer correct en zakelijk is. Over de toon in eventueel mondeling verkeer kan de Commissie zich geen oordeel vormen. Het kan zo zijn dat klaagster slechte ervaringen heeft met door de verhuurder ingeschakelde aannemers, echter, het is wel aan de verhuurder als eigenaar en verhuurder om te bepalen met welke aannemer(s) zij samenwerkt.

Advies: gegrond.

dossiernummer 21-511

ontvangen: 13 april 2021
behandeld: 31 augustus 2021
uitspraak: 5 november 2021

De klacht:

Klaagster klaagt over vocht en schimmel in haar huis.

Omschrijving:

De Commissie is van oordeel dat klaagster haar standpunt dat de schimmelvorming wordt veroorzaakt door gebreken aan de woning niet heeft toegelicht of onderbouwd.

De verhuurder heeft na een rapportage door een door klaagster ingeschakelde deskundige een aantal onderhoudswerkzaamheden verricht. Het gaat dan met name om een onderhoud van het ventilatiesysteem en enig voeg- en kitwerk.

De opvatting van klaagster dat de schimmel veroorzaakt wordt door gebreken aan de woning wordt door de verhuurder betwist, waarbij de verhuurder wijst op de constatering van haarzelf en van de door klaagster ingeschakelde deskundige dat de woning onvoldoende schoon wordt gehouden en geventileerd.

De Commissie concludeert dat klaagster niet heeft bewezen of aannemelijk gemaakt dat de schimmel veroorzaakt wordt door een gebrek aan de woning.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 21-512

ontvangen: 11 mei 2021
behandeld: 31 augustus 2021
uitspraak: 17 november 2021

De klacht:

De klacht betreft de staat van oplevering van een nieuwe huurwoning.

Omschrijving:

Klaagster huurt sinds 5 maart 2021 een woning van de verhuurder. Voorafgaande fysieke bezichtiging was niet mogelijk vanwege de coronamaatregelen. Er waren wel foto's beschikbaar. Klaagster stelt dat na de sleuteloverdracht bleek dat de woning in zeer slechte staat was. Zo waren muren in de hal en de keuken waren niet schilder- en behangklaar, de wc pot was vies en er waren lekkende leidingen in de keuken en in de badkamer.

De verhuurder heeft een aantal zaken aangepakt. Onder andere is de wc-bril vervangen. De muren in de keuken zijn gestukt, in de badkamer is de radiator vervangen en verplaatst. Later is nog een leiding in de keuken vervangen. Klaagster heeft overlast ondervonden van de herstelwerkzaamheden. De verhuurder heeft als compensatie € 150,00 aangeboden. Dat vindt klaagster te weinig, zij vindt een bedrag ter grootte van één maand huur meer passend. Daarnaast blijft nog verschil van mening bestaan over een aantal zaken. Het gaat om de volgende punten:

- het nieuwe stucwerk in de keuken is beschadigd bij het vervangen van een leiding;
- De muren in de hal zijn beschadigd en er zitten gaten in. De verhuurder heeft één muur gestukt. Klaagster vindt dat de verhuurder ook de andere muren zou moeten stuken;

- Na het verplaatsen van de radiator in de badkamer is de wand niet goed afgewerkt;
- De staat van de wc-pot: er zit kalkaanslag in die niet weg te krijgen is;
- de wc is niet betegeld.

De verhuurder heeft erkend dat de woning bij oplevering op een aantal punten niet voldeed aan de basiskwaliteit. Het was lastig dat er door de coronamaatregelen geen bezichtiging kon plaatsvinden. De verhuurder vindt de aangeboden vergoeding toereikend, klaagster heeft immers wel het gebruik van de woning gehad. Voor wanden geldt in het algemeen dat die schilder- en behangklaar moeten zijn, zij mogen wel sporen van gebruik hebben. De verhuurder meent dat de wanden in de hal voldoen aan de basiskwaliteit. Wat de wc-pot betreft geldt dat het niet standaard is die te vervangen als sprake is van enige kalkaanslag. Het betegelen van de wc behoort niet tot de basiskwaliteit.

Ter zitting van de Commissie is afgesproken dat de verhuurder en klaagster met elkaar een afspraak zouden maken voor een inspectie en daarna de commissie zouden berichten of en zo ja, welke geschilpunten overbleven.

De verhuurder heeft de Commissie daarna geïnformeerd over de bevindingen tijdens die inspectie. De verhuurder heeft toegezegd een tegel in de keuken te plaatsen en in de badkamer de afwerking van de leidingpunten te herstellen. Wat het stucwerk in de hal betreft, stelde de verhuurder dat één wand enige ongelijkmatigheden heeft, maar voldoet aan de basiskwaliteit. Wat de wc-pot betreft stelde de verhuurder dat deze enige kalkaanslag heeft, maar er verder goed uitziet en niet stinkt, en daarom volgens Pré Wonen voldoet aan de basiskwaliteit.

Klaagster heeft niet meer gereageerd en concludeert de Commissie dat klaagster zich kon vinden in de afhandeling van de openstaand punten.

Nu de verhuurder adequaat heeft gereageerd op de door klaagster na oplevering geuite klachten, heeft erkend dat de staat van oplevering niet was zoals die had behoren te zijn en een tegemoetkoming heeft aangeboden voor de ervaren overlast voor na de oplevering uitgevoerde werkzaamheden, acht de Commissie de klacht ongegrond.

De aangeboden vergoeding voor de tijdens de werkzaamheden veroorzaakte overlast vindt de Commissie redelijk.

Advies: ongegrond.

dossiernummer 21-513

ontvangen: 5 juni 2021
behandeld: 28 september 2021
uitspraak: 18 oktober 2021

De klacht:

Klaagster is van mening dat aan haar woning een onjuist Energielabel is toegekend en vermoedt dat zij daardoor een te hoge huur betaalt.

Omschrijving:

De woning van klaagster heeft energielabel C. Klaagster meent dat haar woning energielabel D zou moeten hebben. Zij stelt dat zij een te hoge huur betaalt, omdat er een verkeerd energielabel aan de woning zou zijn toegekend. Zij wil dat de verhuurder het energielabel opnieuw laat vaststellen.

De Commissie stelt voorop dat het aanvragen van een energielabel een verplichting is van de verhuurder als eigenaar/verhuurder is en dat het beoordelen van de juistheid van een afgegeven energielabel dan ook in beginsel bij de verhuurder als eigenaar/verhuurder ligt. De Commissie vindt het ook terecht dat de verhuurder vasthoudt aan de recente beoordeling door een onafhankelijke deskundige.

Het kan zo zijn dat klaagster na haar bestudering van het rapport twijfels heeft bij sommige onderdelen van de beoordeling in dat rapport, maar dat betekent niet zonder meer dat de verhuurder dan verplicht is om een nieuw energielabel aan te vragen.

Die verplichting is er zeker niet in het geval van klaagster, nu in haar geval vast staat dat een mogelijke verlaging van het energielabel naar D (en zelfs naar E, F of G) geen invloed zal hebben op de voor haar geldende huurprijs en dus niet zal leiden tot een huurverlaging. Feit is dat het energielabel via het woningwaarderingstelsel (alleen) invloed heeft op de wettelijk toegestane maximale huurprijs. De huur die klaagster betaalt ligt ruim onder die maximale huurprijs en daarom heeft een eventuele verlaging van de maximaal toegestane huurprijs in haar geval geen invloed op de werkelijke huurprijs.

Advies: ongegrond.

dossiënummer 21-514

ontvangen: 11 juni 2021
behandeld: 28 september 2021
uitspraak: 18 oktober 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich over de aanpak van de verhuurder van haar klachten over geluidsoverlast.

Omschrijving:

Klaagster is van april 2020 tot mei 2021 huurster geweest van de verhuurder. Klaagster stelt dat zij van het begin af aan veel last had van harde muziek en leefgeluiden van de directe burens. Zij heeft daarover contact gezocht met de burens, maar die gaven te kennen dat zij niet van plan waren rekening met haar te houden, zij hielden nu eenmaal van harde muziek. Klaagster heeft vanaf mei 2020 de verhuurder verzocht om de geluidsoverlast aan te pakken. Klaagster voelt zich door de verhuurder niet serieus genomen en vindt dat de verhuurder laks is omgegaan met de klacht. Zij stelt dat de verhuurder alleen maar heeft verwezen naar buurtbemiddeling en zelf niets heeft ondernomen. Omdat klagster aan de situatie onderdoor dreigde te gaan, en ook haar oudste dochter veel last had van de herrie, heeft zij zich uiteindelijk gedwongen gezien om de huur op te zeggen en een particuliere woning te huren. De huur van haar huidige woning is te hoog voor haar en bovendien is de huur tijdelijk.

Klaagster meent dat de verhuurder haar de wettelijke verhuiskosten voor twee noodzakelijke verhuizingen moet vergoeden (2 x € 6.253) en moet zorgen dat haar oude inschrijfduur vanaf december 2011 hersteld wordt.

Klaagster neemt het de verhuurder in het bijzonder kwalijk dat de verhuurder haar nooit terug heeft gebeld, en zelf geen actie heeft ondernomen. Zo was de verhuurder niet bereid om zelf waarnemingen te komen doen of contact op te nemen met de burens, ook niet nadat bleek dat het traject bij buurtbemiddeling ernstig vertraagd was. Bij buurtbemiddeling heeft uiteindelijk (alleen) een intakegesprek plaats gevonden in februari 2021. Ook was de verhuurder (aanvankelijk) niet geïnteresseerd in geluidsopnamen van klagster en was de verhuurder niet bereid kennis te nemen van het dagboek dat zij bijhield van de overlast. Dit terwijl de burens feitelijk erkenden dat sprake was van overlast en duidelijk maakten dat zij niet bereid waren hun leefwijze aan te passen. Verder heeft de verhuurder haar niet gezegd dat er in juli 2020 ook door een andere buurtbewoner geklaagd is, maar heeft de verhuurder

naar haar toe steeds volgehouden (tot in november 2020) dat sprake was van een één-op-één klacht.

Klaagster heeft er voorts op gewezen dat zij bij het bezichtigen van de woning specifiek heeft gevraagd naar de isolatie van de woning. De verhuurder heeft haar toen verzekerd dat die goed was, beter dan het Bouwbesluit voorschrijft. Ook later in het traject heeft de verhuurder gesteld dat de woning is gebouwd volgens strengere normen dan het Bouwbesluit en dat ook de wanden tussen de woningen extra goed zijn geïsoleerd. Ook heeft de verhuurder geen actie ondernomen nadat klaagster, in mei 2020, de verhuurder erop wees dat de burens een tegelvloer hebben en dat dit volgens de huurvoorwaarden slechts is toegestaan als er een geluidwerende ondervloer ligt. De verhuurder heeft zich lange tijd op het standpunt gesteld dat deze voorwaarde alleen gold voor gestapelde bouw. Pas in maart 2021 erkende de verhuurder dat deze huurvoorwaarde ook geldt voor deze woningen en heeft de verhuurder aangegeven dat daarover contact met de burens opgenomen zou worden.

De verhuurder meent dat zij voldoende adequaat heeft gereageerd op de klachten. Zij wijst erop dat zij in geval van één-op-één klacht niet veel kan doen, behalve doorverwijzen naar buurtbemiddeling. De verhuurder heeft wel contact gezocht met buurtbemiddeling om te informeren naar de voortgang. De verhuurder wijst erop dat zij klaagster ook heeft uitgenodigd voor het gesprek dat op 7 oktober 2020 plaats vond. De andere klacht van juli 2020 werd gezien als incidentele melding en had daarom geen invloed op de aanpak van de klacht. De verhuurder vindt dat aan haar niets verweten kan worden. Zij wijst erop dat klaagster de huur heeft opgezegd, terwijl er nog trajecten liepen, zoals buurtbemiddeling en het aanvragen van een geluidmeting. Daardoor zijn zaken niet afgerond.

De Commissie heeft het volgende overwogen.

In het algemeen geldt dat een huurder recht heeft op rustig woongenot. Veroorzaken burens die huren van dezelfde corporatie geluidsoverlast, dan is dat in beginsel een gebrek dat de verhuurder moet oplossen. Het is lastig om objectief te bepalen wanneer sprake is van overlast: te veel lawaai in de woning is een gebrek is dat de verhuurder moet oplossen, daarentegen geldt dat de huurder normale leefgeluiden moet tolereren. In zijn algemeenheid mag een huurder, die overlast ervaart van een huurder die huurt van dezelfde verhuurder, verwachten dat de verhuurder een grondig onderzoek instelt naar de klachten en vervolgens zo nodig maatregelen neemt. Daarenboven geldt bij één-op-één klachten dat de verhuurder een inspanningsverplichting heeft om te komen tot een oplossing.

Concreet betekent dat, dat de verhuurder de melding objectief en actief dient te onderzoeken, een onafhankelijke positie inneemt, bemiddelt, en nastreeft dat partijen over

en weer rekening met elkaar houden en begrip voor elkaar hebben. Het inschakelen van buurtbemiddeling is vaak een onderdeel van het te volgen traject.

Het objectief en actief onderzoeken van de klacht kan onder andere bestaan uit het doen van eigen waarnemingen, het verrichten van buurtonderzoek en het in gesprek gaan met de overlastgever.

De Commissie heeft geconstateerd dat de verhuurder na de eerste melding van mei 2020 heeft nagelaten om persoonlijk contact op te nemen met klaagster en om de melding zelf actief en objectief te onderzoeken. De verhuurder heeft uitsluitend verwezen naar buurtbemiddeling, zonder enig eigen onderzoek naar de klacht. Het inschakelen van buurtbemiddeling vormt in het algemeen een belangrijk onderdeel vormt van de aanpak van overlastklachten, maar het inschakelen van buurtbemiddeling komt niet in de plaats van de op de verhuurder zelf rustende verplichting om de klacht objectief en actief te onderzoeken. Voor dat laatste was in deze zaak in het bijzonder aanleiding, omdat de beschikbare informatie (het welbewust draaien van luide muziek) kon doen vermoeden dat van concrete en objectiveerbare overlast sprake was, temeer nadat in juli 2020 een tweede klacht was ontvangen. Het valt op dat de verhuurder in het ontvangen van die tweede klacht geen aanleiding heeft gezien de aanpak te intensiveren. Voorts is het de verhuurder aan te rekenen dat zij niet direct heeft onderkend dat de voorwaarde in de algemene huurvoorwaarden ten aanzien van het hebben van een tegelvloer ook geldt voor deze woningen. Zij had dat eenvoudig in de huurovereenkomst en de van toepassing zijnde algemene huurvoorwaarden kunnen nagaan.

Ook is de verhuurder aan te rekenen dat zij klaagster bij de bezichtiging van de woning (en ook later in het traject) kennelijk ten onrechte heeft voorgehouden dat de woning scheidende wanden zeer goed geïsoleerd zouden zijn, terwijl uiteindelijk, bij de meting die op 26 april 2021 heeft plaatsgevonden, is vastgesteld dat de woning scheidende wand voldoet aan geluidsweringsklasse 3. Dat is de minimale klasse volgens het Bouwbesluit (waarbij het noodzakelijk is dat er een gedrag-/leefpatroon is waarbij men rekening houdt met elkaar) en het lijkt er dan ook op dat van een zeer goede isolatie, zoals die bij een nieuwbouwwoning verwacht zou worden, geen sprake is geweest.

Al met al is de Commissie van oordeel dat de verhuurder niet adequaat en onvoldoende zorgvuldig is omgegaan met de klachten van klaagster. De Commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld welke consequentie die conclusie moet hebben, nu klaagster inmiddels de huurovereenkomst heeft opgezegd en het gehuurde heeft verlaten.

Klaagster meent dat aan haar verhuiskosten vergoed moeten worden en dat haar inschrijfduur hersteld moet worden, kennelijk met als grondslag dat het verlaten van de corporatiewoning een onvermijdelijk gevolg is van het handelen van de verhuurder. De Commissie volgt haar daarin niet.

Hoewel de Commissie begrip heeft voor de lastige omstandigheden van klaagster en haar keuze de huurovereenkomst op te zeggen, blijft dat haar eigen keuze, en waren andere keuzes, zoals het nemen van rechtsmaatregelen tegen de verhuurder en/of de burens mogelijk geweest. De gevolgen van haar keuze kunnen dan ook niet, in elk geval niet geheel, op de verhuurder afgewenteld worden. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de verhuurder te adviseren om verhuiskosten te vergoeden.

Wel vindt de Commissie dat het op de weg van de verhuurder ligt om te bewerkstelligen dat klaagster opnieuw voor een corporatiewoning in aanmerking komt. De verhuurder is immers medeverantwoordelijkheid voor de ontstane situatie en heeft niet weersproken dat de huidige woning voor klaagster slechts tijdelijk beschikbaar is en dat de huur haar draagkracht ver te boven gaat. De Commissie kan de verhuurder niet adviseren om de inschrijfduur van klaagster te herstellen. Dat is namelijk geen bevoegdheid van de verhuurder, maar van de gemeente. De Commissie kan de verhuurder wel adviseren om aan klaagster een passende huurwoning toe te wijzen uit de haar ter beschikking staande vrije ruimte en dat zal de Commissie dan ook doen. De Commissie weegt daarbij mee dat klaagster zonder deze overlastsituatie ook nog steeds een corporatiewoning zou bezetten, zodat er geen sprake van is dat zij onterecht of voortijdig in aanmerking komt voor een corporatiewoning.

Advies: gegrond.

Niet overgenomen.

dossiernummer 21-517

ontvangen: 25 juni 2021
behandeld: 26 oktober 2021
uitspraak: 12 november 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich over het feit dat de verhuurder zonder haar toestemming en in strijd met privacywetgeving, persoonsgegevens van haar heeft verstrekt aan derden.

Omschrijving:

Artikel 7 lid 1 sub a van het toepasselijk reglement van de Commissie bepaalt dat de Commissie een klacht niet in behandeling neemt als die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van de corporatie is ingediend.

De klacht betreft twee situaties.

Het eerste verweten handelen is de verstrekking van gegevens in maart 2018. Klaagster heeft op 7 juni 2021 bij de verhuurder een formele klacht ingediend en de verhuurder heeft die klacht op 24 juni 2021 ongegrond verklaard.

De Commissie overweegt dat de klacht ruim drie jaar nadat de verweten gedraging heeft plaats gevonden is ingediend en dat de termijn van artikel 7 lid 1 sub a is overschreden. De Commissie heeft aan de hand van de omstandigheden zoals die kenbaar waren uit het dossier en het behandelde ter zitting, onderzocht of sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding. Daarvan is geen sprake.

Het tweede verweten handelen heeft plaatsgevonden in januari 2019 en klaagster heeft daar in januari 2019 kennis van genomen. De verweten gedraging heeft meer dan 2 jaar voor indiening van de klacht plaats gevonden. De termijn van artikel 7 lid 1 sub a is overschreden. Ook in dit geval is niet gebleken van een verschoonbare termijnoverschrijding.

De Commissie heeft daarom geadviseerd klaagster niet-ontvankelijk te verklaren in haar klacht.

Advies: niet-ontvankelijk

dossiernummer 21-518

ontvangen: 29 juni 2021
behandeld: 30 november 2021
uitspraak: 22 december 2021

De klacht:

Klager maakt aanspraak op vergoeding van vervolgschade na overlast door rioolwater.

Omschrijving:

Op 9 mei 2021, rond 23.00 uur, ontdekte klager dat er rioolwater in zijn badkamer stond. Dat kwam omhoog via de WC en de doucheafvoer. Na een melding door zijn buurman die hetzelfde probleem had, via het noodnummer van de Gemeente Velsen arriveerde tegen 23.30 uur de loodgieter en daarna kwam ook de wijkbeheerder van de verhuurder ter plaatse. Nadat een uur of 4 was gewerkt was het euvel nog niet verholpen. De volgende ochtend zijn de herstelwerkzaamheden voortgezet. Tegen 12 uur was het werk gereed. Vooral vanwege de stankoverlast heeft klager voor die nacht een hotel geboekt; de kosten daarvan bedroegen 50 á 60 euro.

Klager vraagt de verhuurder om vergoeding van een bedrag van 150 euro voor twee dagen overlast.

Het gaat naast de kosten van de hotelkamer om de rioolstank, het niet kunnen gebruiken van douche en toilet, twee dagen een open riool in de tuin, een nieuwe afvoerslang voor de wasmachine, die losgetrokken zou zijn en tot slot drie badlakens en een douchemat.

De verhuurder heeft het verzoek van klager afgewezen omdat de klacht niet is ontstaan of verergerd door toedoen van hun kant. Ook was er geen noodzaak om de nacht elders door te brengen, zoals bij brand.

De Commissie heeft overwogen dat niet is gebleken dat ter zake van het ontstaan van het gebrek (het lekken van het riool) aan de verhuurder een verwijt kan worden gemaakt.

De verhuurder heeft het gebrek snel en adequaat hersteld.

In dit geval is de verhuurder niet aansprakelijk voor de door klager geleden vervolgschade. Daar komt bij dat het, vooral vanwege de stankoverlast, voor klager weliswaar niet aangenaam om de bewuste nacht thuis te verblijven, maar dat het niet onmogelijk was om in de woning te verblijven.

Advies: ongegrond

dossiernummer 21-524

ontvangen: 26 augustus 2021
behandeld: 30 november 2021
uitspraak: 22 december 2021

De klacht:

Klaagster beklagt zich erover dat haar verhuurder haar niet heeft geïnformeerd over een renovatie van badkamer, toilet en keuken bij haar bureu.

Omschrijving:

De verhuurder heeft in het vroege voorjaar van 2021 een aannemer opgedragen om in de woning die gelegen is naast de woning van klagster de badkamer en de keuken te renoveren en een nieuw toilet te plaatsen. De verhuurder heeft nagelaten klagster daarvan in kennis te stellen, ondanks dat het afbreken en vernieuwen van de badkamer en keuken veel geluidsoverlast zouden opleveren bij de bureu.

Mede vanwege de pandemie werkten echtgenoot van klagster en de drie thuiswonende kinderen in die periode noodgedwongen vooral thuis. Zij hebben wegens ernstige

geluidsoverlast hun werk regelmatig moeten onderbreken. Ook moest klaagster in die periode rust houden vanwege een zware operatie die zij had ondergaan.

Dat met name het breekwerk veel geluidsoverlast heeft opgeleverd wordt door de verhuurder niet ontkend. Klaagster heeft direct bij de verhuurder geprotesteerd tegen de onaangekondigde bouwactiviteiten. Dat heeft geleid tot een druk emailverkeer met de verhuurder, maar niet tot het onderbreken van de werkzaamheden. De verhuurder was wel bereid om de vervanging van het toilet uit te stellen tot in de zomervakantie i.v.m. de thuiswerksituatie en schoolsluiting wegens de coronapandemie. Als genoegdoening voor de overlast en de gebrekkige communicatie heeft de verhuurder klaagster medio februari 2021 een bos bloemen en een cadeaukaart gegeven, waarvoor klaagster haar waardering heeft uitgesproken. De verhuurder bevestigde per email tot twee keer toe dat de werkzaamheden aan het toilet in de zomervakantie zouden worden uitgevoerd om verdere overlast te voorkomen.

Maar op 18 mei 2021 liet de verhuurder klaagster telefonisch weten dat de verhuurder het toilet toch eerder zou vervangen. Dat zou de burens van klaagster beter uitkomen.

Aldus geschiedde (vanaf 18 mei), ondanks het feit dat klaagster de verhuurder op 18 mei 2021 een uitvoerige email had gestuurd waarin ze haar ongenoegen uitte over het schenden van de gemaakte afspraak door de verhuurder. Volgens klaagster was het telefoongesprek met de vertegenwoordiger van de verhuurder onaangenaam. Hij zou hebben gezegd dat de verbouwing klaagster niet aangaat en dat ze zelf maar contact moesten opnemen met de burens. Op de zitting heeft de verhuurder nog opgemerkt dat de burens last hadden van het "defecte" toilet en dat de overlast vanwege het plaatsen van een nieuw toilet één week heeft geduurd.

De Commissie heeft geoordeeld dat de communicatie van de kant van de verhuurder onvoldoende geweest. Klaagster is van de verbouwing van de keuken, badkamer en toilet van de burens door de verhuurder in het geheel niet op de hoogte gesteld. Ook is er van enig aanbod om de overlast te beperken, bij voorbeeld door oordoppen te verschaffen waarmee de verhuurder zegt te "experimenteren", geen sprake geweest.

Klaagster heeft de excuses van de verhuurder over de gebrekkige communicatie (bij email van 16 februari 2021) en aangeboden attentie aanvaard. Tegelijk met de toezegging dat de vernieuwing van het toilet in de zomervakantie zou plaatsvinden.

De Commissie beschouwt de klacht met betrekking tot het niet melden van de verbouwing daarmee afgedaan, nu de verhuurder naast de excuses, ook aannemelijk heeft gemaakt dat de verbouwing noodzakelijk en daarmee geluidsoverlast onvermijdelijk was.

Ten aanzien van de tweede periode van geluidsoverlast geldt het volgende.

De vernieuwing van de toilet, met opnieuw forse geluidsoverlast, vond niet, zoals toegezegd, plaats in de zomervakantie, maar in mei 2021.

De Commissie heeft geen begrip voor het feit dat de verhuurder, ondanks de toezegging aan klaagster, heeft voldaan aan het verzoek van de buurman om de toilet toch eerder te plaatsen omdat de oude toilet "het niet goed deed", en zij "enorme overlast hadden van het defecte toilet " en "de burens niet wilden wachten", aldus de verhuurder op de zitting. Op die manier is met de belangen van klaagster, die ervan mocht uitgaan dat de verbouwing van de toilet in de zomervakantie zou plaatsvinden, geen enkele rekening gehouden, zelfs niet na de eerder opgedane ervaring die eindigde in het aanbieden van excuses. Dat er voor een tijdelijke toiletvoorziening voor de burens geen enkele reële mogelijkheid bestond heeft de verhuurder niet aannemelijk gemaakt. Een en ander leidt ertoe dat de Commissie de tweede klacht gegrond vindt.

Advies:

- om de klacht tegen het niet aankondigen van een verbouwing bij de burens ongegrond te verklaren;
- om de klacht tegen het niet nakomen van de toezegging om het tweede deel van de verbouwing in de zomervakantie 2021 te laten plaatsvinden, gegrond te verklaren.

SAMENSTELLING COMMISSIE 2021



Mr. drs. P.G. Muller
voorzitter



Mr. M.J.L. Mastboom
plaatsvervangend
voorzitter



H.B.R. Pouw
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



J. Beentjes
vertegenwoordiger
namens de verhuurders



Mr. drs. R. Lagerweij
vertegenwoordiger
namens de huurders



G.J. Stapelkamp
vertegenwoordiger
namens de huurders

GEGEVENS COMMISSIE

Regionale Geschillencommissie

I. www.geschillencommissie.net

E. mail@geschillencommissie.net

T. 020 - 6214 454

Secretariaat

Antwoordnummer 1872

2000 WC HAARLEM

De geschillencommissie houdt haar hoorzittingen in het kantoor van Pré Wonen.

Rijksweg 347 - 1991 AB VELSERBROEK

