

JAARVERSLAG 2021

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**



Stedelijke
Geschillencommissie
Breda

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda.....	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde geschillen.....	4
3.1 Ontvangen geschillen in 2021.....	4
3.2 Behandeling van de geschillen.....	5
4. Conclusies en aandachtspunten.....	6
BIJLAGE 1 Overzicht geschillen ingediend in 2021 per woningcorporatie.....	9
BIJLAGE 2 Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken.....	10

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Dit jaarverslag betreft de geschillen die in 2021 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel geschillen bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie daadwerkelijk in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de geschillen betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2021 weer.

2. STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA

De Geschillencommissie is door het Bestuur van de samenwerkende Woningcorporaties te Breda ingesteld en op 1 maart 2006 (ex artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector) officieel van start gegaan.

De Geschillencommissie heeft tot taak het behandelen van aan haar voorgelegde geschillen en het hierover geven van een met redenen omkleed bindend advies aan het Bestuur.

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden (benoemd in geval van ontstentenis van één van de commissieleden).

De Commissie was in 2021 als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. F.E.R.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervangend voorzitter: de heer mr. J. van Boekel)
- De heer J.C.E. van Steenderen namens de Woningcorporaties en Klik voor Wonen
gezamenlijk.
(plaatsvervangend lid per april 2022: de heer P. Verheijen)
- Mevrouw mr. M.C. Vonhögen-Van Schaijk namens de Huurderskoepel.
(plaatsvervangend lid per oktober 2021: de heer M. El Kouazi)

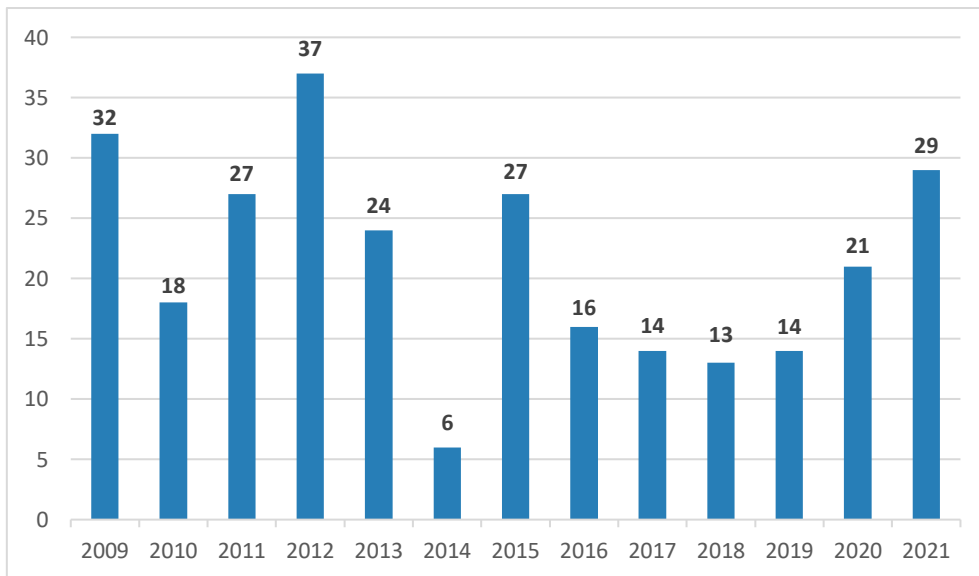
In 2021 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE GESCHILLEN

De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van één van de vier Woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreborg, Alwel en Thuisvester (verder: de Woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat één van de Woningcorporaties of Klik voor Wonen heeft genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

3.1 Ontvangen geschillen in 2021

De Geschillencommissie heeft in 2021 29 geschillen ontvangen. Dit zijn acht geschillen meer dan het voorgaande jaar.



Figuur 1: Aantal ontvangen geschillen per jaar

Van de 29 ontvangen geschillen in 2021 zijn er veertien door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Hiervan is één geschil nog in behandeling. Bij drie van de ontvangen geschillen zijn klager en woningcorporatie tot een onderlinge oplossing gekomen. Van de overige twaalf geschillen zijn er negen niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen en wordt bij drie dossiers nog gewacht op stukken van klager ter beoordeling van de ontvankelijkheid.

3.2 Behandeling van de geschillen

Hieronder is opgenomen op welke woningcorporatie of Klik voor Wonen de 29 ontvangen geschillen betrekking hebben en hoe de Geschillencommissie de geschillen heeft afgewikkeld.

Alwel: zeven geschillen, waarvan er:

- twee gedeeltelijk gegrond zijn verklaard;
- twee ongegrond zijn verklaard;
- één klacht niet in behandeling is genomen;
- twee ingediende klachten niet in behandeling zijn genomen, omdat van klager niets meer is vernomen;

Laurentius: negen geschillen, waarvan er:

- één ongegrond is verklaard;
- één is geschikt nadat de klacht in behandeling is genomen;
- twee onderling zijn opgelost;
- twee klachten niet in behandeling zijn genomen;
- drie klachten nog in behandeling zijn;

WonenBreburch: negen geschillen, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- drie ongegrond zijn verklaard;
- één klacht onderling is opgelost;
- twee klachten niet in behandeling zijn genomen;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, omdat van klager niets meer is vernomen;
- één geschil is ingetrokken;

Thuisvester: vier geschillen, waarvan er:

- één gedeeltelijk gegrond is verklaard;
- één ongegrond is verklaard;
- één is geschikt nadat de klacht in behandeling is genomen;
- één ingediende klacht niet in behandeling is genomen, omdat van klager niets meer is vernomen;

Klik voor Wonen: geen geschillen

Indien de Geschillencommissie een geschil niet in behandeling heeft genomen, is de indiener van het geschil daarover geïnformeerd, waarbij eveneens de reden daarvoor is aangegeven.

De adviezen van de Geschillencommissie van de in 2021 behandelde geschillen zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie in 2021 ontvangen geschillen is in vergelijking met 2020 aanzienlijk gestegen. Deze trend van toename van klachten werd eind 2019 ingezet. Van de in 2021 ingediende geschillen zijn er 14 geschillen door de Geschillencommissie in behandeling genomen. Bijna van de helft van de ingediende klachten is dus in behandeling genomen.

Het toegenomen aantal geschillen (29 in 2021 t.o.v. 21 in 2020) is opvallend. Tussen 2016 en 2019 werden er jaarlijks tussen de 14 en 16 geschillen ingediend. Vanaf 2020 is dit aantal substantieel toegenomen. Een mogelijke oorzaak is dat bewoners door de situatie omtrent COVID-19 vermoedelijk meer thuis zijn (gaan werken) dan in 2019, en bewoners daardoor meer aandacht hebben voor hun woning, hier mogelijk meer tijd in zijn gaan steken, maar bijvoorbeeld ook meer overlast kunnen ervaren.

Van de 14 behandelde zaken in 2021 is/zijn:

- vier geschillen gedeeltelijk gegrond verklaard;
- zeven geschillen ongegrond verklaard;
- twee klachten onderling opgelost nadat de klacht in behandeling is genomen;
- één klacht nog in behandeling.

In de klachtzaak die nog in behandeling is, vindt de hoorzitting pas plaats na het opstellen van dit jaarverslag.

Bij een aantal van de in 2021 ingediende klachten heeft de Geschillencommissie geconstateerd dat een klacht in eerste instantie niet dan wel onvoldoende onder de aandacht van de woningcorporatie of Klik voor Wonen is gebracht. De Geschillencommissie heeft in dat geval de klagende partij gevraagd om de klacht alsnog duidelijk kenbaar te maken. In sommige gevallen heeft het secretariaat namens de Geschillencommissie zelf contact opgenomen met de woningcorporatie of Klik voor Wonen, omdat zij van mening was dat er onvoldoende gelegenheid is geweest om onderling tot een oplossing te komen.

Voorts is van een aantal klagers niets meer vernomen, nadat zij een klacht hadden ingediend, en de betreffende klagers om een nadere onderbouwing van de klacht was gevraagd. Hetzelfde is gebeurd daar waar klagers was gevraagd om hun klacht bij de woningcorporatie of Klik voor Wonen voor te leggen en op een later moment navraag werd gedaan naar de status van het dossier. Dit doet vermoeden dat de klacht alsnog is opgelost door de woningcorporatie of Klik voor Wonen.

De Geschillencommissie merkt op dat een aantal klachten betrekking heeft op de staat van de woning van de klagers. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn tochtklachten, gebreken aan de badkamer of keuken en schimmelvorming in de woning. Ook zijn klachten over privacyschending, het (niet) plaatsen van een energiemeter en sloten in de woning, burenoverlast, geluidsoverlast en het niet toekennen van een ongemakkenvergoeding aan de orde geweest.

De Geschillencommissie merkt op dat de geschillen variëren in onderwerpen, doch dat dit jaar een terugkerende categorie van klachten ziet op de staat van een woning – in de meest brede zin van het woord, en ervaren (geluids)overlast van burens.

In enkele gevallen heeft de Geschillencommissie gemeend dat een woningcorporatie of Klik voor Wonen nog onvoldoende in de gelegenheid was gesteld om een klacht onderling op te lossen, hoewel de klachtenprocedure bij de woningcorporatie strikt genomen kon worden geacht te zijn doorlopen. Dit betrof bijvoorbeeld gevallen waarin sprake was van een minimaal financieel belang, of waarin een klager al te voortvarend zijn heil zocht bij de geschillencommissie. Ook zag de Geschillencommissie daarbij soms nog ruimte voor een onderlinge oplossing.

De Geschillencommissie merkt op dat het adequaat oppakken van ingediende klachten en een goede informatievoorziening kan bijdragen aan het voorkomen van problemen. De Geschillencommissie is van mening dat de Woningcorporaties en Klik voor Wonen er ook strikt op moeten toezien dat bewoners, zeker bij ingrijpende wijzigingen, goed en zeer tijdig geïnformeerd worden, zodat mogelijk in een vroegtijdig stadium hierover kan worden gediscussieerd - en niet wanneer er sprake is van voldongen feiten.

Ook merkt de Geschillencommissie op dat een goede kosten-baten-afweging soms van belang kan zijn. Begrijpelijkwijs willen de Woningcorporaties en Klik voor Wonen niet al te gemakkelijk een precedent scheppen, anderzijds is het 'optuigen' van een hele klachtprocedure voor enkel tientallen euro's ook wel vergaand, tijdrovend en kostbaar.

Ondanks dat het aantal geschillen in 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren is gestegen, is het aantal klachten nog steeds relatief laag wanneer men zich realiseert hoeveel huurders onder de verschillende Woningcorporaties en Klik voor Wonen vallen. Dit kan verschillende oorzaken

hebben. Een oorzaak kan zijn dat er weinig klachten zijn, of dat de klachtenprocedure van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen zelf goed functioneert, zodat weinig klachten doorstromen naar de Geschillencommissie.

Anderzijds zou het relatief lage aantal geschillen ook veroorzaakt kunnen worden doordat klagers de weg naar de Geschillencommissie niet (goed) weten te vinden. Dit lijkt echter niet waarschijnlijk, nu op de websites van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen naar de Geschillencommissie verwezen wordt, en de Geschillencommissie constateert dat er door de Woningcorporaties en Klik voor Wonen actief op de Geschillencommissie wordt gewezen in het geval van een patstelling.

De Geschillencommissie hecht waarde aan een correcte interne klachtafhandeling door de Woningcorporaties of Klik voor Wonen. Geadviseerd wordt om klachten in een vroeg stadium en voortvarend op te pakken, omdat hiermee escalatie van het geschil kan worden voorkomen. Wanneer een klacht in een vroeg stadium adequaat wordt afgehandeld, leidt dit in de praktijk tot minder geschillen. Daarnaast kan empathisch vermogen en het proactief zoeken naar een onderlinge oplossing een mogelijk geschil voorkomen. Daar zijn uiteindelijk alle partijen bij gebaat. In dat kader hecht de Geschillencommissie er nog aan te benadrukken dat van werknemers/afgevaardigden van de Woningcorporaties en Klik voor Wonen een professionele werkhouding mag worden verwacht, met respect voor de huurder/klager, en een zakelijke distantie (waarbij tegelijkertijd empathie dient te spelen). In veruit de meeste gevallen wordt die houding gezien door de Geschillencommissie, doch niet altijd.

BIJLAGE 1:**OVERZICHT GESCHILLEN INGEDIEND IN 2021 PER WONINGCORPORATIE**

Instantie	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Geschikt	Niet behandeling	in Nog behandeling	in behandeling	Totaal
Alwel	0	2	2	0	3	0		7
Klik voor Wonen	0	0	0	0	0	0		0
WonenBreburch	0	3	1	1	4	0		9
Laurentius	0	1	0	3	2	3		9
Thuisvester	0	1	1	1	1	0		4
Totaal	0	7	4	5	10	3		29

BIJLAGE 2:

**GEANONIMISEERDE WEERGAVE VAN DE DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE
BEHANDELDE ZAKEN**

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.02

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) ten aanzien van de door klager ervaren overlast van haar burens.

Klager heeft zich met haar klacht gewend tot de Geschillencommissie. Klager is geen huurder van WonenBreborg, waardoor de Geschillencommissie ingevolge het klachtreglement strikt genomen onbevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Echter heeft WonenBreborg desgevraagd toestemming gegeven om de klacht te laten behandelen door de Geschillencommissie, nadat de Geschillencommissie had geconstateerd dat een gang naar de commissie ook expliciet was benoemd door WonenBreborg.

Sinds augustus 2021 is 2 maal een hoorzitting gepland, waarvan de eerste door onvoorziene omstandigheden aan de zijde van de Geschillencommissie geen doorgang heeft kunnen vinden, en waarvan de 2^e op verzoek van klager geen doorgang heeft gevonden. Nadien heeft de Geschillencommissie tevergeefs getracht om met klager een nieuwe datum af te stemmen voor een hoorzitting. Nu met klager niet tot een concrete datum is kunnen komen, heeft de Geschillencommissie -zoals aangekondigd- besloten om uitspraak te doen op basis van de stukken, hetgeen voorafgaand aan deze uitspraak ook nog expliciet aan partijen is bevestigd.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen in de correspondentie naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager sinds medio oktober 2019 bij WonenBreborg klachten heeft geuit over de van haar burens ondervonden overlast. Naar aanleiding hiervan is WonenBreborg meermaals in contact getreden met klager, maar dit heeft voor klager niet tot een -toereikende- oplossing geleid. Klager wenst dat de overlast wordt verholpen, en stelt dat WonenBreborg hierin nalatig is geweest.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie constateert dat dit dossier sinds oktober 2019 speelt. Overlast binnen de woonsfeer heeft -los van de juridische merites van een zaak- over het algemeen een forse impact op het persoonlijk leven van de betrokken partij(en). Zodoende ook, betreurt de Geschillencommissie het voor klager dat zij overlast ervaart van haar burens.

De vraag die formeel gezien ter beantwoording aan de Geschillencommissie voorligt, is of WonenBregburg in dezen correct heeft gehandeld. Dat ziet enerzijds op een spoedige reactie op een bij haar neergelegde klacht, en anderzijds op een zorgvuldige inhoudelijke reactie en/of actie.

Op basis van de schriftelijke stukken constateert de Geschillencommissie dat WonenBregburg meermaals heeft gepoogd om de klachten van klager te verhelpen. Zo heeft WonenBregburg meermaals, zowel mondeling als schriftelijk, de dialoog gezocht met klager, is zij in gesprek gegaan met de burens van klager, waarbij afspraken zouden zijn gemaakt, en heeft WonenBregburg een buurtonderzoek gedaan waarbij aan omwonenden is gevraagd of ook zij overlast ervaren van de burens van klager. Daarenboven is er buurtbemiddeling voorgesteld.

Uit het dossier blijkt dat de overige omwonenden geen overlast ervaren van de burens van klager. Ook blijkt dat klager niet openstaat voor buurtbemiddeling, en dat zij voorts zelf niet in gesprek met haar burens wil gaan.

Dat staat klager vanzelfsprekend vrij. Maar dat neemt niet weg dat WonenBregburg meerdere acties heeft uitgezet, of althans uit heeft proberen te zetten, en dus meermaals op mererlei wijze heeft gepoogd om de overlast voor klager te verhelpen. WonenBregburg heeft voorts in haar brieven aan klager d.d. 24 april 2020, 22 januari 2021 en 26 maart 2021 schriftelijk uiteengezet welke handelingen zij heeft verricht naar aanleiding van de door klager ingediende klachten.

De Geschillencommissie kan, gelet op het bovenstaande, niet anders concluderen dan dat WonenBregburg zich heeft ingespannen om het geschil op te lossen, en WonenBregburg niet onzorgvuldig heeft gehandeld. De Geschillencommissie verklaart de klacht van klager dan ook ongegrond.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.04

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) omtrent de tochtklachten in de woning van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager meermaals melding bij verweerder heeft gedaan over tocht in zijn woning. Naar aanleiding van deze meldingen heeft verweerder meermaals een aannemer ingeschakeld om de deur van de woning van klager opnieuw af te stellen te stellen. Klager geeft aan dat hij nog steeds tochtklachten ervaart en wenst dat dit wordt opgelost.

De Geschillencommissie heeft voorafgaand aan en tijdens de hoorzitting kenbaar gemaakt dat zij zich niet kan uitspreken over de technische staat van de deur, omdat zij hiertoe niet bevoegd is. Wel kan en zal de Geschillencommissie zich in haar oordeel uitspreken over in hoeverre de handelwijze van Alwel naar aanleiding van de meldingen van klager over tocht in zijn woning zorgvuldig is geweest.

Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is naar de mening van de Geschillencommissie gebleken dat de meldingen van klager over tocht in zijn woning adequaat door verweerder zijn opgepakt. Namelijk is de Geschillencommissie gebleken dat bij een melding van klager door verweerder steeds een aannemer c.q. expert is ingeschakeld, die vervolgens steeds de deur van klager heeft geïnspecteerd en bijgesteld.

Het valt de Geschillencommissie overigens wel op, dat de wijkopzichter, ondanks meerdere meldingen van klager, niet zelf naar de woning van klager is gegaan om de deur zelf te inspecteren. Dat zou naar de mening van de Geschillencommissie toch een eerste, in de rede liggende actie vanuit Alwel zijn.

Dit gegeven maakt naar het oordeel van de Geschillencommissie echter nog niet dat de meldingen over tocht van klager onzorgvuldig zijn opgepakt. Zodoende ook, verklaart de Geschillencommissie de klacht ongegrond.

Wel beveelt de Geschillencommissie aan dat de wijkopzichter naar de woning van klager gaat om zelf nauwlettend de betreffende deur te inspecteren, omdat 1) tijdens de hoorzitting is gebleken dat de voordeur eerder al vervangen is, en 2) de deuren/kozijnen toch al een aardige tijd 'mee gaan'. Namens verweerder is ter hoorzitting immers aangegeven dat sprake is van 'eerste generatie kozijnen', terwijl de woningen zo'n 30 jaar oud zijn. Bovendien is tijdens de hoorzitting ter sprake gekomen dat verweerder planmatig onderhoud heeft gepland, waarbij de deuren en kozijnen van

de woningen in de wijk van klager (mogelijk) vervangen zullen gaan worden. De Geschillencommissie doet de aanbeveling om dit proces daar waar mogelijk te versnellen, zodat de deur van de woning van klager zo mogelijk vervroegd, althans zo snel mogelijk, kan worden vervangen, om een einde te maken aan de inmiddels reeds lang slepende discussie.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.12

De klacht is door mevrouw X. ingediend. De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBregburg omtrent de schimmeloverlast in de woning van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager al sinds langere tijd overlast van schimmel in haar woning ervaart. Verweerder heeft in de zomer van 2020 een klacht van klager over ontvangen. Verweerder heeft naar aanleiding van deze klacht begin september een vochtmeting in de woning van klager laten uitvoeren. Verweerder is op basis van de uitkomsten van deze vochtmeting tot de conclusie gekomen dat er geen vochtprobleem in de woning van klager is, en adviseert klager om voldoende te ventileren. Klager geeft aan al voldoende te ventileren, doch dat dit niet tot een oplossing leidt. Klager wenst een oplossing voor dit probleem.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie constateert dat nadat klager zich bij verweerder heeft beklagd over de schimmel in haar woning, verweerder de klacht direct heeft opgepakt en binnen korte tijd een bedrijf heeft ingeschakeld om een vochtmeting in de woning van klager te laten uitvoeren. Daarmee is de klacht adequaat en zorgvuldig opgepakt.

Anderzijds is op basis van de getoonde foto's en videobeelden, die voorafgaand en tijdens de hoorzitting zijn gedeeld, gebleken dat er sprake is van een grote hoeveelheid schimmelaanslag in veel ruimten in de woning van klager. Daarbij heeft de wijkopzichter na een bezoek aan de woning van klager zelf geconstateerd dat er sprake is van een substantiële toename van schimmel in de woning van klager.

De Geschillencommissie acht het om te beginnen zeer wenselijk dat er dubbel glas in de woning van klager wordt geplaatst. De Geschillencommissie volgt de opmerking van verweerder dat met huurtoeslag en de verminderde energiekosten na het plaatsen van dubbel glas, de huurverhoging naar alle waarschijnlijkheid (in ieder geval gedeeltelijk) zal worden gecompenseerd. De Geschillencommissie doet aan klager dan ook de aanbeveling om het voorstel van verweerder te accepteren om dubbel glas in haar woning te laten plaatsen.

Voorts doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om klager grondiger te begeleiden in het ventileren van haar woning. De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat de veiligheid voor klager –zeker ook in verband met een inbraak die volgens klager in het

appartementencomplex zou hebben plaatsgevonden- een belemmerende factor kan zijn voor het optimaal ventileren in de woning van klager. De Geschillencommissie beveelt verweerder dan ook aan om veiligheidsmaatregelen voor de ramen te onderzoeken, om zo optimaal te kunnen ventileren.

Ten slotte heeft klager aangegeven dat ze veel tijd en kosten heeft moeten maken om telkens de schimmel in haar woning te verwijderen. De Geschillencommissie vindt het een schrijnende situatie voor klager dat zij al langere tijd last heeft van substantiële schimmelvorming in haar woning. De Geschillencommissie zou het daarom redelijk achten, en doet dan ook de aanbeveling, dat verweerder de badkamer van klager weer netjes maakt door deze te ontvochtigen en te reinigen, zodat een 'nulpunt' ontstaat, van waaruit, in combinatie met te plaatsen dubbel glas, hopelijk een nieuwe start gemaakt kan worden. De Geschillencommissie overweegt dit specifiek ten aanzien van de badkamer, omdat (zeker in het geval van klager, waarbij geen raam in de badkamer aanwezig is) dit de meest vochtige plek is in de woning. Klager neemt dan de andere stukken van de woning voor haar rekening. Hiermee kan mogelijk ook de weerstand van klager tegen het plaatsen van dubbel glas worden weggenomen.

De Geschillencommissie hoopt van harte dat beide partijen bereid zijn haar aanbevelingen te volgen, zodat een -als gezegd- nieuwe start gemaakt kan worden, en weer naar tevredenheid van beide partijen gewoond kan worden.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.13

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) ten aanzien van de ongemakkenvergoeding bij groot onderhoud in het wooncomplex van het appartement van mevrouw X. (hierna: klager).

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat er groot onderhoud heeft plaatsgevonden in het appartementencomplex van klager. Klager heeft ten tijde van het groot onderhoud circa 4 weken verbleven in een door verweerder aangeboden tijdelijke wisselwoning. Verweerder heeft hierbij voorafgaand aangegeven dat, wanneer klager gebruik zou maken van de wisselwoning, geen ongemakkenvergoeding geldt. Klager wenst, gelet op de specifieke omstandigheden, alsnog een ongemakkenvergoeding te ontvangen.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie stelt voorop dat klager er voorafgaand aan het groot onderhoud zelf voor heeft gekozen om tijdelijk te verblijven in een door verweerder aangeboden wisselwoning. Klager wist daarbij dat in dat geval de ongemakkenvergoeding voor haar niet van toepassing zou zijn. De Geschillencommissie is echter tegelijkertijd van oordeel dat wanneer geopteerd wordt voor een wisselwoning, een huurder wel mag verwachten dat deze woning aan bepaalde minimale afwerkingsnormen voldoet, zoals raambekleding en een vloer – anders dan een kale, betonnen ondervloer.

Tijdens de hoorzitting heeft klager –onweersproken door verweerder– aangegeven dat alle vertrekken in de wisselwoning een kale betonnen vloer hadden (zonder stoffering kortom), en dat na klagen hierover enkel in de woonkamer tapijttegels zijn aangebracht. Voorts was er schimmel in de woning aanwezig.

Klager heeft circa 4 weken in deze wisselwoning moeten verblijven, in bovendien een koude periode. De Geschillencommissie kan zich voorstellen dat de woning in deze omstandigheden voor klager geen behaaglijk tijdelijk verblijf is geweest. Gelet op het bovenstaande is de Geschillencommissie van oordeel dat, ondanks dat klager heeft gekozen voor een tijdelijk verblijf in een wisselwoning en daarmee heeft afgezien van een ongemakkenvergoeding, zij tijdens het verblijf in de wisselwoning –onweersproken door verweerder– ook daar ongemak heeft ervaren. Alhoewel de Geschillencommissie van oordeel is dat dit niet maakt dat alsnog de volledige ongemakkenvergoeding dient te worden toegekend, is de Geschillencommissie anderzijds van oordeel dat in deze specifieke omstandigheden een compensatie op zijn plaats is voor het door klager ervaren ongemak in de tijdelijke wisselwoning. Voor het bepalen van de hoogte van deze

compensatie zoekt de Geschillencommissie aansluiting bij de "Omgangcode herstructurering, renovatie & groot onderhoud (1 juni 2021 t/m 31 december 2024), vastgesteld door verweerder op 6 mei 2021. Meer specifiek bij bijlage 5 van deze Omgangcode, betreffende de ongemakkenvergoeding bij groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat. De Geschillencommissie acht het, gezien het niveau van ongemak in de wisselwoning, redelijk om aansluiting te zoeken bij ongemakniveau 1. Dit betekent dat verweerder aan klager, als compensatie voor het ongemak, een bedrag dient te vergoeden van € XXX,- per dag dat klager in de wisselwoning heeft verbleven.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.14

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreborg (hierna: verweerder) omtrent (de communicatie over) de renovatie van de badkamer van de heer X. (hierna: klager).

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de badkamer van de woning van klager gebreken vertoont, wat ook is vastgesteld door de huurcommissie bij uitspraak d.d. 16 maart 2020. Klager en verweerder communiceren -in ieder geval- sindsdien met elkaar over de uit te voeren werkzaamheden aan de badkamer van klager. Tot op heden zijn de betreffende werkzaamheden niet uitgevoerd. Klager wenst dat de werkzaamheden in zijn badkamer snel worden uitgevoerd en dusdanig worden uitgevoerd dat hij zijn woning niet hoeft te verlaten vanwege zijn gezondheid. Verweerder heeft aangegeven dat dit niet mogelijk is, en heeft alternatieven aangeboden, maar klager gaat hier niet mee akkoord.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie kan, na het bestuderen van de stukken en afgaand op hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, niet anders concluderen dan dat verweerder zich heeft ingespannen om de gebreken aan de badkamer van klager te verhelpen. Daarbij heeft verweerder, gezien de specifieke gezondheidssituatie van klager, ook de optie geboden aan klager om gedurende de werkzaamheden tijdelijk in een logeerruimte te verblijven. De Geschillencommissie concludeert hieruit dat ook voor wat betreft de persoonlijke situatie van klager is meegedacht. Gelet op het bovenstaande, is de Geschillencommissie van oordeel dat verweerder niet onzorgvuldig heeft gehandeld, en verklaart zij de klacht dan ook ongegrond.

De Geschillencommissie geeft verweerder in overweging om de mogelijkheden te bezien van het uitvoeren van de werkzaamheden in een zo kort mogelijke periode. De Geschillencommissie vermoedt daarnaast dat het de situatie ten goede zou kunnen komen als een voor klager vertrouwd persoon zoals de huismeester of de begeleiding van klager als tussenpersoon zou kunnen fungeren. Deze kan dan de werkzaamheden afstemmen/bespreken met verweerder/de aannemer enerzijds en klager anderzijds, om er zo voor te zorgen dat de werkzaamheden op een voor beide partijen zo effectief mogelijke manier kunnen worden uitgevoerd.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.17

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) omtrent de door klager ervaren overlast van de leefgeluiden van haar bovenbuurvrouw.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager meermaals melding bij verweerder heeft gedaan van overlast van haar bovenbuurvrouw. Naar aanleiding van deze meldingen heeft verweerder tweemaal een wijkopzichter de woning van klagers bovenbuurvrouw laten inspecteren, waarbij is geconcludeerd dat deze woning in orde was. Klager geeft aan nog steeds overlast te ervaren van leefgeluiden van de bovenbuurvrouw en wenst dat dit wordt opgelost.

Op basis van hetgeen partijen schriftelijk hebben aangevoerd en hetgeen partijen tijdens de hoorzitting hebben aangegeven, overweegt de geschillencommissie dat er sprake lijkt te zijn van een dunne scheidslijn tussen objectieve overlast ten gevolge van de staat van de vloer van de bovenbuurvrouw van klager, en overlast ten gevolge van de levensstijl van de bovenbuurvrouw, mogelijk zelfs een verstoorde burerelatie. Om dit te kunnen objectiveren adviseert de Geschillencommissie dat verweerder de geluiden van de vloer c.q. de leefgeluiden inspecteert en/of beoordeelt, en daarvan een verslag c.q. rapport opstelt. De Geschillencommissie acht het hierbij verstandig om de inspectie met twee personen plaats te laten vinden, waarbij een inspecteur in het appartement van klager aanwezig is en een andere inspecteur gelijktijdig in het appartement van de bovenbuurvrouw van klager aanwezig is. Mocht bij de inspectie blijken dat de vloer in orde is en geen noemenswaardige overlast produceert, dan is buurtbemiddeling naar de mening van de Geschillencommissie de aangewezen (vervolg)route.

Echter dient eerst het daadwerkelijke probleem geobjectiveerd te worden, daar waar deze casus reeds 4 jaar speelt. Het is in het belang van alle partijen - voor een prettige huurrelatie - om de ervaren overlast van klager bij de bron aan te pakken en, ter inzet van de juiste vervolgstappen, te objectiveren.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.18

De klacht van mevrouw X. heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) aangaande het niet kosteloos plaatsen van een tijdschakelklok op de boiler in de woning van klager. Dit is bij enkele als eerst agerende burens van klager kosteloos gedaan in opdracht van verweerder, doch wordt thans -onder andere bij klager- niet meer gedaan.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat de netbeheerder van verweerder, Q., het TF signaal per 1 juli 2021 heeft stopgezet. De onderhoudsdienst van verweerder heeft, na verschillende meldingen dat de boiler niet meer werkte, in de periode van 4 juli t/m 12 juli 2021 opdracht gegeven om in 8 woningen in het appartementencomplex van klager kosteloos een tijdschakelklok geplaatst. Toen klager aan verweerder heeft gevraagd om ook kosteloos een tijdschakelklok in haar woning te plaatsen, werd dit verzoek door verweerder afgewezen. Verweerder stelt dat er na ontvangen klachten over de boilers, in het kader van de dienstverlening door de onderhoudsdienst abusievelijk kosteloos tijdschakelklokken op de boilers zijn geplaatst bij een aantal huurders. Op een gegeven moment bleek dat het stopzetten van het TF-signaal voor meer huurders gevolgen had, nu verweerder veel klachten ontving. Verweerder is van mening dat zij niet verantwoordelijk is voor (de kosten van) het plaatsen van een tijdschakelklok op de boilers van de huurwoningen als gevolg van het stopzetten van het TF signaal. Dat er wel enkele tijdschakelklokken kosteloos zijn geplaatst is een fout, aldus verweerder. Verweerder heeft besloten dat de huurders die wel een tijdschakelklok hebben ontvangen, of een toezegging daartoe, niet alsnog hoeven te betalen voor de kosten hiervan. Klager vindt dit niet redelijk en is van mening dat ook zij kosteloos een tijdschakelklok geplaatst dient te krijgen.

Na afloop van de zitting heeft de Geschillencommissie op 4 november 2021 enkele vragen gesteld, zoals afgesproken tijdens de hoorzitting. In de reactie van verweerder hierop (d.d. 15 november en 18 november 2021) is uitleg gegeven over de financiële consequenties van het TF signaal. Verweerder verwijst daarbij (onder andere) naar informatie op haar website, met als plaatsingsdatum 7 juli 2021, met daarop informatie over het stopzetten van het TF signaal, en de geboden mogelijkheid om -tegen betaling- een tijdsklokschakelaar te laten plaatsen door verweerder. Verweerder vermeldt voorts desgevraagd dat bij acht bewoners kosteloos een tijdschakelklok is geplaatst, waarbij in de periode 4 juli 2021 t/m 12 juli 2021 opdracht is gegeven hiertoe.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Allereerst wil de Geschillencommissie opmerken dat het invoelbaar is dat klager zich tekort gedaan voelt, omdat 8 andere huurders in haar complex kosteloos een tijdklokschakelaar hebben ontvangen en, nadat klager heeft verzocht om eenzelfde tijdklokschakelaar, verweerder heeft medegedeeld dat zij hiervoor dient te betalen. De Geschillencommissie acht het echter aannemelijk dat het kosteloos plaatsen van een tijdschakelklok bij de acht bewoners bij wijze van omissie is geschied, in het kader van de dienstverlening door de onderhoudsdienst in reactie op meldingen van niet (goed) werkende boilers. Namelijk is er op 7 juli 2021 op de website van Alwel de mededeling geplaatst dat de netbeheerder het TF signaal niet langer meer uitzendt en dat de kosten voor het plaatsen van een tijdklokschakelaar voor kosten van de huurder komen. Nu de opdrachten vanuit verweerder tot plaatsing van de 8 tijdklokschakelaars ook van na die 7^e juli dateren (namelijk: 7 opdrachten t/m 8 juli en één opdracht op 12 juli 2021), lijkt daarmee te worden bevestigd dat de serviceverlening door de onderhoudsdienst het door verweerder vastgestelde en gepubliceerde beleid onverhoopt heeft doorkruist.

De Geschillencommissie is van oordeel dat deze omissie, hoe vervelend ook voor de huurders die net achter het net vissen, er niet toe kan leiden dat van verweerder gevergd kan worden dat zij bij al haar huurders kosteloos een tijdschakelklok plaatst. Dit zou tot een onevenredige uitkomst leiden. De Geschillencommissie wijst het verzoek van klager dan ook af.

De Geschillencommissie vindt wel dat nadrukkelijke verontschuldigen c.q. excuses van verweerder richting klager op zijn minst op zijn plaats zijn.

Verder doet de Geschillencommissie de aanbeveling aan verweerder om in het vervolg zorgvuldiger en tijdiger te communiceren over veranderingen c.q. wijzigingen als deze naar zowel huurders als haar medewerkers. De wijziging ging immers per 1 juli jl. in, terwijl de publicatie op de site van verweerder eerst van 7 juli jl. dateert.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.20

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius (hierna: verweerder) rondom de schade aan het keukenblad van de woning van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat door een aannemer in opdracht van verweerder het keukenblad van de woning van klager is vervangen. Klager heeft vervolgens een heet voorwerp op het keukenblad geplaatst, waardoor schade aan het keukenblad is ontstaan. Klager stelt dat hij niet door (de aannemer van) verweerder is geïnformeerd dat er geen hete voorwerpen op dit blad geplaatst mochten worden. Dit was volgens klager bij het vorige keukenblad wel mogelijk. Klager verlangt zodoende van verweerder dat er een nieuw keukenblad wordt geïnstalleerd.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

Tijdens de hoorzitting heeft klager gesteld dat hij op zijn vorige keukenblad wel hete voorwerpen kon plaatsen. Klager stelt niet geïnformeerd te zijn dat er geen hete voorwerpen mochten worden geplaatst op het nieuwe keukenblad. Verweerder heeft hierop aangegeven dat de aannemer normaal gesproken bij het plaatsen van het keukenblad de huurder hierop wijst en deze informatie bovendien is terug te lezen op een sticker die in de spoelkast aanwezig is. Klager geeft aan dat hij ook niet is geweest op de sticker waarop deze informatie staat.

Na de hoorzitting heeft de Geschillencommissie aan verweerder per e-mail gevraagd hoe verweerder omgaat met deze beschadiging op het moment dat klager uit de woning zou vertrekken. Verweerder heeft hierop aangegeven dat zij kijkt naar de afschrijvingstermijn. In dit geval heeft het keukenblad een technische levensduur van 15 jaar. Indien er een schade ontstaat en het blad is jonger dan 15 jaar, dan wordt de restwaarde berekend en deze in rekening gebracht bij de (vertrekkende) huurder.

Alhoewel het heel invoelbaar is dat klager het heel vervelend vindt dat het aanrechtblad beschadigd is, is de Geschillencommissie van oordeel dat in de gegeven omstandigheden, waarbij klager de schade -hoewel niet bewust- zelf op het keukenblad heeft aangebracht, en er in ieder geval een informatie-sticker aanwezig was, verweerder het keukenblad van klager niet kosteloos hoeft te vervangen. Tegelijkertijd komt het de Geschillencommissie in diezelfde specifieke omstandigheden, waarbij in het verleden op een gelijksoortig keukenblad kennelijk wél hete voorwerpen konden worden geplaatst, niet reëel voor dat klager bij een eventueel vertrek de schade zou moeten vergoeden.

De Geschillencommissie doet tot slot de aanbeveling aan verweerder om bij het (laten) plaatsen van een nieuw keukenblad, de huurders –naast door middel van een sticker in de spoelkast- nadrukkelijk te wijzen op hetgeen wel en niet mogelijk is met het gebruik van het keukenblad. Dit, om problemen te voorkomen, nu gelijksoortige, althans sterk gelijkende (voorgaande) keukenbladen klaarblijkelijk wèl hittebestendig waren/zijn. Deze extra informatievoorziening kan bijvoorbeeld plaatsvinden door het (doen) overhandigen van een informatieve brief.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.25

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Alwel (hierna: verweerder) bij de (communicatie over de) plaatsing van nieuwe (cilinder)sloten in de woning en berging van klager.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat, op verzoek van klager, op 25 maart 2021 door een aannemer in opdracht van verweerder een cilinderslot van klagers woning is vervangen. Voorts heeft klager op 15 april 2021 melding gedaan van een kapot slot van haar berging, waarna op 14 juni 2021 door een aannemer in opdracht van verweerder het slot van de berging is vervangen.

Klager stelt dat de aannemer van verweerder bij het plaatsen van het nieuwe cilinderslot op haar woning een sleutel aan haar ex-partner zou hebben gegeven. Klager heeft naar aanleiding hiervan haar sloten opnieuw laten vervangen en heeft de door (de aannemer van) verweerder geplaatste sloten teruggegeven aan verweerder. Klager wenst niet te betalen voor de door de aannemer van verweerder aangebrachte nieuwe sloten.

De Geschillencommissie merkt allereerst op dat op verzoek van klager de cilindersloten van haar woning door (de aannemer van) verweerder zijn vervangen. Daarbij is de Geschillencommissie van oordeel dat niet is komen vast te staan, noch aannemelijk is geworden, dat verweerder en haar aannemer nalatig zijn geweest bij het plaatsen van de cilindersloten. De Geschillencommissie acht het betoog van verweerder, dat er een duidelijk protocol ligt en er duidelijke afspraken met de aannemer zijn, waaruit volgt dat de aannemer aan niemand anders een sleutel afgeeft dan aan diegene(n) die expliciet in het huurcontract staat, aannemelijk. Bovendien is door verweerder ook nog (extra) navraag gedaan, waaruit niet is gebleken dat in dit specifieke geval van deze vaste werkwijze is afgeweken.

De Geschillencommissie ziet dan ook geen reden waarom klager niet voor deze sloten dient te betalen, omdat de cilindersloten immers op haar nadrukkelijk verzoek zijn vervangen, en zij ook wist dat hier kosten aan verbonden zouden zijn. Dat klager de sloten heeft teruggegeven aan verweerder doet daar niet aan af. De Geschillencommissie wijst het verzoek van klager tot restitutie van de kosten voor het vervangen van de cilindersloten dan ook af, en verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

De Geschillencommissie merkt wel op dat uit de stukken en tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen dat verweerder wellicht wat duidelijker had kunnen zijn in haar communicatie. Bijvoorbeeld over de bij de aannemer gedane navraag. De Geschillencommissie doet dan ook de

aanbeveling aan verweerder om duidelijker, vollediger en –daarmee- zorgvuldiger te communiceren. Wat meer uitleg en context kan immers potentieel veel vragen en discussie wegnemen.

Wat betreft het vervangen van het slot op de berging van klager, constateert de Geschillencommissie dat er twee maanden tussen de melding van klager en het uiteindelijk vervangen van het slot heeft gezeten. De Geschillencommissie vindt dat een fors tijdsverloop, en is van mening dat verweerder hierin adequater had mogen handelen. Echter, nu verweerder onweersproken heeft gesteld dat klager in deze periode wel gewoon gebruik heeft kunnen maken van haar berging, is er naar de mening van de Geschillencommissie onvoldoende nadeel om tot een compensatie te komen.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.28

De klacht van mevrouw X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) omtrent de door klager ervaren geluidsoverlast van haar bovenburen.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager meermaals bij Thuisvester heeft aangegeven dat zij overlast ervaart van haar bovenburen. Klager ervaart overlast sinds de bovenburen er eind 2020 zijn komen wonen. Thuisvester is (meermaals) op locatie geweest bij klager en heeft gesprekken gevoerd met zowel klager als haar bovenburen, maar dit heeft (tot nu toe) niet tot een oplossing voor klager geleid.

Klager wenst een oplossing voor de ervaren overlast van haar bovenburen, maar wenst niet zelf te verhuizen.

De Geschillencommissie heeft de indruk dat de door klager ervaren overlast zijn oorsprong lijkt te vinden in de verschillende leeftijden en (daarmee) leefritmes c.q. leefgewoonten van de bewoners in het complex van klager. Tijdens de hoorzitting heeft de Geschillencommissie begrepen dat het complex oorspronkelijk een seniorencomplex was, maar dat de woningen in het complex op enig moment zijn vrijgegeven voor woningzoekenden van alle leeftijden. Los van de uitspraak van de Geschillencommissie in de onderhavige kwestie, vraagt de Geschillencommissie zich meer in algemene zin af of het een wenselijke ontwikkeling is om jongeren, althans huurders niet zijnde senioren, toe te laten tot een (voormalig) seniorencomplex. Immers: de leeftijden en daarmee de leefritmes van de bewoners kunnen dan zeer sterk uiteenlopen, hetgeen dan makkelijk(er) kan leiden tot overlastsituaties, die hun oorsprong eenvoudigweg vinden in de verschillende, aan de leeftijd inherente leefstijlen.

Specifiek ten aanzien van de onderhavige kwestie, merkt de Geschillencommissie om te beginnen op, dat op het moment dat de door klager ervaren overlast buitensporig is/wordt, de politie kan worden gebeld om in te grijpen. Op die manier kan ook objectieve dossiervorming plaats vinden. Tegelijkertijd geldt, dat niet is gebleken dat andere omwonenden in het complex van klager ook overlast ervaren van de bovenburen van klager. De Geschillencommissie oordeelt dan ook dat, hoewel de frustratie van klager invoelbaar is, het huidige dossier onvoldoende aanknopingspunten biedt om te stellen dat de bovenburen van klager dienen te verhuizen.

Anderzijds is de Geschillencommissie wel van mening dat de specifieke omstandigheden van het geval, te weten de openstelling van een (voormalig) seniorencomplex voor alle leeftijden huurders, met zich meebrengen dat er voor Thuisvester een verhoogde zorgplicht geldt om de overlast in het

wooncomplex van klager strikt te monitoren, en daarbij direct en gerichte actie te ondernemen wanneer sprake is van veelvuldige en ontoelaatbare overlast.

ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE 21.29

De klacht van de heer X. (hierna: klager) heeft betrekking op de handelwijze van Thuisvester (hierna: verweerder) naar aanleiding van de door klager geuite wens tot het plaatsen van dubbelglas in de boven-vertrekken van zijn woning.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, is vast komen te staan dat klager aan verweerder heeft gevraagd of zij dubbelglas in de bovenverdieping van zijn woning kan plaatsen, omdat hij last ervaart van forse condensvorming op het enkelglas in zijn woning. Verweerder heeft het verzoek van klager afgewezen, omdat dubbelglas alleen nog maar wordt geplaatst bij energetische projecten –een verduurzamingsproject waarbij onder andere ook de woning van klager vóór 2026 volledig dubbelglas krijgt. Klager kan zich niet in het besluit van verweerder vinden en wenst dat er (op kortere termijn) dubbelglas in zijn woning wordt geplaatst.

Tijdens de hoorzitting van 27 januari 2022 hebben partijen afgesproken dat verweerder een afspraak met klager zou maken om bij klager langs te komen, teneinde te kijken of er een mogelijke oplossing is voor de condensvorming, en om mogelijk (lucht-)advies te geven. Verweerder zou tevens nagaan wat de huurprijsverhoging zou zijn bij het plaatsen van dubbelglas in de woning van klager, wanneer dit niet binnen een energetisch project zou gebeuren.

Op 8 februari 2022 heeft verweerder een terugkoppeling gegeven, waaruit blijkt dat zij op 3 februari 2022 bij klager thuis is geweest. De woning is toen geïnspecteerd, en er zijn adviezen gegeven om condensvorming tegen te gaan. Tevens heeft verweerder in deze terugkoppeling het bedrag aan huurverhoging benoemd voor het plaatsen van dubbelglas in de woning van klager op individuele basis (buiten het energetisch project).

Op 14 februari 2022 heeft klager desverzocht gereageerd op het schrijven van verweerder. Klager heeft aangegeven zich niet te kunnen vinden in de huurverhoging voor het dubbelglas. Hij wenst dubbelglas zonder een bijkomende huurverhoging.

De Geschillencommissie oordeelt als volgt.

Klager klaagt zich over condensvorming op de bovenverdieping van zijn woning, als gevolg van enkel glas. Met als bijkomend gevolg hogere energiekosten. Klager wenst als oplossing dubbelglas op de bovenverdieping van zijn woning.

De Geschillencommissie acht het gebruikelijk en reëel, dat wanneer een bewoner wenst dat er dubbelglas in zijn woning wordt geplaatst, hier een huurverhoging tegenover staat. Dit zeker ook

nu een dergelijke huurverhoging doorgaans -afhankelijk van het inkomen van een huurder- (groten)deels gedekt wordt door extra huursubsidie.

Dat klager niet akkoord wenst te gaan met een huurverhoging is uiteraard zijn goed recht. Maar dat kan Thuisvester niet tegengeworpen worden.

Daarnaast is verweerder na de hoorzitting bij de woning van klager geweest om de woning te inspecteren, en heeft verweerder advies gegeven hoe condensvorming (zo veel mogelijk) te voorkomen, zodat verweerder ook in dat opzicht heeft meegedacht en meegekeken met klager.

Gelet op het bovenstaande, verklaart de Geschillencommissie de klacht van klager omtrent het niet kosteloos plaatsen van dubbelglas ongegrond.

De Geschillencommissie hecht er wel aan op te merken dat verweerder zich haars inziens proactiever had kunnen opstellen, ter voorkoming van de onderhavige klachtprocedure. Namelijk had zij klager in een eerder stadium beter kunnen informeren over de energetische plannen en de (individuele) mogelijkheden ten aanzien van dubbelglas. Tijdens de hoorzitting is bijvoorbeeld gebleken dat klager zich niet bewust was van een gebruikelijke huurverhoging ingeval van individuele plaatsing van dubbelglas. Daarnaast had verweerder in een eerder stadium de woning van klager kunnen bezoeken om het enkelglas in de woning te inspecteren en te adviseren over het (in grote mate) verhelpen van de condens-problematiek. Ook concretere informatie en een concretere indicatie met betrekking tot het energetisch project had mogelijk bijgedragen tot een minnelijke oplossing.

De Geschillencommissie vermoedt dat wanneer eerder gedegen met klager was gecommuniceerd, een behandeling van dit geschil door de Geschillencommissie mogelijk achterwege was gebleven.