

JAARVERSLAG 2013

**STEDELIJKE
GESCHILLENCOMMISSIE
BREDA**

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	3
2. Stedelijke Geschillencommissie Breda	3
3. Overzicht ontvangen en behandelde bezwaarschriften	4
3.1 Aangehouden geschillen uit 2012	4
3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2013	4
3.3 Aard en inhoud van de bezwaarschriften.....	5
4. Conclusies en aandachtspunten	6
BIJLAGE 1: Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2013 per woningcorporatie...8	
BIJLAGE 2: Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken.....	9

Stedelijke Geschillencommissie Breda

Jaarverslag 2013

1. INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Het jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2013 bij de Geschillencommissie zijn ingediend.

In het jaarverslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de Geschillencommissie. Tevens wordt vermeld hoeveel bezwaarschriften bij de Geschillencommissie zijn ingediend, hoeveel zaken de Geschillencommissie in behandeling heeft genomen en welke onderwerpen de bezwaarschriften betroffen. Ten slotte geeft de Geschillencommissie haar conclusies en aandachtspunten naar aanleiding van haar bevindingen in 2013 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 bezwaarschriften en het hierover geven van een met redenen omkleed niet-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 is in 2013 als volgt samengesteld:

- De heer mr. drs. J.H.P.M. Verhagen, voorzitter
(plaatsvervanger: de heer mr. J. van Boekel)
- Mevrouw drs. V. Muntjewerff – van den Hul, namens de
woningbouwcorporaties en Klik voor Wonen gezamenlijk

(plaatsvervanger: mevrouw M.L.P.L. Knipscheer)

- De heer C.B. Weerts namens de Huurderskoepel
(plaatsvervanger: de heer J.P.M. Schoenmakers).

In 2013 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw mr. E. Huijs, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg. De Geschillencommissie is in 2013 zeven maal bij elkaar gekomen.

3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

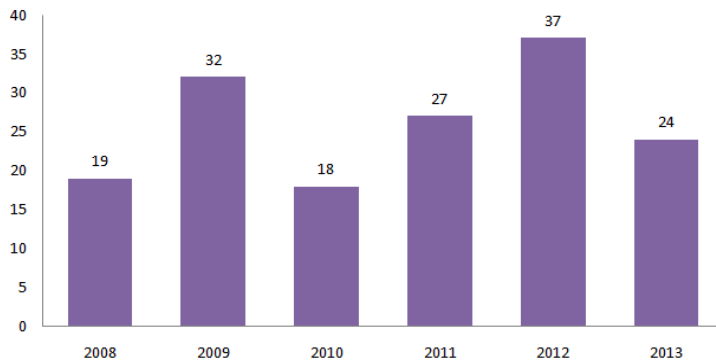
De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBreborg en Singelveste Alleewonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat de woningcorporaties of Klik voor Wonen hebben genomen en dat de indiener hierdoor wordt benadeeld.

3.1 Aangehouden geschillen uit 2012

In 2012 zijn door de Geschillencommissie zes geschillen aangehouden. Vijf van de aangehouden geschillen zijn door de Geschillencommissie middels een hoorzitting afgewikkeld. Twee van de bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard, twee zijn gedeeltelijk gegrond verklaard en een geschil is ter zitting geschikt. De vijf uitspraken zijn in de bijlage opgenomen. Het zesde geschil dat aangehouden is, is door de Geschillencommissie alsnog buiten behandeling gesteld.

3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2013

De Geschillencommissie heeft in 2013 24 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn aanzienlijk minder bezwaarschriften dan vorig jaar. In de navolgende tabel is een overzicht gegeven van het aantal bezwaarschriften in de loop der jaren.

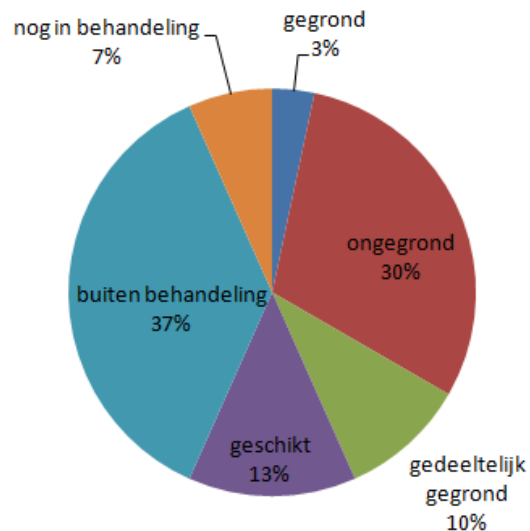


Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 24 ontvangen bezwaarschriften zijn er 14 door de Geschillencommissie in behandeling genomen. In 12 van deze geschillen heeft in 2013 een hoorzitting plaatsgevonden en in de twee andere geschillen is een hoorzitting gepland in 2014. Dit betreft de geschillen met nummer 13.21 en 13.22. Deze worden derhalve in het jaarverslag van 2014 betrokken.

3.3 Aard en inhoud van de bezwaarschriften

In onderstaande figuur is grafisch weergegeven hoe de Geschillencommissie de ontvangen bezwaarschriften heeft afgewikkeld. Hierin zijn ook de zes aangehouden geschillen uit 2012 opgenomen.



Figuur 2: afhandeling van ontvangen bezwaarschriften

Elf van de in 2013 ingediende bezwaarschriften en aangehouden geschillen uit 2012 zijn niet in behandeling genomen, omdat de Geschillencommissie niet bevoegd was de bezwaarschriften te behandelen of omdat klagers de klacht niet eerst aan de woningcorporatie hebben voorgelegd. Indien de Geschillencommissie niet bevoegd was om het bezwaarschrift in behandeling te nemen, is de indiener van het bezwaarschrift geïnformeerd over de reden.

In 2013 heeft de Geschillencommissie 13 keer een advies uitgebracht aan één van de woningcorporaties of Klik voor Wonen. In vier van de geschillen is tijdens of na afloop van de hoorzitting een onderlinge oplossing bereikt.

De adviezen van de Geschillencommissie zijn in geanonimiseerde vorm in de bijlage van het jaarverslag opgenomen. Ook is in de bijlage een overzicht gevoegd waarin is opgenomen hoe de bezwaarschriften per betrokken instantie zijn behandeld door de Geschillencommissie.

4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN

Het aantal door de Geschillencommissie ontvangen bezwaarschriften is in 2013 afgenomen. Ook valt op dat slechts één bezwaarschrift door de Geschillencommissie volledig gegrond is verklaard.

Net als vorig jaar heeft een aantal geschillen betrekking op de hoogte van de ongemakkenvergoeding of huurrestitutie die kan worden verstrekt bij overlast in verband met werkzaamheden aan de woning. Ook geschillen over de oplevering en ontruiming van de woning bij beëindiging van het huurcontract zijn dit jaar aan de Geschillencommissie voorgelegd. De Geschillencommissie geeft aan dat een zorgvuldige communicatie over deze onderwerpen met de huurder van belang is en kan bijdragen om onduidelijkheden hierover in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

Ten slotte geeft de Geschillencommissie aan dat zij in het verleden heeft opgemerkt dat zij in de meeste gevallen niet wordt geïnformeerd over de besluiten die worden genomen naar aanleiding van haar adviezen. Conform het reglement dient de woningcorporatie de Geschillencommissie hierover echter wel te informeren. In het jaar 2013 is de Geschillencommissie steeds vaker geïnformeerd

over de besluiten van de woningcorporaties en Klik voor Wonen. De Geschillencommissie constateert dat echter nog niet alle besluiten aan haar worden teruggekoppeld.

BIJLAGE 1:**Overzicht bezwaarschriften ingediend in 2013 per woningcorporatie**

Instantie	Gegron	Ongegron	Gedeeltelijk gegron	Geschikt	Niet in behandeling	Nog in behandeling	Totaal
Singelveste Alleewonen	0	6	1	2	4	1	14
Laurentius	0	0	0	0	4	1	5
WonenBreburch	1	0	0	1	1	0	3
Klik voor Wonen	0	1	0	0	1	0	2
Totaal	1	7	1	3	10	2	24

BIJLAGE 2:

**Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie
behandelde zaken**

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 12.30

Op 3 december 2012 heeft de Geschillencommissie een klacht van mevrouw X. (verder: klager) ontvangen, over het besluit van Klik voor Wonen het verzoek om urgentie af te wijzen. Klager is het niet eens met dit besluit.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de situatie, maar is enkel bevoegd te toetsen of de regelgeving omtrent urgentie door Klik voor Wonen correct is toegepast. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is uit de voorhanden zijnde informatie niet gebleken van een levensbedreigende situatie of acute noodsituatie. Volgens de Geschillencommissie is ook niet gebleken dat Klik voor Wonen de regels onjuist heeft toegepast.

De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om meer te reageren op woningen uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule en het zoekprofiel zo breed mogelijk te maken.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 5 maart 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 12.34

Tijdens de hoorzitting op 28 februari 2013 is op voorstel van de Geschillencommissie de behandeling voor een periode van twee maanden aangehouden zodat klager het bemiddelingstraject met haar directe burens kon aangaan. De afspraak was dat Laurentius de burens opnieuw zou vragen mee te werken aan een bemiddelingstraject via buurtbemiddeling. De burens (de melders in de overlast-zaak) hebben laten weten dat zij geen heil zien in het opnieuw oppakken van het bemiddelingstraject. Nu er geen regeling in der minne bereikt is en klager haar klacht handhaaft, komt de Geschillencommissie tot het volgende oordeel.

In de brief d.d. 22 november 2012 van Laurentius aan klager, schrijft Laurentius: *'bij het ondertekenen van de huurovereenkomst is aan U mondeling toegezegd dat U het gastouderschap mag uitvoeren, onder voorwaarde dat Uw bedrijfsvoering geen overlastmeldingen zouden veroorzaken'*. In de daarop volgende zin schrijft Laurentius dat deze toestemming niet had mogen gebeuren, aangezien er op dat moment van de huurvoorwaarden werd afgeweken.

Dat doet echter niet af aan de eerder genoemde mondelinge toezegging.

In haar brief d.d. 1 november 2012 aan klager, merkt Laurentius op dat nu het bemiddelingsproject is stukgelopen en men er onderling niet uit is gekomen, Laurentius genoodzaakt is de regels, zoals deze in de huurvoorwaarden beschreven staan, te handhaven. *'Door de regelmatige terugkerende overlastmeldingen zijn eventuele mondelinge toezeggingen over het houden van een gastouderbureau of uitvoeren van het gastouderschap bij deze ingetrokken'*.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie dient er dan wel eerst onderzocht te zijn of de klachten terecht zijn, en zo ja, of die dermate ernstig zijn om de eerder gegeven toestemming in te trekken. Dit zeker nu het exploiteren van een gastouderbureau de enige bron van inkomsten van klager is.

Van een dergelijk onderzoek is niet gebleken, en in de mail d.d. 7 mei 2013 (14:31 uur), van Laurentius aan de Geschillencommissie wordt onder meer vermeld dat er ook geen dergelijk onderzoek komt.

In zoverre is de klacht van klager naar het oordeel van de Geschillencommissie gegrond.

Het valt te waarderen dat Laurentius meerdere keren haar best heeft gedaan om een bemiddelingstraject opgestart te krijgen. In haar brief d.d. 10 april 2013 (kenmerk BEN/13-225215) aan de Geschillencommissie merkt Laurentius (in de laatste alinea) op dat zij in het (onverhoopte) geval van nieuwe klachten bereid is wederom een bemiddelingstraject aan te bieden.

En Laurentius merkt ook terecht op dat zij van zowel van de veroorzaker als van de melder van overlast verlangt dat men zich inspant om samen tot een oplossing te komen.

Van de bewoners mag ook verwacht worden dat zij zich houden aan het gebruik van de tuin zoals neergelegd in het bewonersboekje 'de Kroon'.

Kortom, een positieve opstelling van Laurentius bij het zoeken naar een oplossing. Maar waar het gaat om een intrekking van een eerdere toezegging aan klager, gaat Laurentius –populair gezegd- te kort door de bocht.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 5 september 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 12.35

De Geschillencommissie heeft op 8 januari 2013 een hoorzitting gehouden, waarbij Singelveste aanwezig was. Klager was met kennisgeving afwezig. Beide partijen zijn in het kader van hoor en wederhoor in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op het verslag van de hoorzitting. Het geschil heeft betrekking op het doorbelasten van € 250,- en € 1.685,- aan kosten voor het uitvoeren van opruim- en herstelwerkzaamheden door Singelveste aan klager. Mevrouw X. treedt namens klager op.

Singelveste heeft tijdens de hoorzitting een door mevrouw X. voor akkoord ondertekend woninginspectierapport met een lijst van de geconstateerde gebreken en het bedrag van € 1.685,- aan herstelkosten overgelegd. De Geschillencommissie kan dan ook niet anders oordelen, dan dat klager het bedrag van € 1.685,- aan Singelveste verschuldigd is.

Tijdens de hoorzitting is voor de Geschillencommissie voorts voldoende vast komen te staan dat vijf dagen na de eindinspectie van de woning van klager diverse huisraad en goederen in en voor de containerruimte zijn aangetroffen. Hoewel niet uit te sluiten is dat deze goederen mede afkomstig zijn geweest van andere bewoners, acht de Geschillencommissie het aannemelijk dat in ieder geval het merendeel van de goederen afkomstig is geweest van klager. Omdat echter niet kan worden uitgesloten dat alle aangetroffen goederen van klager zijn geweest, acht de Geschillencommissie het redelijk het bedrag van € 250,- te verminderen met 1/3e, zodat een bedrag van € 166,67 resteert dat klager aan Singelveste verschuldigd is.

Concluderend is klager naar het oordeel van de Geschillencommissie een bedrag van € 1.685,- + € 166,67 = € 1.851,67 voor kosten voor het uitvoeren van opruim- en herstelwerkzaamheden aan Singelveste verschuldigd.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 4 maart 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 12.36

In het geschil tussen de heer X. (verder: klager) en Singelveste Alleewonen heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op 10 april 2013 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

De klacht heeft betrekking op onderhoudswerkzaamheden in de woning van klager. Om klager tegemoet te komen en de klacht in der minne op te lossen, geeft Singelveste Alleewonen aan bereid te zijn tegen finale kwijting een vergoeding van € 750 aan klager te voldoen. Op 15 juli 2013 is de Geschillencommissie geïnformeerd dat klager dit aanbod heeft geaccepteerd.

De Geschillencommissie stelt vast dat partijen overeenstemming hebben bereikt en er geen behoefte meer is aan een advies van de Geschillencommissie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 19 juli 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 12.37

Op 14 januari 2013 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen, ingediend door mevrouw X. namens klager, over de afwijzing van een uitzonderingsverzoek voor klager wegens medische redenen.

De Geschillencommissie heeft begrip voor de situatie, maar heeft geen bevoegdheden om uitzonderingen te maken. De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of Klik voor Wonen de regelgeving correct heeft toegepast. Niet gebleken is dat Klik voor Wonen de regelgeving onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van Klik voor Wonen om zoveel mogelijk te reageren op begane grondwoningen en appartementen met lift uit de Direct te huur- module of de Lotingmodule en in bezwaar of beroep te gaan bij de instantie die bevoegd is tot het afgeven van een verklaring van medische noodzaak. De Geschillencommissie doet klager de suggestie voor juridische ondersteuning het juridisch loket te benaderen. De Geschillencommissie oppert daarnaast de mogelijkheid een brief te sturen aan de wethouder omtrent de situatie van klager en de voorwaarden die gesteld worden onder de huidige regelgeving voor het afgeven van een verklaring van medische noodzaak.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 5 maart 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.02

De Geschillencommissie heeft op 10 april 2013 een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op het herstel van gebreken in de woning van de heer X. (verder: klager).

Naar het oordeel van de Geschillencommissie staat vast dat klager in ieder geval vanaf 25 november 2012 gepoogd heeft met Singelveste in contact te komen om de gebreken te melden. Dat daar pas op 13 december 2012 door Singelveste op is gereageerd, kan naar het oordeel van de geschillencommissie niet worden gezien als een adequate behandeling en afwikkeling van de gebreken.

Het feit dat de kosten van de herstelwerkzaamheden relatief laag waren, brengt volgens de Geschillencommissie met zich mee dat het werkzaamheden betrof die eerder uitgevoerd hadden kunnen worden. Niet is vast komen te staan dat klager heeft ingestemd met uitstel van uitvoering van de werkzaamheden in verband met de kerstvakantie. Naar het oordeel van de Geschillencommissie mag hier naast excuses ook financieel iets tegenover staan.

Omdat echter niet vast is komen te staan dat inrichten en opknappen van de woning voor klager gedurende een gehele maand onmogelijk is geweest, acht de Geschillencommissie het redelijk om klager een vergoeding van Singelveste Alleewonen ter hoogte van een halve maand huur te doen toekomen.

Volledigheidshalve geeft de Geschillencommissie aan dat het voldoen van de maandelijkse huur een verplichting aan de zijde van de huurder is die voortvloeit uit de huurovereenkomst en dat zij het inhouden van huur door huurder daarom niet gerechtvaardigd acht.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 24 mei 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.05

De Geschillencommissie heeft op 10 april 2013 een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de maatregel van Singelveste om de heer X. (verder: klager) een maand huur en € 23 administratiekosten in rekening te brengen omdat hij na ondertekening van het acceptatieformulier de betreffende woning alsnog heeft geweigerd.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie is niet vast komen te staan dat er daadwerkelijk sprake is geweest van onnodige leegstand. Omdat klager met het ondertekenen van het acceptatieformulier – waarin ook de betreffende maatregel is opgenomen – een overeenkomst is aangegaan met Singelveste, is Singelveste naar het oordeel van de Geschillencommissie echter gerechtigd de maatregel aan klager op te leggen.

Wellicht ten overvloede adviseert de Geschillencommissie Singelveste om in overweging te nemen het betreffende beleid te verduidelijken en zorgvuldig met kandidaten te communiceren dat het al dan niet opleggen van de maatregel niet afhankelijk is van de reden van weigering of het feit of er sprake is van onnodige leegstand.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 24 mei 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.07

De Geschillencommissie heeft op 12 juni 2013 een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de vergoeding van de elektriciteitskosten die het gevolg zijn van het door Wonen Breburg plaatsen van anti-vorstkachels in de meterkasten van een appartementencomplex van Wonen Breburg.

Wonen Breburg keert een jaarlijkse vergoeding van Euro 22,-- uit voor energieverbruik in verband met de plaatsing van de anti-vorst kachels. Dit bedrag is volgens Wonen Breburg bepaald op basis van de strengste winter van de afgelopen 10 jaar.

Van de zijde van klagers wordt gesteld dat dit bedrag veel te laag is. Volgens klagers heeft een bewoner het stroomverbruik gemeten en zou dit –kort en simpel gezegd- beduidend hoger zijn dan de genoemde vergoeding van Euro 22,-- per jaar.

Klagers hebben wat de geschillencommissie betreft –populair gezegd- ‘een punt’ waar zij stellen dat er sprake is van weinig of geen ‘transparantie’.

De Geschillencommissie is van oordeel dat het zaak is dat er meer duidelijkheid komt over het stroomverbruik en de daarmee gepaard gaande kosten. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door het steekproefsgewijs op meerdere locaties aanbrengen van een metertje. Dit alles bij voorkeur in samenspraak met klagers.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 6 september 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.08

De Geschillencommissie heeft op 12 juni 2013 een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op geluidsoverlast die mevrouw X. (verder: klager) stelt te ervaren van haar bovenburen.

De Geschillencommissie stelt vast dat Singelveste Alleewonen de klacht van klager op adequate wijze in behandeling heeft genomen. De opzichter heeft de situatie ter plaatse bekeken en heeft geoordeeld dat de vloer van de bovenburen voldoet aan de voorwaarden. Omdat klager blijft aangeven overlast te ervaren, is Singelveste Alleewonen klager tegemoet gekomen met haar aanbod een (nader) onderzoek in te stellen, waarvan de kosten worden doorberekend aan de huurder die in het ongelijk wordt gesteld door de uitslagen. De Geschillencommissie is van mening dat Singelveste Alleewonen hiermee voldoende inspanningen heeft verricht om de klacht van klager weg te nemen. Van Singelveste Alleewonen kan naar het oordeel van de Geschillencommissie immers niet worden verwacht dat zij de kosten voor het (nader) onderzoek draagt.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 15 augustus 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.11

De Geschillencommissie heeft op 29 augustus 2013 een hoorzitting gehouden.

De behandeling van de zaak is destijds aangehouden teneinde klager de gelegenheid te geven zich te beraden over het tijdens de hoorzitting door Singelveste gedane schikkingsvoorstel. Klager heeft aangegeven met het bedrag niet accoord te zijn en wenst een uitspraak van de Geschillencommissie.

Voor de Geschillencommissie staat wel vast dat de oplevering niet naar behoren heeft plaatsgevonden. Singelveste heeft ook schriftelijk aan klager bericht dat klagers verzoek om schadevergoeding redelijk is (mail van 8 februari 2013). Partijen zijn vervolgens rond de tafel gaan zitten en er zijn afspraken gemaakt. Singelveste heeft deze neergelegd in haar mail van 6 maart 2013. Klager stelt in haar brief aan Singelveste d.d. 14 maart 2013 dat de gemaakte afspraken niet geheel correct zijn weergegeven. In de brief d.d. 25 maart 2013 reageert Singelveste daar weer op aan klager.

De Geschillencommissie heeft niet de mogelijkheid getuigen onder ede te horen. Het was –maar dat is napraten– beter geweest de afspraken even ter plaatse ‘zwart op wit’ te zetten en door beide partijen ‘voor accoord’ te laten tekenen.

In haar verweerschrift heeft Singelveste aangegeven niets meer te willen betalen. Tijdens de hoorzitting heeft Singelveste alsnog een bedrag aangeboden van Euro 500,-. Daarmee komt zij klager ‘een heel eind’ tegemoet. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is dat een redelijke en billijke oplossing van het geschil.

Conclusie: De geschillencommissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 28 november 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.12

Op 24 juni 2013 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen, ingediend door mevrouw X. (verder: klager) over het door Klik voor Wonen niet toewijzen van een woning aan klager.

Klik voor Wonen heeft de Geschillencommissie inzage verleend in de log-files op basis waarvan Klik voor Wonen de volgorde van de reacties is nagegaan. De Geschillencommissie stelt vast dat uit de log-files blijkt dat de eerste reactie om 19.00.22 uur is gegeven en aan een inschrijfnummer is gekoppeld dat niet aan klager toebehoort. De Geschillencommissie stelt vast dat het inschrijfnummer van klager is gekoppeld aan meerdere reacties, waarvan de eerste reactie om 23.08.09 uur.

De Geschillencommissie begrijpt dat de storing bij klager tot verwarring en onterechte verwachtingen heeft geleid, maar constateert dat klager niet als eerste woningzoekende heeft gereageerd. Volgens de Geschillencommissie kon in deze van Klik voor Wonen niet anders worden verwacht, dan dat zij excuses zou aanbieden voor de storing. Met het aanbieden van excuses en het geven van een uitleg over de storing heeft Klik voor Wonen naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende ondernomen om de klacht van klager op te lossen.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 10 september 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.14

De Geschillencommissie heeft op 29 augustus 2013 een hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de vergoeding die de heer X. (verder: klager) aan Singelveste voldoet ten behoeve van het reinigen van de dakgoten van zijn woning.

De Geschillencommissie constateert dat partijen het oneens zijn over de vraag of de dakgoten van de woning van klager de afgelopen jaren zijn gereinigd. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft Singelveste adequaat op de klacht van klager gereageerd, door navraag te doen bij Y. (de door Singelveste ingeschakelde partij voor het reinigen van de dakgoten) en het contract dat betrekking heeft op de reiniging van de dakgoten op verzoek van klager per direct stop te zetten. Naar het oordeel van de Geschillencommissie mag Singelveste uitgaan van de juistheid van de informatie verstrekt door Y., mede gezien er geen andere klachten over Y. bekend zijn. De Geschillencommissie stelt voorts vast dat, mochten de dakgoten in 2010, 2011 en 2012 inderdaad daadwerkelijk nooit zijn gereinigd, het op de weg van klager had gelegen – zeker nu de kosten van het reinigen van de dakgoot expliciet in de huurovereenkomst worden vermeld – om eerder aan te geven dat Singelveste zijn verplichtingen niet nakwam. Nu klager dat niet heeft gedaan heeft hij Singelveste geen kans geboden zich hiertegen te verweren en/of de verplichting alsnog na te komen. De Geschillencommissie concludeert dat van Singelveste dan ook niet kan worden verwacht dat zij de reeds betaalde kosten aan klager terugbetaalt.

Conclusie: de Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 september 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.15

De Geschillencommissie heeft op 29 augustus 2013 een hoorzitting gehouden.

De behandeling van de zaak is destijds aangehouden teneinde te bezien of partijen na de hoorzitting nog tot een minnelijke regeling zouden kunnen komen. De Geschillencommissie heeft bericht ontvangen dat partijen geen overeenstemming hebben bereikt.

Uit de (vele) stukken en uit hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, is de Geschillencommissie genoegzaam gebleken dat Singelveste het nodige heeft gedaan om de klachten van klager over de voordeur te (doen) verhelpen.

Voorts heeft klager naar het oordeel van de Geschillencommissie niet danwel onvoldoende 'hard kunnen maken' dat er direct oorzakelijk verband bestaat tussen de hogere stookkosten en de niet goed sluitende/niet geheel tochtvrije voordeur.

Conclusie: De Geschillencommissie verklaart de klachten dan ook ongegrond.

Het verdient waardering dat Singelveste heeft aangeboden om, indien er sprake zou zijn van een proefwoning voor het aangekondigde isolatieplan, hier graag de woning van klager voor uit te kiezen.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 21 november 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.16

In het geschil tussen de heer X. (verder: klager) en WonenBreburg heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op 29 augustus 2013 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van WonenBreburg ten aanzien van het aantreffen van een aantal hennepplantjes op het dakterras van het woongebouw van klager. Ter zitting geeft WonenBreburg aan bereid te zijn om een schriftelijke verklaring aan klager te verstrekken, waarin wordt aangegeven dat niet is gebleken van betrokkenheid van klager bij het kweken van de hennepplantjes.

Klager informeert de Geschillencommissie bij brief d.d. 22 september 2013 te betreffende verklaring te hebben ontvangen en tevreden te zijn met de klachtoplossing.

De Geschillencommissie stelt vast dat partijen overeenstemming hebben bereikt en er geen behoefte meer is aan een advies van de Geschillencommissie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 26 september 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.18

In het geschil tussen de heer X. (verder: klager) en Singelveste Alleewonen (verder: Singelveste) heeft de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) op 17 oktober 2013 een gezamenlijke hoorzitting gehouden.

Op 23 juli 2013 heeft de Geschillencommissie een klacht ontvangen van de heer en mevrouw Y., die namens klager bezwaar maken tegen het besluit van Singelveste om het rolscherm dat aan de woning van klager is aangebracht, niet tegen betaling over te nemen.

Op 29 oktober jl. zijn de heer en mevrouw Y. geïnformeerd over het aanbod van Singelveste om € 500,- overnamekosten voor het rolscherm te betalen. Op 30 oktober jl. hebben de heer en mevrouw Y. aangegeven akkoord te gaan met dit aanbod van Singelveste.

De Geschillencommissie stelt vast dat deze kwestie daarmee in der minne is opgelost en er geen behoefte meer bestaat aan een advies van de Geschillencommissie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 1 november 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.19

De Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie) heeft op 17 oktober 2013 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de handelwijze van Singelveste ten aanzien van toewijzing van een woning aan de heer X. (verder: klager).

Omdat partijen zich op de toekomst willen richten, biedt Singelveste aan om tegen finale kwijting een vergoeding van € 1.000 aan klager te voldoen om de kwestie op te lossen. Partijen beginnen met een schone lei en zaken uit het verleden zullen door beide partijen niet meer worden aangehaald in de toekomst. Er wordt een streep onder de zaak gezet en partijen gaan met een normale verstandhouding met elkaar verder. Na en in overleg met zijn zus verklaart klager zich uitdrukkelijk accoord met het aanbod van Singelveste en de voorwaarden die daaraan verbonden zijn.

De Geschillencommissie stelt vast dat partijen overeenstemming hebben bereikt en er geen behoefte meer is aan een advies van de Geschillencommissie.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 december 2013

UITSPRAAK STEDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE BREDA 13.20

De Geschillencommissie heeft op 28 november 2013 een gezamenlijke hoorzitting gehouden. Het geschil heeft betrekking op de vordering van AlleeWonen voor wat betreft de kosten voor het herstel van de voordeur van de woonruimte die de overleden tante van de heer X. (verder: klager) bij AlleeWonen huurde.

Op verzoek van de Geschillencommissie heeft AlleeWonen de kosten van € 650,-- voor het herstel van de deur inzichtelijk gemaakt. Naar het oordeel van de Geschillencommissie zijn de kosten hiermee afdoende aangetoond. Nu klager niet heeft weersproken dat de deur vervangen moest worden, maar enkel de kosten heeft bestreden, gaat de Geschillencommissie er van uit dat vervanging van de deur noodzakelijk was. Door AlleeWonen is geen aantekening gemaakt van een telefonisch contact tussen klager en AlleeWonen op 28 september 2012 en klager heeft het telefonisch contact en/of de toezeggingen die volgens hem tijdens dat telefonisch contact door AlleeWonen zijn gedaan, niet met bewijzen onderbouwd. De Geschillencommissie acht het derhalve niet aangetoond dat het telefonisch contact heeft plaatsgevonden en dat AlleeWonen op het moment van het forceren van de voordeur reeds op de hoogte was van de betrokkenheid van klager als erfgenaam van de overleden huurster. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is het dan ook redelijk dat de kosten voor het herstel van de deur voor rekening van klager komen. Aangezien AlleeWonen pas na verzoek van de Geschillencommissie inzage heeft gegeven in de kosten verdient het aanbeveling om daarmee rekening te houden bij de vaststelling van de hoogte van eventueel bij klager gevorderde (buitengerechtigde) kosten en rente.

De Geschillencommissie merkt daarbij ook op dat het op de weg van beide partijen had gelegen zorgvuldiger om te gaan met hun eigen belangen en de belangen van de andere partij. Zo had klager, gezien zijn rol als executeur, naar het oordeel van de Geschillencommissie telefonische toezeggingen schriftelijk moeten (laten) vastleggen, zeker wanneer het toezeggingen betreft ten aanzien van de voortzetting van een huurovereenkomst. Daar staat tegenover dat AlleeWonen naar het oordeel van de Geschillencommissie zorgvuldiger om had moeten gaan met de (data van de) (eind)afrekeningen. Het komt de Geschillencommissie niet geheel onbegrijpelijk voor dat eind januari 2013 bij klager het vermoeden is ontstaan dat de eindafrekening had plaatsgevonden, nu AlleeWonen hem bij brief van 28 januari 2013 informeerde dat er geen openstaande posten meer waren. De Geschillencommissie adviseert AlleeWonen om hier in de toekomst zorgvuldiger mee om te gaan om misverstanden te voorkomen.

Conclusie: De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

Stedelijke Geschillencommissie Breda, 16 januari 2014