

Jaarverslag Geschillencommissie SWW 2012-2013

INLEIDING

Januari 2014. Het is tijd om mijn laatste jaarverslag voor de Geschillencommissie SWW te schrijven. Vorig jaar is er geen jaarverslag verschenen omdat de commissie in het jaar 2012 slechts eenmaal (in januari) bijeen behoefde te komen om een in 2011 ingediende klacht te behandelen, maar in 2013 mochten de leden van de commissie zich weer enkele malen buigen over door huurders ingebrachte klachten.

Bovendien heeft de commissie zich enkele malen bezig moeten houden met haar personele bezetting. Voor het eerst was dat het geval toen de commissie werd geconfronteerd met de gevolgen van het onverwachte overlijden van het zeer gewaardeerde lid Bas de Wilde. Bas maakte vanaf het begin van het rechtsgeldige bestaan van de commissie (1 januari 2003) deel uit van de commissie; hij vertegenwoordigde de Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam. Deze woningbouwcorporatie slaagde erin een waardige vervangster aan te dragen in de persoon van mevrouw mr. Yvonne van Roon.

SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE SWW

In de loop van 2013 moesten commissie en corporaties zich buigen over de vraag op welke wijze de reglementair aftredende voorzitter (mr. Dick Damsma) moest worden vervangen, want reglementair diende hij op 1 juli 2013 af te treden. Het rooster van aftreden zag er immers als volgt uit:

- de heer mr. D.Â.I. Damsma, voorzitter (benoemd op voordracht van de overige leden van de commissie), treedt (definitief) af op 1 juli 2013;
- de heer mr. J.A.M.F. Tilgenkamp (op een voordracht van de huurdersvereniging 'de Vijfhoek'), treedt (definitief) af op 1 juli 2015;
- de heer Th. Vleeshouwer (namens de Wooncompagnie), treedt (definitief) af op 1 juli 2014;
- de heer ing. N. Wauben (op een voordracht van de huurdersorganisatie van De Vooruitgang), treedt af op 1 juli 2013 (maar kan dan wel worden herbenoemd);
- mevrouw mr. Y.M. van Roon (namens de AWM) treedt af op 1 juli 2014 en is herkiesbaar.

De commissie heeft – na ampel beraad – besloten de corporaties voor te stellen het reglement te wijzigen, waardoor het mogelijk wordt de voorzitter voor een nieuwe (langere) periode te herbenoemen. De commissie heeft de drie corporaties daarom het volgende voorgesteld:

De voorzitter van de commissie wordt door de leden van de commissie benoemd voor zes jaar en kan voor maximaal één aansluitend tijdvak van zes jaar worden herbenoemd. De overige leden van de commissie worden benoemd voor vier jaar en kunnen aansluitend maximaal voor een tijdvak van vier jaar worden herbenoemd.

Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag (januari-februari 2014) hebben de drie corporaties de commissie nog niet geïnformeerd over hun standpunt ter zake. De commissie heeft deze vertraging voorzien en nam daarom in de tweede helft van 2013 het volgende besluit:

“De Geschillencommissie SWW - in vergadering bijeen op woensdag 17 juli 2013 - besluit om met ingang van heden de heer mr. D.A.I. Damsma voor onbepaalde tijd tot waarnemend voorzitter te benoemen, in afwachting van het besluit van de drie woningbouwcorporaties ter zake het door de Geschillencommissie SWW ingediende voorstel met betrekking tot de voor de voorzitter met ingang van 1 juli 2013 geldende benoemingstermijn.”

Door het genomen besluit is gegarandeerd dat de commissie een waarnemend voorzitter heeft tot het moment waarop door de drie corporaties een beslissing is genomen met betrekking tot het door de commissie gedane voorstel inzake het voorzitterschap.

Bovendien heeft de Geschillencommissie SWW de drie corporaties voorgesteld in het reglement een regeling ter zake wraking of verschoning (artikel 10a) op te nemen.

De commissie heeft de drie corporaties er daarenboven op gewezen dat de huidige secretaris (de heer Th. Vleeshouwer) op 1 juli 2014 reglementair dient af te treden en reglementair niet herkiesbaar is. De heer Vleeshouwer heeft zitting in onze commissie als vertegenwoordiger van verhuurder de Wooncompagnie. Het is de commissie bekend dat de Wooncompagnie inmiddels een sollicitatieprocedure is gestart.

KLACHTEN

De Geschillencommissie SWW geeft de lezer van dit jaarverslag gaarne een beeld van enkele klachten die werden ingediend.

Klacht 1. De commissie heeft zich in één geval niet beziggehouden met het vormen van een oordeel over de precieze hoogte van gevorderde mutatiekosten. Daarbij merkt de commissie wel op, dat de omstandigheid dat de corporatie steeds in de veronderstelling heeft verkeerd, dat er geen verhaalsmogelijkheden waren en de kosten derhalve voor rekening van verhuurder zouden blijven, bij de betrokken corporatie niet tot een minder kritische houding ten opzichte van de factuur van het schildersbedrijf zal hebben geleid. De factuur komt de commissie overigens niet buitensporig voor.

Voor wat betreft een volgend argument van klager heeft de corporatie het gelijk aan haar zijde. Klager is niet in de gelegenheid gesteld om het schilderwerk te fatsoeneren, maar dat is volledig aan huurder te wijten, ligt althans in zijn risicosfeer. Zijn zaakwaarnemer had wel de gelegenheid om – wellicht tegen lagere kosten – het schilderwerk ter hand te nemen. Er is trouwens ook wel jurisprudentie van de Hoge Raad te vinden, waaruit kan worden opgemaakt, dat een huurder reeds bij het gebrekkig opleveren van de woning (via het inleveren van de sleutels) in verzuim is waarvoor hij dus niet in gebreke hoeft te worden gesteld. De corporatie was, gegeven ook de kleurstelling van de muren (in strijd met de algemene bepalingen), dan ook zonder meer gerechtigd om het schilderwerk zelf uit te (laten) voeren en de kosten daarvan aan de huurder door te berekenen.

De commissie is het ook eens met de betrokken corporatie dat zij de kosten na aanvankelijke afboeking (wegens oninbaar) toch weer op kon voeren. De vordering is namelijk niet verjaard. De afboeking had een zuiver administratief karakter en betekent niet, dat de corporatie haar aanspraken of rechten heeft prijsgegeven.

De commissie neemt niettemin goede nota van de opmerking van klager dat hij dreigt om (met zijn gezin) op straat te komen staan, als hij niet snel voor een urgentieverklaring in aanmerking kan worden gebracht waarna hem alsnog vervangende woonruimte kan worden geboden. Met betaling van de huurschuld heeft klager bovendien wel zijn goede wil getoond. Het niet kunnen verkrijgen van een andere woning is uiteraard niet de betrokken corporatie aan te rekenen. De bijzondere gevolgen van handhaving van de vordering leiden echter wel tot het advies om klager een betalingsregeling toe te staan en - vooropgesteld dat klager daarmee instemt – daar in de urgentieaanvraag melding van te maken, opdat nieuwe toewijzing van een woning (op korte termijn) niet wordt geblokkeerd.

De Geschillencommissie SWW adviseerde de betrokken corporatie om de klacht ongegrond te verklaren. De commissie adviseerde voorts om klager ter zake van het nog openstaande bedrag een betalingsregeling toe te staan en wel aan een urgentieaanvraag c.q. toewijzing van een andere woning mee te werken.¹⁾

Klacht 2. Een andere klacht had betrekking op filters, benodigd voor een warmteterugwinventilatiesysteem. Daarin zitten filters die regelmatig moeten worden gereinigd en met een bepaalde frequentie behoren te worden vervangen. De betrokken corporatie voorzag de bewoners daartoe jaarlijks van een set filters. Als de huurders die vaker zouden willen vernieuwen zouden zij die extra sets zelf moeten bekostigen.

Toen uit onderzoek bleek, dat de producent van het ventilatiesysteem halfjaarlijkse vernieuwing voorschreef is door de corporatie besloten om de bewoners in het vervolg twee keer per jaar van zo'n set te voorzien. De ventielen zouden ook worden vernieuwd. De huurders die dat al voor eigen rekening hadden gedaan werden gecompenseerd.

Klager is het er niet mee eens, dat de huurders die op advies van de bewonerscommissie meerdere filtersets hadden aangeschaft niet volledig worden gecompenseerd. Klager stelt dat er een naventente kostenbesparing aan de kant van de corporatie tegenover staat en dat de compensatie de verhuurder dus eigenlijk niets kost, temeer nu de filters scherp zijn ingekocht.

De betrokken corporatie wenst niet verder te gaan dan vergoeding van de kosten van de inmiddels door een aantal huurders vernieuwde ventielen (à € 19,05). Zij wijst erop dat zulks al uit coulance gebeurt.

De commissie oordeelt de klacht ongegrond. Het schoonhouden en op gezette tijden vernieuwen van filters van de mechanische ventilatie zijn "kleine herstellingen" in de zin van de wet, die de *huurder* in beginsel op zijn kosten behoort te verrichten (zie artikel 217 van Boek 7 BW en de Bijlage bij het Besluit kleine herstellingen, onder i).

Uit de productinformatie blijkt dat de filters halfjaarlijks behoren te worden vernieuwd. De betrokken corporatie heeft haar beleid daar inmiddels aan aangepast en stelt tegenwoordig twee keer per jaar setjes filters beschikbaar. Niets verplicht haar echter om die beleidswijziging met terugwerkende kracht door te voeren. De corporatie moet naar de mening van de Geschillencommissie SWW haar beleid aan kunnen passen zonder het risico te lopen, dat daar voor het verleden consequenties aan worden verbonden. Zou dit anders zijn, dan zou men er wel voor waken om voor huurders voordelige beleidswijzigingen door te voeren. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Wel is de Geschillencommissie SWW van mening dat de corporatie de bewonerscommissie voor wat de vervangingsfrequentie betreft op het verkeerde been heeft gezet; het zou onnodig zijn om de filters vaker dan één keer per jaar te vernieuwen. Als huurders dat, bijvoorbeeld om medische redenen en of ter voorkoming van zwarte plafonduitslag, toch zouden willen, zouden zij daar zelf de kosten van moeten dragen. De bewonerscommissie heeft de huurders dienovereenkomstig ingelicht. Het is dan ook alleszins te begrijpen dat verschillende huurders, waaronder klager, filters hebben aangeschaft waar ze tegen de achtergrond van het verstrekkingenbeleid van de corporatie, niets meer aan hebben.

De commissie geeft de directie daarom in overweging om uit (extra) coulance de in het verleden door de bewoners aangeschafte filters, voor zover nog bruikbaar, wel van hen over te nemen en de huurders de aanschafprijs te vergoeden.

De Geschillencommissie adviseerde tot ongegrondverklaring van de onderhavige klacht. Zij gaf de directie van de betrokken corporatie niettemin in overweging om de bruikbare filters tegen betaling van de aanschafkosten van de huurders over te nemen.

Klacht 3. Een andere klager¹) is het niet eens met de eindafrekening die aan hem is toegestuurd. De betrokken corporatie heeft naar de mening van klager niet zorgvuldig gehandeld. Zij had een afspraak met klager voor een extra inspectie voor 25 juli moeten maken. Daarbij beroept klager zich op de regeling betreffende de eindinspectie, volgens de brochure “Wegwijzer voor huur opzeggen”. Nu de corporatie dat heeft nagelaten is het risico dat er na de wederoplevering nog gebreken aan de woning kleefden op haar zelf komen te rusten.

Blijkens een brief van 13 januari trekt klager bovendien de redelijkheid van de bedragen in de factuur van Firma BV (een gefingeerde naam) in twijfel. Volgens klager moet er rekening mee worden gehouden, dat de woning al meer dan 14 jaar door hem was bewoond. De commissie begrijpt deze opmerking zo, dat de corporatie naar de mening van klager afschrijvingen had moeten toepassen en niet de nieuwprijzen had mogen doorberekenen. Klager wil dat de betrokken corporatie zelf de herstelkosten draagt.

De corporatie stelt zich op het standpunt dat de factuur terecht is verzonden en ook inhoudelijk juist is.

Voor wat de procedure betreft wijst zij erop, dat de woning al twee keer in het bijzijn van de vertrekkende huurder was geïnspecteerd en dat klager dus ook al twee keer in de gelegenheid was gesteld om de geconstateerde gebreken te verhelpen.

De in de factuur van Firma BV vermelde bedragen zijn naar de mening van de betrokken corporatie ook correct. Klager behoort de volledige schade aan de corporatie te vergoeden.

De Geschillencommissie SWW oordeelt de klacht gedeeltelijk gegrond. De corporatie heeft wel enige steken laten vallen. Zo is de brochuretekst op zijn zachtst gezegd verwarrend. Daarin worden twee inspecties aangekondigd, een voor- en een eindinspectie (pag. 3). Betreffende de eindinspectie is echter bepaald, dat de corporatie een huurder alsdan (tegen betaling van een gebruiksvergoeding, gelijk aan de brutohuur) iets langer de tijd kan geven om de gebreken alsnog te herstellen, maar ook dat in een dergelijk geval de corporatie “een afspraak voor een extra inspectie (maakt) op de laatste dag van de (...) afgesproken extra termijn” (pag. 4). Dat is niet gebeurd, en in zoverre is het optreden van de betrokken corporatie niet zorgvuldig geweest. Daarbij moet echter wel worden aangetekend dat de aanwezigheid van de huurder bij die laatste inspectie louter een informatief doel dient; de corporatie hoeft de huurder niet andermaal extra tijd te geven. Van de bij die laatste inspectie geconstateerde gebreken staat dus zonder meer vast dat de corporatie die op kosten van de huurder kan herstellen, zoals ook in de Algemene Huurvoorwaarden is aangegeven.

Van belang is bovendien dat klager het rapport van de eindinspectie heeft meeondertekend en aldus moet hebben beseft, dat wanneer hij niet voortijdig alles naar behoren zou herstellen, de corporatie dat op zijn kosten zou laten doen.

Afwijking van de procedure zoals die in de brochure is beschreven hoort naar de mening van de Geschillencommissie SWW dan ook zonder gevolgen te blijven, temeer nu in de brochure zelf nog is bepaald dat aan die brochure geen rechten kunnen worden ontleend.

Betreffende de eindafrekening meldt de brochure dat deze “binnen vier weken na de huurbeëindiging” zal worden verzonden. Dat is bij lange na niet gebeurd, maar daarmee heeft de corporatie evenmin haar recht op vergoeding van de kosten verspeeld. De late verzending leidt uiteraard ook niet tot niet-ontvankelijkheid van klager.

De foto's, die door de betrokken corporatie zijn overgelegd, maken overigens duidelijk dat de woning nog gebreken vertoonde die klager dus ook in tweede instantie niet had verholpen, terwijl hij daar wel de plicht toe had. Hij had dan ook moeten beseffen, dat hij daarvan de rekening gepresenteerd zou krijgen. De bedragen komen de commissie niet onredelijk voor. Dat geldt op zichzelf ook voor de kosten van de werkzaamheden in de tuin. Uit de factuur van Firma BV blijkt niet welke kosten er

precies met de verwijdering en met name de afvoer van een boom gemoeid waren. Wel is duidelijk, dat klager de boom al voor een groot deel zelf had verwijderd. De commissie gaat er voorshands vanuit dat, indien alle kosten in verband met de boom buiten beschouwing waren gelaten, de kosten voor het op orde brengen van de tuin (snoeiwerk van de haag en verwijdering van onkruid incl. afvoer) op ten hoogste € 200 zouden zijn uitgekomen.

Gelet op het vorenstaande heeft de Geschillencommissie SWW geadviseerd tot gedeeltelijke grondverklaring van de klacht. De betrokken corporatie heeft niet conform haar brochure gehandeld, terwijl huurders er in het algemeen wel van moeten kunnen uitgaan dat de daarin beschreven procedure wordt gevolgd. Het verdient aanbeveling om de brochure met de feitelijke gang van zaken in overeenstemming te brengen.

De commissie heeft daarnaast geadviseerd om het factuurbedrag betreffende de tuinwerkzaamheden (thans excl. BTW in totaal € 551,95) op € 200 te stellen. De overige posten kunnen worden gehandhaafd.

In de loop van 2013 heeft ook één klager de door hem ingediende klacht teruggetrokken.

STREVEN

De Geschillencommissie SWW wil in 2014 graag het contact met de woningbouwcorporaties intensiveren om over een aantal zaken van gedachte te wisselen:

- evaluatie van het reglement (*dateert van oktober 2009*);
- de status van het advies van de Geschillencommissie;
- benoeming van de leden;
- publicatie jaarverslag Geschillencommissie SWW in verband met de transparantie .

SLOT

Reglementair is bepaald dat de commissie jaarlijks vóór 1 mei verslag uitbrengt van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar en dat het verslag moet worden toegezonden aan de directies/besturen van de bij de commissie aangesloten corporaties en de huurdersorganisaties. Aan die bepaling in het reglement wordt met dit in de maand februari uitgebrachte verslag ruimschoots voldaan door de Geschillencommissie SWW.

Ondergetekende heeft hiermede voor de laatste maal het jaarverslag van de commissie geschreven. Ruim tien jaar heb ik mogen samenwerken met personen die ieder op hun vakgebied voor de corporaties én de huurders een fantastische inbreng hebben gehad. Zij zijn niet alleen collega's geworden, maar ook vrienden. Hartelijk dank, vrienden, voor die vlekkeloze samenwerking in een lange reeks van jaren.

februari 2014

Th. Vleeshouwer, secretaris

¹⁾ Om privacy redenen wordt in dit verslag in het midden gelaten of klager een man of een vrouw was; bovendien zijn de namen van de corporaties en klagers om privacy redenen niet vermeld.