

**JAARVERSLAG 2012**

**STEDELIJKE  
GESCHILLENCOMMISSIE  
BREDA**

## INHOUDSOPGAVE

|   |   |
|---|---|
| Inhoudsopgave.....  | 2 |
| 1. Inleiding.....   | 3 |
| 2. Stedelijke Geschillencommissie Breda.....                                      | 3 |
| 3. Overzicht ontvangen en behandelde geschillen.....                              | 4 |
| 3.1 Aangehouden zaken uit 2011.....   | 4 |
| 3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2012.....                                       | 4 |
| 3.3 Aard en inhoud van de bezwaarschriften.....                                   | 5 |
| 4. Conclusies en aandachtspunten.....   | 6 |
| BIJLAGE 1: overzicht bezwaarschriften per woningcorporatie.....                   | 7 |
| Geanonimiseerde weergave van de door de Geschillencommissie behandelde zaken..... | 8 |

# **Stedelijke Geschillencommissie Breda**

## **Jaarverslag 2012**

### **1. INLEIDING**

Dit is het jaarverslag van de Stedelijke Geschillencommissie Breda (verder: Geschillencommissie). Het jaarverslag betreft de bezwaarschriften die in 2012 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 2012 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 2012 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 Woonloket Breda gezamenlijk  
(plaatsvervanger: mevrouw M.L.P.L. Knipscheer)
- De heer C.B. Weerts namens de Huurderskoepel  
(plaatsvervanger: de heer J.P.M. Schoenmakers).

In 2012 is de Geschillencommissie bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw drs. S.P. Vet, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck te Tilburg. De Geschillencommissie is in 2012 acht maal bij elkaar gekomen.

### **3. OVERZICHT ONTVANGEN EN BEHANDELDE GESCHILLEN**

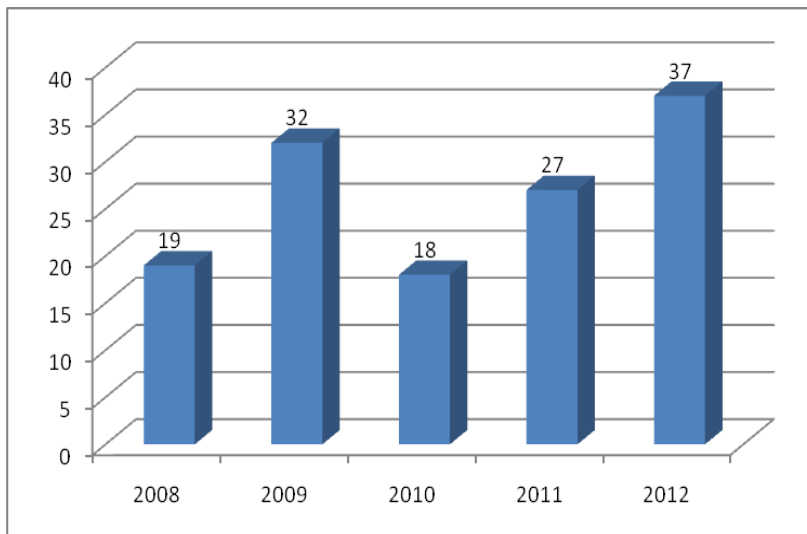
De Geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over het handelen of nalaten van een handeling van één van de drie Bredase woningcorporaties, te weten Laurentius, WonenBredburg en Singelveste Alleewonen (verder: de woningcorporaties) en Klik voor Wonen. Uit het geschil moet verder blijken 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 zaken uit 2011**

De uitspraken van de Geschillencommissie van de uit 2011 nog openstaande zaken zijn in de bijlage opgenomen. Twee van de drie aangehouden zaken zijn door de Geschillencommissie middels een hoorzitting afgewikkeld. Deze zaken zijn beide ongegrond verklaard. De derde zaak is door de Geschillencommissie alsnog buiten behandeling gesteld.

#### **3.2 Ontvangen bezwaarschriften in 2012**

De Geschillencommissie heeft in 2012 37 bezwaarschriften ontvangen. Dit aantal is aanzienlijk hoger dan het aantal klachten dat in 2011 werd ontvangen. In de navolgende tabel is een overzicht gegeven van het aantal bezwaarschriften in de loop der jaren.

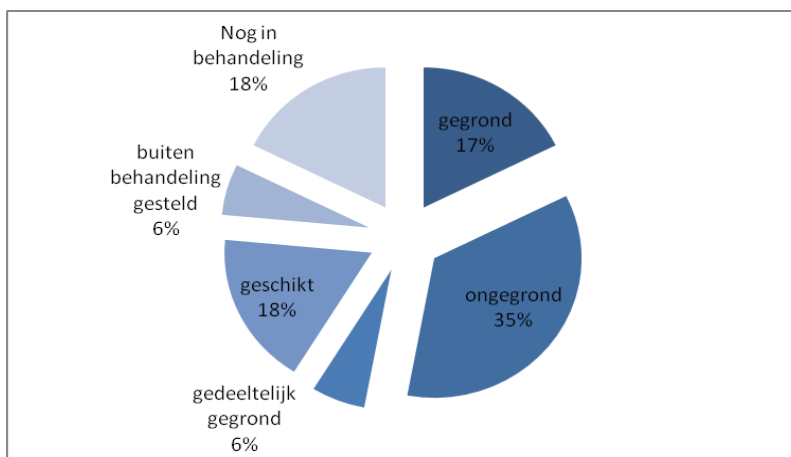


Figuur 1: Aantal ontvangen bezwaarschriften per jaar

Van de 37 ontvangen bezwaarschriften zijn er 17 door de Geschillencommissie in behandeling genomen. In deze zaken heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Op 31 december 2012 waren er nog 3 geschillen bij de Geschillencommissie in behandeling. Dit betreft de geschillen 12.29, 12.30 en 12.35. Deze worden derhalve in het jaarverslag van 2013 betrokken.

### 3.3 Aard en inhoud van de bezwaarschriften

In onderstaande figuur is grafisch weergegeven hoe de Geschillencommissie de ontvangen bezwaarschriften heeft afgewikkeld.



Figuur 2: afhandeling van ontvangen bezwaarschriften

Twintig van de in 2012 ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat de Geschillencommissie niet bevoegd was de bezwaarschriften te behandelen, de klagers de klacht niet eerst aan de woningcorporatie hebben voorgelegd of omdat partijen een onderlinge oplossing hebben kunnen bereiken. Indien de Geschillencommissie niet bevoegd was om het geschil in behandeling te nemen, is de indiener van het geschil geïnformeerd over de reden.

In 2012 heeft de Geschillencommissie tien keer een advies uitgebracht aan één van de woningcorporaties of Klik voor Wonen. In drie van de zaken is tijdens of na afloop van de hoorzitting een onderlinge oplossing bereikt. Eén zaak is na afloop van de zitting alsnog buiten behandeling gesteld, omdat de aanleiding van het geschil was weggenomen.

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

#### **4. CONCLUSIES EN AANDACHTSPUNTEN**

Het aantal door de Geschillencommissie ontvangen klachten is in 2012 toegenomen.

Een aantal klachten heeft betrekking op de hoogte van de ongemakkenvergoeding of huurrestitutie die kan worden verstrekt bij overlast in verband met groot onderhoud of andere werkzaamheden aan de woning. De Geschillencommissie geeft aan dat een goede communicatie hieromtrent van belang is om onduidelijkheden te voorkomen. Ook over het beleid omtrent oplevering en ontruiming van de woning bij beëindiging van het huurcontract dient zorgvuldig gecommuniceerd te worden om onduidelijkheid over de termijn waarbinnen een woning ontruimd moet zijn en eventueel doorberekende kosten in de toekomst te voorkomen.

Ten slotte geeft de Geschillencommissie aan dat zij in de meeste gevallen niet wordt geïnformeerd over de besluiten die worden genomen naar aanleiding van haar uitspraken. Conform het reglement dient de woningcorporatie de Geschillencommissie hierover echter wel te informeren.

BIJLAGE 1: overzicht bezwaarschriften per woningcorporatie

| Instantie                 | Geground | Ongegrond | Gedeeltelijk<br>gegrond | Geschikt | Niet in<br>behandeling | Nog in<br>behandeling | Buiten<br>behandeling | Totaal    |
|---------------------------|----------|-----------|-------------------------|----------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| Singelveste<br>Alleewonen | 2        | 1         | 0                       | 1        | 7                      | 1                     | 1                     | <b>13</b> |
| Laurentius                | 1        | 2         | 0                       | 1        | 2                      | 0                     | 0                     | <b>6</b>  |
| WonenBreburch             | 0        | 2         | 1                       | 1        | 5                      | 1                     | 0                     | <b>10</b> |
| Klik voor<br>Wonen        | 0        | 1         | 0                       | 0        | 5                      | 1                     | 0                     | <b>7</b>  |
| Onbekend                  | 0        | 0         | 0                       | 0        | 1                      | 0                     | 0                     | <b>1</b>  |
| <b>Totaal</b>             | <b>3</b> | <b>6</b>  | <b>1</b>                | <b>3</b> | <b>20</b>              | <b>3</b>              | <b>1</b>              | <b>37</b> |

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



---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 11.14**

---

### **Geschil**

De heer X. (verder: klager) stelt dat hij onterecht dertig jaar lang aansluitkosten aan Essent heeft betaald. Na het ontvangen van een brief over de korting op de vastrechtkosten, heeft klager geconcludeerd dat hij de kosten voor de warmte aansluiting onterecht heeft voldaan, aangezien niet hij, maar Laurentius eigenaar van woning is. Hij wenst een vergoeding van Laurentius te ontvangen voor de door hem betaalde kosten. Laurentius is van mening dat het geschil een conflict betreft met Essent. De woningcorporatie is hierin geen partij. Laurentius zal derhalve geen vergoeding aan klager voldoen.

### **Beoordeling geschil**

Volgens mededeling van Essent, zoals die is neergelegd in een van de gedingstukken (de brief van Essent aan een 'geanonimiseerde' klant d.d. 12 maart 2010), is destijds door het gemeentelijk energiebedrijf en de voorganger van Essent de afspraak gemaakt dat de aansluitbijdrage in rekening wordt gebracht bij de huurder. Dit besluit is destijds bekrachtigd door de gemeenteraad. Zou zijn afgesproken dat deze bijdrage door de verhuurder zou worden betaald, dan waren deze kosten –naar gevoeglijk mag worden aangenomen- in de maandelijkse huurprijs verrekend, en waren deze kosten 'per saldo' dus eveneens voor rekening van de huurder gekomen. In zoverre is er dus –kort en simpel gezegd- sprake van 'lood om oud ijzer'.

In de brief van Essent aan klager van juni 2011 wordt vermeld dat de aansluitbijdrage een looptijd heeft van 30 jaar en voor zijn (verbruiks)adres eindigt in 2011. Dat heeft tot gevolg dat een eventueel opvolgend huurder deze component van het vastrecht niet meer aan Essent- behoeft te voldoen. Dat is echter een zaak tussen Essent en de afnemer, waar Laurentius, als verhuurder, buiten staat. Van een opzettelijk onjuist voorlichten van klager door Laurentius is niet gebleken.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klachten ongegrond.

De Geschillencommissie sluit bepaald niet uit dat niet alle betrokkenen op de hoogte zijn met het feit dat de aansluitbijdrage een looptijd heeft van 30 jaar. Zij beveelt Laurentius (en de overige Woningbouwverenigingen) aan, dit onder de aandacht van betrokkenen te brengen.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 12 januari 2012*

### **Geschil**

Mevrouw X. (verder: klager) klaagt over de afrekening van de servicekosten, waaronder de schoonmaak- en huismeesterkosten en de afrekening van de elektra en het waterverbruik.

### **Beoordeling geschil**

#### *Huurverhoging*

De Geschillencommissie is niet bevoegd te oordelen over de huurverhoging, aangezien de Huurcommissie in dergelijke zaken de aangewezen instantie is. De Commissie verklaart klager op dit onderdeel niet ontvankelijk.

#### *Verhoging van de kosten voor schoonmaak en huismeester*

Uit het vonnis van de rechtbank blijkt dat de rechter reeds geoordeeld heeft over de verhoging van de servicekosten. De Geschillencommissie verklaart klager op dit onderdeel derhalve niet ontvankelijk.

#### *Watermeter*

De Geschillencommissie is van mening dat Singelveste ter zitting een plausibele verklaring had voor het niet meer in rekening brengen van kosten van de watermeter. Na de afschrijving van de apparatuur worden geen kosten meer in rekening gebracht bij de huurder. Klager is wellicht door een opmerking van een van de medewerkers van Singelveste over een verrekening met het vastrecht op het verkeerde been gezet. Uit de brief van Singelveste d.d. 20 april 2012 blijkt dat uitvoerig is gesproken over de aanschafkosten van de watermeters. De reden dat de facturen van de watermeters niet meer beschikbaar zijn, komt de Commissie niet onredelijk voor. De bewaartermijn van de facturen is immers 10 jaar, terwijl de watermeters reeds in 1995 zijn aangeschaft. Facturen zijn om die reden niet meer ter inzage beschikbaar, wat naar mening van de Commissie niet aan de woningcorporatie verwijtbaar is.

De Geschillencommissie is van mening dat de woningcorporatie voldoende inspanningen heeft verricht de klachten weg te nemen. Uit de gevoerde correspondentie en de informatie die tijdens de hoorzitting naar voren kwam, is reeds gebleken dat partijen zeer moeilijk tot overeenstemming te brengen zijn. De Commissie stelt vast dat Singelveste voldoende inspanningen heeft verricht haar handelwijze aan klager uit te leggen. De Geschillencommissie acht de handelwijze van Singelveste in de aan de kaak gestelde zaken alleszins redelijk.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie acht klager voor wat betreft de huurverhoging en de servicekosten niet ontvankelijk en voor het overige ongegrond.

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.04**

---

### **Geschil**

Mevrouw X. (verder: klager) dient een klacht in vanwege een door de woningcorporatie opgesteld sleutelplan. Dit sleutelplan heeft als gevolg dat zij de door haar gewenste routing niet kan lopen, aangezien deze route is afgesloten door een deur. Zij beschikt niet over een sleutel van de deur. Andere bewoners van het complex beschikken wel over de gewenste sleutel. Klager verzoekt de Geschillencommissie uit te spreken dat de woningcorporatie in afwijking van het sluit- en sleutelplan een sleutel van de afgesloten toegangsdeur overhandigd.

### **Beoordeling geschil**

Vast staat dat er in het verleden veel overlast is geweest door zwervers en dat het complex, op verzoek van de huurders, thans met hekken is afgezet. Bijbehorend is een sluit- en sleutelplan opgesteld. Dit alles in verband met de veiligheid van de bewoners van het complex. Vast staat eveneens dat deze plannen in de voorbereidingsfase met de bewonersvertegenwoordiging zijn besproken en vastgesteld. Op 12 april 2012 heeft de Geschillencommissie de situatie ter plaatse in ogenschouw genomen.

De Geschillencommissie is van oordeel dat er met het oog op de veiligheid van de bewoners strikt de hand dient te worden gehouden aan voornoemd sluit- en sleutelplan. De Geschillencommissie is verder van oordeel dat, als klager al hinder ondervindt van het sluit- en sleutelplan, die hinder niet zodanig is dat deze een afwijken van het sluit- en sleutelplan vereist/rechtvaardigt. Het is in wezen van tweeën één: Veiligheid en een (klein) stukje vrijheid inleveren of overlast en kunnen lopen waar je wilt. De complexbewoners hebben zich in groten getale vóór het eerste uitgesproken.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 21 juni 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.05**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de afhandeling van de lekkagemelding van de heer X. (verder: klager), die reeds ten tijde van de oplevering van de woning van klager, op 14 oktober 2011 is gemeld. Op 22 november 2011 is de lekkage verholpen en heeft klager zijn woning kunnen betrekken. Klager is van mening dat Singelveste onvoldoende adequaat heeft gehandeld en is van mening dat hij de huur die hij gedurende de 19 dagen die Singelveste extra heeft nodig gehad de lekkage te verhelpen, niet hoeft te voldoen. Singelveste is van mening dat zij niet verwijtbaar heeft gehandeld en verwerpt het verzoek.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie overweegt als volgt. Singelveste heeft aangegeven in de regel binnen 24 uur te reageren op een schademelding. Vanwege een externe omstandigheid, de ziekte van een werknemer van Singelveste, is de melding door Singelveste niet correct opgepakt. Pas na een nieuwe melding van de huurder is de lekkage door Singelveste in behandeling genomen. De vertraging die in het proces is opgelopen is niet aan huurder verwijtbaar. De gevolgen van de vertraagde afhandeling van de lekkage zijn echter wel volledig voor rekening van de huurder gekomen. Hij heeft immers geen gebruik van zijn woning kunnen maken, terwijl hij inmiddels wel financiële verplichtingen jegens verhuurder was aangegaan. De Geschillencommissie schaaft zich niet achter het standpunt van verweerder dat zij in deze niet verwijtbaar heeft gehandeld. De Geschillencommissie vindt het verzoek van klager om restitutie van de reeds door hem betaalde huur over de dagen waarop verweerder verzuimd heeft de melding adequaat in behandeling te nemen alleszins redelijk.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond en adviseert Singelveste Alleewonen aan klager een vergoeding voor gederfd woongenot te verstrekken gelijk aan 19 dagen huur.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 3 april 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.08**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de lekkage in de woning aan de Catharinastaat te Breda, waarvan de huurders al ruim 12 jaar hinder ondervinden. De door Laurentius aangeboden financiële tegemoetkoming voor het gedeerde woongenot is volgens klagers niet redelijk. Verweerder stelt dat de vergoeding die wordt gevraagd niet redelijkerwijs geboden kan worden en heeft een tegenvoorstel gedaan.

### **Beoordeling geschil**

Ter zitting blijkt dat partijen de gevraagde en aangeboden bedragen onvoldoende hebben gespecificeerd om hierover in gesprek te gaan. Op aangeven van de commissie wordt afgesproken dat beide partijen de hoogte van het bedrag specificeren en vervolgens met elkaar in gesprek gaan, om te onderzoeken of een onderlinge oplossing tot de mogelijkheden behoort. Op 22 mei 2012 is de Geschillencommissie door beide partijen geïnformeerd dat men overeenstemming heeft kunnen bereiken over de vergoeding.

De Geschillencommissie stelt vast dat deze kwestie in der minne is opgelost, inhoudende dat Laurentius een bedrag van € 3.206,88 toekent ter compensatie van de ervaren hinder.

### **Uitspraak**

Er bestaat geen behoefte meer aan een advies van de Geschillencommissie.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 25 mei 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.11**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de hoogte van de huurrestitutie die door Wonen Breburg is geboden naar aanleiding van overlast die werd veroorzaakt door werkzaamheden aan de woning. De door WonenBreburg aangeboden financiële tegemoetkoming voor het gedeerde woongenot is volgens klager niet redelijk. Ter zitting komen partijen overeen dat er door WonenBreburg aan klager drie weken huurrestitutie wordt geboden.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie stelt vast dat deze kwestie in der minne is opgelost, inhoudende dat WonenBreburg huurrestitutie van drie weken toekent ter compensatie van de ervaren overlast.

### **Uitspraak**

Er bestaat geen behoefte meer aan een advies van de Geschillencommissie.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 21 juni 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.12**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op het besluitvormingsproces rondom de plaatsing van glazen lamellen ten behoeve van de afsluiting van een appartementencomplex.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie overweegt als volgt. Uit de stemming die Laurentius heeft gehouden onder bewoners, is gebleken dat meer dan 70% van de bewoners akkoord is met de aanpassingen aan het complex. Klager bestrijdt de resultaten van deze stemming niet. Voor de Geschillencommissie staat dan ook vast dat 70% van de bewoners positief tegenover de gepresenteerde plannen stond. De Geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat het besluitvormingsproces door de woningcorporatie foutief is vormgegeven. Formeel heeft Laurentius het besluitvormingsproces correct doorlopen.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht derhalve ongegrond.

Wellicht ten overvloede merkt de Geschillencommissie op dat tijdens de hoorzitting de werkwijze van de bewonerscommissie door klager werd bekritiseerd. Het staat klager vrij, initiatieven te nemen om tot een andere werkwijze van de bewonerscommissie te komen.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 2 juli 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.13**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de door de heer X. (verder: klager) ervaren (geluids)overlast van zijn buurvrouw. Klager is van mening dat de woningcorporatie onvoldoende inspanningen verricht om de overlast te beperken.

### **Beoordeling geschil**

Op 22 juni 2012 heeft Singelveste Alleewonen de Geschillencommissie geïnformeerd dat de buurvrouw van klager haar huurcontract heeft opgezegd en dat zij de woning op korte termijn zal verlaten.

Uit het bovenstaande blijkt dat klager geen belang meer heeft bij een uitspraak van de Commissie.

### **Uitspraak**

De klacht wordt derhalve buiten behandeling gesteld. Overigens is de Geschillencommissie van oordeel dat Singelveste Alleewonen voldoende actie heeft ondernomen om de klachten te trachten te verhelpen.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 25 juni 2012*



---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.17**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de door de heer X. (verder: klager) ervaren (geluids)overlast van het gezin van zijn bovenbuurvrouw. Klager is van mening dat de woningcorporatie onvoldoende inspanningen verricht om de overlast te beperken.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie stelt vast dat WonenBreda diverse acties heeft ondernomen om de overlast te beperken. Zo heeft verweerder een aantal maal gesproken met klager, is de woning van de bovenbuurvrouw gecontroleerd op het gebruik van (geluidsbeperkende) materialen en is een aantal waarschuwingsbrieven aan de bovenbuurvrouw verzonden. Al eerder is een buurtbemiddelingstraject door verweerder aangeboden. Dit traject is doorlopen en destijds met een positief resultaat afgesloten. Ook tijdens de hoorzitting biedt verweerder aan om opnieuw een buurtbemiddelingstraject in gang te zetten. De Geschillencommissie is van mening dat verweerder hiermee voldoende inspanningen heeft verricht om de klachten weg te nemen.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 september 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.20**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op het beleid dat WonenBreda ten aanzien van het stroomverbruik van scootmobiel heeft opgezet. Mevrouw X. (verder: klager) is van mening dat de kosten die door verweerder aan de gebruikers van de scootmobiel worden doorbelast te laag zijn om het energieverbruik te kunnen dekken. Ze pleit voor individuele meters die bewerkstellingen dat er exact betaald wordt wat er verbruikt wordt en misverstanden worden voorkomen. Ter zitting is besloten de behandeling van de zaak aan te houden, totdat het scootmobielbeleid door de Raad van Bestuur is bekrachtigd.

### **Beoordeling geschil**

Op 19 oktober 2012 heeft verweerder de Geschillencommissie geïnformeerd dat het bestuur in haar vergadering op 9 oktober jl. het nieuwe scootmobielbeleid heeft goedgekeurd. De Geschillencommissie is van mening dat verweerder het beleid ten aanzien van het verbruik de scootmobiel zeer zorgvuldig heeft ingericht. Los van het feit dat klager heeft laten zien dat er door een aantal woningcorporaties een verschillend bedrag wordt verrekend, komt het bedrag dat verweerder heeft vastgesteld (€ 30,= per jaar) de Geschillencommissie niet onredelijk voor. Het bedrag is immers gebaseerd op het gemiddelde en niet op het maximale gebruik van een scootmobiel.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie heeft besloten de klacht ongegrond te verklaren.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 6 november 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.21**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de door de heer X. (verder: klager) ervaren (geluids)overlast van zijn buurman. Klager wenst een vergoeding te ontvangen van Singelveste Alleewonen voor gedeefd woongenot. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven zich te beraden over een vergoeding. Na intern overleg heeft verweerder zich bereid verklaard uit coulance een bedrag van € 350 te betalen. Klager heeft zich akkoord verklaard met dit aanbod.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie stelt vast dat partijen onderling een oplossing in het geschil hebben bereikt en dat er geen uitspraak van de Geschillencommissie meer nodig is. De Geschillencommissie stelt het geschil derhalve buiten behandeling.

### **Uitspraak**

De klacht is buiten behandeling gesteld.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 20 september 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.23**

---

### **Geschil**

Op 30 juli 2012 heeft de Geschillencommissie een klacht van de raadsman van de heer en mevrouw X. (verder: klagers) ontvangen, over het besluit van Klik voor Wonen het verzoek om urgentie af te wijzen. Volgens klagers is het verzoek om urgentie op foutieve gronden afgewezen, de bindingseis wordt niet juist geïnterpreteerd.

### **Beoordeling geschil**

De Geschillencommissie is enkel bevoegd te toetsen of de regelgeving omtrent urgentie door verweerder correct is toegepast. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is uit de voorhanden zijnde informatie niet gebleken dat verweerder de regels onjuist heeft toegepast. De Geschillencommissie sluit zich aan bij het advies van verweerder om vaker te reageren op de woningen in de modules Direct te huur en Loting.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht ongegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 15 november 2012*

---

## Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.27

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de hoogte van het bedrag dat door WonenBreda bij de heer X. (verder: klager) wordt gevorderd, naar aanleiding van het verwijderen van de vloer en meubels uit de voormalige woning van klager.

Verweerder heeft in eerste instantie een bedrag gevorderd van € 1402,20. Uit coulance heeft verweerder de kosten van het verwijderen van de meubels op zich genomen. De kosten voor het verwijderen van de vloer staan nog open. Klager heeft een bedrag van € 400 aangeboden voor het verwijderen van de vloer. Dit is echter niet genoeg om de kosten te kunnen dragen. Op dit moment staat een bedrag van € 1047,20 open.

### **Beoordeling geschil**

Ter zitting bleek dat de voormalige woning van klager geruime tijd heeft leeggestaan, ongeveer vier maanden. Alhoewel de Commissie begrip heeft voor het standpunt van verweerder dat de woning zo snel mogelijk weer verhuurd moest worden, om zo inkomstenderving te voorkomen, heeft de Commissie de indruk dat klager van het voortvarend handelen van verweerder de dupe is geworden. De Geschillencommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken, dat het geschil rondom de kosten van het verwijderen van de vloer is ontstaan door de haastige opstelling van en de druk die door verweerder werd gelegd op het verhuren van de woning. De Geschillencommissie vindt het niet redelijk dat er geen overleg over de data van de oplevering van de woning mogelijk bleek, van enigszins inlevend vermogen was in dit geval weinig sprake.

Anderzijds blijkt uit de stukken dat klager redelijk laconiek is omgesprongen met het bericht van verweerder dat de woning op korte termijn leeg moest zijn. Uit de reacties blijkt een zekere gelatenheid, wellicht veroorzaakt door de communicatie die door een eerder conflict tussen hem en de woonconsulent wellicht al was verstoord.

### **Uitspraak**

Aangezien de Geschillencommissie moet vaststellen dat beide partijen steken hebben laten vallen voor wat betreft de zorgvuldigheid bij de oplevering van de woning, is de Commissie van mening dat de nog openstaande kosten door beide partijen dienen te worden gedeeld. Het bedrag van het verwijderen van de vloer à € 1047,20 euro, wordt dan door beide partijen gedragen. Dat betekent dat beide partijen een bedrag van een bedrag van € 523,60 moeten bijdragen aan de kosten voor het verwijderen van de vloer.

Wel adviseert de Geschillencommissie het beleid omtrent ontruiming zorgvuldig met huurders te communiceren, dit om onduidelijkheid over de termijn waarbinnen een woning ontruimd moet zijn en eventueel doorberekende kosten in de toekomst te voorkomen.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 7 december 2012*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.28**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de handelwijze van Laurentius ten aanzien van de werkzaamheden die in de woning zijn uitgevoerd en de ongeriefvergoeding die daar tegenover staat.

### **Beoordeling geschil**

Tijdens de hoorzitting is voor de Geschillencommissie voldoende vast komen te staan dat er ook tijdens de vierde week werkzaamheden in opdracht van Laurentius in de woning van klager zijn uitgevoerd. Klager heeft een vergoeding gelijk aan een maand huur geëist, maar heeft zijn eis tijdens de zitting naar beneden bijgesteld en verzoekt om een verlenging van de periode waarop de ongeriefvergoeding is gebaseerd.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat Laurentius enkel een vergoeding biedt voor de periode waarin er werkzaamheden ten aanzien van de brandveiligheid zijn uitgevoerd.

In hoeverre hiervan in de vierde week sprake was is door de Geschillencommissie niet vast te stellen, aangezien partijen hierover van mening blijven verschillen.

Desondanks adviseert de Geschillencommissie om coulancehalve de vergoeding voor het ervaren ongemak te baseren op een periode van vier weken en de reeds toegekende vergoeding te verlengen met één week, om klager op deze wijze te compenseren voor de door hem ervaren overlast die door de werkzaamheden zijn veroorzaakt.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie verklaart de klacht gegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 17 december 2012*

---

## Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.31

---

### Geschil

Mevrouw X. (verder: klager) heeft zich beklagd over de haars inziens krenkende behandeling door personen die rechtstreeks dan wel indirect betrokken zijn bij Laurentius Wonen. Laurentius betwist dit en herkent zich niet in die zienswijze.

### Beoordeling geschil

Laurentius stelt dat de betrokken medewerkers vele jaren ervaring hebben in de communicatie met huurders en eigenaren van diverse culturen en alle leeftijdsgroepen en dat deze medewerkers wel degelijk oog hebben gehad voor de positie van klager. Op de tijdens de hoorzitting overgelegde notitie van/namens klager wordt verwezen naar een mail van de heer X. (door wie klager wordt bijgestaan) aan een medewerker van Laurentius d.d. 16 augustus 2012.

De Geschillencommissie is van oordeel dat hier –nog los van het verweer van Laurentius, dat medewerkers tijdens werktijd geen alcohol (mogen) gebruiken- niets is voorgevallen dat grievend voor of naar klager is. Het toont nu juist dat een verbouwing overlast en hinder geeft.

In de genoemde notitie wordt tevens geklaagd over de inhoud van een mail van een andere medewerker van Laurentius aan de heer X. d.d. 21 augustus. Het mag dan zo zijn dat klager zich daardoor gegriefd voelt, dat betekent nog niet dat het gestelde ook daadwerkelijk grievend, krenkend of –zoals klager zelf stelt- schandelijk is. Het betreft immers een beschrijving van hoe de medewerkers van Laurentius de contacten met klager hebben ervaren.

Naar het oordeel van de Geschillencommissie niet gebleken van een krenkende of grievende bejegening van klager.

Ten aanzien van de klacht over de afwijzing van het verzoek tot schadevergoeding. Klager stelt dat Laurentius aansprakelijk is voor de door haar als gevolg van haar val geleden schade. Laurentius stelt –aan de hand van met name genoemde getuigen- dat de ongevalstoedracht anders is dan klager heeft aangegeven.

Over de oorzaak van de val verschillen de meningen aanzienlijk. De Geschillencommissie heeft (anders dan de Burgerlijke Rechter) niet de bevoegdheid om getuigen te horen, laat staan onder ede te horen. Het is een logisch gevolg van haar stelling dat Laurentius weigert de kosten te voldoen. Zij ontkent immers aansprakelijkheid voor klagers val. Ook op dit punt is de klacht ongegrond.



Ten overvloede wil de Geschillencommissie er nog op wijzen dat de regeling inzake de ongeriefvergoeding uitsluitend differentieert naar ongemakniveau en de duur van de werkzaamheden en dus niet naar de door klager onder 5 van haar (lezenswaardige) notitie genoemde sociaal-emotionele aspecten alsook de leeftijd van een huurder. De Geschillencommissie kan niet meer doen dan toetsen of de bestaande regeling correct is toegepast.

Ook is (zie punt 6 van de genoemde notitie) 'ouderdom' op zich geen basis voor toekenning van een tijdelijke woonvoorziening anders dan een wisselwoning.

**Uitspraak**

De Geschillencommissie acht de klacht ongegrond.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 3 januari 2013*

---

## **Uitspraak Stedelijke Geschillencommissie Breda 12.32**

---

### **Geschil**

Het geschil heeft betrekking op de door de heer X. (verder: klager) gevraagde vergoeding voor de derving van woongenot door de vertraging bij de oplevering van zijn nieuwe keuken.

### **Beoordeling geschil**

De levering van de keuken heeft in totaal zeventien weken geduurd. Alhoewel vaststaat dat de oude keuken nog wel bruikbaar was, is ook gebleken dat de oude keuken niet in goede staat verkeerde. Sinds het betrekken van de woning, heeft klager in het achterhoofd gehad dat de keuken op korte termijn vervangen zou worden en heeft hij de oude keuken niet als volwaardig onderdeel van de woning kunnen gebruiken. Naar mening van de commissie is er daarom wel degelijk sprake geweest van derving van woongenot.

Singelveste Alleewonen heeft reeds uit coulance een vergoeding voor de gebrekkige communicatie over de levertijd geboden van € 150. Voor de daadwerkelijke vertraging van de levering van de keuken en de hinder die daardoor is veroorzaakt is echter geen vergoeding geboden. De Geschillencommissie adviseert voor de derving van woongenot uit coulance nogmaals eenzelfde vergoeding aan te bieden.

### **Uitspraak**

De Geschillencommissie acht de klacht gegrond en verweerder om klager uit coulance een bedrag van € 150 extra te bieden voor de derving van woongenot, dit levert een totale vergoeding van € 300.

---

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 14 december 2012*