

# Geschillencommissie

## Lieven de Key

### JAARVERSLAG 2023

#### Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Leden commissie.....	2
3. Rol van de Geschillencommissie.....	2
4. Observaties.....	3
5. Aantal geschillen.....	3
Overzicht zaken Geschillencommissie 2023.....	3
Overzicht zaken Geschillencommissie 2014 t/m 2023.....	5
6. Uitspraken geschillen 2023 .....	5
1. Aanhoudende tochtklachten .....	5
2. Huurverhoging dubbel glas .....	6
3. Boete wisselwoning.....	7
4. Onderhoudsgebrek.....	7

## 1. Inleiding

In dit jaarverslag geeft de Geschillenadviescommissie van Lieven de Key een overzicht van haar activiteiten in 2023. De commissie brengt het jaarverslag uit aan het bestuur van Lieven de Key en legt op deze wijze verantwoording af over haar werkzaamheden. Het jaarverslag beschrijft kort de werkzaamheden van de commissie, geeft een overzicht van het aantal klachten en bespreekt de klachten waarover de commissie een advies aan het bestuur van Lieven de Key heeft uitgebracht.

## 2. Leden commissie

Vanaf 1 januari 2023 bestond de Geschillencommissie van Lieven de Key uit de volgende leden:

<b>Naam</b>	<b>Op voordracht van</b>
Mevrouw mr. J. Siemons	Arcade
De heer mr R.B. van Heijningen	Arcade
Mevrouw A. Verheus	Lieven de Key
Mevrouw drs. P. van der Schuyt	Lieven de Key
Mevrouw mr J.A.M.Nanninga	Onafhankelijk voorzitter

### **Ambtelijk secretaris**

Mevrouw I. Baksteen.

De heer E. Serras Geraldès plaatsvervangend secretaris

## 3. Rol van de Geschillencommissie

De spelregels van de Geschillencommissie staan omschreven in het Geschillenreglement dd15 juli 2021.

De behandeling van een geschil in de Geschillencommissie is onderdeel van de klachtenprocedure van Lieven de Key. Er is sprake van een geschil wanneer het overleg tussen de medewerker(s) van Lieven de Key en de verzoeker (bijvoorbeeld een huurder, ex-huurder, of toekomstige huurder) is vastgelopen of wanneer iemand ontevreden is over de aangeboden oplossing van Lieven de Key. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

### **De klachtenprocedure van de Geschillencommissie bestaat uit een aantal stappen:**

1. Iedere schriftelijke klacht die aan de Geschillencommissie is gericht, wordt door de voorzitter beoordeeld op ontvankelijkheid.
2. Klager krijgt van of namens de Geschillencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. Daarin meldt de Geschillencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van het reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Geschillencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar Lieven de Key als de klacht ontvankelijk is. De Geschillencommissie stelt daarbij Lieven de Key in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Lieven de Key om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

4. De Geschillencommissie belegt een hoorzitting waarop klager en Lieven de Key de standpunten toelichten en reactie geven op het gestelde aan de hand van vragen van de leden van de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van Lieven de Key en aan de klager.
6. Het advies van de geschillencommissie is niet bindend. Het bestuur van Lieven de Key kan slechts om zwaarwegende redenen schriftelijk van het advies afwijken.

Naar aanleiding van de behandelde klachten, adviseert de Geschillencommissie het bestuur over de verdere afwikkeling en mogelijke oplossingen. Met haar uitspraken en adviezen draagt de geschillencommissie bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Lieven de Key. Zij overlegt hierover minimaal één keer per jaar met het bestuur en met de huurdersvereniging Arcade.

## 4. Observaties

De geschillencommissie deelt graag een aantal observaties die zij in 2023 heeft gedaan.

1. Klachten gaan regelmatig over de afhandeling van reparatieverzoeken van huurders in gemengde complexen (complexen met huur- en koopwoningen) Doordat hier het proces een extra stap kent ten opzichte van reguliere huurcomplexen, namelijk opdrachtverstrekking via de VVE beheerder en het mandaat van het VVE bestuur, komt het voor dat huurders hier langer op herstel wachten dan in huurcomplexen waar Lieven de Key het proces volledig in eigen hand heeft.
2. We zien dat meer klachten zijn ingediend dan in voorgaande jaren. Huurders worden regelmatig doorverwezen via informatiepunten zoals de huurdersvereniging Arcade en Stichting !WOON.
3. De geschillencommissie ziet dat huurders met veel verschillende medewerkers van Lieven de Key te maken hebben. Het oplossen van de klachten wordt hiermee niet bevorderd. De medewerkers zijn ook niet altijd op de hoogte van elkaars acties. Het eigenaarschap bij klachten kan beter bij één persoon worden neergelegd die het overzicht (van de voortgang) houdt.

## 5. Aantal geschillen

Overzicht zaken Geschillencommissie 2023

Aantal	Ingediend	Afgehandeld	Status	Onderwerp
1 *	18-12-2022	9-3-2023	Met uitspraak	Aanhoudende tochtklachten
2	27-12-2022	11-1-2023	Zonder uitspraak	Toewijzen woning
3	31-1-2023	2-3-2023	Zonder uitspraak	Brandveiligheid toegang beheerder
4	3-2-2023	4-5-2023	Met uitspraak	Huurverhoging dubbel glas
5	7-2-2023	7-2-2023	Niet ontvankelijk	Achterstallig onderhoud
6	16-2-2023	23-2-2023	Zonder uitspraak	Beschadiging koelkast
7	21-2-2023	15-3-2023	Niet ontvankelijk	Inkomensafhankelijke huurverhoging
8	22-2-2023	15-3-2023	Zonder uitspraak	Verwarming stuk
9	8-3-2023	14-3-2023	Zonder uitspraak	Opzegging huur overleden broer
10	9-3-2023	3-5-2023	Niet ontvankelijk	Burengeschil traplift

11	9-3-2023	1-5-2023	Zonder uitspraak	Vogelpunt aanpak woning en communicatie
12	14-4-2023	3-5-2023	Niet ontvankelijk	Slotenmaker communicatie
13	20-4-2023	20-4-2023	Niet ontvankelijk	Bezwaar huurverhoging en gebreken
14	2-5-2023	22-8-2023	<b>Met</b> uitspraak	Boete oplevering wisselwoning
15	7-5-2023	31-10-2023	Zonder uitspraak	Overlast burens
16	11-5-2023	26-9-2023	Zonder uitspraak	Overlast burens
17	19-5-2023	27-6-2023	Niet ontvankelijk	Onderhoud, schade
18	30-6-2023	7-7-2023	Niet ontvankelijk	Bezwaar huurverhoging en gebreken
19	4-7-2023	7-7-2023	Niet ontvankelijk	Onderhoudsgebreken
20	13-7-2023	15-10-2023	<b>Met</b> uitspraak	Onderhoudsgebreken
21	21-9-2023	16-11-2023	Zonder uitspraak	Onderhoudsgebreken
22	8-10-2023	16-11-2023	Zonder uitspraak	Vervallen inschrijfjaren na verhuizing tijdens renovatieproject
23	18-10-2023		Lopende klacht	Onderhoudsgebreken
24	24-10-2023		Lopende klacht	Huurverlaging ivm sleutels berging en balkon, handelen beheerder en geluidsklachten complex
25 **	24-10-2023		Niet ontvankelijk	Onderhoudsgebreken
26	30-10-2023		Lopende klacht	Schoonmaken na mutatiewerkzaamheden
27	23-11-2023		Niet ontvankelijk	Tekortkomingen na renovatie
28	23-11-2023		Niet ontvankelijk	Onderhoudsgebreken
29	29-11-2023		Lopende klacht	Tekortkomingen na renovatie
30	1-12-2023		Lopende klacht	Verbouwing brandwerende plafonds
31	6-12-2023		Niet ontvankelijk	Verbouwing brandwerende plafonds
32	7-12-2023		Zonder uitspraak	Schimmel
33	18-12-2023		Lopende klacht	Bejegening en reparatie
34	18-12-2023		Lopende klacht	Vloerisolatie

\* Eind december 2022 is klacht nr. 1 ingediend. De hoorzitting en uitspraak hebben in 2023 plaatsgevonden.

\*\*Eind december 2023 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden voor klacht nr.25. De uitspraak volgt begin 2024.

Legenda	
Met uitspraak	De GC heeft een zitting gehad over de zaak en uitspraak gedaan
Zonder uitspraak	Lieven de Key heeft de klacht uiteindelijk zelf afgehandeld zonder tussenkomst van de GC
Lopende uitspraak	De Manager Wonen probeert met de klager de klacht op te lossen, er is een zitting ingepland of er dient nog een uitspraak te worden gedaan
Niet ontvankelijk	Niet ontvankelijk verklaarde klachten doordat de klacht volgens het reglement niet in behandeling kan worden genomen of doordat de huurder niet meer reageert

### Overzicht zaken Geschillencommissie 2014 t/m 2023

In 2023 hebben 33 huurders een klacht gestuurd naar de Geschillencommissie. Van de 33 klachten zijn er 11 opgelost door Lieven de Key voordat het tot een zitting bij de Geschillencommissie kwam. De Geschillencommissie heeft 5 zittingen gehouden, voor 4 geschillen is er een advies gegeven en 1 advies volgt begin 2024. 1 klacht was in 2022 gestart maar de zitting was in 2023. Dit jaar zijn er 12 klachten niet ontvankelijk verklaard en lopen er nog 7 klachten.

Jaar	Aantal geschillen	Aantal zittingen	Afgehandeld zonder uitspraak	Geen reactie meer van de verzoeker	Nog niet opgelost	Niet Ontvankelijk verklaard
2023	33	5	11	5	7	12
2022	25	8	10		1	6
2021	21	7	14	5		
2020	19	2	12	2		1
2019	7	1				
2018	6	1				
2017	9	3				
2016	12	4				
2015	9	3				
2014	8	4				

## 6. Uitspraken geschillen 2023

De geschillencommissie heeft in 2023 vier uitspraken gedaan. Hieronder treft u per uitspraak een korte samenvatting en het advies in de uitspraak.

### 1. Aanhoudende tochtklachten

#### Deels gegrond deels ongegrond

#### **Vervolgklacht op eerdere uitspraak**

Verzoekster stelt dat zij nog steeds last heeft van tocht in haar woning en specifiek aan de galerijzijde bij de voordeur, het keuken- en het slaapkamerraam. De klachten zijn niet

verholpen na de werkzaamheden van Lieven de Key in haar woning en ook niet na het groot onderhoud, dat in 2022 is uitgevoerd. Bij het groot onderhoud is er oa nieuwe beglazing (HR ++ glas) inclusief roosters aan de galerijzijde van de woning geplaatst.

### **Aanvullend onafhankelijk onderzoek**

Omdat deze klacht eerder bij de Geschillencommissie is behandeld en kennelijk niet afdoende is opgelost heeft de Geschillencommissie op grond van artikel 7 van het geschillenreglement op locatie een aanvullend onderzoek naar de ervaren tochtklachten laten uitvoeren. Hiervoor is een, door beide partijen erkende, onafhankelijke expert ingeschakeld. Lieven de Key en verzoekster zijn tevoren akkoord gegaan met deze werkwijze en dat de conclusies van dit onderzoek de basis zijn voor het oordeel van de Geschillencommissie. Van het onderzoek is een expertiserapport opgesteld dat aan alle partijen is toegezonden.

De geschillencommissie komt na bestudering van het expertiserapport, de mail van verzoekster en de informatie ter zitting tot de volgende overwegingen:

- Het expertiserapport geeft aan dat de appartementen waarin verzoekster woont, niet luchtdicht zijn afgewerkt zodat altijd warmteverlies aanwezig zal zijn bij de kozijnen, de ramen, de ventilatieroosters en de deuren onder andere door de druk van wind op de gevel van de appartementen. Dit is conform de geldende bouwregels ten tijde van de oplevering van het complex.
- Het expertiserapport geeft aan dat wel degelijk een aantal warmtelekken is geconstateerd en adviseert om deze te herstellen. Ook wordt in het rapport voorgesteld om de aangebrachte luchtroosters bij de keuken te dichteren. Dit is overigens geen gebrek aan de woning maar zou het warmtelek in de keuken kunnen verminderen. De senior vakman van Lieven de Key geeft aan dat deze roosters kunnen worden gedicht zonder dat dit van invloed is op de bouwkundige staat van het appartementencomplex.
- Lieven de Key is bereid om de kosten van deze werkzaamheden te dragen.

De geschillencommissie komt tot het oordeel dat de klacht deels gegrond is en deels ongegrond is op basis van de volgende overwegingen

**Gegrond** Uit het expertiserapport blijkt dat nog steeds sprake is van een aantal warmtelekken (bij de sluiting van de voordeur en de meterkast). Lieven de Key had deze al in een eerder stadium kunnen opmerken en kunnen herstellen.

**Ongegrond** De klacht over de tocht bij de kieren bij de ramen en kozijnen is ongegrond. In onafhankelijk onderzoek zijn geen grote of ernstige koude lekkages geconstateerd. De woning en dus ook de ramen en kozijnen voldoen aan de wettelijke vereisten.

## **2. Huurverhoging dubbel glas**

### Ongegrond

In 2018 is er dubbel glas geplaatst bij verzoeker thuis. Hiervoor is ruim 8 euro extra huur per maand in rekening gebracht. In 2022 is er groot onderhoud aan het hele complex uitgevoerd waarbij onder andere bij alle woningen nieuwe beglazing (HR ++ glas inclusief ventilatieroosters) aan de galerijzijde is geplaatst. In de woning van verzoeker is het geplaatste glas uit 2018 ook vervangen door deze nieuwe beglazing. Voor dit groot onderhoud, dat complexmatig werd uitgevoerd, vroeg Lieven de Key geen huurverhoging.

Verzoeker is van mening dat de huurverhoging van ruim 8 euro, die sinds 2018 maandelijks betaald is sinds het plaatsen van het nieuwe glas, in 2022 niet meer verschuldigd is.

De geschillencommissie komt na bestudering van alle stukken, het huurbeleid uit 2018 en de informatie ter zitting tot de conclusie dat de klacht **ongegrond** is op basis van de volgende overwegingen:

- De huurwoning is voorzien van dubbel glas.
- In 2018 is er een rechtsgeldige overeenkomst tussen verzoekster en Lieven de Key tot stand gekomen.
- Lieven de Key had geen plannen in 2018 om het hele complex te gaan voorzien van dubbel glas als onderdeel van de complexmatige aanpak.
- Het feit dat het dubbel glas is verwijderd en vervangen is door ander dubbel glas impliceert niet dat Lieven de Key de overeenkomst uit 2018 niet meer nakomt; de 'prestatie' wordt immers nog steeds geleverd.

### 3. Boete wisselwoning

#### Ongesond

In het complex van verzoeker is er een renovatieproject uitgevoerd waarbij de huurwoning is gerenoveerd. De verzoeker heeft voor de tijd dat de huurwoning is gerenoveerd een wisselwoning gehad van Lieven de Key. Voor de wisselwoning is er een huurovereenkomst wisselwoning afgesloten.

Lieven de Key heeft de renoveerde huurwoning opgeleverd aan huurder. Huurder was verplicht conform de afgesloten huurovereenkomst wisselwoning binnen 4 weken de wisselwoning op te leveren en terug te verhuizen naar zijn renoveerde huurwoning. De huurder heeft dit niet gedaan en heeft de wisselwoning 21 dagen te laat opgeleverd. Lieven de Key heeft conform de overeenkomst per dag dat de wisselwoning te laat is opgeleverd een boete opgelegd van € 50,-.

Verzoeker vond dat er ten tijde van de oplevering van de gerenoveerde huurwoning nog herstelpunten aanwezig waren die niet waren opgelost. Daarnaast vond verzoeker dat hij tijdig had aangegeven dat hij niet binnen 4 weken kon terugverhuizen ivm het stucen van de slechte wanden van de gerenoveerde huurwoning.

Op de zitting blijkt, dat het geschil niet zozeer de gebreken betreft maar met name de boete. De gebreken zijn deels opgelost en Lieven de Key heeft ter zitting aangeboden om eventuele gebreken alsnog te herstellen. Een aantal gebreken worden niet aangepakt en daar zijn partijen het over eens.

De geschillencommissie is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongesond** is. In haar advies stelt de Geschillencommissie dat de communicatie voldoende zorgvuldig is geweest over de termijn van 4 weken om de wisselwoning op te leveren.

De Geschillencommissie heeft daarnaast een extra advies gegeven over de hoogte van de boete. Lieven de Key heeft naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie besloten de boete te matigen

### 4. Onderhoudsgebrek

#### Gesond

Verzoeker woont al ruim 20 jaar in de huurwoning van Lieven de Key. Ongeveer 10 jaar geleden heeft Lieven de Key voor het complex waar haar woning deel van uitmaakt een Vereniging van Eigenaren (hierna VvE) opgericht met twee leden: stichting Lieven de Key en Lieven de Stad BV. Lieven De Key verhuurt een aantal huurwoningen en Lieven De Stad BV verhuurt een aantal bedrijfsruimtes in het complex.

Sinds het bestaan van de VvE verloopt de procedure voor onderhoudsklachten aan de gemeenschappelijke ruimten traag. Verzoeker heeft het verzoek ingediend bij de

Geschillencommissie omdat zij afgelopen jaar bijna een jaar heeft moeten wachten voordat het slot van de toegangsdeur van het complex werd gerepareerd. Daarnaast had huurder ook klachten over de (gebrekkige) communicatie vanuit Lieven de Key over het verhelpen van de onderhoudsklachten in de gemeenschappelijke ruimten.

Tijdens de zitting is vast komen te staan dat het oplossen van de onderhoudsklachten in de gemeenschappelijke ruimten bij huurder te lang heeft geduurd. Lieven de Key heeft aangegeven op de hoogte te zijn van de onderhoudsklachten en erkent dat de dienstverlening voor het oplossen van de klachten in deze zaak onder de maat is geweest. Er is onvoldoende controle geweest op de afwikkeling van gemelde onderhoudsklachten door Lieven de Key.

Lieven de Key geeft aan bezig te zijn om de procedure bij onderhoudsklachten (bij VvE complexen) te professionaliseren met behulp van data (verzamelen aantal klachten en doorlooptijden), waardoor o.a. een gemiddelde looptijd van klachten inzichtelijk wordt .

De Geschillencommissie komt tot het oordeel dat de klacht **gegrond** is en adviseert Lieven de Key om in overleg met huurder te treden om tot een vorm van genoegdoening te komen.

De Geschillencommissie heeft daarnaast een extra advies gegeven. De Geschillencommissie geeft Lieven de Key het advies de procedure onderhoudsklachten bij VvE complexen uit te breiden met een controle- en borgingsmechanisme. De Geschillencommissie adviseert om in complexen waar de VvE uitsluitend is opgericht vanwege wettelijke eisen i.v.m. bedrijfsruimtes, en alle woningen huurwoningen zijn (en blijven), actief te onderzoeken welke aanpassingen mogelijk zijn in het eigendom of in de procedures zodat de processen vergelijkbaar zijn met de 100% huursituatie vóór de vorming van de desbetreffende VvE.