Advies van de Geschillenadviescommissie van Ymere,
dossiernummer 22 / 04
mr. N.B.F. Telders (voorzitter), mevrouw drs. N. Sterenberg en drs. V. Thöne (leden)
en mevrouw G.M. Leek (secretaris)

Geschil ontvangen op:	27 januari 2022
Ingediend door:	De heer C.R.A. Bulo Haarlemmerplein 29 II 1013 HP Amsterdam
Datum advies:	8 september 2022

1. Procesverloop

1.1.
De commissie beslist met inachtneming van haar reglement (www.ymere.nl/assets/bestanden-over-ymere/reglement-geschillenadviescommissie.pdf) en op basis van de volgende stukken:

- e-mail met bijlagen van de heer Bulo van 27 januari 2022;
- e-mail van de heer Bulo van 7 maart 2022;
- de brief met bijlagen van Ymere van 24 maart 2022;
- het schouwrapport van 3 mei 2022.

1.2.
Op 21 april 2022 vond een hoorzitting plaats in het kantoor van Ymere aan de Jollemanhof te Amsterdam. Hierbij waren aanwezig: de heer Bulo en namens Ymere: de heer C. Pettersson (regiomanager) en mevrouw C. Avedisian (vastgoedregisseur).

1.3
Tijdens de hoorzitting van 21 april is besloten een schouw te doen. Deze schouw heeft op 3 mei 2022 plaatsgevonden. Hierbij waren naast de heer Bulo, namens de commissie, de heer Thöne en mevrouw Sterenberg aanwezig. Namens Ymere was Chris Pettersson (regiomanager) aanwezig.

2. Omschrijving geschil

2.1 Algemeen
De heer Bulo heeft een geschil met Ymere over het opleveren van zijn woning in december 2021. Het traject dat uiteindelijk geleid heeft tot deze oplevering is in 2017 gestart door meldingen van de heer Bulo van verschillende gebreken.

2.2
Verschillende instanties zijn bij het geschil betrokken geweest en hebben daar een uitspraak in gedaan of actie ondernomen:

- In maart 2021 heeft de heer Bulo door een beslissing van de Huurcommissie een huurkorting vanaf 1 januari 2021.
- In maart 2021 heeft Ymere een voornemen tot opleggen van een dwangsom van de gemeente ontvangen en op 16 juli 2021 heeft de gemeente besloten de dwangsom op te leggen. Naar aanleiding hiervan heeft Ymere samen met een medewerker van de gemeente een lijst gemaakt van de specifieke werkzaamheden die uitgevoerd moesten worden. De werkzaamheden in de woning zouden drie weken duren en de heer Bulo kon tijdens de werkzaamheden in de woning blijven wonen.

- De heer Bulo wilde hieraan niet meewerken omdat hij de binnen- en buitenwerkzaamheden tegelijkertijd wilde laten uitvoeren. Ymere is in reactie daarop een gerechtelijke procedure gestart om zijn medewerking voor deze dringende werkzaamheden af te dwingen. In augustus 2021 is de heer Bulo in kort geding gedagvaard. Ymere is door de kort gedingrechter in het gelijk gesteld en de heer Bulo is – kort gezegd – veroordeeld om zijn medewerking te verlenen.

2.3
De heer Bulo heeft kort voor bovengenoemde zitting van Ymere een vervangende woning toegewezen gekregen. Hierover is geen overleg met hem geweest. De heer Bulo accepteerde de vervangende woning niet omdat deze 10 kilometer verder lag. In plaats daarvan is hij tijdelijk bij zijn moeder ingetrokken. Zijn huisraad is naar een tijdelijke opslag verhuisd.

2.4
Via zijn advocaat heeft de heer Bulo een aantal andere gebreken doorgegeven aan Ymere met het verzoek deze mee te nemen bij de uitvoer van de geplande, dringende werkzaamheden. Ymere heeft deze werkzaamheden niet meegenomen met het verweer dat deze niet op de lijst van de gemeente vermeld stonden.

2.5
De heer Bulo heeft naast het doorlopen van de klachtenprocedure ook de voorzitter van de directie en de raad van commissarissen aangeschreven met het verzoek de zaak te de-escaleren.

2.6
De heer Bulo dient - zakelijk weergegeven - de volgende klachten in bij de commissie:

Klacht 1 Onbewoonbare woning
2.7
Op 20 december 2021 zijn de werkzaamheden aan de woning afgerond. Dit is volgens de heer Bulo een week later dan gepland en volgens hem is de woning nog steeds onbewoonbaar omdat:

- Een deel van de woning is gerenoveerd en een deel niet;
- Ramen kunnen nog steeds niet open of kunnen niet veilig worden afgesloten;
- Voor de woning van de heer Bulo staan steigers waardoor de woning eenvoudig te betreden is;
- Er zijn twee verschillende vloeren in de woning: beton in de keuken en loszittende vloerdelen in de rest van de woning. Beton kan niet worden gestort op houten vloerdelen;
- De afwerking is slecht gedaan;
- Op de zolder bevinden zich losliggende en gescheurde planken, er is houtrot in kozijnen en is er sprake van achterstallig onderhoud;
- De betonnen muur in de keuken heeft scheuren;
- Ymere heeft in plaats van de woning volledig aan te pakken zodat er de komende 10-15 jaar geen onderhoud meer nodig is, alleen de zaken die op de lijst vermeld stonden aangepakt.

Klacht 2 Verantwoordelijkheid voor het slechte onderhoud van de woning
2.8
Huurders melden gebreken bij Ymere maar Ymere doet zelf niets aan planmatig onderhoud. Ymere is sinds 2017 op de hoogte van de klachten maar heeft vervolgens de renovatie niet ingepland waardoor de heer Bulo genoodzaakt was Stichting Woon, de huurcommissie en Bouwtoezicht van de gemeente Amsterdam in te schakelen.

Klacht 3 Ymere ontwijkt renovatie

2.9

Doordat Ymere de buitenwerkzaamheden losgemaakt heeft van de binnenwerk-zaamheden is er geen sprake geweest van renovatie maar van onderhoud. De heer Bulo heeft hierdoor rechten als huurder verloren, zoals bijvoorbeeld het recht op vervangende woonruimte met een bijbehorende onkostenvergoeding.
De heer Bulo vindt dat hij recht heeft op een hogere vergoeding dan € 20,00 per dag voor een douche en een maaltijd en zou ook graag de herinrichtingskosten, een compensatie voor gemaakte gerechtelijke kosten en een compensatie voor het leed willen ontvangen.

Klacht 4 Algemene klachten

2.10

De heer Bulo dient voorts een aantal algemene klachten in over Ymere:

- Ymere is een bedrijf dat werkt volgens het machtsprincipe en gaat niet met huurders in gesprek.
- Daarnaast zoekt Ymere de mazen van de wet op om ten nadele van huurders zaken te kunnen afdwingen in plaats van zich te houden aan de eigen governancecode.
- Ymere is een partij waar de leugen regeert en wringt zich in alle bochten om haar gelijk te halen. Er wordt daarbij niet overlegd en geen rekening gehouden met de huurder en de huurder wordt onder druk gezet met juridische procedures.
- Ymere houdt onvoldoende rekening met haar (sociale) huurders omdat zij niet in gesprek gaat met haar huurders over het woongenot en zaken die moeten worden aangepakt. Omdat de woningmarkt ontzettend krap is, kunnen huurders vaak geen kant op en zijn zij afhankelijk van Ymere.

3. De zitting

3.1

De klachten van de heer Bulo zijn uitgebreid besproken tijdens de mondelinge behandeling. In ieder geval wordt duidelijk dat partijen van mening verschillen over de omvang en ernst van de door de heer Bulo naar voren gebrachte gebreken. De heer Bulo vindt zijn woning onbewoonbaar, terwijl Ymere vindt dat de woning bewoonbaar én verhuurbaar is.

3.2

In samenspraak met partijen wordt een schouw van de woning gepland zodat de gebreken bekeken en beoordeeld kunnen worden. De heer Bulo heeft zijn twijfels over deze aanpak maar desondanks hij werkt mee.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1

De commissie maakt de volgende algemene opmerkingen voordat de klachten afzonderlijk beoordeeld worden.

4.2
Partijen zijn al geruime tijd met elkaar in conflict. De commissie treft in het dossier gerechtelijke uitspraken, een beslissing van de huurcommissie en een aanschrijving van de gemeente Amsterdam aan. Volgens artikel 5 lid 1 onder i van het Reglement Geschillenadviescommissie van Ymere mag de commissie geen uitspraak meer doen over klachten waarover een rechter en/of de huurcommissie een uitspraak heeft gedaan. De commissie is daardoor beperkt in haar mogelijkheden om de aangedragen klachten te beoordelen.

Klacht 1 Onbewoonbare woning

4.3
De commissie heeft, in aanwezigheid van de heer Bulo en vertegenwoordigers van Ymere, in mei 2022 een schouw van de woning uitgevoerd. Partijen zijn tijdens de schouw in de gelegenheid gesteld om op- of aanmerkingen te maken over de toestand van de woning. De resultaten van de schouw zijn als bijlage met als titel: *"Rapportage schouw, Haarlemmerplein 29-II"* aangehecht aan het advies en maakt deel uit van deze beslissing.

4.4
De commissie stelt vast dat tijdens de schouw geen gebreken aan de woning zijn geconstateerd. De woning is dus bewoonbaar en niet onbewoonbaar, zoals de heer Bulo stelt in zijn eerste klacht.

4.5
De commissie oordeelt dat de eerste klacht van de heer Bulo ongegrond is.

Klacht 2 Verantwoordelijkheid voor het slechte onderhoud van de woning

4.6
Ymere is in zijn algemeenheid verantwoordelijk voor het verhuurders-onderhoud van de huurwoning van de heer Bulo. De commissie ziet dat de heer Bulo de afgelopen jaren diverse instanties, stichting Woon, de rechtbank, huurcommissie en de gemeente Amsterdam, inschakelde om onderhoudswerkzaamheden door Ymere af te dwingen.

4.7
Doordat de rechtbank en huurcommissie de onderhoudskwesties hebben behandeld, kan de commissie geen oordeel meer geven over de gedragingen van Ymere die tot deze procedures hebben geleid. De commissie verwijst naar artikel 5 lid 1 onder i. van het Reglement Geschillenadviescommissie van Ymere.

4.8
De commissie neemt de tweede klacht van de heer Bulo niet in behandeling.

Klacht 3 Ymere ontwijkt renovatie

4.9
Volgens de commissie is de kern van de derde klacht dat de heer Bulo onvoldoende financieel is gecompenseerd voor het gederfde woongenot door de werkzaamheden die Ymere heeft laten uitvoeren.

4.10
De commissie heeft oog voor de positie waarin de heer Bulo de afgelopen jaren verkeerde. Het is bepaald niet prettig dat partijen geschillen over het onderhoud hebben moeten uitvechten voor de rechtbank en de huurcommissie. Daarnaast is het niet prettig voor een huurder dat in en aan zijn huurwoning onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd worden en/of gebreken bestaan. Dat dit allemaal gebeurd is, betekent niet zonder meer dat de heer Bulo aanspraak heeft op financiële compensatie. In zijn algemeenheid moet een huurder werkzaamheden aan en in zijn woning toestaan. Pas onder bijzondere

omstandigheden bestaat een aanspraak op financiële compensatie. De commissie licht dit verder als volgt toe.

Vervangende woonruimte en onkostenvergoeding

4.11
De heer Bulo vindt dat hem ten onrechte geen vervangende woonruimte met een bijbehorende onkostenvergoeding is aangeboden omdat, volgens de heer Bulo, Ymere ten onrechte de werkzaamheden als *'onderhoud'* beschouwd en niet als *'renovatie'*.

4.12
Van renovatie is sprake wanneer de woning meer woongenot krijgt. De verhuurder mag in dat geval ook vaak de huur verhogen en de huurder kan, onder omstandigheden, aanspraak maken op een onkostenvergoeding.

4.13
De commissie kan niet vaststellen dat sprake is van een renovatie waardoor het woongenot wordt verhoogd. Veeleer is sprake van (groot)onderhoud, het verhelpen van de gebreken. Hierbij is het in juridisch opzicht niet relevant of het groot onderhoud moet plaatsvinden doordat onderhoud al jaren niet is uitgevoerd. Dit zorgt niet dat een aanspraak ontstaat op een onkostenvergoeding.

4.14
Voor het geval dat wel sprake is van renovatie, dan nog ontstaat niet automatisch een recht op de wettelijke vergoeding van verhuis- en inrichtingskosten. De Hoge Raad bepaalt in haar arrest van 1 april 2022 (ECLI:NL:HR:2022:493) dat de wettelijke vergoeding niet geldt indien de verhuurder een redelijk en passend aanbod aan huurder doet om tijdens de renovatie te verblijven in een ingerichte logeerwoning. De commissie constateert dat de Ymere, de heer Bulo een tijdelijke logeerwoning aanbood, maar dat de heer Bulo deze woning afwees. Het is dan ook goed mogelijk dat om deze reden het recht op een vergoeding is vervallen.

Dagvergoeding en herinrichtingskosten

4.15
De heer Bulo vindt dat hij recht heeft op een hogere dagvergoeding dan hij ontvangen (€ 20,- per dag) en recht heeft op herinrichtingskosten

4.16
De commissie kan, zonder nadere toelichting van de heer Bulo die ontbreekt, niet vaststellen dat recht op een hogere dagvergoeding bestaat. De heer Bulo onderbouwt met name niet waaruit zijn kosten bestaan die het bedrag van € 20,- per dag te boven gaan.

4.17
Ditzelfde geldt voor de herinrichtingskosten. De heer Bulo onderbouwt niet de hoogte van deze kosten. De commissie stelt overigens vast dat de herinrichtingskosten ten tijde van de schouw nog niet gemaakt kunnen zijn omdat de woning op dat moment nog leeg en niet-bewoond was.

Gerechtelijke kosten

4.18
De rechter beoordeelt in zijn vonnis of en in hoeverre sprake is van een vergoeding voor de gerechtelijke kosten. De commissie heeft geen rol in de beoordeling van een vergoeding voor gerechtelijke kosten.

Compensatie leed

4.19
De commissie ziet geen grond voor Ymere om het (woon)leed van de heer Bulo te vergoeden. Overigens, onderbouwt de heer Bulo deze schadepost niet.

4.20
De commissie beoordeelt de derde klacht als ongegrond.

Klacht 4 Algemene klachten
4.21
De overige klachten van de heer Bulo, zoals de commissie deze interpreteert, zijn algemeen en breed geformuleerd, richten zich op het algemene beleid van Ymere en lijken te zijn ingediend namens alle huurders van Ymere.

4.22
Een klacht over Ymere moet specifiek en voldoende onderbouwd zijn. Immers, Ymere moet zich kunnen verdedigen en de commissie moet voldoende weten waarover zij moet oordelen. Verder moet een klacht gaan over een gedraging van Ymere tegenover de klager zelf en niet over een groep (ongespecificeerde huurders). Artikel 5, lid 1, c. van het Reglement Geschillenadviescommissie van Ymere bepaalt dat een klacht niet in behandeling wordt genomen indien: *"Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Ymere wordt verweten".*

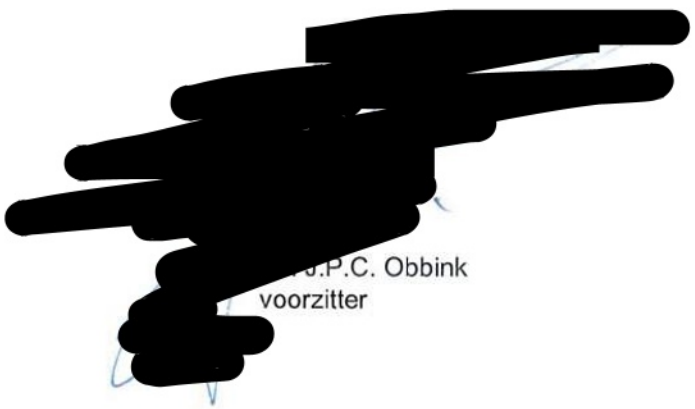
4.22
De commissie neemt, op grond van het bovenstaande, de vierde klacht van de heer Bulo niet in behandeling.

5. Advies

De commissie adviseert de Directieraad van Ymere op grond van artikel 9 lid 5 van het Reglement Geschillenadviescommissie Ymere vast te stellen dat Ymere juist heeft gehandeld bij de afhandeling van de eerste en derde klacht van de heer Bulo. De commissie neemt de tweede en vierde klacht niet in behandeling.

De beslissing wordt ondertekend door mr. J.P.C. Obbink omdat mr. N.B.F. Telders inmiddels geen lid meer is van de commissie.

Amsterdam, 8 september 2022



J.P.C. Obbink
voorzitter

Artikel 9 lid 7 schrijft voor dat de directieraad van Ymere binnen één maand na ontvangst van dit advies zijn beslissing schriftelijk bekend maakt aan de indiener van het geschil en de commissie. De directieraad kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Wanneer afgeweken wordt, moet dat schriftelijk worden gemotiveerd aan de indiener van het geschil en de commissie.