

2009-0935	sociale huisvestingsmaatschappij
rapportdatum: 23 juni 2010	

#### SAMENVATTING FEITEN

De verzoekers hebben een vochtprobleem in hun woning na een lek op twee plaatsen. Zij hebben dat in juli 2009 gemeld maar het probleem is half oktober nog altijd niet opgelost. Eind september was nochtans beloofd dat het binnen de week zou worden hersteld.

#### SAMENVATTING KLACHT

Aanhoudend vochtprobleem.

#### SAMENVATTING KM-ONDERZOEK

Ons Dak bevestigt de melding van vochtinfiltratie in augustus 2009. Een aannemer kreeg toen de opdracht om de dakdichting van het hoger gelegen terras te controleren op lekken. Vervolgens werden op 9 oktober de terrastegels verwijderd, waarbij werd vastgesteld dat een afvoertab van het terras stuk was. Op 16 oktober volgde nog een nieuw onderzoek en werd er besloten om de doordrenkte dakisolatie te verwijderen. Eind oktober werd dan de nieuwe isolatie en dakdichting geplaatst.

De verzoekers bevestigen dat de werken het probleem hebben opgelost maar wijzen erop dat de aanhoudende vochtproblemen die zij tot oktober ondervonden, ook schade hebben veroorzaakt. Begin december 2009 zijn er ook nog steeds zwarte schimmelvlekken en zit er nog vocht in de muur.

De verzoekers vragen een schadevergoeding en vragen ook naar een apparaat dat de vochtigheid kan aanpakken. Volgens een controleur die langskwam zou het zeker nog enkele maanden duren vooraleer de vochtigheid zou verdwijnen.

Ons Dak informeert dat de schade aan de inboedel van de verzoekers wordt behandeld door de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij onderzoekt momenteel de aangifte van de schade en vraagt de verzoekers om een bestek in te dienen.

Wat het inzetten van technische middelen betreft om de vochtigheid in de woning versneld aan te pakken, wijst Ons Dak erop dat het rendement van dergelijke ingrepen beperkt is. Vooral veel ventileren versnelt de opdroging. Een medewerker gaat de situatie na, waarna er toch wordt besloten om op 17 december 2009 een bouwdroger te plaatsen. Daarbij worden de meterstanden van de elektriciteit genoteerd om via de verzekering een vergoeding aan de verzoekers toe te kennen voor het elektriciteitsverbruik.

Begin juni 2010 bevestigt Ons Dak dat het vochtprobleem definitief is verholpen. Op 2 maart 2010 vond de expertise plaats en werden de verzoekers vergoed voor geleden schade aan de inboedel. Zodra ook de schade aan de keukenkasten door de verzekering wordt vergoed, worden nog twee bovenkasten vervangen.

#### KWALIFICATIE EN NORMEN

##### Gegronde en voldoende hersteld

Het vochtprobleem werd regelmatig opgevolgd maar het heeft toch lang geduurd vooraleer het probleem opgelost raakte. Na de vaststellingen in augustus heeft het meer dan twee maanden geduurd vooraleer de nodige werken werden uitgevoerd. Het is positief dat de huisvestingsmaatschappij bereid is een bouwdroger te plaatsen om de hinder zo snel mogelijk op te lossen. Maar die droger is pas twee maanden na de uitvoering van de werken geplaatst.

- redelijke behandeltermijn (13)