

### **ADVIES GESCHILLENCOMMISSIE – KLACHT 19.03**

De klacht heeft betrekking op de handelwijze van Wooncorporatie A rondom het besluit tot het niet toekennen van een woning aan mevrouw X (hierna: klager). De Geschillencommissie heeft op 6 mei 2019 een hoorzitting gehouden.

Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen is vast komen te staan dat klager in eerste instantie een woning is toegewezen, maar Wooncorporatie A deze toewijzing heeft ingetrokken met als argument dat klager niet in aanmerking komt voor deze woning, omdat ze niet voldoet aan de voorwaarden binnen het systeem van passend toewijzen. Klager heeft onjuiste gegevens op de website ingevuld, waardoor ze heeft kunnen reageren op een woning waarvoor klager niet in aanmerking zou komen wanneer de gegevens juist zouden zijn ingevuld.

De Geschillencommissie overweegt als volgt.

De Geschillencommissie merkt op dat bij de advertentie staat vermeld dat de regels voor “passend toewijzen” van toepassing zijn. Volgens de Geschillencommissie is op de website duidelijk uitgelegd welke voorwaarden van toepassing zijn om een aanmerking te komen voor een woning. Ter zitting heeft klager ook aangegeven op de hoogte te zijn van de voorwaarden. Wanneer klager onjuiste gegevens invult op de website en reageert op een woning waarvoor klager niet in aanmerking komt, dan kan dit Wooncorporatie A niet worden verweten. De Geschillencommissie ziet hierin ook geen uitzonderingen. De stelling van klager dat de onjuiste gegevens zouden zijn ingevuld vanwege het feit dat de website er regelmatig uit zou liggen, doet hieraan niet af.

Allereerst is niet gebleken dat de website er regelmatig uit zou liggen, noch hoe dit van invloed is geweest op het invullen van de gegevens. Ten tweede is het de verantwoordelijkheid van klager om na te zien of zij de juiste gegevens heeft ingevuld alvorens de gegevens te uploaden. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Overigens neemt het bovenstaande niet weg dat ook in de advertentie de voorwaarden duidelijk moeten worden vermeld. Uit de aangeleverde gegevens blijkt dat tekst die staat bij het inschrijven van een woning als volgt luidt:

*“Bij deze woning gelden de voorwaarden van Passend Toewijzen. Om te reageren moet je voldoen aan de volgende voorwaarde(n): Huishoudgrootte: Minimaal 2 personen”.*

Volgens de Geschillencommissie zou het duidelijker voor een woningzoekende zijn wanneer

aan de voorwaarden wordt toegevoegd dat moet worden voldaan aan de huishoudgrootte en het inkomen conform de voorwaarden van passend toewijzen. De Geschillencommissie doet dan ook de aanbeveling om de tekst zodanig anders te formuleren dat in het vervolg verwarring hierover wordt voorkomen.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat voor een andere woning klager '0<sup>e</sup>' op de wachtlijst staat voor deze woning en deze niet toegewezen heeft gekregen, is de Geschillencommissie van oordeel dat duidelijk op de website is vermeld (zo blijkt ook uit de aangeleverde screenshot) dat de inschrijving nog steeds open stond. Wanneer iemand '0<sup>e</sup>' op een wachtlijst staat, betekent dit volgens de Commissie niet dat iemand vooraan in de wachtrij staat. De Geschillencommissie verklaart dit klachtonderdeel derhalve ook ongegrond.

*Stedelijke Geschillencommissie Breda, 24 mei 2019*