

VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR

Bijna brand door cv-ketel

Door kennelijke onoplettendheid van de monteur, ontstaat een begin van brand in de cv-ketel van Jelle Harder. Gaat verwarmingsbedrijf Feenstra voldoende door het stof?

Plotseeling gaat 3 maart bij de Hilversummer het brandalarm op zolder af. Het blijkt de cv-ketel waar vlammen naar buiten komen door een ontbrekende kijklas. De monteur die kort tevoren de ketel nog heeft gecontroleerd, moet dat over het hoofd hebben gezien. Ernstig. De bovenkant van de ketel is vervormd en opzij zit een grote brandplek. De familie Harder moet er niet aan denken wat er had kunnen gebeuren.

Harder besluit om de op dat moment zestien jaar oude ketel direct te vervangen en neemt daarna contact op met Eigen Huis en Feenstra. Hij schrijft van het gebeurde en biedt een vergoeding van eerst 150 en na bezwaar 250 euro. Meneer Harder vindt dat onvoldoende. Hij was helemaal niet van plan de ketel al te vervangen. Hem lijkt 800 euro - eenderde van de prijs van de nieuwe ketel - een passender vergoeding. Feenstra noemt die claim 'buiten proportie'. Kan ik iets betekenen, vraagt hij op mijn sprekkur. Uit de mails die hij achterlaat, blijkt dat hij al eerder ontvreeden was over de werkwijze en communicatie van Feenstra - hij is er inmiddels weg.

Wat is een passende vergoeding voor een cv-ketel die na vijftien jaar als afgeschreven mag worden beschouwd? Ik twijfel. Het was natuurlijk schrikken, maar de ketel was al een oude en Feenstra onttrekt zich niet helemaal aan zijn verantwoordelijkheid. Voor de zekerheid vraag ik de reactie van stichting De Ombudsman. Die vindt dat je in redelijkheid niet meer van Feenstra mag verwachten. Bij een reeds afgeschreven ketel heb je geen rechten, de vergoeding is coulançe van de kant van Feenstra.

Ik kan me er in vinden en besluit om Feenstra niet over te halen en nog hoger bedrag aan te bieden. Voor meneer Harder reden om die 250 euro dan maar te accepteren.



ILLUSTRATIE EDUARD

Mobieltje in de knel

Van haar spaargeld koopt Rosanne van der Nooij bij The Phonehouse een mooie BlackBerry Curve. Lang plezier heeft ze er niet van.

De Hilversumse scholiere is trots en heel zuinig op haar mobieltje, dat zorgvuldig in een hoesje tegen krassen meegaat op haar eerste schooldag. Middags thuisgekomen vertoont het scherm vreemde zwarte vegen. Ze gaat er mee terug naar The Phonehouse, die het moet opsturen. Een week later krijgt zij een belletje van The Phonehouse. Haar BlackBerry moet worden gerepareerd en dat gaat € 168,98 kosten, negen euro meer dan een nieuw toestel. Reparatie van het amper twee maanden oude mobieltje valt niet onder de garantie, want er is druk- of valschaad vastgesteld. Bewijs daarvoor wordt niet geleverd. Tot verdriet van Rosanne en ergernis van haar ouders moet het meisje kiezen: of repareren, of ongerepareerd ophalen voor € 35,70 onderzoekskosten of afstand doen. Haar vader vindt het niet eerlijk. Rosanne is zo zuinig op haar telefoon geweest. Hij is niet gevallen, er is niets mee gebeurd. Kan ik hen helpen?

Sneu voor Rosanne. Ik vraag me af waardoor het toestel na twee maanden opeens beschadigd raakte. Ze had het toestel die dag in zowel haar schooltas

als haar broekzak bij zich gedragen, in dat hoesje, dus. Zou zo'n BlackBerry daar niet tegen kunnen? Ik vraag The Phonehouse in Amersfoort of ze nog eens welwillend naar dit geval willen kijken en op z'n minst bewijs overleggen dat het mankement aan Rosanne is te wijten. Een leverancier is dat verplicht, want als consument geniet je een half jaar wettelijke garantie.

Volgens The Phonehouse kan een mobiele telefoon ondanks een hoes in een broek- of jaszak wel degelijk drukschade oplopen en daarvan zou in dit geval absoluut sprake zijn. „Daar wij begrijpen dat dit voor de dochter van uw cliënt niet te verhallen is en de cliënt aangeeft dat ze zeer zuinig is op haar toestel, zullen wij de cliënt tegemoet komen”, meldt The Phonehouse. Rosanne mag een nieuwe telefoon uitzoeken. Ze mailt me dolblij om te bedanken.

Laks met lekkages

De huisbaas van Ursula Kosteren laat haar mool zitten met de schade van lekkages, die ook al onnodig lang duren. Moet ze maar stoppen met huur betalen?

De Hilversumse is ten einde raad, schrijft zij. Ze huurt nu anderhalf jaar particulier een studio. Na drie maanden begint de clende. Overlast van medebewoners van het pand

waar niets aan wordt gedaan. Dan raakt de afvoer van de wasmachine verstopt. De boel staat blank en de oorzaak is nog altijd niet verholpen. Met kerst is er in haar kamer lekkage. Verschillende spulraken beschadigd, een matras schimmel en de verf dwarssindins van de muur haant bed in, met gezondheidsrisico ten toe gevolg. „Ik ben zes maanden verder en er is nog niets veranderd. Mijn huis laat niks van zich horen en ook niks maken. Nu betaal de huur voor volgende maand”. Of dat verstandig is? Gelukkig ben ik op dit vlak niet deskundig. Dat is Har Roseboom van de Woonbo die haar afraadt de huur in houden, wel. Hij adviseert mevrouw Kosteren om bij twee of drie aannemers een offerte te vragen voor het helpen van de lekkage en de werkzaamheden te gun aan de goedkoopste. De kost daarvan kunnen dan worden verrekend met de huur, we bij de verhuurder natuurlijk schriftelijk moet worden geïnformeerd over wat ze plan is en later wat ze heeft laten doen. De brieven me aankondiging van zelf verpen en verrekenen moeten aangeekend worden verstuurd. Mocht de verhuurder niet eens zijn met de hte van de kosten, dan kan naar de rechter. Maar als je meerdere offertes hebt aarvraagd, sta je heel sterk. Roseboom: „Gezien de ernst van de klachten, kan het z dat de reparatie vrij prijz

ik kan me heel goed voorstellen dat zij het bedrag van de reparatie niet kan voorschieten. In dat geval kan ze beter een kort geding starten. Het oplossen van deze lekkage heeft beslist een spoedeisend karakter.

Is zij 'onvermogend', dan kan dat wellicht via een toegevoegde advocaat via de Raad voor de Rechtsbijstand. Zij kan ook een onderhoudsprocedure voeren via de huurcommissie. Dat betekent dat zij de huurcommissie vraagt de huur te verlagen tot het moment dat de verhuurder het gebrek heeft verholpen.

Advies is ook te krijgen via de Huurderslijn (020-5547755) van maandag tot vrijdag met donsdag van 10.00 tot 13.00 uur en dinsdag tussen 18.30 en 20.00 uur.

Ik kan me heel goed voorstellen dat zij het bedrag van de reparatie niet kan voorschieten. In dat geval kan ze beter een kort geding starten. Het oplossen van deze lekkage heeft beslist een spoedeisend karakter.

Advies is ook te krijgen via de Huurderslijn (020-5547755) van maandag tot vrijdag met donsdag van 10.00 tot 13.00 uur en dinsdag tussen 18.30 en 20.00 uur.

Spijt van webaankoop

Er gaat iets veranderen bij kopen via internet, telefoon of postorder en bij colportage aan de deur, op straat en verkoopparty's. Consumenten worden beter beschermd, maar nu nog niet.

Voor aankopen 'op afstand', zoals dat heet, geldt toe nu toe in beginsel (er zijn uitzonderingen) dat je wettelijk zeven werkdagen bedenktijd hebt om de koop te ontbinden. Het Europees Parlement heeft er mee ingestemd dat de bedenktijd bij aankopen 'op afstand' in alle landen van

Europa veertien kalenderdagen wordt. Vanaf het moment van ontbinding van de koop, krijgt de consument veertien dagen de tijd om de aankoop terug te sturen. De terugstuurkosten zijn voor de consument. Bepaald is, dat de aanvankelijke verzendkosten voor rekening komen van de leverancier, tenzij vooraf duidelijk is gemaakt dat de klant die betaalt. Als je als klant wel verzendkosten van de webshop naar je huis hebt betaald, krijg je dat bedrag terug als je een product terugstuurt. De bedenktijd gaat telkens in op het moment dat een product wordt geleverd. Er komt ook een Europees standaardformulier voor het terugsturen. Verder worden leveranciers verplicht om consumenten vooraf attent te maken op hun annuleringsrecht. Doen ze dat niet, dan is de bedenktijd niet veertien dagen maar een jaar! Webshops moeten bij hun producten de totaalprijs vermelden inclusief alle 'verborgen' kosten. De regeling gaat nog niet meteen in. De afzonderlijke landen krijgen namelijk nog twee jaar de tijd om deze Europese richtlijnen in hun wetgeving op te nemen. De praktijk van alledag blijft dus nog onveranderd.

Thuiswinkel

Bij webaankopen houden de webshops die lid zijn van Thuiswinkel.org trouwens al sinds 2009 een bedenktijd aan van veertien dagen.

De meeste mensen die van hun herroepingsrecht gebruik maken, sturen hun spijt aankoop direct na de melding terug, is de ervaring van Thuiswinkel.org. Er is voor dat terugsturen echter in de wet nu nog geen termijn geregeld. Wel staat in de wet dat de leverancier na ontbinding van de koop binnen 30 dagen de betaling moet in teruggeven.

Foto's weg

Tot slot een tip voor mensen wier camera in het water viel of waarvan de digitale foto's onbereikbaar zijn geworden. Het Utrechtse bedrijf Stellar Data Recovery is erin gespecialiseerd om opgeschreven digitale informatie op sticks en schijven toch weer toegankelijk te maken. (Stellar, 030-7600700)

SERIE

Consulenten MEE zeggen nooit 'nee'

Niet alleen de krant helpt lezers die vastlopen in onwil en bureauratie. Op meer fronten in de regio kunnen consulenten aankloppen voor kosteloos advies en praktische hulp. Tot besluit van de korte serie: MEE in Hilversum.

Bij het grote publiek is MEE misschien niet zo bekend, de doelgroep daarentegen weet de consulenten van deze landelijke vereniging heel goed te vinden. Die doelgroep wordt gevormd door mensen met een beperking - lichamelijk, verstandelijk of door een chronische ziekte of ongeval. Zijzelf, maar ook verzorgers, familie, mantelzorgers en anderen uit hun naaste leef-, school- of werkomgeving kunnen kosteloos en zonder verwijzing aankloppen voor alle mogelijke vormen van ondersteuning en advies.

MEE Nederland is opgedeelde in regionale afdelingen en in onze omgeving zijn vestigingen in Hilversum en Amersfoort als onderdeel van MEE Utrecht, Gooi & Vecht. In Hilversum werken 25 consulenten vanuit de modern ingerichte vestiging aan de Oude Torenstraat 45. Op werkdagen kan iedereen daar tussen 8.30 en 17.00 uur binnenlopen. Trouwens, niet alleen daar. De MEEbus staat in meerdere gemeenten in 't Gooi en rond Amersfoort en op vaste momenten wordt ook een loket bemest in enkele gemeentehuizen. Dat maakt de lage drempel nog weer lager. In dat kader is MEE telefonisch en via chatsessies op internet (www.mee-ugv.nl) op dinsdagavond tot 20 uur bereikbaar. Thuisbezoek is ook mogelijk.

Consulente Sylvie van 't End in Hilversum vertelt dat daar jaarlijks zo'n 900 cliënten een aanvraag ingaan en dat nog eens zoveel mensen worden geholpen die met een eenmalige vraag komen. De consulenten zijn er voor de eerste vragen van jonge ouders die een kindje met een beperking verwachten tot en met ouderen met een beperking. En alles daar tussen in. Het kan gaan over uitkeringen, een indicatie, onderwijs, werk vinden, opvoeding, aanpassingen in huis of auto, bezwaar maken tegen beslissen-

gen. Noem maar op, geen vraag is te vreemd of te lastig. De consulenten hebben een grote sociale-kaartkennis en zijn thuis op alle terreinen waarmee ze tijdens je leven met een beperking te maken kunt krijgen. En anders weten ze goed te verwijzen naar instanties, waar-

mee wordt samengewerkt. Zoals Versa Welzijn. „Het is bij MEE nooit 'nee', zegt mevrouw Van 't End. „De grote preventieve kracht van de MEE-activiteiten voorkomt onder andere eenzaamheid, voortijdige schooluitval, onderbe-



De Hulpfabriek

nutting van talenten, onnodige werkloosheid, overlast, criminaliteit en schuldenproblematiek met de daarmee gepaard gaande maatschappelijke kosten.”

In het kantoor van MEE is overigens ook het infocentrum GGZ ondergebracht, waar je met vragen over psychische beperkingen terecht kunt. Daarnaast biedt MEE ook onderdak aan het Autisme Info Centrum dat onderdeel is van de Nederlandse Vereniging voor Autisme. Met regelmaat worden in eigen huis cursussen en thema-bijeenkomsten georganiseerd. MEE heeft ook een boekencollectie, die wordt uitgeleend. De behoefte van de cliënten staat centraal voor de consulenten bij het mee-denken, meedoen en mee-gaan. Bijvoorbeeld bij het maken van een keuze voor dagopvang, wonen in een instelling of gesprek met het UWV. Daarbij proberen de consulenten zo te ondersteunen, dat mensen zo veel mogelijk zelf de regie in handen houden. Het is niet de bedoeling mensen levenslang aan het handje te houden, wel leert de ervaring dat mensen op verschillende momenten in hun leven opnieuw contact met MEE hebben.

MEE: 0900-6336363
www.mee-ugv.nl