



Advies 202506

Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 12 december 2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder geeft aan dat er een mondelinge belofte is gedaan door de verhuurder welke inhield dat de verhuurder zou bijdragen in de kosten van een door de huurder aan te schaffen keuken, welke niet is nagekomen. De verhuurder ontkent dat deze mondelinge toezegging is gedaan en verwijst uitsluitend naar de geldende regels. Huurder voelt zich hierdoor niet gehoord en benadrukt dat de verhuurder een zorgplicht heeft. Wanneer een medewerker van de verhuurder bepaalde toezeggingen doet, mag huurder erop vertrouwen dat deze worden nagekomen. De verhuurder ontkent echter deze toezeggingen, wat leidt tot onvrede bij huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder benadrukt dat de verhuurder niet alleen kan verwijzen naar het reglement dat zij hanteren, maar ook een zorgplicht heeft om zaken uit te zoeken en te controleren voordat er definitieve uitspraken worden gedaan.
- Huurder wenst een reële bijdrage van de verhuurder, aangezien er al een optie is genomen op een keuken.
- Huurder geeft aan dat er geen specifiek bedrag is afgesproken, maar dat de medewerker van de verhuurder heeft aangegeven de kosten voor een standaard keuken, te plaatsen in opdracht van de verhuurder rond de € 5.000,- à € 6.000,- zouden liggen.
- Er is echter geen officiële overeenkomst gesloten tussen huurder en de verhuurder over het bedrag voor de nieuwe keuken.
- Huurder betreurt het dat zij niet heeft gewacht tot het bedrag duidelijk was voordat de keuken werd besteld.
- Huurder ging ervan uit dat de medewerker akkoord ging met de zelfgekozen keuken, omdat dit de verhuurder kosten zou besparen.
- Huurder voelt zich niet serieus genomen en meent dat er onwaarheden zijn verteld door de verhuurder.
- Huurder wil graag met een bevoegde medewerker van de verhuurder in gesprek om te kijken of er toch een vergoeding mogelijk is.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder geeft aan dat zij op verzoek van huurder langs is geweest in de woning om de keuken te inspecteren.
- Er is tijdens het huisbezoek door de technische dienst van de verhuurder geconstateerd dat de keuken oud is en vervangen moet worden.
- Er worden alleen standaardkeukens geplaatst door de verhuurder, dit heeft te maken met het onderhoud van de keukens.
- De verhuurder erkent dat sommige vragen van huurder te lang zijn blijven liggen en dit eerder opgelost had moeten worden.
- De verhuurder geeft aan dat er geen vergoedingen worden uitgekeerd voor ZAV-voorzieningen en dus ook niet op de door huurder uitgekozen keukens.
- De medewerker die langs is geweest bij huurder heeft aangegeven dat hij met huurder heeft afgesproken te zullen nakijken of er een vergoeding uitgekeerd kon worden op een ZAV-voorziening. Hij zou hier later nog een definitief antwoord op geven.
- Er wordt aan huurders duidelijk verteld dat de verhuurder niet verantwoordelijk is voor vergoedingen gerelateerd aan ZAV-voorzieningen.
- De medewerker van de verhuurder geeft in de zitting aan dat hij in gesprek zal gaan met huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een vermeende toezegging van de opzichter over een bijdrage aan de door huurder te plaatsen nieuwe keukens;
- huurder stelt dat de opzichter mondeling heeft toegezegd dat de verhuurder een bijdrage zal leveren, waarvan de hoogte niet genoemd is;
- huurder ten tijde van het gesprek met de opzichter een optie had op een nieuwe keuken bij een keukenbedrijf;
- huurder na deze vermeende toezegging de keuken gekocht heeft;
- huurder stelt dat zij op basis van de vermeende toezegging mocht aannemen dat zij een overeenkomst had met de verhuurder;
- huurder klaagt over de lange duur van de communicatie en het gebrek aan duidelijkheid daarin vanuit de verhuurder;
- huurder tijdens de zitting heeft gevraagd of de verhuurder met hen in gesprek kan gaan;
- de verhuurder stelt dat een dergelijke toezegging niet gedaan is door de opzichter, maar dat de opzichter heeft aangegeven te zullen nagaan wat hij kon betekenen voor huurder;
- de verhuurder stelt dat een dergelijke toezegging ook in strijd zou zijn met haar beleid en dat zij nooit vergoedingen geeft voor zaken die in eigen beheer door huurders worden aangeschaft;
- de verhuurder excuses heeft aangeboden voor de late reactie op een aantal e-mails;
- de verhuurder heeft aangegeven in gesprek te zullen gaan met huurder.



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat de verhuurder heeft gedaan wat in het kader van haar dienstverlening verwacht mag worden. Er kan niet aangetoond worden dat de verhuurder een toezegging betreffende een vergoeding heeft gedaan en daarnaast is hierover geen overeenkomst gesloten tussen verhuurder en huurder. De commissie is van mening dat de communicatie vanuit de verhuurder weliswaar voortvarender had gekund, maar dat dit niet tot een andere uitkomst had geleid.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Hoorzitting, 21 januari 2025
Verzenddatum, 5 februari 2025

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de huurder over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn, dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.
