



Advies 202507

De Goede Woning

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13 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 heeft een aanvraag gedaan voor een nieuwe keuken bij verhuurder. Huurder wilde aanvankelijk een hoekopstelling met inbouwapparatuur die huurder zelf zou aanschaffen. Op 4 april 2024 ontving huurder van Constructif een tekening voor de keuken, met het advies om de apparatuur op basis van de tekening aan te schaffen. Later gaf huurder aan toch een U-vormige keuken te willen, waarna Constructif zich terugtrok. Vervolgens gaf huurder aan toch de L-vormige keuken te willen, maar de verhuurder stelde dat dit niet mogelijk was zonder een ZAV-aanvraag. De verhuurder heeft aangegeven dat de inbouwapparatuur niet gaat passen, terwijl Bruynzeel aangeeft dat dit wel mogelijk is. Vanwege de toezeggingen van Constructif en de verhuurder eist de huurder nu de plaatsing van de keuken, met een bijbetaling vanuit de huurder voor de inbouwapparatuur.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder wil door middel van deze procedure dat de L-vormige opstelling alsnog geplaatst wordt.
- De apparatuur is al aangeschaft omdat huurder volgens haar toestemming voor een nieuwe maatwerkkeuken heeft gehad vanuit de verhuurder.
- Op 4 april 2024 heeft Constructif een mail verstuurd aan huurder waarin geadviseerd wordt om de apparatuur uit te kiezen voor de keuken.
- Huurder heeft mede door deze e-mail erop vertrouwd dat zij de gewilde keuken zou krijgen.
- De tekeningen zijn door Constructif gemaakt op basis van een L-vormige keuken. Omdat een U-vormige keuken problemen gaf, heeft huurder ervoor gekozen toch de L-vormige keuken te willen.
- Op 14 juli 2024 is er een mail gestuurd naar huurder vanuit de verhuurder dat zij een afspraak kon inplannen met Constructif voor het inplannen van de verbouwing van de keuken.
- De uitgekozen apparatuur heeft een waarde van € 2.100,-. De apparatuur betreft een kookplaat, een inbouwkoelkast en een inbouwoven.



- De uitgekozen apparatuur past niet in een standaard keuken geleverd door de verhuurder.
- Huurder heeft geen ZAV-aanvraag ingediend bij de verhuurder, omdat huurder dat niet nodig achtte nadat haar verteld was dat er een hoekopstelling geplaatst zou worden.
- Uiteindelijk heeft de verhuurder aangegeven dat huurder een ZAV-aanvraag moet doen zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de verhuurder.
- Huurder geeft aan dat de verhuurder dezelfde keukenlijn plaatst als die zij heeft uitgekozen, wat zou betekenen dat de uitgekozen apparatuur wel zou passen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder heeft in februari 2024 Constructif opdracht gegeven om te controleren of bij huurder een nieuwe keuken geplaatst kon worden.
- De verhuurder geeft Constructif de opdracht om een standaard keuken te realiseren in de huurwoning van huurder, maar omdat huurder aanpassingen wilde heeft Constructif de offerte daarom anders opgesteld.
- In juni 2024 heeft huurder een klacht ingediend omdat Constructif niet verder wilde gaan met het proces.
- Constructif heeft aangegeven dat de wensen van huurder teveel op een ZAV-aanvraag begonnen te lijken, dus hebben zij de opdracht teruggegeven.
- Een U-vormige keuken is mogelijk, maar wel tegen bijbetaling van huurder.
- De tekening van Constructif is gemaakt op basis van de wensen van huurder en dit betreft een offerte en geen definitief document.
- Constructif heeft duidelijk doorgegeven dat de uitgekozen apparatuur niet gaat passen in een standaard, door de verhuurder geleverde, keuken.
- De verhuurder kan geen standaardkeuken op maat maken om ervoor te zorgen dat de apparatuur die huurder uitgekozen heeft alsnog past.
- De verhuurder geeft geen extra budget voor bijzonderheden gewenst door huurder.
- De extra bijkomende kosten zijn voor rekening van huurder.
- Verhuurder geeft aan dat er alsnog een keukenrenovatie gedaan kan worden, maar merkt daarbij op dat de inmiddels door verhuurder gekochte apparatuur daar niet in zal passen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de plaatsing van een nieuwe keuken;
- huurder stelt dat zij in overleg met de aannemer van de verhuurder een L-vormige keuken zou mogen uitkiezen;
- huurder stelt dat de aannemer na het maken van de tekening heeft aangegeven dat zij inbouwapparatuur voor de keuken kon uitkiezen;
- huurder naar aanleiding hiervan keukenapparatuur uitgezocht en gekocht heeft;
- huurder later van gedachten is veranderd en de aannemer heeft gevraagd om een U-vormige keuken te plaatsen, waarna de aannemer huurder heeft doorverwezen naar de verhuurder;



- huurder heeft uiteindelijk toch voor de L-vormige keuken gekozen, waarna is gebleken dat de door haar aangeschafte inbouwapparatuur niet in het standaardsysteem van de keuken zou passen die aangeboden wordt door de verhuurder;
- huurder wil een oplossing waardoor zij haar inbouwapparatuur alsnog wel kan plaatsen;
- verhuurder stelt dat het haar beleid is dat de verhuurder uitsluitend standaardkeukens plaatst en dat aanvullingen en aanpassingen op de standaardkeuken voor kosten van de huurder zelf zijn;
- verhuurder stelt dat huurder te snel heeft gehandeld om de keukenapparatuur aan te schaffen op basis van de e-mail van 4 april 2024;
- verhuurder huurder alleen een standaard keuken kan aanbieden of de mogelijkheid dat huurder een ZAV-aanvraag doet waarbij ze op eigen kosten een keuken kan plaatsen.

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 huurder voorbarig heeft gehandeld door op basis van de e-mail van 4 april 2024 aan te nemen dat zij keukenapparatuur kon aanschaffen, terwijl Constructief in die betreffende e-mail duidelijk heeft aangegeven dat zij eerst nog een offerte diende op te vragen.

De commissie wijst er echter wel op dat verhuurder in de toekomst van tevoren duidelijker moet communiceren met huurders betreffende de mogelijkheden en beperkingen voor een nieuwe keuken en dit niet uitsluitend over te laten aan een door haar ingeschakelde aannemer.

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.
