



Advies 202509 Trivire

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 05 november 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 digitale zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Klager wil graag vijf kwesties besproken hebben, te weten:

- 1 Niet de mogelijkheid hebben het verbruik van zelf opgewekte stroom te kunnen aflezen.
- 2 Geen toegang tot de applicatie om de gegevens van de zonnepanelen in te zien.
- 3 Zoemend geluid van de omvormer.
- 4 Geen brief ontvangen over verhoging servicekosten.
- 5 Stroomuitval en de reden daarvan.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft geprobeerd zoveel mogelijk de vragen over de vijf kwesties van huurder te beantwoorden.
- Verhuurder heeft veel tijd gestoken in het dossier.
- Er heeft één keer een gesprek plaatsgevonden met huurder.
- De verhuurder behandelt huurder niet anders dan andere huurders.
- Er is meerdere malen geprobeerd een afspraak te maken met huurder om te luisteren naar het zoemende geluid van de omvormer. Een afspraak is tot op heden nog niet gemaakt.
- Huurder blijft aangeven dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen.
- Huurder is diverse keren gevraagd om in gesprek te gaan over de vijf kwesties maar dat is telkens afgewezen door huurder.
- Om de gegevens van de zonnepanelen af te lezen zijn er wellicht andere modules mogelijk, maar die moet huurder zelf bekostigen.
- Er is aangeboden om een nieuwe inlogcode te verschaffen om weer op het platform te kunnen komen.
- Huurder heeft zelf een dongel aangeschaft om specifieke gegevens op te vragen.
- Omdat het systeem door de installateur nog niet officieel was opgeleverd is de € 17,50 aan servicekosten nog niet in rekening gebracht maar dat gaat nu wel gebeuren.
- In maart 2024 was er een stroomstoring en daarom is het systeem gecontroleerd. De huisinstallatie was echter in orde.
- Er is geen vermoeden dat er structureel iets niet goed zou zijn in het systeem van de zonnepanelen.
- Elke huurder kan met ingaande en uitgaande stroom berekenen wat het verschil is en wat van de opgewekte stroom zelf wordt verbruikt. Het verschil geeft verhuurder niet door, ook niet bij andere huurders.



- Het aanbod om een afspraak te maken over het zoemende geluid van de omvormer staat nog steeds.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de reactie van de verhuurder op de vijf door huurder aangegeven kwesties en op het monitoringssysteem voor de zonnepanelen;
- huurder van mening is dat de verhuurder onvoldoende antwoord geeft op zijn aangedragen kwesties;
- verhuurder in diverse correspondentie antwoord heeft gegeven op de vragen;
- huurder van mening is dat die antwoorden geen antwoorden zijn op zijn vragen;
- huurder is uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om hier verder over door te praten;
- verhuurder heeft aangeboden om bij huurder thuis langs te gaan om de ervaren geluidsoverlast van de omvormer te beoordelen;
- huurder hier geen gehoor aan heeft gegeven;
- de verhuurder aangeeft ongeacht welke huurder altijd een systeem te leveren wat voldoet aan de door de verhuurder gestelde normen;
- de verhuurder aangeeft dat het huurder vrijstaat om op eigen kosten zelf applicaties aan te schaffen voor verdergaande monitoring.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat de verhuurder datgene heeft gedaan dat in het kader van haar dienstverlening wat van haar verwacht mag worden.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

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.

Hoorzitting 28-01-2025
Verzonden op 10-02-2025