



Advies 202513

Woonbron Delft

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14-12-2025 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De verwarming van huurder heeft voor een bepaalde periode niet gewerkt. Huurder heeft daarover tevergeefs meerdere malen contact opgenomen met de verhuurder en nadien zelfs rechtstreeks contact gezocht met de verantwoordelijke onderhoudspartij. Vervolgens is er langere tijd nodig geweest om het probleem te kunnen verhelpen met het oplossen daarvan eind vorig jaar. Gezien het uitblijven van een goed functionerende verwarming wil huurder graag huurcompensatie ontvangen.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de verzochte huurcompensatie, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder dacht aanvankelijk dat de thermostaat niet werkte. Daarop is de onderhoudspartij (de firma Feenstra) de oorzaak gaan onderzoeken, wat verband hield met een vermoedelijk geconstateerd probleem in het ketelhuis. Medio oktober werd dit als zodanig bevestigd.
- Na een paar weken heeft huurder de verhuurder diverse keren gebeld, omdat hij niets vernam over de verdere afhandeling van de onderhoudsmelding. Wel heeft huurder als gevolg van de niet werkende verwarming in zijn woning twee maanden in de kou gezeten en ook ziek geweest.
- Na anderhalve maand is huurder pas toegezegd dat er een mogelijkheid was voor een noodvoorziening, een klein elektrisch kachel, om huurder warm te houden.
- Als gevolg van de koude in de woning is er schimmel op de kozijnen van de woonkamer en ook op de deur van het Franse balkon ontstaan. De schimmel is inmiddels weg.
- De terugkoppeling die huurder telkens kreeg was de mededeling dat het een vervelende situatie was voor hem, maar huurder kreeg geen opzichter te spreken en werd niet teruggebeld.



- De burens die hetzelfde probleem ondervonden zijn de Nederlandse taal niet machtig of hebben niet gedurfd te bellen met verhuurder. Sommige van deze huurders hebben zelf elektrische kachels aangeschaft als tijdelijke voorziening.
- Het was een zeer stressvolle periode voor huurder en huurder is blij dat de verwarming nu goed werkt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Als het stookseizoen begint zijn er vaker opstartproblemen met de blokverwarming en daar wordt de firma Feenstra voor gebeld. Over wat zij in het ketelhuis doen vindt geen terugkoppeling plaats richting huurders. Verhuurder hoort vaker van bewoners dat de firma Feenstra slecht terugkoppelt naar huurders.
- Als de reparatie wordt uitgevoerd, stopt het. En als huurders dan weer bellen met een reparatieverzoek, wordt er opnieuw contact opgenomen met de firma Feenstra. Verhuurder is niet op de hoogte als er huurders zijn die meerdere malen bellen over dezelfde, terugkerende problematiek.
- In het systeem heeft verhuurder gelezen dat de thermostaat is vastgezet, maar niet dat de thermostaat niet werkte.
- De firma Feenstra had eerder het aanbod van de extra kachel moeten doen en verhuurder betreurt dat dit niet is gedaan. Verhuurder weet niet wat over het aanbieden van een noodvoorziening is afgesproken en hoe dat staat vermeld in het contract met de firma Feenstra.
- Een reparatieverzoek zou gelijk opgelost moeten worden, maar in de praktijk blijkt dat dit niet altijd het geval is. Een herhaallijst van reparatieverzoeken van vaak dezelfde huurder zou een goed middel zijn.
- Bij blokverwarming zouden andere huurders ook dezelfde klachten kunnen ervaren als huurder, maar dat is verhuurder niet bekend.
- Voor het overige licht verhuurder toe dat hoewel zij van mening is dat huurder een terecht punt heeft, zij op basis van haar beleid niet de interne klachtenprocedure kan doorlopen bij het eenmaal gereed hebben gemeld van onderhoudsmelding.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het gedurende een langere periode niet kunnen verwarmen van de woning van huurder en het als gevolg daarvan ontstaan van schimmel(vorming);
- het schimmelprobleem inmiddels is opgelost;
- verhuurder uit het oorspronkelijke reparatieverzoek van huurder niet heeft begrepen dat de verwarming niet werkte, maar dacht dat de thermostaat los zat;
- verhuurder pas na herhaalde meldingen van huurder door had wat het echte probleem was en dit heeft laten verhelpen;
- verhuurder de huurder geen noodvoorziening heeft aangeboden, terwijl de duur van de reparatie hier wel aanleiding toe gaf;
- verhuurder verplicht is om te zorgen voor een goed functionerende verwarmingsinstallatie;
- verhuurder de huurder niet op de hoogte heeft gehouden over de afhandeling van zijn reparatieverzoek;
- de systemen van verhuurder de analyse van reparatieverzoeken met het oog op een handige en goede afhandeling niet ofwel onvoldoende ondersteunen;



- verhuurder tijdens de zitting heeft erkend dat de klacht van huurder terecht is ingediend, zij het dat verhuurder conform haar eigen beleid de klacht van huurder niet heeft kunnen opvolgen bij de ontvangst daarvan na het hebben opgelost van de eerder gemelde onderhoudsmelding.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is van oordeel dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat de verhuurder, zodra duidelijk werd dat de noodzakelijke reparatie een langere doorlooptijd zou vragen, huurder een noodvoorziening aan had moeten bieden. Verder meent de commissie dat enige vorm van onduidelijkheid bij huurder weg had kunnen worden genomen door verhuurder bij een actieve vorm van communicatie vanuit haar zijde naar huurder toe. Gezien het uitblijven van beide punten heeft verhuurder niet de gewenste dienstverlening aan haar huurder verleent, waar dat wel gepast zou zijn geweest.

De commissie adviseert verhuurder naar de toekomst toe:

- in vergelijkbare gevallen tijdig een noodvoorziening te treffen;
- huurders tijdig te informeren over de (wijze van) afhandeling van hun reparatieverzoeken;
- aandacht te besteden aan de analyse(mogelijkheden) van (terugkerende) reparatieverzoeken om zo haar dienstverlening te verbeteren.

Voorts geeft de commissie de verhuurder mee dat zij er goed aan zou doen haar beleid ten aanzien van het door huurder kunnen doorlopen van de interne klachtenprocedure na het gereed zijn gemeld van een eerder gedane onderhoudsmelding te heroverwegen. Een mogelijke wijziging hiervan zou namelijk ten voordele van verhuurder kunnen uitwerken, door klachten in een eerder stadium (dan het stadium bij de Klachtencommissie) naar tevredenheid te kunnen oplossen.

De commissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

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 25-02-2025
Verzonden op 11-03-2025