



Advies 202522

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 16-12-2024 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Sinds het betrekken van de woning ervaart huurder overlast van de parkeergarage, waarvan de afsluiting niet goed werkt. Dit terwijl huurder wel betaalt voor een parkeerplaats.

Als gevolg van de niet goed functionerende afsluiting kunnen ook onbevoegden gebruikmaken van de parkeergarage. Door het niet actief optreden van de verhuurder voelt huurder zich niet serieus genomen door de verhuurder.

Hoewel er compensatie is aangeboden door de verhuurder, vindt huurder deze niet passend.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot het dienstverleningsaspect van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. De Klachtencommissie is volgens haar klachtenreglement niet bevoegd een uitspraak te doen over de gevraagde schadevergoeding.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder beschrijft de situatie van de parkeergarage. Deze behoort tot twee naast elkaar gelegen gebouwen. De eerste twee verdiepingen zijn de parkeergarage. De eerste verdieping daarvan is voor bezoekers. De tweede wordt gebruikt door eigenaren/huurders van een parkeerplek. Toegang tot de tweede verdieping van de parkeergarage moet via een slagboom. Deze staat echter altijd open. Toegang tot de eerste verdieping verloopt via een kenteken-scan. Bezoekers konden ook naar binnen rijden en moesten bij vertrek betalen voordat zij de garage konden verlaten.
- Eind april 2024 heeft huurder contact gehad met de verhuurder over de situatie van de parkeergarage. De gewenste oplossing bleef echter uit. Huurder heeft hierop heeft veel e-mailberichten verstuurd en telefoontjes gepleegd, alleen zonder iets te vernemen van de verhuurder. Dat is volgens huurder niet in lijn met de afhandeltermijn van drie dagen die verhuurder hanteert.
- Net voor de kerstdagen werd het contact met de verhuurder hersteld. Deze kwam met een oplossing waar een compensatie, waar de huurders van het



appartementencomplex over zouden worden geïnformeerd, onderdeel van was. Verder is huurder geïnformeerd dat er een nieuw toegangssysteem zou komen medio 2025.

- Het hek naar de parkeergarage is inmiddels gerepareerd en functioneert weer.
- Nadien heeft huurder het compensatievoorstel ontvangen. Hij zou een korting van 30% op de maandelijkse kosten voor de parkeergarage krijgen. Die korting zou gelden tot 31 december 2024. Huurder vindt dit te weinig. Hij is van mening dat het percentage verhoogd moet worden naar 50%. Vele bewoners en omwonenden die geen recht hebben op een parkeerplaats hebben namelijk kosteloos vele maanden gebruik kunnen maken van de parkeergarage. Dat is niet de bedoeling.
- Huurder meent dat de verhuurder pas in actie is gekomen nadat de Klachtencommissie is ingeschakeld.
- Over de overige in het klachtenformulier genoemde onderhoudsmeldingen over zijn woning geeft huurder aan dat deze inmiddels door de verhuurder zijn verholpen.
- Huurder weet niet goed hoe het vertrouwen in de verhuurder hersteld kan worden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er zijn veel gesprekken gevoerd met huurder, ook door andere collega's. Huurder ervaart de situatie anders dan werkelijk het geval is. Huurder belde bijna dagelijks en de toon in de gesprekken was niet altijd vriendelijk volgens de verhuurder.
- Verhuurder ervaart heel veel last van het systeem van de parkeergarage. Dit bleek namelijk niet 'hufferproof' te zijn. Bij normaal gebruik zou het systeem moeten werken. Gebleken is dat de slagboom aan het begin van de garage telkens kapot werd gemaakt. Daardoor kon iedereen naar binnen rijden en gratis parkeren.
- In eerste instantie was niet duidelijk waar de problemen in de parkeergarage door werden veroorzaakt. Gedurende 11 maanden was er een opeenstapeling van meldingen. Uiteindelijk werd het als een collectief probleem herkend en is daarover het gesprek aangegaan met de andere eigenaren (zie hierna).
- Hoewel er een cameraprotocol is en bij een probleem de betreffende beelden kunnen worden bekeken, blijft handhaving moeilijk. Als een kenteken niet geregistreerd staat bij verhuurder, kan niet worden achterhaald wie de eigenaar van het betreffende voertuig is. De politie deelt die informatie niet met verhuurder.
- De parkeergarage valt onder een vve (vereniging van eigenaars). Daardoor is de verhuurder afhankelijk van twee andere partijen voor de te ondernemen stappen. Te maken kosten moet in onderling overleg worden goedgekeurd. Gezien het belang van verhuurder en de discussie over de te maken kosten met de twee overige eigenaren, heeft verhuurder er uiteindelijk voor gekozen de kosten voor reparatie en vernieuwing van het sluitsysteem voor haar rekening te nemen.
- Ter toelichting meldt de verhuurder dat er 53 parkeerplekken zijn voor de 350 appartementen in het complex. Deze appartementen zijn volledig in eigendom van verhuurder. Aan het begin van de garage zijn twee grote sluithekken voorzien van kentekenregistratie. Bezoekers kunnen ook gebruikmaken van de parkeergarage met een betaalsysteem bij het uitrijden.
- De verhuurder geeft toe huurder meer te hebben moeten meenemen in de communicatie. Verhuurder ziet dit als een leermoment. De door bewoners ondervonden overlast wordt onderkend. Alleen meldt verhuurder dat er achter de schermen veel actie is ondernomen om het probleem op te lossen.
- Medio 2025 komt het nieuwe systeem in de parkeergarage. Daarmee denkt de verhuurder de oplossing voor de problemen te hebben. Inmiddels zijn de bewoners



van het appartementencomplex geïnformeerd over de plannen. Ook is er een wielklemservice geïntroduceerd. Daardoor is sindsdien de overlast verdwenen.

- Hoewel huurder het niet eens is met het aanbod tot compensatie van 30% van de parkeerkosten, acht verhuurder dat voldoende. De compensatie loopt daarbij niet tot december 2024, maar tot aan het moment dat het nieuwe sluitsysteem er is. Dat wordt passend geacht.
- De overige door huurder gedane onderhoudsmeldingen zijn inmiddels opgelost.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

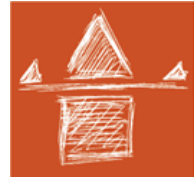
- de klacht van huurder gaat over het niet goed functioneren van het sluitsysteem van de parkeergarage, waar huurder wel maandelijks voor een parkeerplaats een vergoeding voor betaalt aan verhuurder;
- huurder gezien de veelvuldige meldingen hierover bij verhuurder en het uitblijven van zowel een inhoudelijke reactie als een passende oplossing, zich niet serieus genomen voelt door de verhuurder;
- huurder graag ziet dat verhuurder, hoewel zij een compensatievoorstel heeft toegestuurd aan de bewoners van het appartementencomplex, de compensatie verhoogt naar 50%;
- verhuurder te kennen heeft gegeven dat het niet functioneren van het sluitsysteem te wijten is aan gedragingen van medebewoners uit het appartementencomplex;
- verhuurder begrip heeft voor de klacht van huurder en tijdens de zitting heeft erkend dat het goed had geweest huurder meer mee te nemen in de communicatie van wat op de achtergrond heeft plaatsgevonden, en ziet dit als een leermoment naar de toekomst toe;
- verhuurder het compensatievoorstel passend vindt en verhoging van de hand wijst, maar daarbij opmerkt dat deze tegemoetkoming doorloopt tot het moment dat het nieuwe sluitsysteem is geplaatst.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het communicatieve aspect vanuit de verhuurder. Het gaat daarbij om het niet tijdig opvolgen van door verhuurder gedane uitvragen en ook het in onvoldoende mate op de hoogte stellen van huurder van de op de achtergrond in gang gezette acties om te komen tot het juist functioneren van het sluitsysteem van de parkeergarage. In het verlengde hiervan meent de commissie dat de verhuurder er naar de toekomst toe goed aan doet zich hier rekenschap van te geven.

Voor het overige, daar waar de klacht gaat over aanpassing van het door de verhuurder gedane compensatievoorstel aan huurder, is deze niet-ontvankelijk op basis van art. 5 lid 1 onderdeel m van het klachtenreglement van de Klachtencommissie.



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 februari 2025
Verzenddatum, 12 maart 2025