

Advies 202529

Trivire

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 06-02-2025 een klacht van huurder met de vraag 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 klacht is van 8 november 2023 en houdt verband met grootschalig te plegen (verduurzamings)werkzaamheden aan het appartementencomplex waar huurder woont. Huurder is van mening dat:

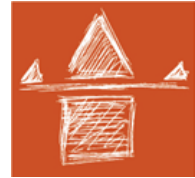
- in het traject onvoldoende wordt geluisterd naar de wensen van de bewoners,
- sprake is van onteigening van bezittingen,
- inbreuk wordt gemaakt op zijn privacy, en
- het traject gepaard zal gaan met veel geluidsoverlast.

De vergoeding die verhuurder als compensatie voor het ongemak heeft vastgesteld acht huurder niet voldoende. Daarnaast meent huurder dat de verhuurder door het vroegtijdig starten met de werkzaamheden strijdig heeft gehandeld met een door de gemeente verleende vergunning.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt 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 door de verhuurder vastgestelde hoogte van de door bewoners van het appartementencomplex (en daarmee ook huurder) te ontvangen vergoeding. Volgens haar klachtenreglement is de commissie niet bevoegd daar een uitspraak over te doen. Huurder dient zich daarvoor te wenden tot de rechter. Daarnaast doet de commissie geen uitspraak over de handelswijze van de verhuurder in relatie tot de door de gemeente verleende vergunning. Daartoe is zij volgens haar klachtenreglement eveneens niet bevoegd. Huurder dient zich daarvoor te wenden tot de gemeente en/of de rechter.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan wel vaker verzoeken te hebben ingediend bij de verhuurder om bepaalde zaken op te pakken, waar niet op is ingegaan. De persoonlijke wensen van huurder kunnen volgens verhuurder niet goedgekeurd worden.



- Een van de punten is het behoud van de lambrisering. Huurder geeft daarvan aan dat deze op een frame is bevestigd. Dit frame kan er zo uitgehaald worden. Zo nodig door het voor een deel los te schroeven. Na uitvoering van de werkzaamheden kan de lambrisering vervolgens weer in zijn geheel terug worden geplaatst. Dit zou niet mogelijk zijn volgens de verhuurder.
- Huurder heeft in zijn woning geïnvesteerd, maar moet nu zaken (laten) verwijderen. Daarom meent huurder dat sprake is van kapitaalvernietiging. Om die reden wil huurder graag zijn lambrisering, zijn kwartslamp in de badkamer (die op een veilig punt is vastgemaakt) en zijn huidige deurbel (die een zachtere toon heeft) houden.
- Verder zegt huurder de nieuwe betegeling in zijn badkamer niet tot aan het plafond te willen. Dit zorgt namelijk voor een kille sfeer in de badkamer. Het liefst heeft hij dat de betegeling tot iets onder het plafond loopt. Als het gewenste maatwerk niet mogelijk is, moet huurder het uitbesteden bij een aannemer. Dat brengt kosten met zich mee.
- De periode van overlast beslaat meer dan een half jaar. Hierdoor is er voor huurder verminderd woongenot.
- Tot slot heeft huurder meerdere malen met de verhuurder gemailld of zijn dossier bij verhuurder voor hem toegankelijk was. Verhuurder heeft laten weten dat het door privacyregels niet mogelijk was dit dossier met huurder te delen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het is een groot omvangrijk project en de verhuurder snapt de invloed daarvan op de huurder(s). Wel is er een intensieve voorbereiding aan voorafgegaan. Bewoners van het appartementencomplex zijn daarin meegenomen. Zo waren er diverse overleggen (waaronder met de klankbordgroep) en is er een brochure opgesteld met informatie over het project.
- De werkzaamheden zijn in twee blokken inmiddels afgerond. Huurders moeten in fasen voor drie weken hun woning verlaten. Zij verblijven dan in een logeerwoning. Bij terugkomst schuiven de werkzaamheden op naar het volgende blok woningen. Door die werkzaamheden kan overlast worden ervaren.
- De bewonerscoach van de aannemer is bij huurder geweest en heeft huurders zorgen in kaart gebracht. Hierover is verschillende malen met huurder gesproken. Uiteindelijk heeft huurder geen akkoord gegeven voor het project. Dat is zo ook meenomen in de telling.
- Het verzoek van huurder voor het aangepaste tegelwerk in de badkamer tot tweederde van de hoogte was niet bekend bij de verhuurder. In het traject is gekozen voor een gelijke aanpak bij alle woningen, waarbij de tegels tot het plafond komen. Wel is er voor huurders keuze in de tegelkleur. De vorm van de tegels is rechthoekig. Dit hangt samen met in de toekomst te plegen onderhoud (lees: vervanging) en de beschikbaarheid van deze tegels. Gezien de tijdens de hoorzitting geuite wens van huurder zullen wij met de aannemer kijken of het toch mogelijk is een klein deel van de badkamer niet tot het plafond te betegelen. Esthetisch is dit wel minder mooi. Ook brengt dit bij mutatie van de woning extra kosten met zich mee voor verhuurder. Dan moet voor dat deel opnieuw betegeld worden tot het plafond.
De keuken wordt betegeld tot aan de bovenkasten, dat verandert niet.
- In relatie tot de overige punten geldt dat de plaats waar de kwartslamp komt te hangen eerder was afgekeurd door een elektricien. De plaats zou volgens NEN-normen niet zijn toegestaan. We zullen hier nogmaals naar laten kijken. Mocht blijken dat de plek toch veilig is, dan mag de kwartslamp terug worden gehangen. Het rapport van de keuring deelt de verhuurder met huurder.
De lambrisering moet eraf worden gehaald omdat daarachter werkzaamheden (het saneren van asbest en plaatsen van isolatie) plaatsvinden. Daarbij is het zo dat huurder



zelf verantwoordelijk is voor het weghalen en terugplaatsen van de lambrisering. Met de aannemer zal worden onderzocht of verhuurder de huurder daar eventueel bij kan helpen.

De deurbel mag blijven zitten.

- De verhuurder wil graag dat huurder hierna een streep zet onder zijn wensen. Dit om te voorkomen dat huurder weer met nieuwe verzoeken komt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder zich verzet tegen het niet toe kunnen passen van maatwerk door verhuurder bij de te plegen (verduurzamings)werkzaamheden in het appartementencomplex van huurder;
- huurder graag specifieke zaken behoudt, dit heeft te maken met de eerdere investering die huurder in dat kader heeft gedaan;
- huurder zich niet serieus genomen voelt door de verhuurder;
- huurder tijdens de hoorzitting naar een mogelijke middenweg heeft bewogen;
- verhuurder stelt dat het project een standaard-aanpak kent, waar vrijwel geen ruimte in is voor toe te passen maatwerk;
- verhuurder in het gehele traject meermaals hierover met huurder heeft gesproken, zonder een positieve uitkomst;
- verhuurder van mening is zorgvuldig te hebben gehandeld in het traject;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft meegedacht over eventueel maatwerk, maar zij van huurder graag de bevestiging wil dat daarmee de discussie is afgedaan.

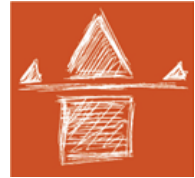
3. Conclusie en advies

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 verhuurder heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige meent de commissie dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de hoorzitting gedane toezeggingen op korte termijn op te pakken en huurder daarover te informeren.

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, 18 maart 2025
Verzenddatum, 3 april 2025