



## Advies 202535

Haag Wonen

---

### Kern van het advies

De klacht is gegrond.

---

#### 1. Verloop van de procedure

##### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 5 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 online zitting van de Klachtencommissie.

##### Omschrijving van de klacht

Bij huurder is een poging tot inbraak gepleegd in december 2023. Het badkamerraam is hierbij beschadigd geraakt en het was nodig hier een noodvoorziening voor te treffen. Dit is uitgevoerd door verhuurder. Echter heeft huurder meer dan een jaar moeten wachten op het plaatsen van een nieuw kozijn. Huurder is van mening dat dit geen normale gang van zaken is en zij voelt zich alles behalve serieus genomen door verhuurder. Daarbij geeft huurder aan dat er een onveilige situatie is ontstaan in haar woning, omdat zij moest ventileren met de badkamerdeur en de balkondeur open en zij kleine kinderen heeft die eventueel van het balkon zouden kunnen vallen.

##### Korte samenvatting huurder

- Omdat huurder te laat bij de online zitting aanwezig is, vraagt de voorzitter huurder een korte samenvatting te geven over wat zij wil bereiken met de klacht die zij ingediend heeft bij de Klachtencommissie.
- Huurder geeft aan dat zij meer dan een jaar heeft gewacht op een nieuw raam. Huurder geeft aan dat er vanuit de verhuurder niemand meer binnen mocht komen, mits diegene een nieuw raam kwam plaatsen.
- Huurder heeft het afgelopen jaar meerdere malen contact gezocht met verhuurder, maar dit leidde niet tot resultaat, wat huurder ten zeerste betreurt.
- Huurder geeft aan dat zij servicekosten betaalt en niet begrijpt waarom zij een jaar moest wachten op een nieuw raam.

##### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat er een incident gebeurd is in de woning van huurder, waardoor het badkamerraam en kozijn kapot zijn gegaan.
- Volgens huurder is er een poging tot inbraak gepleegd waardoor het raam en een deel van het kozijn beschadigd zijn. Dit kon destijds niet ter plaatste gerepareerd worden in verband met de ernst van de beschadiging.
- Verhuurder geeft aan dat het gehele proces langer duurde dan zij zou willen. Wel wil de verhuurder duidelijk aangeven dat er destijds een noodvoorziening geplaatst is en er



volgens haar geen sprake was van een onveilige situatie in de woning. Dit heeft de aannemer ter plaatste ook bevestigd aan huurder.

- Door de bouwvakvakantie duurde het langer voor de materialen binnen waren.
- Verhuurder en huurder hebben in de tijd dat deze kwestie duurde, enkele keren contact gehad, maar dit resulteerde niet in de juiste oplossing.
- De noodvoorziening hield in dat het dichtgeplaat werd, wat betekent dat het hermetisch was afgesloten en het raam niet opengezet kon worden om te ventileren. Dat huurder de badkamerdeur en de balkondeur open moest zetten voor de ventilatie klopt dan ook.
- Verhuurder geeft aan dat zij vindt dat het proces goed verlopen is, maar erkent dat het gehele proces veel te lang geduurd heeft.
- De poging tot inbraak en de geleden schade die dat met zich heeft meegebracht is ontstaan in december 2023. Hoewel het nieuwe raam in april 2024 is besteld kon het plaatsen van het nieuwe kozijn en raam pas eind november 2024 worden uitgevoerd.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

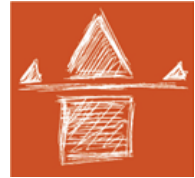
- het vervangen van het kozijn en raam van de badkamer na een poging tot inbraak bij huurder en de doorlooptijd daarvan onredelijk lang geduurd heeft;
- huurder hiervoor een schadevergoeding vraagt vanwege de onveiligheid en de stookkosten gedurende deze periode;
- het raam en kozijn in december 2023 defect zijn geraakt en in november 2024 zijn vervangen;
- huurder gedurende deze periode meerdere keren telefonisch contact heeft gezocht met de verhuurder voor herstel van het raam; huurder het raam niet kon openen en daarom de balkondeur open moest zetten om te ventileren, wat tot hogere stookkosten en een onveilige situatie voor de kinderen kan leiden;
- huurder onvoldoende communicatie vanuit verhuurder heeft ervaren gedurende de doorlooptijd;
- verhuurder erkent dat het herstel langer heeft geduurd vanwege onder meer de levering van het kozijn;
- verhuurder heeft aangegeven dat een levering normaliter binnen 1,5 maand kan plaatsvinden.

## 3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de doorlooptijd tot herstel van het raam onredelijk lang is geweest;
- de verhuurder gedurende deze periode onvoldoende gecommuniceerd heeft met huurder;
- huurder gedwongen was op een onveilige manier te ventileren, wat bij huurder tot overlast heeft geleid;
- de commissie op grond van haar reglement geen bevoegdheid heeft voor het toekennen van een schadevergoeding.



*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, 15 april 2025  
Verzenddatum, 30 april 2025