



Advies 202564

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 15 april 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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

Huurder is in juni 2023 in zijn huidige woning komen wonen. Vanaf de eerste dag heeft zijn radiator in de woonkamer niet naar behoren gewerkt. Huurder heeft meerdere malen bij verhuurder gemeld dat daar iets aan gedaan moet worden, maar verhuurder heeft tot op heden nog geen oplossing gevonden. Huurder is het er ook niet mee eens dat hij voor voorzieningen die niet naar behoren werken, moet betalen. Huurder eist een passende oplossing van verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft vanaf het moment dat hij in de woning is gaan wonen contact opgenomen met verhuurder over de kapotte radiatoren in de woonkamer. Daarnaast heeft huurder ook meteen gemeld dat er een lekkage was en er water langs de muren naar beneden liep.
- Er zijn volgens huurder meer dan twintig monteurs langs geweest. Zij hebben allemaal de radiator aangezet en weer uit. Verder is er niks gebeurd. De radiator werkt maar voor 20% volgens huurder. Daarom heeft het geen zin om deze aan te zetten.
- In januari 2024 is verhuurder erachter gekomen dat er twee ketelhuizen zijn. Het ketelhuis is in maart 2025 geheel gerepareerd en nog werkt het niet naar behoren volgens huurder. Huurder heeft in de tussentijd wel betaald voor de radiatoren en de gasrekening. De buitentemperatuur is nu zo dat niet gezegd kan worden of alles nu wel naar behoren werkt.
- Huurder zegt dat hij in alle staten is. Hij is niet te spreken over verhuurder en hoe hij met zijn zaak omgaat.
- Huurder is tevreden hoe Bonarius, het nieuwe installatiebedrijf, zaken oppakt,
- Huurder is er niet van overtuigd dat met het vervangen van het ketelhuis de problemen zijn opgelost.
- Volgens huurder heeft verhuurder € 1.100,- per bewoner ontvangen (Tijdelijke tegemoetkoming blokaansluitingen). Deze zou verrekend moeten worden met de eindafrekening. Volgens huurder heeft verhuurder dit geld in eigen zak gestoken.
- Huurder meldt tot op heden de afrekening over 2024 nog niet te hebben ontvangen.



(Verhuurder wordt door de Klachtencommissie verzocht om Ista te vragen om zo spoedig mogelijk met de eindafrekening van 2024 te komen).

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het fijn te horen dat huurder blij is met Bonarius.
- Verhuurder hoopt dat de situatie voor huurder snel wordt opgelost.
- De klachten van de burens zijn anders dan de klachten die huurder tijdens deze zitting benoemt.
- Verhuurder zegt dat de onderhoudswerkzaamheden voor zijn rekening zijn en niet aan huurder worden doorbelast.
- Verhuurder vindt het vervelend dat de klacht al zo lang loopt. Waarom er zoveel bezoeken nodig waren voordat er een oplossing kwam, is niet bekend. Verhuurder vindt dit erg vervelend en doet zijn best om het zo spoedig mogelijk op te lossen.
- De klacht van 6 maart 2025 is tussen wal en schip geraakt, wat verhuurder erg spijtig vindt. De klachten komen binnen bij het KCC. Als er in de procedure van de klachtenafhandeling iets misgaat, loopt het gehele proces spaak.
- Het tweede ketelhuis was al wel bekend, maar er is geconstateerd dat er te weinig druk op de installatie staat. Eneco is daarvoor verantwoordelijk. Dat maakt het uitvoeren van reparaties erg lastig.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een gewenste schadevergoeding en de gebrekkige dienstverlening sinds juni 2023 waar het gaat om de radiatoren in de woning van huurder;
- de Klachtencommissie niet bevoegd is uitspraken te doen over compensaties en behandelt dit aspect dan ook niet tijdens de zitting;
- huurder gedurende de voorbije periode meermaals een monteur over de vloer heeft gehad voor het verhelpen van het verwarmingsprobleem van de radiator in de woonkamer;
- de klachten vanaf begin van juni 2023 tot begin 2025 hebben geduurd;
- verhuurder erkent de gang van zaken te betreuren;
- de procedures bij verhuurder niet zo zijn ingericht dat de afhandeling van inkomende klachten (hieronder niet te verstaan reparatieverzoeken, maar klachten in de zin van het klachtenreglement van de Klachtencommissie) wordt bewaakt;
- de maatregelen die nu getroffen zijn ertoe moeten leiden dat de radiatoren in het nieuwe stookseizoen wel werken.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder in zijn dienstverlening tekort is geschoten. De commissie adviseert dat verhuurder voortaan een vinger aan de pols houdt bij dit soort reparatieverzoeken. Verhuurder moet bij langere looptijden zelf de regie in handen nemen.



De Klachtencommissie is van mening dat het goed zou zijn als verhuurder de afhandeling van inkomende klachten beter bewaakt.

De Klachtencommissie stelt voor dat verhuurder bij aanvang van het stookseizoen nagaat of de radiatoren nu wel goed werken en dit terugkoppelt aan huurder.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Namens de behandelende kamer,

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, 1 juli 2025

Verzenddatum, 15 juli 2025