



Advies 202565

Stedelink

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 22 april 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking de capaciteit van de cv-installatie. Deze is volgens huurder onvoldoende om de woning goed en voldoende te kunnen verwarmen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart al twee jaar een conflict met verhuurder over de centrale verwarming.
- Huurder heeft geprobeerd om tot een oplossing te komen met verhuurder maar dat is nog niet gelukt.
- Huurder wil graag dat de commissie meedenkt over een oplossing. Huurder wil in de winter graag een verwarmingsinstallatie die goed werkt, want de capaciteit is nu niet genoeg voor alle ruimten waar die verwarmd moeten worden.
- Er zijn thermometers opgehangen in de bijkeuken en in de gang en is er een keer -4 graden gemeten. In de woonkamer werd 6 graden gemeten in de ochtend terwijl de verwarming op 17 graden stond.
- De woning betreft een mindervalide woning. Huurder heeft gezondheidsklachten en heeft met veel eigen geld het huis laten renoveren. Alle voorzieningen die huurder nodig heeft zijn aanwezig.
- Huurder wordt niet ondersteund in de processen.
- Huurder heeft zelf een warmterapport laten opstellen en deze zal huurder nasturen aan de commissie.
- Er zijn radiatoren die niet goed werken. In de bijkeuken is er helemaal geen verwarming. De radiator die door verhuurder is geplaatst in de woonkamer heeft niet genoeg capaciteit voor die ruimte. Huurder heeft daarom zelf een elektrische verwarming bijgeplaatst.
- Er is huurder door een derde partij verteld dat het noodzakelijk is dat er in de woonkamer een radiator komt met een grotere capaciteit, maar dat advies heeft verhuurder afgewezen. De monteur heeft de verwarming van de eco-stand afgehaald.
- Huurder betaalt nu € 400,- per maand voor gas en licht en heeft daarnaast alsnog een eindafrekening van € 1.600,- ontvangen.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het contact met huurder verloopt goed en daarom is huurder gevraagd om de klacht in te trekken omdat er geen technische gebreken zijn en ze samen tot een oplossing zouden kunnen komen.
- In 2026 staat de vervanging van de cv-ketel op de planning in planmatig onderhoud.
- Er zijn geen meldingen meer ontvangen dat de verwarming het niet doet, anders had verhuurder een reparatieverzoek naar de technische afdeling uitgezet.
- Verhuurder is een aantal keer bij huurder geweest en er zijn kleine reparaties verricht. De cv-ketel is nagekeken en het gasblok is meerdere keren vervangen.
- Er is verhuurder verteld dat de cv-ketel werkt en gebreken heeft.
- Er is een uit coulance in de woonkamer een radiator vervangen omdat deze erg klein was. Het gasverbruik is erg hoog voor huurder en dat komt omdat dit type ketel veel gas verbruikt.
- Het advies van een andere partij die adviseert dat er een radiator bij moet komen, heeft verhuurder naast zich neergelegd want de installatie voldoet aan de geldende normen daarvoor.
- De bijkeuken maakt officieel ook geen onderdeel uit van de woning. Dit betreft een inpandige berging.
- Huurders mogen niet zelf een cv-ketel - laten - vervangen, dat is beleidsmatig niet toegestaan. Het eerder vervangen daarvan door een huurder tegen betaling kan ook niet.
- Verhuurder levert aangepaste woningen en als zaken niet op orde zijn dan moet WMO Zoetermeer daar een rol in spelen samen met huurder. Verhuurder zal dan akkoord geven aan de WMO om een en ander aan te passen.
- Als huurder nog problemen ervaart met de verwarmingsinstallatie, dan zou verhuurder dit graag willen oplossen. Wegens de vakantieperiode en ziekte is een afspraak met huurder nog niet tot stand gekomen.
- Na het indienen van de zienswijze is er geen contact meer geweest met huurder en daar biedt verhuurder zijn persoonlijke excuses aan.
- Verhuurder wil graag onderzoek doen en een rapport laten opstellen om te bezien of de verwarmingsinstallatie goed verwarmt. Als die niet goed werkt, zal er huurkorting dienen te komen volgens het gebrekenboek. Het warmterapport van huurder is verhuurder niet bekend.
- De woning heeft energielabel B, maar het is verhuurder niet bekend hoe de woning is geïsoleerd op het dak.
- Verhuurder kan zich niet voorstellen dat een goed werkende verwarmingsinstallatie de ruimtes niet goed op temperatuur krijgt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de capaciteit van de cv-installatie. Deze is volgens huurder onvoldoende om de woning goed te kunnen verwarmen;
- huurder stelt dat hij vanwege de kou gezondheidsklachten heeft en daarnaast te hoge energielasten heeft;
- huurder de verhuurder hier meerdere malen op heeft aangesproken en stelt dat verhuurder onvoldoende doet om het gebrek op te lossen;



- huurder de verhuurder als compromis ook heeft verzocht om de cv-ketel anders zelf te mogen laten vervangen, maar dat verhuurder dit verzoek heeft afgewezen;
- huurder stelt dat de temperatuur in de woning ruim achterblijft bij de gestelde normen en dat voor een mindervalide woning nog strengere verwarmingsnormen gelden dan de algemeen gangbare normen;
- verhuurder stelt dat hij voldoende werkzaamheden in de woning heeft uitgevoerd en dat op dit moment geen sprake is van technische gebreken.

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 verhuurder onvoldoende gehoor heeft gegeven aan de berichten van klager in de klachtenprocedure.

De commissie is van oordeel dat verhuurder in gebreke is gebleven om de klachten van huurder over de cv-installatie zorgvuldig te laten onderzoeken en eventuele daaruit voortkomende herstelwerkzaamheden uit te voeren.

De commissie is van oordeel dat verhuurder de eisen omtrent een MIVA-woning tevens onvoldoende heeft meegewogen in zijn besluitvorming.

De commissie adviseert aan verhuurder om op korte termijn een gedegen onderzoek door een extern deskundig onderzoeksbureau te laten uitvoeren en daaruit voortkomende herstelwerkzaamheden en eventuele noodzakelijke aanpassingen uit te voeren voor het begin van het aankomende stookseizoen.

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

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, 19 augustus 2025
Verzenddatum, 28 augustus 2025