



Advies 202574

Dunavie

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 10 juni 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder heeft een verzoek ingediend om een (split unit) airco te mogen plaatsen. Huurder geeft aan zich van het kastje naar de muur gestuurd te voelen en ervaart dit als zeer onprettig. Verhuurder meldt geen split unit airco in de woning te willen. Hiervoor zijn meerdere redenen genoemd, waaronder mogelijke schade aan de gevel, trillingen, en het feit dat periodiek onderhoud niet door verhuurder gecontroleerd of gehandhaafd kan worden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft de indruk dat de klachtencommissie een uitspraak zou doen over het wel of niet mogen plaatsen van een airco unit. Hij komt er tijdens de zitting achter dat het advies zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder.
- Huurder is gefrustreerd over het feit dat verhuurder nonchalant met hem omgaat.
- De dienstverlening van verhuurder is niet zoals huurder verwacht. Huurder vindt het vervelend dat zijn vragen alleen telefonisch worden beantwoord. Hij had antwoorden ook graag schriftelijk ontvangen.
- Verhuurder gaat inhoudelijke niet in op de klacht. Dit frustreert huurder, temeer omdat hij zijn verzoek goed heeft onderbouwd.
- Huurder zegt dat hij niet begrijpt waarom de airco van zijn burens overlast veroorzaakt terwijl deze er al zes jaar staat.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat hij wellicht sneller had kunnen reageren op de e-mailberichten van huurder.
- Het is een technisch verhaal. Verhuurder had wellicht sneller kunnen handelen en kunnen terugkoppelen richting huurder over de stand van zaken.
- Verhuurder zegt het spijtig te vinden dat huurder het gevoel heeft niet gehoord te worden. Verhuurder heeft intern te lang gewacht met het beantwoorden van sommige e-mailberichten. Intern gaan e-mailberichten van huurder langs verschillende collega's. Uiteindelijk komen deze bij de persoon terecht die voor de feitelijke beantwoording zorgt. Helaas kost dit tijd.



- Het beleid voor het plaatsen van airco's is op te vragen via verhuurder. Elke ZAV¹-aanvraag staat op zich. Zodra een aanvraag binnenkomt wordt deze persoonlijk door één van de medewerkers besproken met de aanvrager. Dit heeft voor huurder net iets te lang geduurd.
- Verhuurder zegt dat de aanvragen van huurder twee keer telefonisch met huurder besproken en afgewezen zijn.
- Er is momenteel nog geen kant en klaar reglement wat wel en wat niet mogelijk is. Dit kan dus niet gedeeld worden met huurders.
- Verhuurder heeft een aantal collega's naar de woningen gestuurd om de airco's die geplaatst zijn rondom het huis van huurder te bekijken. Deze staan daar illegaal. Daar moet een plan van aanpak voor worden bedacht.
- Er zullen over de illegaal geplaatste airco's gesprekken gevoerd gaan worden met huurders. Verhuurder meldt hierover nu advies in te winnen bij haar advocaat. Dit om te kijken welke oplossing bedacht kan worden voor de illegaal geplaatste airco's.
- Verhuurder zegt wel degelijk (overlast)meldingen te hebben ontvangen over andere illegaal geplaatste airco's in de omgeving. Dat is de reden dat deze airco's onder de aandacht van verhuurder zijn gekomen.
- Verhuurder zegt toe niet de naam van huurder te noemen bij de geplande vervolgacties tegen de huurders met illegaal geplaatste airco's.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder toestemming heeft toestemming gevraagd voor het plaatsen van een split airco unit, maar deze niet heeft gekregen;
- huurder zegt dat daarover niet tijdig of op een juiste wijze manier is gecommuniceerd door verhuurder;
- verhuurder in de zienswijze uitgebreid heeft onderbouwd waarom hij het plaatsen van dit soort airco's niet toestaat;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft toegegeven dat de communicatie beter had gekund en gemoeten;
- verhuurder op dit moment beleid aan het ontwikkelen is over de (on)mogelijkheden voor het plaatsen van airco units;
- verhuurder heeft gezegd de communicatie op de website te gaan verbeteren.

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 vindt dat:

- de beleidsuitgangspunten voor ZAV-aanvragen inzichtelijk moeten zijn en verhuurder daar actief over moet communiceren;
- in het kader van de dienstverlening verhuurder in de communicatie op sommige punten tekort is geschoten door huurder niet dan wel niet tijdig te laten weten wat zijn standpunt is

¹ ZAV: zelf aangebrachte verandering



- de website van verhuurder bij huurder verkeerde verwachtingen heeft gewekt over de behandeling door de commissie;

De commissie wenst erop te wijzen dat zij, in tegenstelling tot de informatie op de website van verhuurder, niet als bezwaarinstantie kan worden aangemerkt voor het toe- of afwijzen van ZAV-aanvragen;

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, 15 juli 2025
Verzenddatum, 31 juli 2025