



## Advies 202583

WoonInvest

---

### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 11 juli 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

Gebrekkige communicatie met de verhuurder aangaande de door laatstgenoemde gedane aangifte bij de politie. Huurder klaagt dat er geen sprake is geweest van hoor en wederhoor. Daarnaast vindt huurder dat verhuurder de bestaande onveilige situatie waarin zij verkeert niet verbetert.

*Omdat huurder afwezig is, geeft de voorzitter, voordat verhuurder de gelegenheid krijgt zijn zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.*

### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat de aangifte naar aanleiding van de klacht op 11 februari 2025 is gedaan.
- De toegangsdeur tot de garage was ontzet, wat door verhuurder is geconstateerd. Camerabeelden zijn daarbij aan de politie overgedragen, waarna verhuurder te nemen vervolgstappen heeft afgewacht.
- Er is recent contact geweest met politie, waarbij is vastgesteld dat de zoon van huurder betrokken is geweest bij het voorval. De zoon verklaarde dat het per ongeluk gebeurde, omdat hij zijn sleutels vergeten was. Verhuurder geeft aan dat de kier onder de deur erg klein is, waardoor het onwaarschijnlijk is dat hij, zoals door betrokkene wordt beweerd, zijn voet eronder heeft gezet. Camerabeelden tonen aan dat hij tegen de deur aantrapt, waardoor de beschadigingen zijn ontstaan.
- Verhuurder heeft de kosten voor reparatie van de deur aan huurder doorberekend. Verhuurder heeft gehandeld volgens de instructies van de politie. Niet is door verhuurder gekozen voor een zwaarder in te zetten middel. Dit mede gezien de leeftijd van de betrokkene.
- Er hebben enkele incidenten plaatsgevonden rondom de auto van huurder. Verhuurder heeft aangegeven dat de camera alleen op de centrale hal is gericht en niet op de auto van huurder.
- Verhuurder heeft onderzocht waar het vermiste pakketje van huurder is gebleven. Uit onderzoek blijkt dat er binnen tien minuten nadat de bezorger het pakketje in de lift plaatste, geen mensen met de lift of trap naar boven zijn gegaan.



- Verhuurder heeft geen informatie over de auto die in brand is gestoken. De politie heeft de camerabeelden bekeken, maar er zijn geen daders zichtbaar. Omdat de auto op de openbare weg stond, valt dit buiten de verantwoordelijkheid en mogelijkheden van verhuurder om hier iets mee te doen.
- Verhuurder is van mening dat hij heeft gedaan wat van hem verwacht wordt in de hierboven genoemde situaties. Hij betreurt de situatie en geeft aan dat alle meldingen van huurder serieus zijn opgepakt en dat er altijd goed contact is geweest.
- De klachten die huurder indient betreffen vooral openbaar terrein, waarvoor verhuurder niet verantwoordelijk is.
- Er is geen buurtonderzoek gedaan door verhuurder, maar er zijn meldingen waaruit zou blijken dat er andere slachtoffers zijn van vernielingen op openbaar terrein. Daarnaast blijkt dat andere huurders meer last hebben van de kinderen van huurder dan andersom.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

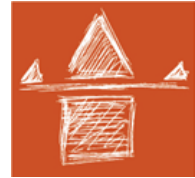
De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de reactie van verhuurder op de beschadiging van de toegangsdeur en ook op het feit dat huurder niet in de gelegenheid is gesteld om de ontstane schade zelf te herstellen;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder te kennen geeft in een onveilige situatie te verkeren, gezien een ontstane voorval met een buurman – wat nadien verder is geëscaleerd;
- huurder stelt dat verhuurder ten onrechte geen hoor en wederhoor heeft laten plaatsvinden, wat ten nadele van huurder heeft uitgekapt;
- huurder in relatie tot de ontstane onveilige situatie het liefst ziet dat verhuurder maatwerk toepast tot herhuisvesting van huurder elders;
- verhuurder te kennen heeft gegeven de situatie te betreuren, hij de klachten van huurder serieus neemt door adequaat te reageren op gedane meldingen en daar telkens terugkoppeling over geeft aan huurder;
- verhuurder voor plaatsgevonden voorvallen buiten de woning geen verantwoordelijkheid voor hem ziet weggelegd en het aan huurder is hier meldingen bij de politie ofwel de gemeente te maken;
- verhuurder ten aanzien van de beschadigd geraakte eigendommen (lees: de toegangsdeur tot de garage) de daarvoor geldende procedures heeft doorlopen, wat heeft geresulteerd in de aansprakelijkheidsstelling van huurder voor de schade met doorbelasting van de kosten voor reparatie.

## 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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder op basis van de veiliggestelde camerabeelden in alle redelijkheid heeft kunnen overgaan tot het doen van aangifte betreffende de beschadiging van de toegangsdeur naar de garage. Ook in de verdere wijze van afhandeling van de schade ziet de commissie geen reden om verhuurder een verwijt te maken.



Voor het overige is de commissie van mening dat de verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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, 26 augustus 2025  
Verzenddatum, 5 september 2025