



Advies 202591

Wasseenaarsche Bouwstichting

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 11 juni 2025 een klacht van huurder met de vraag 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

De verwarming/thermostaten werken niet naar behoren in de woning. De kamers blijven koud of worden te warm. De vloer beneden betreft plavuizen en deze zijn het hele jaar door steenkoud. Er zijn diverse partijen komen kijken, maar vooralsnog is er geen oplossing voor de – ervaren – problemen gevonden. Huurder is van mening dat verhuurder nalatig is en eist een oplossing.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat er het eerste halfjaar geen problemen werden ervaren, maar dat was tijdens het klussen in de woning. Daarna bleef de vloer beneden koud en werden de kamers boven niet goed warm.
- Sommige burens ervaren vergelijkbare problemen.
- In het voorjaar werd de koeling via de waterpomp geactiveerd en toen is er een vastzittende leiding losgemaakt.
- Na het dweilen bleef de vloer zeker 1,5 uur nat van de condens, één kamer boven werd 24 graden en in een andere kamer bleef het juist erg koud.
- Er zijn regelmatig klapperende leidingen te horen en hiervoor is meerdere keren een installatiebedrijf langs geweest.
- Het probleem zou opgelost kunnen worden door thermostaten afzonderlijk aan te sturen, hiervoor is een offerte gestuurd naar verhuurder.
- Huurder heeft meerdere keren melding gedaan, maar kreeg aanvankelijk geen reactie.
- Verhuurder heeft het huis geïnspecteerd en vastgesteld dat de huidige situatie - één thermostaat voor het hele huis - niet voldoet. Tijdens de bouw zijn twee thermostaten van slaapkamers verwisseld. Dit laatste is hersteld.
- De zolder is 's zomers extreem warm en 's winters koud, er is sprake van schimmelvorming en bobbel in de betonvloer.
- De vloerverwarming functioneert niet goed, het interne systeem kan niet worden doorgeschakeld naar het ketelhuis.



- In de zomer zijn kachels aangeboden, maar huurder heeft dit toen afgeslagen omdat het binnen in de woning een goede temperatuur was. Richting de winter is het echter te koud zonder extra maatregelen.
- De huidige vloer (plavuizen) is bij oplevering geaccepteerd door huurder, huurder had hierin geen keuze.
- De temperatuur boven is acceptabel, maar beneden blijft de vloer koud. Als beneden niet goed verwarmt, blijft het boven ook koud. De watertoevoer is 45 graden, maar verliest onderweg te veel warmte.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat dit een complexe casus is.
- Volgens onderzoek werkt het afgiftesysteem naar behoren, maar afstemming per woning is volgens verhuurder niet mogelijk met deze installatie.
- Verhuurder is in gesprek met diverse partijen om tot een passende oplossing te komen. Het systeem in de woning is technisch ingewikkeld en niet ontworpen om dagelijks aan- of uitgeschakeld te worden.
- Verhuurder geeft aan dat het om een oude installatie gaat met een te laag rendement, die niet voldoet aan de huidige eisen.
- Er zijn meerdere offertes opgevraagd en gesprekken gevoerd met verantwoordelijke partijen. Verhuurder is verbaasd over de uitspraak dat de vloer ongeschikt zou zijn voor vloerverwarming, omdat plavuizen juist geschikt zijn. Daar staat wel tegenover dat het systeem goed moet functioneren.
- Volgens verhuurder kan de installatie al vóór binnenkomst in de woning niet leveren wat nodig is, laat staan binnen de woning zelf.
- De thermostaten zijn tijdens de bouw van de woning verkeerd geïnstalleerd. Dit is inmiddels wel hersteld, maar ze functioneren nog steeds niet zoals het zou moeten. De oorzaak hiervan is ook voor verhuurder onduidelijk.
- De toegang tot het ketelhuis is beperkt, omdat dit niet in eigendom is van verhuurder; hij is afhankelijk van externe warmteleveranciers.
- Volgens een rapport van het ministerie moeten de installaties buiten de woningen volledig vervangen worden, maar dit valt buiten de verantwoordelijkheid van verhuurder.
- De warmtevoorziening verloopt via een centrale boiler die het water reguleert en doorstuurt naar de woningen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een niet naar behoren werkende installatie voor het verwarmen en koelen van de woning;
- huurder stelt dat de temperaturen in de woning niet voldoen aan de gestelde eisen;
- huurder stelt dat dit niet alleen te maken heeft met de installatie buiten de woning, maar dat de installatie binnen in de woning ook niet voldoet en ondeugdelijk is;
- huurder geeft aan dat er verschillende onderzoeken zijn verricht, maar dat de adviezen die hieruit volgden niet worden opgevolgd door verhuurder;
- huurder geeft aan dat zij zich niet gehoord voelt door verhuurder in haar klachten;
- verhuurder erkent dat er sprake is van problemen met de verwarming en verkoeling van de woning;



- verhuurder erkent de klacht en de impact op het woongenot van huurder;
- verhuurder wijt de problemen echter aan de installatie buiten de woning en niet aan de installatie in de woning;
- verhuurder geeft aan dat hij met de betrokken partijen probeert om deze problemen op te lossen, maar dat hij daarbij afhankelijk is van derden.

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 sinds het ontstaan van de klacht in 2021 onvoldoende voortvarend heeft gehandeld om de klacht van huurder te verhelpen. De commissie begrijpt dat verhuurder ook afhankelijk is van derden, maar stelt dat hij zowel binnen als buiten de woning datgene moet doen wat binnen zijn mogelijkheden ligt;
- verhuurder voldoende doelmatig en klachtgericht dient om te gaan met deze moeilijke en onwenselijke situatie voor huurder en derhalve gepast moet reageren op de meldingen van huurder;

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, 30 september 2025
Verzenddatum, 14 oktober 2025