



Advies 202596

Woonbron IJsselmonde

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14 augustus 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 klacht gaat over een niet-functionerend fornuis wat is aangeschaft op aangeven van de verhuurder. Het fornuis werkt niet naar behoren en huurder wil daarom een vergoeding van verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Twee jaar geleden moest huurder van het gas af en is toen verplicht om elektrisch te gaan koken.
- Huurder is hiermee akkoord gegaan en heeft per post een brochure thuisgestuurd gekregen van een website waar ze een fornuis kon kiezen.
- Er is gekozen door huurder voor een breder fornuis van 90 cm waarvoor bijbetaald moest worden.
- Sinds de kookplaat is geïnstalleerd werkt die niet naar behoren. Er kunnen niet twee pitten tegelijkertijd worden gebruikt en dit is met een groot gezin tijdrovend.
- Huurder geeft aan dat wanneer verhuurder eist dat bewoners van het gas af gaan en een voorstel doen voor een kookplaat, huurders daarop moeten kunnen vertrouwen. Dat is nu niet het geval. Verhuurder neemt al twee jaar niet zijn verantwoordelijkheid.
- Huurder is van mening dat de uren die zij nu kwijt zijn aan het koken voor rekening van verhuurder moet komen, want zij hebben deze website aanbevolen en huurder heeft dit niet zelf bedacht.
- Huurder wil weten voor wie de kosten betreffende het aanpassen van de aansluiting voor de kookplaat zijn.
- Huurder geeft meerdere malen aan dat de bejegening van de opzichter niet passend is geweest. De opzichter liet huurder niet uitpraten, hij was respectloos en heeft gezegd wanneer huurder zich niet gaat gedragen hij gewoon weggaat. De opzichter heeft tegen huurder gezegd dat zij geen Nederlands spreekt terwijl dit wel zo is. Huurder is van mening dat de opzichter geen respect heeft getoond en vind het niet normaal hoe hij zich heeft opgesteld naar huurder toe.
- Tijdens de aanschaf van de nieuwe kookplaat stond vermeld dat er geen verborgen kosten of dergelijke zouden zijn.
- Huurder is van mening dat ook de kosten van Stedin voor verhuurder zijn, omdat zij al twee jaar lang bezig zijn met deze zaak.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat de zienswijze geen verdere toelichting behoeft.
- De kosten voor het aanpassen van de aansluiting voor de kookplaat neemt verhuurder voor zijn rekening en dit is al eerder aangegeven bij huurder. Het aanleggen van de bedrading en dergelijke wordt aangepast door verhuurder. Het aanleggen en verbinden van de groepenkast bij huurder neemt verhuurder voor zijn rekening. Ook het eventuele stucwerk zal voor kosten komen van verhuurder. Het aanvragen van een verzwaarde aansluiting bij Stedin moet huurder eerst zelf doen.
- Over de klachten betreffende de opzichter kan verhuurder geen uitspraken doen, daar hij niet bij de gesprekken aanwezig is geweest. Dit zal hij moeten navragen bij desbetreffende persoon.
- Verhuurder is van mening dat er in de toekomst duidelijker en specifiekier gecommuniceerd moet worden vanuit verhuurder bij soortgelijke cases.
- De aansluiting hoeft bij een eventuele verhuizing niet teruggebracht te worden naar een één-fase aansluiting.
- De begrenzer op de kookplaat kan zodanig aangepast worden zodat alle vier de pitten goed werken, echter kunnen ze dan niet op vol vermogen werken.
- Verhuurder werkt samen met inductie.nu en daar is een projectwebsite aangemaakt zodat huurders hier hun kookplaat kunnen kiezen. Hierop is niet vermeld dat de groepenkast moet worden aangepast en er overige kosten bij kunnen komen kijken. Verhuurder geeft hierover aan dat in de toekomst betere communicatie vereist is bij het uitzoeken van een kookplaat. Er zijn woningen met een drie-fase stoppenkast en die hebben hier geen problemen mee. Er moet in het vervolg bij een één-fase stoppenkast beter aangegeven worden dat er extra kosten bijkomen.
- Verhuurder weet niet waarom deze zaak al twee jaar loopt.
- Verhuurder geeft aan dat de kosten voor de verzwaaring bij Stedin niet per se voor zijn rekening zijn, maar hij is bereid dit uit te zoeken en hier bij huurder op terug te komen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de plaatsing en het gebruik van een inductiekookplaat;
- huurder stelt dat zij verplicht werd om een elektrische kookplaat te kiezen op een door verhuurder aangestelde website: inductie.nu;
- huurder een keuze heeft gemaakt voor een daarop aangeboden kookplaat met bijbetaling;
- huurder bij gebruik van deze kookplaat constateerde dat het gebruik beperkt werd doordat de huurwoning een één-fase in plaats van een drie-fase aansluiting heeft;
- huurder van mening is dat zij onvoldoende is voorgelicht door verhuurder dan wel de door verhuurder gecontracteerde verkoopwebsite;
- huurder stelt dat verhuurder aansprakelijk is voor de kosten die gemaakt moeten worden voor het aanpassen van de aansluiting;
- huurder daarnaast stelt dat zij onheus bejegend is door een medewerker van verhuurder naar aanleiding van de klacht die is ingediend;
- verhuurder erkent dat de communicatie en de informatie beter had gekund en dat daar voor de toekomst verbetering in moet komen;



- verhuurder stelt dat huurder zich had moeten informeren over de consequenties en voorwaarden die samenhangen met de aanschaf van de kookplaat en de drie-fase aansluiting die hiervoor nodig is;
- verhuurder een voorstel heeft gedaan om de aansluiting, het plaatsen van de nieuwe groepenkast, het voorzien van een nieuwe aansluiting bij de kookplaat en de afwerking voor zijn rekening te nemen;
- verhuurder de kosten voor de verzwarende door Stedin nog moet navragen binnen de organisatie;
- verhuurder verder onderzoek zal doen betreffende de klacht over de bejegening van de opzichter richting huurder.

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 verantwoordelijk was om huurder duidelijk te informeren over de voorwaarden die samenhangen met de aanschaf van de kookplaat op de door hem gecontracteerde website;
- het door verhuurder gedane voorstel wél redelijk en passend is.

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