



Advies 202600

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 18 juli 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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

Huurder heeft verschillende klachten over onderhoudsmeldingen, waarbij het Besluit kleine herstellingen een belangrijke rol speelt.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft meerdere klachten bij verhuurder ingediend, omdat de problemen zich blijven opstapelen. Huurder wil als “betalende klant” behandeld worden en niet worden weggezet als iemand die onterecht klaagt.
- Huurder heeft geen serviceabonnement afgesloten. Er is bij huurder geen helderheid over welke kosten onder de dekking vallen. In het verleden werden meldingen van huurder wel opgepakt, maar dit is sinds enige tijd gestopt. Verhuurder geeft nu aan dat zij huurder niet kunnen helpen als huurder geen serviceabonnement heeft afgesloten.
- Huurder heeft verhuurder geïnformeerd over de graffiti op de erfafscheiding, maar hier heeft zij nooit een reactie op ontvangen. En dan specifiek van de juridische afdeling. De voorgestelde oplossing door verhuurder (lees: het wegspuiten van de graffiti met een hogedrukreiniger) is niet werkbaar vanwege een houten oppervlak. Door gebruikmaking van een hogedrukspuit zal de graffiti namelijk juist in het hout gaan trekken. Eventueel andere oplossingen gaan daarbij gepaard met extra te maken kosten, wat volgens huurder niet van haar mag worden verwacht.
- Verder werkt de warmwaterknop in de douche niet goed; huurder draait deze momenteel met een waterpomptang open en dicht. Huurder heeft van verhuurder begrepen dat vervanging van de kraan alleen mogelijk is na het afsluiten van een serviceabonnement. Doet huurder dat niet, dan zou uit het Besluit kleine herstellingen volgen dat deze kosten voor haar rekening komen. Dat meent de corporatie althans. Huurder is het hier niet mee eens, omdat de kraan aan vervanging toe is en de vervanging als zodanig buiten de reikwijdte van het Besluit kleine herstellingen zou vallen.
- De problemen met de mechanische ventilatie zijn nog niet opgepakt; dit ligt volgens huurder op dit moment stil wegens redenen aan haar eigen zijde.
- De ramen functioneren volgens huurder niet zoals beloofd; ze zouden zonlicht doorlaten maar geen warmte. Dat is echter niet waar. Het wordt in de zomerperiode wel 27 graden in huis. Verhuurder heeft geadviseerd om de ramen open te laten of zelf zonwering aan te brengen. Om te luchten moet huurder zowel de voordeur als de achterrazen



openzetten. Er zijn geen temperatuurmetingen gedaan, maar een project assistent heeft de hitte zelf ervaren. Huurder wil dat verhuurder graag het warmteprobleem oplost.

- Huurder vindt het vervelend dat er geen duidelijkheid wordt gegeven over wat precies een als “niet noemenswaardige kosten” moet worden gezien in relatie tot de door haar aangekaarte punten, die formeel zouden vallen onder het Besluit kleine herstellingen. Pas bij bekendheid daarvan kan huurder een eigen afweging maken in de keuze van een zelfstandig herstel versus het afsluiten van een serviceabonnement bij verhuurder.
- Huurder geeft aan in principe bereid te zijn een serviceabonnement af te sluiten, indien vanuit kosten oogpunt dat in haar voordeel zou zijn.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder licht zijn beleid ten aanzien van kleine reparaties toe en geeft aan dat deze sinds enige tijd is aangescherpt, omdat intern gebleken is dat veel opdrachten werden uitgevoerd voor huurders zonder dat zij een serviceabonnement hadden afgesloten. Tegenwoordig worden de meeste opdrachten alleen uitgevoerd als een huurder een serviceabonnement heeft afgesloten. Nu wordt hier strikter naar gehandeld.
- Verhuurder geeft aan dat het Besluit kleine herstellingen duidelijk is. Datgene wat daarin staat vermeld en waarvan de verantwoordelijkheid bij huurder ligt, komt voor rekening van de huurder.
- Verhuurder vindt het vervelend dat huurder lang op antwoorden heeft moeten wachten en geeft aan daar lering uit te trekken.
- Het verwijderen van de graffiti op de erfafscheiding komt geheel voor rekening van huurder. Huurder zou na het wegsputten van de graffiti de schutting kunnen opschuren en overschilderen, waar volgens verhuurder geen noemenswaardige kosten aan zijn verbonden.
- Op basis van hetgeen huurder over de douchekraan heeft toegelicht, heeft verhuurder aangegeven deze op eigen kosten te zullen vervangen. Het lijkt er namelijk op dat de douchekraan volledig vervangen zal moeten worden en een reparatie niet voldoende zal zijn.
- De ramen werken volgens verhuurder zoals bedoeld. Tegen de ervaren hitte kan huurder zonwering plaatsen of de gordijnen sluiten. Er zijn geen andere klachten van bewoners uit het complex bekend en er is geen aanleiding voor verder onderzoek, tenzij huurder met aanvullend bewijs komt. Dat ontbreekt nu.
- Wanneer huurder alsnog een serviceabonnement zou afsluiten geeft verhuurder te kennen dat hij de nog openstaande meldingen alsnog zal gaan oppakken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op uitblijvende opvolging vanuit de zijde van verhuurder betreffende de door huurder gedane onderhoudsmeldingen, waar het Besluit kleine herstellingen een belangrijke rol in speelt;
- huurder meermaals om verduidelijking heeft gevraagd aan verhuurder wat als niet noemenswaardige kosten moet worden gezien; dit om een eigen afweging te maken tot het al dan niet sluiten van een serviceabonnement;
- huurder voor wat betreft de graffiti op de schutting heeft benadrukt dat het herstel daarvan niet zonder noemenswaardig te maken kosten kan worden aangepakt;



- huurder ten aanzien van de warmwaterknop van de douchkraan toelichting op de werking daarvan heeft gegeven, waarna tijdens de hoorzitting door de verhuurder is aangeboden tot de vervanging daarvan op zijn kosten over te gaan;
- huurder voor de warmte in de woning heeft toegelicht geen logboek als zodanig te hebben bijgehouden, maar deze problemen al wel langer bekend zijn bij verhuurder zonder dat verhuurder daar enige opvolging aan geeft;
- huurder voor het overige ten aanzien van de mechanische ventilatie heeft toegelicht dat dit punt nog door haar moet worden opgepakt en verhuurder hier geen verwijt in treft;
- verhuurder ten aanzien van zijn beleid heeft aangegeven dat deze is verscherpt en dat dit de reden is dat huurder explicieter is gewezen op haar verplichtingen in de relatie tot het Besluit kleine herstellingen;
- verhuurder op de vraag van de commissie heeft aangegeven dat hij de door huurder gedane meldingen alsnog zal oppakken als huurder daar een serviceabonnement voor afsluit;
- verhuurder ten aanzien van de warmteklachten heeft aangegeven dat de verantwoordelijkheid tot het inzichtelijk maken daarvan bij huurder ligt en dat verhuurder daar vooralsnog onvoldoende objectieve informatie voor heeft ontvangen tot het verder kunnen opvolgen van deze meldingen;
- verhuurder voor het overige heeft aangegeven het niet netjes te vinden dat men intern niet inhoudelijk op de vraag van huurder is ingegaan, wat in deze specifieke omstandigheden als niet noemenswaardig qua kosten moet worden gezien.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is.

De Klachtencommissie vindt dat in de gegeven omstandigheden van het geval verhuurder geen duidelijkheid heeft geboden aan huurder wat als niet noemenswaardige kosten in de zin van het Besluit klein herstellingen moet worden verstaan in relatie tot de door huurder gedane meldingen. Huurder bleef daardoor met veel onduidelijkheid zitten, wat invloed heeft gehad op de doorlooptijd van zaken, ondanks de vragen die zij daar steeds over stelde. Naar de mening van de commissie had het op de weg van verhuurder gelegen hier bij huurder inhoudelijk op terug te komen.

Voor het overige is de klacht ongegrond wegens de uitblijvende opvolging van huurder zelf.

Daarnaast is de commissie van mening dat verhuurder er goed aan doet om de tijdens de zitting gedane toezeggingen aan huurder op korte termijn op te volgen.

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

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, 28 oktober 2025
Verzenddatum, 17 november 2025