



Advies 202611

Hof Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 3 september 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 het niet zoals afgesproken terugplaatsen van materialen (de schutting) die zijn verwijderd door de aannemer. Daarom heeft huurder zelf een schutting geplaatst. Daar is verhuurder het niet mee eens.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder zegt dat een voor haar traumatische renovatie heeft plaatsgevonden.
- De tuin heeft geen privacy meer. Dat vindt huurder erg vervelend. De achterkant van haar tuin is nu helemaal open. Huurder vertelt dat zij zich in haar eigen huis veilig wil voelen. Verhuurder doet hier niks aan. Huurder voelt zich in de steek gelaten door verhuurder.
- Verhuurder heeft laten weten alleen een heg te willen plaatsen en geen schuttingdelen. Het terugplaatsen van de oude schuttingdelen was wel afgesproken. Dit heeft de aannemer bevestigd. Daarom heeft huurder die nu zelf geplaatst.
- De uit de tuin van huurder verwijderde materialen zijn nog altijd weg. Huurder weet niet waar (voornamelijk) de schuttingdelen gebleven zijn. Verhuurder laat hier niks over los.
- Huurder zegt dat zij na moeilijke jaren niet in staat is om heel veel actie te ondernemen. Zij verwacht dat verhuurder met antwoorden komt.
- Huurder verteld dat zij nooit een brief heeft ontvangen waarin verhuurder duidelijk maakt wat de nieuwe situatie zou worden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder meldt dat een brief is gestuurd met een tekening waarop te zien is dat er houten en metalen schuttingen/afrasteringen geplaatst zouden worden.
- Verhuurder heeft besloten per woning één of twee schuttingdelen te plaatsen.
- De binnentuin moet zo open mogelijk blijven. Daarom is het niet toegestaan om de tuinen volledig te omheinen.
- De erfafscheiding bestond voorheen uit hagen. Nu is er hekwerk gezet zodat duidelijk is wat de erfgrens is. De hagen zijn aan de buitenzijde van het hekwerk geplaatst zodat verhuurder ze makkelijker kan onderhouden.
- Verhuurder is ervan uitgegaan dat de nieuwe situatie voor huurders goed was.



- De aannemer heeft zaken uit de tuin van huurder verwijderd. Daarbij heeft de aannemer gezegd dat die opgeslagen en weer teruggeplaatst zouden worden. Hiermee bedoelde verhuurder de nieuwe schuttingdelen en erfafscheidingen. Dus niet de zaken die voorheen in de tuin van huurder stonden.
- Verhuurder zegt hierover met de aannemer een discussie te hebben. Daar moeten huurders geen last van hebben. *[De commissie merkt op dat dit echter wel het geval is. De aannemer heeft namelijk huurder een belofte gedaan die niet is nagekomen.]*
- Verhuurder kan zich inleven in hoe huurder zich voelt. Verhuurder komt daarom huurder tegemoet door toe te staan dat schutting aan de zijkant blijft staan.
- Verhuurder geeft toe dat wellicht naar huurders toe nog beter gecommuniceerd had kunnen worden over de nieuwe situatie.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het niet terugplaatsen van de schutting in de tuin van huurder;
- huurder met de aannemer die de renovatie uitvoerde afspraken heeft gemaakt over het terugplaatsen van de schutting maar dat deze afspraken niet zijn nagekomen;
- huurder om haar privacy en veiligheidsbeleving te garanderen nieuwe schuttingdelen heeft geplaatst;
- verhuurder vindt dat huurder hiervoor een ZAV¹-aanvraag had moeten indienen;
- die toestemming niet is gevraagd en ook niet zou worden gegeven;
- verhuurder daarom vindt dat de schuttingdelen verwijderd moeten worden;
- verhuurder als tegemoetkoming heeft toegezegd dat de zijkant mag blijven staan;
- verhuurder meldt dat hij de verantwoordelijkheid voor het maken van afspraken met de huurder(s) bij de aannemer heeft gelegd
- verhuurder stelt dat de afspraken met huurder niet zijn vastgelegd;
- verhuurder hier ook niet op heeft toegezien;
- verhuurder achteraf vindt dat hij duidelijker had moeten communiceren over de regels voor de tuinen;
- verhuurder niet bereid is alle schuttingdelen terug te plaatsen omdat hij het open karakter van de tuin als voorwaarde voor de nieuwe inrichting ziet.

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:

- afspraken met huurder over wat na de renovatie gedaan moet worden voor verhuurder bindend zijn, ook als hij de verantwoordelijkheid voor het maken van afspraken heeft belegd bij de aannemer;
- verhuurder niet achteraf eenzijdig kan afwijken van gemaakte afspraken;
- verhuurder daarom de plaatsing van de schutting moet accepteren;
- verhuurder huurder in de kosten van plaatsing tegemoet moet komen.

¹ Zelf Aangebrachte Verandering



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.

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, 25 november 2025
Verzenddatum, 2 december 2025