



Advies 202613

Haag 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 12 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht houdt verband met de gestopte dienstverlening van Eneco tot het plegen van onderhoud aan de geiser van huurder, wat teruggaat tot eind maart 2025, en het niet meewerken door verhuurder tot plaatsing van een nieuwe HR-combiketel wegens het voornemen dat bestaat tot de sloop van het complex van huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De twee andere punten die klager had (ziend op een kapotte ventilatierooster in het raamkozijn en een vervuilde berging), behoeven geen verdere behandeling. De berging is inmiddels wit gemaakt en het kapotte ventilatierooster in het raamkozijn is van mindere orde dan de kwestie waar het huurder om te doen is.
- Er hebben in het verleden vele zaken gespeeld, die bij de Huurcommissie zijn aangekaart en door de Huurcommissie een huurverlaging aan huurder heeft toegekend. De huidige kwestie valt daar buiten.
- Er bestaat veel onduidelijkheid over het slopen van het complex waar huurder in woont. Volgens huurder zou de gemeente niet het voornemen van sloop hebben, maar eerder het complex gerenoveerd willen zien. De oorspronkelijke bewoners uit het complex lijden hierdoor, omdat vanwege de vermeende sloopplannen er niets meer wordt gedaan aan onderhoud aan het gebouw door verhuurder. Huurder heeft last van schimmel, scheuren in de muren en nog veel meer zaken.
- Wegens ouderdom van de geiser is door Eneco aangegeven dat deze niet meer periodiek zal worden onderhouden. De CV-ketel heeft voor het laatst in 2023 onderhoud gehad.
- Huurder heeft een voorstel gedaan aan verhuurder voor het plaatsen van een gebruikte HR-combiketel uit een van de leegstaande woningen uit het appartementencomplex, waar door verhuurder niet op is ingegaan.
- Verhuurder reageert structureel nergens op. De relatie tussen huurder en verhuurder is onder andere door klachten uit het verleden als zeer slecht te noemen.
- Huurder licht toe dat in 2020 de bewoners gehoord hebben dat het complex zal worden gesloopt. Er is in het verleden (in 2016/2017) aan de bewoners aangeboden hun huidige geiser te laten vervangen voor een HR-combiketel. Omdat de geiser en CV-ketel van



huurder destijds goed functioneerde, heeft zij hier niet voor gekozen. Meerdere bewoners in het complex hebben de HR-combiketel wel laten plaatsen. Ook zijn niet lang geleden nog defecte CV-ketels vervangen door verhuurder.

- Zolang de sloopplannen niet definitief is en huurder niet verplicht wordt uit haar woning te vertrekken, wil huurder in haar woning blijven. Het vinden van een geschikte andere woning is niet een makkelijk gegeven.
- Huurder is van mening dat verhuurder veel meer woongenot had moeten verschaffen. Huurders hoeven volgens haar namelijk niet de dupe te worden van zo'n slechte woning. Verhuurder is vanuit wet- en regelgeving verplicht haar verantwoordelijkheid te nemen om onderhoud te plegen.

De voorzitter meldt dat als een soortgelijke kwestie door huurder aanhangig is gemaakt bij de Huurcommissie, de klachtencommissie op basis van haar klachtenreglement niet bevoegd is de klacht van huurder verder in behandeling te nemen. Ter vaststelling van een mogelijke overlap is het verzoek aan huurder gedaan om de betreffende uitspraak van de Huurcommissie aan de klachtencommissie toe te sturen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan geen eigenaar van de geiser in de woning van huurder te zijn. In het geval Eneco stopt met het onderhoud daarvan, is verhuurder daar formeel niet verantwoordelijk voor.
- De CV-ketel is op leeftijd (van 1997). Omdat deze technisch nog functioneert, zal het systeem niet worden vervangen. Van enig afkeuren van de CV-ketel is geen sprake. De door huurder ingeschakelde derde ter beoordeling van de installatie van huurder, is niet een partner waar verhuurder mee samenwerkt. Ten aanzien van de CV-ketel zal één keer in de twee jaar onderhoud worden gepleegd.
- Verhuurder is voornemens het complex te willen slopen, wat echter niet inhoudt dat er geen onderhoud meer zal worden gepleegd voor bij hem gemelde zaken. Op schimmelproblematiek wordt te allen tijde gereageerd.
- Verhuurder weet niet waarom het niet mogelijk zou zijn, gezien de kosten, om een HR-combiketel te (laten) plaatsen als huurder af zou zien van vervanging van het raamkozijn wegens het defecte ventilatierooster. Dat laatste zou gezien de sloopplannen van verhuurder niet passend zijn. Verhuurder wil deze mogelijkheid intern bespreken om een goed werkende HR-combiketel te (laten) plaatsen. Er staan namelijk woningen leeg die al over een HR-combiketel beschikken.
- Eerder had de afdeling projectteam besloten om bij huurder een boiler te plaatsen. Mocht deze defect geraken, dan zou het gehele systeem moeten worden vervangen. In dat kader zou het daarom efficiënter zijn om een tweedehands HR-combiketel te (laten) plaatsen bij huurder.
- De levensduur van een CV-ketel is een jaar of 30 en deze zou inmiddels aan vervanging toe zijn, zij het niet dat de CV-ketel technisch nog goed functioneert.
- Op een verduidelijkend gestelde vraag door de commissie over de veiligheid van de woning van huurder, heeft verhuurder aangegeven niet te weten of de situatie als zodanig als onveilig zou moeten worden bestempeld. Eerder heeft er namelijk periodiek onderhoud plaatsgevonden aan zowel de geiser als de CV-ketel. Daarmee zou de installatie veilig moeten zijn. Verhuurder is het in zijn algemeenheid eens dat de woonsituatie veilig moet zijn voor een huurder.

2. Beoordeling van de klacht



Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een verouderde geiser en CV-ketel waar deels geen onderhoud meer aan zal worden gepleegd en het niet opvolgen van gedane onderhoudsmeldingen wegens vermeende sloopplannen door verhuurder;
- huurder meermaals contact heeft gezocht met verhuurder en een verzoek heeft gedaan tot vervanging van de geiser en CV-ketel die zij in de woning heeft;
- huurder het gedane aanbod door verhuurder voor de plaatsing van een boiler om moverende redenen heeft afgewezen;
- huurder als mogelijke oplossing aan verhuurder heeft aangedragen om een gebruikte HR-combiketel uit een leegstaande woning in het complex waar zij woont weg te nemen en deze in haar woning te (laten) installeren;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat zij een in het verleden aan haar gedaan aanbod tot vervanging van de geiser en CV-ketel door verhuurder heeft afgewezen wegens het nog goed functioneren daarvan;
- huurder graag ziet dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt en in actie komt;
- verhuurder wegens toekomstige sloopplannen met zoveel woorden stelt niet over te willen gaan tot vervanging van het raamkozijn ter reparatie van het defecte ventilatierooster;
- verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven geen voorstander te zijn van het eerder gedane aanbod tot plaatsing van een boiler door verhuurder en het eerder als gepast ziet tot vervanging van het geheel (geiser en CV-ketel) over te gaan, omdat bij een toekomstig te verwachten afkeuring van de CV-ketel alsnog tot vervanging van het systeem zou moeten worden overgegaan waarmee de boiler overbodig wordt;
- verhuurder tijdens de zitting heeft bevestigd dat de levensduur van zowel de huidige geiser als de CV-ketel technisch op is en in het verlengde daarvan het logisch vindt dat de installatie wordt vervangen;
- verhuurder op de gestelde vraag van de commissie intern na zal gaan wat de mogelijkheden zijn tot vervanging van de huidige installatie bij 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, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de uitgeputte economische levensduur van de huidige installatie (geiser en de CV-ketel) in de woning van huurder, het deels naar de toekomst toe niet meer plegen van onderhoud, veiligheid die daarmee samenhangt en het voorgestelde en het voor de hand liggende alternatief tot vervanging van de huidige installatie van huurder.

De commissie meent dat verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging op korte termijn intern op te volgen en huurder over de voortgang daarvan zo spoedig mogelijk te informeren.

De commissie verzoekt 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, 19 november 2025
Verzenddatum, 1 december 2025