



Advies 202622

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 26 september 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de 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

De klacht gaat over de cv-ketel die al 19 jaar oud is en niet goed functioneert. Huurder heeft naar eigen zeggen daardoor hoge stookkosten. Dit is gemeld bij verhuurder en er zijn monteurs langs geweest bij huurder. De cv-ketel werkt nog naar behoren en behoeft nog geen vervanging heeft de monteur gemeld. Huurder wenst een huurverlaging.

De voorzitter geeft aan dat de hoorzitting alleen zal gaan over de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte huurcompensatie en/of een schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er zijn in korte tijd vier monteurs bij huurder geweest. Daarnaast heeft huurder zelf een nieuwe thermostaat geplaatst.
- Om een temperatuur van 20/21 graden Celsius te bereiken, moet de thermostaat op 22/23 graden Celsius worden gezet.
- De cv-ketel werkt niet goed en daardoor wordt de ingestelde temperatuur niet gehaald volgens huurder. Ook met de nieuwe thermostaat wordt de ingestelde temperatuur niet gehaald.
- De stookkosten zijn bijna € 300 per maand. Voor dat geld wil huurder wel graag een warme woning. Huurder heeft de temperatuur zelf gemeten en de ingestelde temperatuur op de thermostaat wordt niet gehaald.
- Als er niets verandert, dan zal huurder naar de Huurcommissie stappen met een verzoek om huurverlaging.
- In eerste instantie heeft huurder met verhuurder gesproken over de cv-ketel en daarna met het onderhoudsbedrijf. Er werd huurder verteld dat ze water moest bijvullen, omdat de druk wegvalt in de ketel. Later bleek dat de warmtewisselaar kapot was, waarop deze is vervangen.
- Het is een tochtig huis, maar dat heeft niets te maken met de opwarming van de woning. Huurder is van mening dat ook bij tocht de ingestelde temperatuur op de thermostaat moet worden behaald.



- Om 07.00 uur zet huurder de thermostaat op 21,5 graden Celsius. In de middag is die temperatuur nog niet behaald.
- Huurder heeft absoluut een signaal afgegeven aan verhuurder maar deze meldt dat de cv-ketel in orde is. Na 15 oktober 2025 heeft huurder ook nog gebeld met verhuurder voor een afspraak. Er is huurder schriftelijk bevestigd dat nogmaals een afspraak niet nodig is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het onderhoudsbedrijf heeft de cv-ketel nagekeken en er is onderhoud gepleegd. Er is geen defect aan de cv-ketel geconstateerd. Als de thermostaat op 21 graden Celsius is ingesteld, dan zal de cv-ketel blijven doorgaan tot die temperatuur op de thermostaat is behaald. De ketel reageert naar aanleiding van de ingestelde temperatuur op de thermostaat. Maar als bijvoorbeeld niet alle radiatoren zijn opengezet, dan zal een cv-ketel heel veel moeite hebben om de ingestelde temperatuur te behalen.
- Verhuurder hoort nu voor het eerst dat de ingestelde temperatuur niet wordt behaald. De ketel is ontluicht en bijgevuld en werkt zonder mankementen. Er zijn diverse onderdelen vervangen en is er regulier onderhoud gepleegd.
- Na 15 oktober 2025 heeft verhuurder niets meer van huurder vernomen over een niet goed werkende ketel. Verhuurder was dan ook in de veronderstelling dat de klacht was afgehandeld, omdat het onderhoudsbedrijf ook geen vervolg meldingen meer heeft gedaan.
- Huurder heeft een klacht ingediend over te hoge stookkosten en dat de cv-ketel moet vervangen worden. Naar aanleiding daarvan kan verhuurder niet weten of er meer aan de hand is wat betreft de verwarming van de woning van huurder.
- De cv-ketel is 18 jaar oud. Als de cv-ketel kapotgaat, zal deze vervangen worden. De levensduur van een cv-ketel is gemiddeld 18 tot 20 jaar.
- Vervanging van cv-ketels kan complexmatig zijn, maar dat heeft te maken met de planning. Op dit moment is er voor de aankomende jaren nog niets in de planning opgenomen over een complexmatige vervanging van de cv-ketels.
- De warmtewisselaar is vervangen, hoewel dat een duur onderdeel is. Verhuurder heeft daartoe besloten na advies door het onderhoudsbedrijf.
- Er kan verder onderzoek plaatsvinden als er nog klachten zijn. Als het onderhoudsbedrijf aangeeft dat de cv ketel in orde is, dan zal er elders in de woning moeten worden gezocht naar het probleem.
- Verhuurder wil nogmaals langs huurder gaan om zaken te onderzoeken en te kijken wat er nodig of mogelijk is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het vervangen van de cv-ketel omdat deze teveel gas verbruikt en niet zou functioneren volgens huurder;
- huurder heeft aangevoerd dat de cv-ketel 19 jaar oud is en aan vervanging toe is;
- de cv-ketel niet voldoende functioneert volgens huurder wat volgens haar blijkt uit het feit dat de op de thermostaat ingestelde temperatuur niet in het huis wordt behaald;
- verhuurder naar aanleiding van de klachten een onderhoudsbedrijf heeft langs gestuurd;



- uiteindelijk (er zijn verschillende monteurs in de periode september/oktober langs geweest) de cv-ketel technisch in orde is verklaard door het onderhoudsbedrijf;
- verhuurder in de klacht geen aanleiding ziet om de cv-ketel te vervangen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat onder de gegeven omstandigheden verhuurder tijdig actie heeft ondernomen op de klachten van huurder. Omdat de cv-ketel technisch in orde is verklaard door het onderhoudsbedrijf, was er voor verhuurder geen noodzaak of verplichting om de cv-ketel te vervangen.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder om met huurder in gesprek te gaan over de noodzaak om nog nader onderzoek te doen naar de ervaren temperatuurverschillen.

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.

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, 9 december 2025
Verzenddatum, 29 december 2025