



Advies 202627

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 30 oktober 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

Huurder is het niet eens met de door verhuurder aangeboden geste, gerelateerd aan het tijdelijk niet functioneren van de zonnepanelen op haar huurwoning.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont sinds anderhalf jaar in haar woning. Bij het betrekken van de woning is haar verteld dat als er problemen waren met het systeem het nummer moest worden gebeld van het bedrijf dat het heeft geïnstalleerd. Zij kunnen op afstand de werking van het systeem monitoren. Als er iets niet werkte, dan zouden ze dat kunnen zien.
- Het viel huurder eerst niet op dat de zonnepanelen niet werkten. Het begon pas op te vallen toen huurder een tekort zag in de zogenoemde 'spaarpot' bij haar energieleverancier.
- In oktober kwam huurder erachter dat de zonnepanelen het niet deden; verhuurder wist dat al sinds 15 augustus. Verhuurder heeft huurder daarover niet ingelicht. Pas op 6 november is de werking van de zonnepanelen weer hersteld.
- De reparatie van het defecte onderdeel heeft enige tijd op zich zou laten wachten. Het onderdeel was namelijk niet op voorraad bij de verantwoordelijke onderhoudspartij van verhuurder.
- Huurder vindt dat verhuurder verantwoordelijk kan worden gehouden worden voor de gevolgschade (refererend aan de gemist te ontvangen terugleververgoeding door haar energieleverancier) die het defecte onderdeel heeft veroorzaakt. Het betreft zeker 72 dagen dat er geen opbrengst was van de zonnepanelen.
- Het is huurder niet duidelijk waarom het exacte bedrag niet kan worden uitgerekend dat huurder is misgelopen door het niet functioneren van de zonnepanelen.
- Huurder heeft zelf een gemiddelde berekening door haar energieleverancier laten uitvoeren wegens de misgelopen terugleververgoeding. Zij kwamen uit op een bedrag van € 200. Huurder heeft dit mondeling doorgegeven aan verhuurder.
- Huurder zou een voorstel voor een tegemoetkoming ontvangen van verhuurder. Echter, het was geen voorstel maar een vaststaand bedrag van € 100. Huurder is het



niet eens met dit bedrag. Huurder wil namelijk weten hoe dit bedrag tot stand is gekomen.

Ter volledigheid over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een aanvullend verzochte vergoeding door verhuurder, omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De storing is door verhuurder niet tijdig opgepakt. De contractbeheerder heeft de melding van Norm (de onderhoudspartij van verhuurder) niet tijdig opgevolgd. Huurder heeft daardoor ongeveer tweeënhalve maand geen voordelen van de zonnepanelen gehad. De doorlooptijd had korter kunnen zijn. Uiteindelijk is de storing opgepakt en afgehandeld.
- Verhuurder betreurt dat huurder door zijn toedoen geen opbrengsten had, maar licht toe dat er geen overeenkomt tussen huurder en verhuurder aanwezig over het gebruik en de eventuele terugleververgoeding van de zonnepanelen. Zelf betaalt huurder geen geld voor het hebben van zonnepanelen op haar woning. De klacht kan volgens verhuurder daarom alleen zien op zijn dienstverlening.
- De gedane tegemoetkoming van € 100 betreft een bedrag dat uit coulance is geboden. Er is daarbij gekeken naar de periode dat de zonnepanelen niet functioneerden. Het bedrag is een gedane geste aan huurder en is niet onderhandelbaar.
- Met Norm is overleg gevoerd over de kwestie. Er is gekeken naar de verwachte opbrengst van de zonnepanelen en het gemiddeld energieverbruik. Op basis van de verstreken periode vonden zij € 100 passend in deze situatie. Norm vergoedt zelf nooit de misgelopen opbrengst door een bewoner. Particuliere klanten betalen Norm een vergoeding. Die vergoedt Norm aan deze klanten bij een defect aan de zonnepanelen en een daardoor mislopen terugleververgoeding van diens energieleverancier.
- In zijn algemeenheid geldt dat het oppakken van reparaties aan zonnepanelen wel zo'n drie weken kan duren als er onderdelen moeten worden besteld. Ook de geplaatste type zonnepanelen hebben daar invloed op. Sommige materialen komen uit het buitenland en dan kan levering wat op zich laten wachten.
- Het systeem werkt nu weer naar behoren. Het is verhuurder niet bekend dat er een systeemfout met kans op herhaling aanwezig is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over tijdelijk niet werkende zonnepanelen waardoor huurder geen stroom heeft kunnen terugleveren en als gevolg hiervan ook geen terugleververgoeding heeft ontvangen van haar energieleverancier alsook over de hiermee samenhangende dienstverlening van verhuurder;
- huurder op het moment dat zij op de hoogte was van het defect uiteindelijk contact heeft opgenomen met verhuurder;



- huurder het niet eens is met de gedane tegemoetkoming van verhuurder voor de periode waarin de zonnepanelen niet werkten;
- huurder vindt dat verhuurder dan wel de derde onderhoudspartij verantwoordelijk is voor het overleggen van een juiste en volledige berekening van de gemiste terugleververgoeding voor de periode waarin de zonnepanelen niet werkten;
- de gemiste terugleververgoeding in de ogen van huurder hoger is dan de gedane tegemoetkoming door verhuurder;
- verhuurder de situatie betreurt en de verantwoordelijkheid voor de lange duur van de opvolging erkent;
- verhuurder op basis van de meldingen van de onderhoudspartij eerder tot actie had kunnen overgaan;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat er geen contractuele relatie met huurder bestaat over de wijze van afrekening van gemiste opbrengsten bij het niet functioneren van de zonnepanelen;
- verhuurder de vergoeding aan huurder baseert op een berekening die in overleg met de derde onderhoudspartij tot stand is gekomen en niet vindt dat een aanvullende vergoeding in deze situatie passend is.

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 het uitblijven van een tijdige opvolging door verhuurder na melding vanuit de onderhoudspartij te hebben ontvangen van het defect aan de zonnepanelen van huurder. Het had op de weg van verhuurder gelegen hier tijdiger in te acteren.

Vanuit oogpunt van transparantie meent de commissie dat verhuurder er goed aan zou doen de wijze van berekening van de gedane tegemoetkoming aan huurder met laatstgenoemde te delen.

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

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 december 2025
Verzenddatum, 29 december 2025