



Advies 202628

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 22 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. Beide waren niet aanwezig bij de hoorzitting.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over het uitblijven van een reactie op een schriftelijke klacht van huurder en het niet beantwoorden van vragen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het uitblijven van een reactie op een schriftelijke klacht van huurder en het niet beantwoorden van vragen;
- huurder vragen heeft gesteld over een huurverhoging die in 2009 is doorgevoerd in verband met een keukenrenovatie;
- huurder van mening is dat hij met verhuurder heeft afgesproken dat deze huurverhoging maximaal 10 jaar zou duren en deze 10 jaar in 2019 zijn verstreken;
- verhuurder in de zienswijze heeft aangegeven dat hij inderdaad niet dan wel niet tijdig heeft gereageerd op de vragen van huurder;
- verhuurder daarvoor zijn excuses heeft aangeboden;
- verhuurder voorafgaand aan de hoorzitting heeft gemeld niet aanwezig te kunnen zijn;
- huurder in de aanloop naar de hoorzitting heeft gevraagd of het laten doorgaan van de hoorzitting nog wel zinvol was, waarop de commissie aan huurder heeft gemeld dat de hoorzitting doorgang zal vinden.

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:

- de klacht niet kan gaan over de vraag of de huurverhoging maximaal 10 jaar gold. De commissie verwijst daarbij naar artikel 5 lid 1 sub a van het klachtenreglement. Daarin staat dat een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen is ingediend niet in behandeling wordt genomen.
- de commissie zich dus alleen kan uitlaten over de vraag of verhuurder tijdig heeft gereageerd op de vragen van huurder.
- hiervan geen sprake is.
- huurder in mei 2025 berichten heeft gestuurd aan de corporatie, waarop verhuurder pas in oktober 2025 een reactie heeft gegeven.
- hier een te lange periode tussen heeft gezeten, wat verhuurder ook erkent.

De commissie adviseert verhuurder in de toekomst transparanter te communiceren en corresponderen met huurder over verwachtingen en de afhandeling van de klacht.

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, 30 december 2025
Verzenddatum, 14 januari 2026