



Advies 202643

Woonbron IJsselmonde

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 2 december 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie. Beide partijen zijn niet verschenen ter zitting.

Omschrijving van de klacht

Huurder heeft op 11 november 2025 een melding gemaakt van een defecte verwarmingsknop. Vervolgens is op 26 november 2025 een eerste afspraak bij huurder ingepland en is op 27 november 2025 geconstateerd dat de cv-ketel volledig vervangen diende te worden. Op 3 december 2025 is de cv-ketel vervangen en zijn bij deze werkzaamheden schades ontstaan waarvan door de monteur foto's zijn gemaakt. De monteur heeft beloofd iemand langs te sturen om deze schade op te nemen. Huurder heeft aanvullende meldingen gemaakt bij verhuurder voor het herstellen van de schades en hierop van verhuurder geen reactie ontvangen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een defecte verwarmingsknop die niet met spoed is gerepareerd. Na controle bleek echter ook de cv-ketel te moeten worden vervangen;
- uit de melding van huurder niet duidelijk bleek dat huurder geen verwarming had, waardoor de melding door verhuurder mogelijk niet direct als spoedmelding is aangemerkt en opgepakt;
- de cv-ketel op 3 december 2025 is vervangen;
- huurder aangeeft schade te hebben ondervonden bij de vervanging van de cv-ketel;
- huurder stelt dat de monteur de beschadigingen zou doorgeven aan een collega/verhuurder zodat die zouden kunnen worden opgelost;

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 op basis van het dossier verhuurder heeft gehandeld, zoals van hem verwacht mag worden. Verhuurder heeft tijdig opvolging gegeven aan de gedane melding van huurder.

De Klachtencommissie kan zich niet uitlaten over het herstellen van de schade, omdat huurder hierover geen melding of klacht heeft ingediend bij verhuurder. Hierdoor is verhuurder ook niet in de gelegenheid gesteld om opvolging te geven aan de gedane schade melding.

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 20 januari 2026
Verzenddatum, 3 februari 2026