



Advies 202651

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 3 december 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 structurele miscommunicatie en het niet nakomen van toezeggingen door verhuurder, gebreken bij de oplevering van de woning, onnodige vertraging van zaken en extra kosten die huurder heeft moeten maken in het verhuistraject.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In aanloop naar de verhuizing is door verhuurder aan huurder verteld dat ze hierin zou worden ondersteund.
- Door de vele plaatsgevonden (mis)communicatie met verhuurder en het uitblijven van een adequate opvolging, heeft huurder zich niet serieus genomen gevoeld door verhuurder. Toezeggingen werden niet nagekomen. De gemelde gebreken in de woning werden niet serieus genomen en het ontbreken aan veiligheid in de woning.
- Tijdens de bezichtiging meldde huurder al gebreken, maar die moest huurder op een later moment opnieuw doorgeven.
- Huurder geeft aan de nodige druk te hebben gevoeld om het huurcontract te ondertekenen. Tijdens deze ondertekening is huurder ook een sleutel-set van de nieuwe woning uitgereikt. Deze bleek niet compleet wegens het ontbreken van een derde set. Huurder geeft aan tot op heden derde set sleutels niet te hebben ontvangen.
- Huurder heeft alle communicatie met verhuurder zelf moeten onderhouden. Problemen werden door verhuurder weggelachen en klein gemaakt.
- De gebreken die er in het begin waren, zijn opgelost door verhuurder of huurder zelf.
- Na een lange tijd heeft huurder pas een excuusbrief ontvangen van verhuurder met een cadeaubon. Dit was het geval nadat huurder haar klacht over het handelen van verhuurder had ingediend bij de Klachtencommissie; daadwerkelijke excuses zijn er niet geweest. Huurder wil graag erkenning en passende compensatie ontvangen van verhuurder.



Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, meldt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt tot 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 eventueel verzochte (huur)compensatie en/of een schadevergoeding. Dat is omdat de Klachtencommissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

- Er was huurder een vergoeding toegezegd. Door een foutief bankrekeningnummer in het systeem van verhuurder, heeft huurder die vergoeding aanvankelijk niet ontvangen. Huurder heeft geen formulier ondertekend waarop stond wat het rekeningnummer was waarop ze het bedrag zou willen ontvangen. Huurder maakt echter vanaf een andere bankrekening haar huur over dan het bankrekeningnummer dat verhuurder in zijn systeem had staan.
- Huurder staat open voor een gesprek met verhuurder op kantoor, wat zou bij kunnen dragen aan het herstel van de relatie. Dat moet dan wel met een leidinggevende persoon zijn. Huurder weet gezien het verloop van de hoorzitting niet of zo een gesprek zinvol is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder betreurt de situatie. Verhuurder heeft daar zijn excuses voor aangeboden. Waar gewerkt wordt, worden helaas fouten gemaakt door mensen.
- Dat er vier monteurs voor een reparatie van een deur bij huurder zijn langs geweest, is niet een correcte werkwijze. Daarover zijn gesprekken gevoerd met de betrokken aannemer. Dit met het oog ter verbetering van de dienstverlening. Gebleken is dat ook deze aannemer afhankelijk is geweest van de beschikbaarheid van onderaannemers.
- De missende sleutel-set zou tussen 8 en 19 september bij huurder zijn afgeleverd. Huurder geeft aan dat ze de sleutels niet heeft ontvangen. Dit moet worden uitgezocht, omdat verhuurder daar niet van op de hoogte was. Overhandiging van een complete sleutel-set is gebruikelijk bij het ondertekenen van het huurcontract. Indien nodig, geeft verhuurder te kennen nieuwe cilinders in de woning te plaatsen en de daarbij behorende sleutels aan huurder te overhandigen.
- Verhuurder geeft reparatieverzoeken door aan de aannemer die erover gaat. Als de werkzaamheden niet worden opgepakt, hoort verhuurder dat via een huurder. Daarop gaat verhuurder handelen.
- Er zijn meldingen geweest van huurder na het betrekken van de woning. In zijn algemeenheid geldt dat de eerste punten zo snel mogelijk worden opgepakt. Komen er daarna telkens nieuwe reparatieverzoeken, dan worden die allemaal per keer uitgezet bij de betrokken de aannemer. Het proces duurt daardoor langer.
- Verhuurder weet niet waar het mis is gegaan met het bankrekeningnummer van huurder.
- Verhuurder vindt niet tekort te zijn geschoten in zijn dienstverlening. Alle genoemde punten zijn opgepakt en aan de aannemer doorgegeven. De juiste stappen zijn doorlopen.
- Op de vraag van de commissie of verhuurder openstaat voor een aanvullend gesprek met huurder, wat zou kunnen bijdragen aan het herstel van de relatie, heeft verhuurder aangegeven daartoe bereid te zijn.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het traject van huurder naar haar nieuwe woning en de (mis)communicatie over divers door verhuurder aan te pakken (oplever)punten;
- huurder van de (oplever)punten meermaals melding heeft gemaakt bij verhuurder, maar deze pas na veel aandringen en met een lange doorlooptijd zijn opgepakt door verhuurder;
- huurder zich in het gehele traject onvoldoende serieus genomen heeft gevoeld door verhuurder;
- huurder heeft toegelicht dat inmiddels alle punten zijn opgepakt, op de afgifte van een extra set sleutels na;
- huurder graag erkenning wenst van verhuurder voor het ongemak dat huurder in het gehele traject heeft ervaren;
- huurder tijdens de zitting heeft gezegd open te staan voor een gesprek met verhuurder tot herstel van de relatie, zij het dat zij dat graag ziet met bevoegd gezag;
- verhuurder ook tijdens de zitting heeft benadrukt de gang van zaken te betreuren en stelt er lering uit te trekken;
- verhuurder beaamt dat alle eerder gemelde punten inmiddels zijn verholpen; over de ontbrekende set sleutels wordt intern nagegaan wat er speelt en zal vervolgens voor een oplossing worden gezorgd;
- verhuurder heeft toegelicht dat de lange doorlooptijd samenhangt en afhankelijk is geweest van de door hem ingeschakelde aannemer, die op zijn beurt weer onderaannemers heeft moeten inschakelen om bepaalde punten op te laten pakken;
- verhuurder vindt dat dit niet aan hem is toe te rekenen en dat zijn dienstverlening aan huurder correct is uitgevoerd;
- verhuurder eveneens tijdens de zitting heeft gezegd open te staan voor een afsluitend gesprek, zo nodig met bevoegd gezag, met huurder om zo bij te dragen aan herstel van de relatie.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de lange doorlooptijd van de door huurder bij verhuurder gedane meldingen alsook de omstandigheid dat verhuurder onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen voor de afhandeling van door huurder gemelde punten. Vanuit de huurrelatie is het voor verhuurder zaak om als opdrachtgever de regie te houden. De daarmee samenhangende communicatie naar huurder toe dient in dat kader tijdig, juist en volledig te zijn.

Voor het overige doet verhuurder er volgens de commissie goed aan om de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn op te volgen met huurder.

De Klachtencommissie 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.

Hoorzittingen, 24 februari 2026
Verzenddatum, 9 maart 2026