



Advies 202676

WoonWest

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 8 maart 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

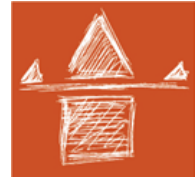
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over een verschil van inzicht tussen huurder en verhuurder over wat als standaard keukenopstelling in de woning van huurder heeft te gelden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat de huidige keukenopstelling onderdeel is van de gehuurde woning, zoals hij die heeft aangetroffen bij het aanvaarden van de woning in 2020. Nergens is schriftelijk vastgelegd dat delen daarvan niet standaard zijn of als uitbreiding hebben te gelden.
- Huurder vindt dat er sprake is (geweest) van gebrekkige informatievoorziening en wisselende en tegenstrijdige uitleg door verhuurder over wat de standaard opstelling van de keuken zou moeten zijn.
- Huurder zegt bij de bezichtiging, noch via documenten of door de vorige bewoner geïnformeerd te zijn geweest dat de keuken afwijkt van de standaard dan wel een overgenomen zelf aangebrachte voorziening (ZAV) betreft. Dit is pas bij de vervangingsaanvraag door huurder in 2025 naar voren gekomen.
- Huurder heeft alleen de keukenapparatuur overgenomen die is aangegeven op het overnameformulier, bestaande uit het gasfornuis en de afzuigkap. Op het overnameformulier staat niet expliciet de keukenopstelling zelf genoteerd. Huurder interpreteerde de keukenopstelling dus als standaard onderdeel van de woning. Ook in de opnamestaat staat hier niets over vermeld.
- De getoonde plattegrond bij verhuur werd door huurder als indicatief beschouwd, niet als exacte weergave van de keukenopstelling. Huurder heeft hierdoor geen aanleiding gezien tot het stellen van vragen.
- Huurder stelt dat het voorstel van verhuurder leidt tot een duidelijke achteruitgang: minder werkblad, minder kastruimte en minder mogelijkheden voor bestaande inbouwapparatuur.
- Huurder benadrukt dat het hem niet gaat om luxe of uitbreiding, maar om behoud van functionaliteit en de keukenopstelling, zoals door hem is aanvaard bij de acceptatie van de woning.
- Huurder zegt dat het voorstel van verhuurder feitelijk betekent dat een groot deel van de kosten voor zijn rekening zou komen, wat hij als onredelijk ervaart.



- Huurder stelt dat hij mogelijk een andere woning had gekozen als vooraf duidelijk was geweest dat vervanging van de keuken (deels) voor eigen rekening zou zijn.
- Huurder verzoekt de Klachtencommissie te oordelen dat verhuurder onvoldoende zorgvuldig, transparant en consistent heeft gehandeld. Hij pleit voor een gelijkwaardige oplossing zonder verslechtering en zonder extra kosten voor hem.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

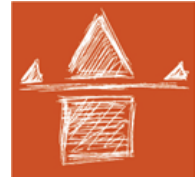
- Verhuurder stelt dat volgens beleid de standaardopstelling circa twee meter is. Bij vervanging wordt teruggegaan naar deze standaardopstelling.
- De huidige hoekopstelling van huurder wordt beschouwd als een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) uit het verleden, mogelijk aangebracht op kosten van een eerdere huurder, al ontbreekt hierover informatie in de administratie van verhuurder. Over dat laatste licht verhuurder toe dat in het verleden zaken minder specifiek werden vastgelegd dan nu het geval is.
- Volgens verhuurder de huurder via de plattegrond van de woning en het verhuurproces had kunnen weten of kunnen concluderen dat de keuken afweek van de standaard opstelling, hoewel dit mogelijk niet expliciet gecommuniceerd is geweest.
- De woningwaardering en huurprijs zijn gebaseerd op een standaard keuken van circa twee meter. Huurder betaalt dus niet voor de grotere keuken.
- Verhuurder zegt dat bij vervanging standaardmaterialen en afmetingen worden toegepast conform huidig beleid en onderhoudsnormen. Verhuurder stelt dat volledig gelijkwaardige vervanging niet passend is binnen beleid en kostenbeheersing.
- Er is uit coulance aangeboden een hoekopstelling te realiseren om aansluiting op de vloer te behouden. Extra uitbreidingen of verlenging komen daarbij voor rekening van huurder.
- Er wordt gezegd dat verdere tegemoetkoming niet noodzakelijk wordt geacht. Er is binnen de mogelijkheden van het beleid al meegedacht.
- Verhuurder erkent dat communicatie mogelijk beter had gekund en dat belangrijke informatie niet kan zijn gecommuniceerd bij de acceptatie van de woning. Voor toekomstige situaties geldt dat inmiddels bij oplevering veel zaken gedetailleerder worden vastgelegd om discussie te voorkomen.
- Verhuurder is bereid tot overleg over de exacte invulling van de keukenopstelling. Die moet wel binnen de kaders van de standaardopstelling zijn. Ook zijn eventuele meerkosten voor huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het afgewezen verzoek van huurder tot vervanging van de keuken door het plaatsen van een vergelijkbare opstelling als huurder op dit moment heeft;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat hij ten tijde van het tekenen van de huurovereenkomst niet door verhuurder of de oude bewoner is gewezen op een afwijkende keukenopstelling ten opzichte van wat als standaard geldt;
- huurder van de oude bewoner uitsluitend apparatuur heeft overgenomen;
- verhuurder stelt dat, indien de keuken afwijkt van de standaard opstelling, bij vervanging de oorspronkelijke staat in alle situaties wordt hersteld;



- verhuurder, gezien het traject tot acceptatie van de woning door huurder en de plaatsgevonden communicatie, een voorstel heeft gedaan voor een alternatieve opstelling;
- verhuurder vindt dat, voor zover huurder een verdere aanpassing van de opstelling wenst, de meerkosten daarvan voor rekening van huurder komen;
- verhuurder voor het overige stelt dat huurder op de hoogte had kunnen zijn van de keukenopstelling van de betreffende woning conform het beleid van de verhuurder;
- verhuurder heeft gezegd niet te beschikken over administratie over zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV), behorend bij de door huurder geaccepteerde woning.

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 het feit dat huurder bij het accepteren van de woning niet kon weten dat de keukenopstelling als een afwijkende opstelling moest worden beschouwd ten opzichte van de standaard opstelling die verhuurder hanteert. Het gebrek aan vastgelegde informatie ten tijde van de acceptatie van de woning door huurder, dient daarbij voor rekening van verhuurder te komen.

Hoewel de Klachtencommissie niet bevoegd is een advies uit te brengen over de wijze van vervanging van de keuken van huurder, doet verhuurder er naar haar mening goed aan het verzoek van huurder opnieuw te beoordelen.

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

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, 28 april 2026
Verzenddatum, 11 mei 2026