



Advies 202679

Poort6

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 9 maart 2026 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.

Omschrijving van de klacht

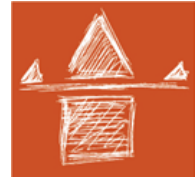
De klacht gaat over dat huurder is gebeld door een bedrijf (hierna: het bedrijf) die klanttevredenheidsonderzoek naar verhuurder verricht. Huurder heeft daar geen toestemming voor gegeven.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft e-mails van het bedrijf ontvangen over een klanttevredenheidsonderzoek naar huurder. Op enig moment (in de avond) is huurder door het bedrijf gebeld voor het klanttevredenheidsonderzoek. Daar was huurder niet van gediend, en huurder had het telefoongesprek als zeer vervelend ervaren.
- Huurder ziet de noodzaak niet in van een klanttevredenheidsonderzoek naar verhuurder. Er is huurder geen toestemming gevraagd of contact met hem mag worden opgenomen door een door verhuurder ingeschakeld bedrijf dat klanttevredenheidsonderzoek naar verhuurder.
- Huurder kan niet bergrijpen waarom een klanttevredenheidsonderzoek naar verhuurder nodig is voor uitvoering van de huurovereenkomst.
- Huurder begrijpt ook niet hoe het bedrijf informatie had over een reparatie die nog niet was uitgevoerd.
- Huurder beraadt zich over een in te dienen klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Er is volgens huurder niet goed omgegaan met het juistheidsbeginsel dat volgt uit de AVG. Het door verhuurder melden aan het bedrijf dat een reparatie is voltooid was niet correct, omdat die reparatie nog niet was uitgevoerd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In de zienswijze wordt in het algemeen aangegeven wanneer gegevens met derden worden gedeeld. Dat is als er afspraken zijn gemaakt met de betrokkene en wanneer informatiedeling met derden bijdraagt aan het verbeteren van de dienstverlening.
- Met het bedrijf is een verwerkersovereenkomst opgesteld en informatie wordt goed gedocumenteerd door het bedrijf en verhuurder.
- Verhuurder gaat zeer zorgvuldig om met de gegevens van huurders. Het niet zorgvuldig omgaan met die gegevens kan grote gevolgen hebben en daar verhuurder zich van bewust.



- Het bedrijf verwijderd gegevens van huurder als het klanttevredenheidsonderzoek is afgerond of als wordt aangegeven door een huurder dat zij wil dat haar gegevens niet met derden worden gedeeld.
- Het klanttevredenheidsonderzoek is bedoeld om de dienstverlening van verhuurder te kunnen verbeteren. Het bedrijf houdt zich bezig met klanttevredenheidsonderzoeken voor onder meer woningcorporaties. Verhuurder heeft behoefte aan klanttevredenheidsonderzoek om te weten of er verbeterpunten zijn voor haar.
- Huurders kunnen te allen tijde laten weten aan verhuurder dat er geen gegevens mogen worden gedeeld met derden (het recht op vergetelheid). Dat recht wordt dan direct toegepast.
- Verhuurder werkt vaker met derden en in dat kader worden er gegevens gedeeld met die derden, zoals voor incassowerkzaamheden en reparatieverzoeken. Met al die derden heeft verhuurder verwerkingsovereenkomsten gesloten. Volgens verhuurder heeft zij een gerechtvaardigd belang. Als verhuurder gegevens van huurders niet mag delen met sommige derden, dan wordt het onmogelijk om diensten te verlenen aan huurders.
- De privacyverklaring van verhuurder staat op de website van verhuurder en daar kunnen huurders zaken nalezen.
- Nadat huurder heeft geklaagd over dat hij het vervelend vond dat het bedrijf contact met hem heeft opgenomen voor een klanttevredenheidsonderzoek naar verhuurder, heeft verhuurder direct het bedrijf gevraagd om de gegevens van huurder uit het gegevensbestand van verhuurder te wissen. Dat is inmiddels gebeurd.

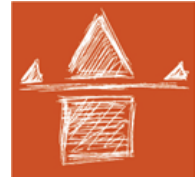
2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het doorgeven van persoonsgegevens van huurder door verhuurder aan een derde partij ten behoeve van een klanttevredenheidsonderzoek;
- huurder het hier niet mee eens is omdat hij meent daarvoor geen toestemming te hebben gegeven;
- huurder aangeeft dat hij op een onheuse manier benaderd is door de betreffende derde partij en aan verhuurder heeft gevraagd ervoor te zorgen dat zijn gegevens niet meer worden gedeeld met dergelijke organisaties;
- verhuurder verwijst naar artikel 12.5 van de algemene huurvoorwaarden waarin is bepaald dat verhuurder gegevens kan delen met derde partijen indien dat noodzakelijk is om de huurovereenkomst uit te kunnen voeren; daarnaast verwijst verhuurder naar de privacyverklaring waarin soortgelijks is bepaald;
- verhuurder aangeeft dat op de website van verhuurder is aangegeven dat wanneer een huurder niet wil dat zijn gegevens worden gedeeld, een huurder dat kan aangeven;

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 is van oordeel dat verhuurder op basis van de huurovereenkomst gegevens met derden kan delen voor zover deze zien op de uitvoering van de huurovereenkomst. Het komt de Klachtencommissie niet onaannemelijk voor dat het in dit geval noodzakelijk was om deze gegevens te delen met de betreffende derde partij.

De Klachtencommissie merkt nog op dat na de klacht van huurder, verhuurder de gegevens van huurder heeft laten verwijderen bij de derde partij, zodat het naar uitziet dat in de toekomst geen contact meer met huurder kan worden opgenomen voor klanttevredenheidsonderzoeken.

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, 21 april 2026
Verzenddatum, 12 mei 2026