



Advies 202681

Staedion

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 5 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.

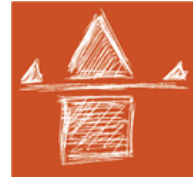
Omschrijving van de klacht

Huurder heeft tegenstrijdige communicatie ontvangen van verhuurder, waarbij geadviseerd werd de huurbetaling te storneren en tegelijkertijd een terugbetaling werd gedaan. Hierdoor is verwarring ontstaan, wat heeft geleid tot een huurachterstand.

Aan huurder is voorafgaand aan de hoorzitting en tijdens de hoorzitting medegedeeld dat de Klachtencommissie zich bij de klachtbehandeling beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op kwietschelding van de huur, omdat de Klachtencommissie volgens artikel haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan tegenstrijdige informatie te hebben ontvangen van verhuurder.
- Huurder geeft aan dat zij zelf huur heeft betaald en tegelijkertijd de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) ook een betaling heeft gedaan voor haar. Hierdoor was er sprake van een dubbele betaling van huur.
- Na contact te hebben opgenomen met verhuurder, ontvangt huurder een eerste bericht dat zij de huur kan storneren, waarop huurder actie onderneemt en de bank de opdracht geeft het bedrag te storneren. Kort daarna ontvangt huurder een tweede bericht dat het te veel betaalde bedrag teruggestort zal worden.
- Huurder ontvangt tweemaal een bedrag aan huur terug: éénmaal door de stornering en éénmaal door terugstorting door verhuurder.
- Huurder krijgt kort na de terugstorting een bericht van verhuurder dat er een bedrag openstaande huur is en dat dit bedrag moet worden betaald.
- Huurder geeft aan het ontvangen bedrag al besteed te hebben, in de veronderstelling dat de terugbetaling terecht was.
- Huurder ging ervan uit dat de verrekening correct was, mede doordat GKB de betaling had gedaan.
- Huurder heeft na ontvangst van de tegenstrijdige berichten geen direct contact opgenomen, omdat zij aannam dat alles klopte.



- Huurder geeft aan dat de huur tijdelijk via GKB betaald zou worden. Vanwege problemen met deze betalingen is afgesproken dat huurder zelf weer via automatische incasso zou betalen. Dit betrof een overgangperiode van één maand waarin de verwarring is ontstaan.
- Huurder dacht dat de GKB voor haar de huur zou betalen en dat zij dit zelf niet hoefde te doen. Daarom is huurder niet ingegaan op de betalingsregeling die verhuurder heeft aangeboden.
- Huurder heeft uiteindelijk onder protest het openstaande bedrag betaald.
- Huurder is teleurgesteld over hoe de situatie is verlopen en wil weten hoe zij de huur terugbetaald kan krijgen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat de situatie is ontstaan door interne processen die langs elkaar liepen.
- Verhuurder geeft aan dat het beleid is om een te veel betaald bedrag direct terug te storten.
- Verhuurder geeft aan dat een andere afdeling (het klantcontactcenter) contact heeft gehad met huurder over de mogelijkheid van storneren.
- Verhuurder bevestigt dat eerst geld is teruggestort en daarna de stornering binnenkwam.
- Verhuurder erkent dat dit niet goed is verlopen en heeft hiervoor zijn excuses aangeboden.
- Verhuurder geeft aan dat het technisch niet mogelijk is om dergelijke situaties vooraf volledig te voorkomen. Het probleem is mede ontstaan door het korte tijdsverschil tussen de acties.
- Verhuurder neemt de tip van de Klachtencommissie over om een eventuele disclaimer op te nemen bij adviezen over storneren van geldbedragen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op onjuiste informatievoorziening door verhuurder over het storneren van te veel betaalde huur;
- verhuurder aan huurder heeft gecommuniceerd dat zij de van haar rekening afgeschreven huur mag storneren omdat ook een bedrag van de GKB is ontvangen;
- huurder naar aanleiding van dat bericht opdracht van storneren heeft doorgegeven aan de bank;
- kort na de opdracht huurder bericht heeft ontvangen van verhuurder dat de te veel betaalde huur wordt teruggestort, wat vervolgens heeft plaatsgevonden;
- verhuurder kort na dat bericht erachter is gekomen dat geen huur is betaald voor de maand februari omdat er een terugbetaling en een stornering heeft plaatsgevonden en dat huurder nog een maand huur daardoor had openstaan;
- verhuurder erkent dat rondom dit alles enige verwarring is ontstaan en waarvoor excuses zijn aangeboden en daarbij een betalingsregeling is voorgesteld;



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 verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening verwacht mag worden. Huurder heeft eerder met verhuurder contact opgenomen over het punt dat het niet de bedoeling zou moeten zijn dat tweemaal huur moet worden betaald, wat verhuurder haar heeft bevestigd. Huurder kon daarom niet verwachten dat zij de huur niet meer hoefde te betalen, omdat het volgens de Klachtencommissie ook niet de bedoeling is dat zij helemaal geen huur hoeft te betalen omdat per abuis tweemaal aan haar is terugbetaald.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder om in toekomstige situaties terughoudend te zijn met het advies om te veel betaalde bedragen te storneren, aangezien het beleid van verhuurder is om deze bedragen zo snel mogelijk terug te storten. Het risico is dat situaties, zoals in dit geval, kunnen ontstaan waardoor er te veel geld wordt terugbetaald. Verhuurder zou er ook aan kunnen denken om een uitzondering op het beleid te maken als een huurder advies is gegeven om een te veel betaald bedrag te storneren.

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, 12 mei 2026
Verzenddatum, 20 mei 2026