



## Advies 202683

Vidomes

---

### 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 19 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.

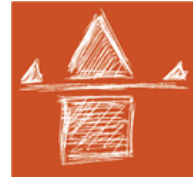
#### Omschrijving van de klacht

Huurder is het niet eens met het vervallen van de huurkorting waardoor huurder maandelijks meer huur moet betalen.

*Aan huurder is voorafgaand aan de hoorzitting en tijdens de hoorzitting medegedeeld dat de Klachtencommissie bij de klachtbehandeling zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op het herstel van de huurkorting, omdat de Klachtencommissie volgens artikel 5 lid 1 e van haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.*

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat hij sinds 1 juli 2024 tijdelijke huurkorting kreeg op zijn huur.
- Huurder meldt dat hij sinds september 2025 geen huurkorting meer ontvangt.
- Huurder geeft aan dat hij geen brief heeft ontvangen van deze wijziging. Huurder geeft aan dat hij normaliter van verhuurder brieven ontvangt.
- Huurder ontdekte dat er een hoger bedrag van zijn rekening werd afgeschreven dan normaal en heeft daarna telefonisch contact opgenomen met verhuurder. Hierop ontdekte huurder dat de huurkorting was vervallen, omdat hij volgens verhuurder twee mails om inkomensgegevens aan te leveren onbeantwoord heeft gelaten.
- Verhuurder heeft na het telefoongesprek de twee mails die aan het bij verhuurder bekende e-mailadres waren geadresseerd per post aan huurder verstuurd en hem de mogelijkheid geboden om inkomensgegevens aan te leveren, zodat de vervallen huurkorting met terugwerkende kracht hersteld kan worden.
- Huurder heeft bezwaar gemaakt tegen het vervallen van de huurkorting en de daaruit volgende huurverhoging.
- De huurder heeft van de mogelijkheid om inkomensgegevens aan te leveren (die huurder meermaals heeft geboden in de periode september 2025 tot en met maart 2026) geen gebruik gemaakt.



## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de dienstverlening en communicatie over (het vervallen van) de huurkorting (zie cursieve tekst in bij de omschrijving van de klacht);
- verhuurder twee e-mails heeft verstuurd aan het bij verhuurder bekende e-mailadres van huurder met het verzoek om inkomensgegevens aan te leveren;
- huurder heeft aangegeven dat hij de e-mails niet heeft ontvangen, omdat huurder zijn e-mail niet gebruikt;
- verhuurder stelt dat hij eerder wel reacties heeft gekregen op e-mails naar het gebruikte e-mailadres
- verhuurder geen reactie heeft gehad op de e-mails en daarop in september 2025 de huurkorting is vervallen en de normale huur van de bankrekening van huurder is afgeschreven;
- naar aanleiding van het afschrijven van de huur huurder contact heeft opgenomen met verhuurder en hem is medegedeeld dat hij geen recht heeft op huurkorting omdat hij geen inkomensgegevens heeft aangeleverd;
- verhuurder huurder een nieuwe gelegenheid heeft gegeven om de inkomensgegevens aan te leveren;
- tot en met maart 2026 verhuurder huurder meermaals de mogelijkheid heeft gegeven om de gegevens te verstrekken;
- huurder tot op heden de gegevens niet heeft verstrekt.

## 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 datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening verwacht mag worden.

De Klachtencommissie is van oordeel dat huurder geen gebruik heeft gemaakt van de gelegenheid om inkomensgegevens aan te leveren waardoor mogelijk met terugwerkende kracht de vervallen huurkorting kon worden hersteld.

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