



Advies 202687

Haag Wonen

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 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Omdat huurder niet eerst de interne klachtenprocedure bij verhuurder had doorlopen, is de klacht van huurder pas op 17 mei 2026 verder in behandeling genomen.

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 heeft betrekking op een niet werkende vloerverwarming en de daarmee samenhangende doorlooptijd van het verhelpen van het probleem.

Korte samenvatting zienswijze huurder

- Huurder heeft op 31 december melding gemaakt van een niet werkende vloerverwarming. Door het winterse weer die periode was de woning meerdere dagen onvoldoende verwarmt en voor huurder feitelijk onbewoonbaar.
- Huurder geeft aan dat meerdere afspraken (met de aannemer van verhuurder) niet zijn nagekomen of pas na het afgesproken tijdvak plaatsvonden, terwijl hij steeds beschikbaar was en herhaaldelijk heeft gewacht.
- Huurder vindt dat verhuurder zelf de regie en verantwoordelijkheid had moeten nemen, in plaats van hem steeds naar de aannemer te verwijzen, en zo nodig direct een andere aannemer had moet inschakelen wegens de voor huurder urgente situatie.
- Huurder heeft zich door de plaatsgevonden situatie aan zijn lot overgelaten gevoeld.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat in de meterkast van huurder een kaart aanwezig is met daarop de telefoonnummers voor spoedmeldingen, waaronder het directe nummer van de CV-installateur dat bij storingen gebruikt dient te worden.
- Verhuurder geeft aan dat de eerste bij hem bekende melding van de storing dateert van 2 januari 2026 en dat eerdere meldingen niet in zijn systemen of die van de CV-installateur zijn teruggevonden.
- Verhuurder geeft aan dat huurder in het dossier vermeldt dat hij op 31 december 2025 contact heeft gezocht, maar dat deze melding niet bij verhuurder bekend is en dat onduidelijk is via welk kanaal deze melding is gedaan.



- Verhuurder stelt dat hij uitgaat van de meldingen zoals geregistreerd bij de CV-installateur, aangezien deze partij verantwoordelijk is voor het afhandelen van storingen aan de verwarmingsinstallatie.
- Verhuurder geeft aan dat indien huurder het algemene spoednummer van verhuurder heeft gebeld de betreffende medewerker huurder beter had moeten doorverwijzen naar de CV-installateur, aangezien verwarmingsstoringen niet via dit kanaal worden afgehandeld.
- Verhuurder benadrukt dat hij een contract heeft met installateur die 24 uur per dag bereikbaar is voor 365 dagen per jaar en dat snel handelen gebruikelijk is, met name bij verwarmingsproblemen.
- Verhuurder geeft aan dat na de melding van 2 januari 2026 direct actie is ondernomen en dat voor diezelfde dag een afspraak is ingepland. De monteur trof echter huurder niet thuis aan en heeft daardoor niet naar de verwarmingsproblemen kunnen kijken.
- Verhuurder stelt dat de monteur vervolgens op 6 januari 2026 bij huurder is langs geweest, waarbij het gebrek (een defecte driewegklep) is vastgesteld, waarna een onderdeel is besteld en op korte termijn is vervangen.
- Verhuurder vindt dat de totale doorlooptijd van circa een week, mede gezien de feestdagen en winterdruk, redelijk en acceptabel is.
- Verhuurder geeft aan dat in situaties waarin niet direct het probleem kan worden opgelost standaard een noodvoorziening (kachel) wordt aangeboden door de CV-installateur en dat dit ook in dit geval is gebeurd. Deze noodvoorziening is door huurder in eerste instantie geweigerd en later alsnog geaccepteerd.
- Verhuurder geeft aan dat eventuele extra elektriciteitskosten voor het gebruik van een noodkachel worden vergoed, mits huurder hiervoor een aanvraag indient.
- Verhuurder stelt dat na 13 januari 2026 geen verdere klachten meer zijn ontvangen over de verwarming en dat bij een controle in maart 2026 is vastgesteld dat de installatie goed functioneert.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de niet werkende vloerverwarming en de daarmee samenhangende doorlooptijd van het verhelpen van het probleem;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder, gezien de omstandigheden waarin hij verkeerde, het belangrijk vond dat verhuurder dan wel diens aannemer diezelfde dag opvolging gaf aan de gedane melding, zo nodig door het zorgen voor een noodvoorziening;
- huurder later te kennen heeft gegeven graag een permanente oplossing te willen en de noodvoorziening niet passend te achten;
- huurder heeft benadrukt dat de aannemer van verhuurder pas na meermaals contact te hebben gezocht bij huurder is langs geweest tot het plegen van nader onderzoek en de uiteindelijke oplossing van het probleem;
- verhuurder heeft aangegeven dat de eerste bij hem bekende melding in de systemen dateert van 2 januari 2026 en dat van de eerdere meldingen het mogelijk is dat daar geen notitie van is gemaakt, omdat de kwestie zich zodanig leent dat het direct melden en oppakken daarvan bij de aannemer ligt;



- verhuurder heeft aangegeven dat bij de eerstvolgende mogelijkheid waarop zijn aannemer langs kon gaan, huurder niet aanwezig was;
- verhuurder aangeeft dat enkele dagen later een afspraak tot stand is gekomen en dat de monteur het probleem heeft kunnen lokaliseren, een reserveonderdeel heeft besteld en dit kort daarna heeft vervangen;
- verhuurder heeft aangegeven dat in dergelijke situaties door de aannemer altijd een noodvoorziening in de vorm van het beschikbaar stellen van een kachel wordt aangeboden, waarvan huurder in eerste instantie geen gebruik heeft gemaakt en later wel;
- verhuurder heeft huurder aangegeven dat extra gemaakte elektriciteitskosten voor verwarming worden vergoed.

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, gegeven op de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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.

Hoorzitting, 9 juni 2026
Verzenddatum, 26 juni 2026