



Advies 202696

Qua Wonen

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 24 april 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 de opvolging van afspraken over het verwijderen en vervangen van een haag bij de woning van huurder.

Aan huurder is voorafgaand aan de hoorzitting en tijdens de hoorzitting verteld 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. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over een verzochte (schade)vergoeding. De Klachtencommissie is volgens artikel 5 lid 1 e van haar klachtenreglement namelijk niet bevoegd daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De klacht kent een lange doorlooptijd en loopt al sinds 2022.
- Huurder stelt dat in het verleden afspraken zijn gemaakt met verhuurder over het verwijderen en vervangen van een haag bij de woning. Volgens huurder was de toestand van de haag zodanig dat verwijdering noodzakelijk was. Een deel van de werkzaamheden zou voor rekening van huurder komen, een ander deel zou door verhuurder worden uitgevoerd.
- Huurder stelt dat verhuurder de haag heeft laten verwijderen en het groenafval heeft laten afvoeren, maar dat de toegezegde plaatsing van een nieuwe haag nooit heeft plaatsgevonden. Hierover is in de jaren erna meerdere keren telefonisch, per e-mail en via berichten contact geweest. Er zijn ook medewerkers langsgekomen om foto's te maken, maar er is nooit opvolging geweest.
- Huurder meldt dat zij uiteindelijk een klacht heeft ingediend. Volgens huurder ontstond daarbij verwarring, omdat verhuurder aangaf dat de verantwoordelijkheid bij de gemeente lag. Met behulp van bewijsmateriaal heeft huurder naar eigen zeggen aangetoond dat verhuurder de haag zelf had verwijderd.
- Huurder ontkent dat zij de plaatsing van een nieuwe haag heeft geweigerd. Zij stelt dat zij nooit (schriftelijk) heeft laten weten dat de afspraak werd ingetrokken. Verhuurder heeft evenmin schriftelijk bevestigd dat de afspraak was komen te vervallen.
- Huurder is destijds door verhuurder het voorstel gedaan om een deel van de tuin over te nemen. Volgens huurder zou daarbij veel groen worden aangebracht. Zij heeft dit



voorstel afgewezen vanwege haar hooikoortsklachten. Volgens huurder stond dit los van de afspraak over het vervangen van de haag.

- Huurder stelt dat zij uitsluitend informatie heeft opgevraagd bij de hovenier over de mogelijkheden en kosten voor het deel van de tuin, waarvoor zij zelf verantwoordelijk was. Volgens haar betekent dit niet dat zij de afspraak met verhuurder over de haag heeft ingetrokken.
- Huurder zegt dat zij, door het uitblijven van een oplossing en om haar privacy te waarborgen, zelf gefaseerd een schutting heeft laten plaatsen.
- Huurder wenst een vergoeding of tegemoetkoming voor de kosten die zij heeft gemaakt, omdat verhuurder zich niet aan zijn toezegging tot vervanging van de haag heeft gehouden. Daarnaast wil zij erkenning dat verhuurder de afspraak niet is nagekomen.
- Huurder zegt te beschikken over een uitspraak van de Huurcommissie en deze aan de Klachtencommissie te zullen toesturen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt dat voor beide partijen sprake is van een lastige zaak.
- Verhuurder stelt dat een voormalig collega huurder heeft aangeboden een deel van de tuin in beheer te nemen. Dit mede omdat de tuin beeldbepalend is voor de wijk en verhuurder zich inzet voor een groen en verzorgd straatbeeld. Volgens verhuurder is huurder niet op dit aanbod ingegaan.
- Verhuurder stelt dat de verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de tuin en de erfafscheidingen in beginsel bij huurder ligt. Verhuurder houdt zich normaal gesproken niet bezig met de inrichting van tuinen of erfafscheidingen.
- Verhuurder zegt dat in deze situatie uit coulance is bekeken welke ondersteuning mogelijk was. Aanleiding was onder meer de omvang en de staat van de tuin, het gewenste straatbeeld in de wijk en de situatie van huurder.
- Verhuurder stelt dat is gesproken over het verwijderen en vervangen van de haag. Huurder gaf de voorkeur aan een schutting, terwijl verhuurder voorkeur had voor een groene erfafscheiding.
- Verhuurder meldt dat zijn hovenier in november 2021 heeft gemeld dat de geplande aanplant van de haag, in overleg met huurder, kwam te vervallen vanwege de voorkeur voor een schutting. Verhuurder heeft deze informatie niet bij huurder gecontroleerd en ook niet schriftelijk bevestigd dat de haag niet zou worden geplaatst.
- Verhuurder heeft later geconstateerd dat huurder zelf een schutting had geplaatst. Hierdoor ontstond bij verhuurder de indruk dat de eerder besproken ondersteuning niet langer nodig was.
- Verhuurder stelt dat het feit dat huurder de plaatsing van de schutting niet had gemeld, relevant was omdat de financiële situatie van huurder mede aanleiding vormde om uit coulance mee te denken.
- Volgens verhuurder mag een huurder zelf een schutting plaatsen, mits dit binnen de geldende regels gebeurt. Er is geen toestemming als zelf aangebrachte voorziening voor vereist.
- Verhuurder stuurt het voorgelezen document over de opdracht aan en de communicatie met de hovenier de Klachtencommissie toe.

De voorzitter licht toe dat de Klachtencommissie geen advies kan uitbrengen wanneer de Huurcommissie zich al over dezelfde klacht heeft uitgesproken. Dit volgt uit art. 5 lid 1 onderdeel j van haar klachtenreglement. Daarom wordt eerst beoordeeld of de uitspraak van



de Huurcommissie gaat over dezelfde kwestie. Als dat het geval is, wordt de klacht niet verder behandeld en zal er een bericht aan beide partijen worden gestuurd. Is sprake van een andere kwestie, dan neemt de Klachtencommissie de klacht verder in behandeling en zal zij een advies uitbrengen.

NB: na ontvangst van de uitspraak van de Huurcommissie, die dateert van 20 juni 2016, is door de Klachtencommissie vastgesteld dat deze over een andere kwestie gaat.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een de door verhuurder gedane toezegging aan huurder tot vervanging van de bestaande haag en het niet-nakomen daarvan;
- huurder meermaals contact heeft gezocht met verhuurder over het nakomen van de gemaakte afspraak;
- huurder door de discussie en de lange doorlooptijd, uiteindelijk zelf is overgegaan tot het plaatsen van een schutting;
- huurder graag ziet dat verhuurder nu die zijn toezegging niet is nagekomen, bijdraagt aan de gemaakte kosten;
- verhuurder heeft toegelicht dat een huurder verantwoordelijk is voor de inrichting van zijn tuin;
- verhuurder, gezien de persoonlijke omstandigheden waarin huurder verkeerde, destijds een aanbod heeft gedaan om een gedeelte van de haag te vervangen;
- verhuurder via zijn hovenier over een discussie op de hoogte werd gesteld waaruit zou volgen dat huurder geen vervangende haag zou willen;
- verhuurder op grond daarvan verder geen opvolging heeft gegeven aan de gedane toezegging;
- verhuurder omdat huurder zelf het initiatief heeft genomen om een schutting te plaatsen, zich niet verantwoordelijk acht voor een bijdrage in de door huurder gemaakte kosten.

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:

- de communicatie door verhuurder over de toezegging aan huurder tot vervanging van de haag;
- het uitblijven van het vragen om bevestiging door huurder van de plaatsgevonden communicatie tussen de hovenier en verhuurder dat vervanging niet meer aan de orde was en, in het verlengde daarvan;
- het niet nakomen van de toezegging van verhuurder om de haag te vervangen.

Voor de volledigheid merkt de Klachtencommissie op dat zij niet bevoegd is zich uit te spreken over eventuele financiële gevolgen van haar oordeel. Zij adviseert verhuurder evenwel om



hierover met huurder in overleg te treden en gezamenlijk te bezien of partijen tot een passende oplossing kunnen komen.

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, 30 juni 2026
Verzenddatum, 13 juli 2026