



Advies 202697

Vidomes

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 11 mei 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 woont in een appartementencomplex. Voor gemeenschappelijke kwesties is een VvE verantwoordelijk. Verhuurder heeft aan huurder gecommuniceerd dat de intercominstallatie – die niet goed functioneert – in december 2025 zou worden vervangen. Huurder geeft aan dat de intercom nog steeds niet is vervangen bij haar.

Korte samenvatting huurder (huurder was niet aanwezig tijdens de zitting)

- Huurder klaagt sinds in ieder geval december 2025 over een niet-functionerend intercomsysteem.
- Volgens huurder doet verhuurder niets met deze klacht aangezien er al maanden niets is gebeurd en het intercomsysteem nog steeds niet werkt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De intercominstallatie uit 2010 is op 3 en 4 december 2025 vervangen bij de bewoners in het complex, maar bij de huurder is de vervanging van de intercom nog niet uitgevoerd.
- Huurder was niet aanwezig op de doorgegeven data voor de vervanging van de intercom. Het blijkt lastig te zijn om contact met huurder te krijgen.
- Verhuurder weet niet precies hoeveel pogingen zijn ondernomen om toegang tot de woning van huurder te verkrijgen. De uitvoering van de werkzaamheden ligt bij de VvE.
- De eerste klacht van huurder dateert van december 2025.
- Voorafgaand aan deze zitting heeft verhuurder contact opgenomen met Klenet. Daarbij is aangegeven dat deze week contact met de huurder is/wordt opgenomen om een afspraak in te plannen.
- Verhuurder heeft contact opgenomen met de VvE om aan te dringen op herstel en gaat ervan uit dat dit meerdere malen is gebeurd.
- Verhuurder is van mening dat het herstel onnodig lang op zich laat wachten.
- Huurder geeft aan dat er geen contact met haar wordt opgenomen. Verhuurder kan in het systeem niet terugvinden dat er aanvullende contactpogingen met huurder zijn gedaan.
- Verhuurder zal zelf contact opnemen met huurder om na te gaan of er contact is geweest met Klenet.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het uitblijven van een reactie van verhuurder op het verzoek van huurder om de defecte intercominstallatie in haar woning te vervangen;
- huurder begin december 2025 heeft geklaagd over de niet werkende intercom;
- huurder op de dagen dat verhuurder voorstelde om de installatie te vervangen, niet aanwezig kon zijn;
- huurder dit ook heeft gemeld;
- verhuurder heeft toegezegd dat met huurder een andere afspraak zou worden gemaakt;
- dit uiteindelijk niet is gebeurd, ondanks vele verschillende pogingen van huurder om een nieuwe afspraak tot stand te brengen;
- inmiddels een periode van ruim zes maanden is verstreken;
- verhuurder de defecte intercominstallatie in de woningen op 3 en 4 december 2025 heeft willen vervangen maar dat niet alle huurders op dat moment aanwezig waren;
- verhuurder op de verschillende pogingen van huurder om een nieuwe afspraak te maken niet heeft gereageerd, althans dat deze nieuwe afspraak van de kant van verhuurder niet tot stand is gekomen.

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 is van oordeel dat verhuurder nalatig is geweest in het oplossen van het probleem van de intercominstallatie. Het behoorde tot de verantwoordelijkheid van verhuurder om bij de VvE en/of de door de VvE ingeschakelde partij aan te dringen op het maken van een afspraak voor de vervanging van de intercominstallatie van huurder, te meer omdat huurder verschillende malen meldingen heeft gemaakt bij verhuurder.

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, 23 juni 2026
Verzenddatum, 10 juli 2026