



Advies 202701

Rijswijk 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 6 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

De klacht heeft betrekking op storingen aan de warmwatervoorziening en verwarming in de woning van huurder. Huurder stelt dat deze problemen gedurende langere tijd aanwezig zijn geweest en dat verhuurder zijn meldingen hierover niet juist heeft afgehandeld.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat vanaf het begin van de huurperiode sprake is van terugkerende problemen met de warmwatervoorziening en de verwarming.
- Huurder geeft aan dat een monteur in een vroeg stadium een herstart van de installatie heeft uitgevoerd, maar dat de storing daarna terugkeerde.
- Huurder stelt dat warm water gedurende langere tijd afwisselend wel en niet beschikbaar was.
- Huurder geeft aan herhaaldelijk contact te hebben opgenomen met verhuurder, zowel telefonisch als per e-mail, om de klachten te melden.
- Huurder geeft aan dat afspraken voor werkzaamheden niet altijd zijn nagekomen en dat bij een geplande afspraak niemand is verschenen.
- Huurder stelt dat hij uiteindelijk zelf contact heeft opgenomen met de betreffende aannemer om tot een oplossing te komen.
- Huurder stelt dat hij vanwege het uitvallen van de verwarming een elektrische kachel heeft moeten aanschaffen en daardoor extra (energie)kosten heeft gemaakt.
- Huurder geeft aan dat de situatie veel tijd en inspanning heeft gekost en invloed heeft gehad op zijn mentale gezondheid.
- Huurder vindt dat hij gedurende de periode met de storingen niet volledig van de woning gebruik heeft kunnen maken en geen woongenot heeft ervaren, terwijl hij wel de volledige huur heeft betaald.
- Huurder vraagt verhuurder om een compensatie of huurkorting.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat de woning is voorzien van een centraal verwarmingssysteem met een zogenoemd Aqua Heat-systeem voor warm water en dat de klachten geen verband houden met de gasvoorziening.
- Verhuurder geeft aan dat huurder wel een afgedopte gasaansluiting heeft in de keuken.
- Verhuurder geeft aan dat na een eerste melding een opdracht aan de aannemer is verstrekt om de storing te onderzoeken.
- Verhuurder geeft aan dat de eerste opdracht niet is uitgevoerd omdat door of namens huurder is aangegeven dat de storing op dat moment verholpen was.
- Verhuurder stelt dat pas op een later moment is gebleken dat de klachten niet waren verholpen.
- Verhuurder stelt dat later door de aannemer is vastgesteld dat een onderdeel van het systeem vervangen moest worden.
- Verhuurder geeft aan dat voor de vervanging van het betreffende onderdeel moest worden gewacht op levering, waardoor de situatie langer heeft geduurd.
- Verhuurder stelt dat het gebrek uiteindelijk is hersteld en dat de warmwatervoorziening weer functioneert.
- Verhuurder stelt dat in het dossier geen meldingen of contactmomenten zijn teruggevonden over de periode tussen de eerste melding en de latere ingebrekestelling.
- Verhuurder geeft aan dat telefonische contacten normaliter worden geregistreerd en dat hiervan in dit geval geen notities of taken zijn aangetroffen.
- Verhuurder geeft aan dat de organisatie afhankelijk is van meldingen van huurders om vervolgcacties te kunnen ondernemen.
- Verhuurder stelt verder dat de herstelverplichting is nagekomen en dat geen aanleiding wordt gezien voor compensatie, omdat sprake is van een technisch gebrek dat na constatering binnen een redelijke termijn is hersteld.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het niet goed functioneren van de warmwatervoorziening;
- huurder stelt dat hij dit gebrek meerdere keren per e-mail en per telefoon heeft gemeld bij verhuurder;
- huurder stelt dat dit gebrek uiteindelijk na verloop van zes maanden definitief is verholpen in december 2025;
- huurder bezwaar maakt tegen deze lange periode met een niet-functionerende warmwatervoorziening;
- verhuurder stelt dat hij alleen aan het begin op de hoogte is gesteld van dit gebrek en daarop de aannemer heeft verzocht het gebrek te verhelpen;
- verhuurder stelt verder dat hij pas in november 2025 opnieuw van het gebrek op de hoogte is gesteld middels een ingebrekestelling van huurder;
- verhuurder naar aanleiding van de ingebrekestelling in november 2025 heeft geconstateerd dat het gebrek opnieuw gemeld was bij de aannemer en binnen vier weken is verholpen;
- verhuurder stelt dat hij tijdig gehandeld heeft op de door hem ontvangen meldingen van huurder.



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 constateert dat huurder niet heeft kunnen onderbouwen dat hij het gebrek gedurende de periode van bewoning tot november 2025 meerdere keren heeft gemeld bij verhuurder.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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, 7 juli 2026
Verzenddatum, 15 juli 2026