



202715 Advies

Woonforte

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 4 juni 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 zonnepanelen, de warmtepomp, het expansievat, onderzoek naar de gevolgen van het gebruik van UF-schuim en het nog steeds toepassen van de EPV.

De voorzitter meldt dat de Klachtencommissie geen bevoegdheid heeft om een oordeel te vormen over de energieprestatievergoeding (EPV). Huurder dient zich daarvoor te melden bij de Huurcommissie.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In 2021 heeft huurder de woning betrokken. Vanaf dat moment heeft huurder te maken gehad met verschillende gebreken waaronder:
 - gebreken aan de keuken;
 - een niet-functionerende warmtepomp;
 - problemen met de aanleg en werking van de zonnepanelen.
- De zonnepanelen eindigen halverwege op circa 20 cm boven de dakgoot. Huurder beschouwt dit als een gebrek. Volgens huurder is er sprake van onvoldoende afwatering. Daardoor is schade ontstaan aan persoonlijke eigendommen. Daarnaast vindt huurder de situatie gevaarlijk bij sneeuwval. Sneeuw en ijs kunnen van de zonnepanelen naar beneden vallen op personen die onder de dakgoot doorlopen. Huurder vindt ook dat de zonnepanelen brandgevaarlijk zijn.
- De verzekering van huurder heeft gesteld een traject tegen verhuurder te kunnen starten. Huurder heeft er echter voor gekozen om een vergoeding te accepteren. Volgens huurder is het onderliggende gebrek hiermee niet opgelost. Het bestaat nog steeds.
- Huurder vindt dat de EPV eveneens samenhangt met zijn klacht over de warmtepomp. Doordat de warmtepomp defect is geraakt, heeft huurder naar eigen zeggen geen gebruik kunnen maken van de voordelen die met de EPV samenhangen. Indien de salderingsregeling komt te vervallen, verwacht huurder met hogere kosten te worden geconfronteerd.
- Huurder is tweemaal op het kantoor van verhuurder geweest. Het eerste gesprek ging over de halvering van de EPV. Tijdens het tweede gesprek is gezegd dat mogelijk de volledige



EPV zou vervallen. De betreffende medewerker is inmiddels niet meer betrokken bij de kwestie. Huurder zegt dat vervolgens verdere actie is uitgebleven.

- Huurder ervaart de communicatie met verhuurder als onvoldoende. Hij gaat ervan uit dat verhuurder bij het constateren van gebreken daadwerkelijk actie onderneemt.
- Huurder is niet op de hoogte van een onderzoek naar de zonnepanelen op het dak.
- Bij hevige regenval stroomt het water over de dakgoot heen. Huurder zegt dat de dakgoot zelf niet lekt.
- Huurder meldt dat het gebruik van UF-schuim volgens hem niet langer is toegestaan. Dit vanwege mogelijke gezondheidsrisico's. Hij wijst erop dat dit schuim ook in zijn vorige woning was gebruikt. Hij maakt zich zorgen over de mogelijke effecten daarvan op de gezondheid van hem en zijn dochter.

De voorzitter meldt dat de klacht over de vorige woning voor de klachtencommissie is verjaard. Deze wordt daarom niet behandeld. Wel gaat de commissie in op de afhandeling door verhuurder van recente vragen van huurder over het gebruik van UF-schuim.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat huurder over de door hem aangekaarte zaken goed op de hoogte is gehouden.
- Er hebben over de EPV gesprekken met huurder op kantoor plaatsgevonden. De EPV is echter onderdeel van landelijk beleid. Het aanpassen van dit beleid kost tijd. Verhuurder verwacht huurders in september hierover te kunnen informeren.
- De zonnepanelen zijn aangebracht volgens de geldende normen. Er zijn geen technische gebreken aan de zonnepanelen geconstateerd. Daarnaast is onderzoek gedaan naar de brandveiligheid van de zonnepanelen.
- Huurder ervaart de communicatie anders dan verhuurder. Waarschijnlijk zullen zij hierover niet volledig op één lijn komen.
- Het schoonmaken van de dakgoot is de verantwoordelijkheid van huurder, tenzij er sprake is van een serviceabonnement.
- Bij verhuurder is niet bekend dat er water over de dakgoot loopt. Ook van andere huurders zijn hierover geen klachten ontvangen. Alleen het door huurder ervaren probleem met sneeuw op de zonnepanelen was bij verhuurder bekend.
- Huurder heeft in het verleden mogelijk over de EPV gesproken of afspraken gemaakt met een medewerker van verhuurder. Er is hierover echter geen definitieve toezegging aan huurder gedaan, anders dan dat ernaar zou worden gekeken.
- Binnen de eigen complexen is onderzocht waar UF-schuim is gebruikt. Inmiddels wordt geadviseerd dit materiaal niet meer te gebruiken. Dat doet verhuurder dan ook niet meer. Verhuurder wacht verder landelijke afspraken af. Wanneer huurders klachten melden over UF-schuim, wordt zo nodig aangeboden om een meting in de woning uit te voeren.
- Er zijn onderhoudsklachten geweest over de warmtepomp. Er is toegelicht welke werkzaamheden zijn uitgevoerd om de problemen te verhelpen. De reparatie heeft langere tijd geduurd. Dit kwam doordat bepaalde onderdelen niet beschikbaar waren. Huurder heeft hiervoor compensatie ontvangen. Inmiddels is de warmtepomp in orde. Ook is in juli 2026 het expansievat vervangen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

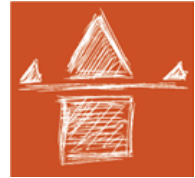
- de klacht gaat over de zonnepanelen, de warmtepomp, het expansievat en onderzoek naar de gevolgen van het gebruik van UF-schuim;
- huurder vindt dat de zonnepanelen zo zijn aangebracht dat deze bij sommige omstandigheden schade kunnen veroorzaken en brandgevaarlijk zijn;
- huurder stelt dat zijn warmtepomp niet heeft gefunctioneerd;
- huurder melding heeft gemaakt van een defect expansievat;
- huurder stelt dat verhuurder heeft toegezegd dat door hem onderzocht wordt of het gebruikte UF-schuim gezondheidsproblemen oplevert en wat daartegen te doen valt;
- huurder vindt dat de door hem betaalde EPV op basis van mondelinge afspraken dient te vervallen;
- huurder vindt dat de communicatie en verstandhouding met verhuurder gebrekkig is;
- verhuurder stelt dat:
 - de manier waarop de zonnepanelen zijn aangebracht geen gebrek aan de woning oplevert
 - er geen klachten over de wijze van montage van de zonnepanelen zijn geweest van andere bewoners;
- verhuurder iedere keer heeft gereageerd op meldingen over de warmtepomp en bij hem geen recente melding over een defect daarvan bekend is;
- verhuurder recent het expansievat bij huurder heeft vervangen;
- verhuurder ontkent dat er afspraken zijn om de EPV niet meer in rekening te brengen;
- verhuurder bezig is met het herzien van het beleid rondom de EPV en dit aan huurder heeft laten weten;
- daarbij is gemeld dat verhuurder verwacht hierover in de tweede helft 2026 duidelijkheid te kunnen geven;
- verhuurder stelt dat niet aan huurder is gezegd onderzoek te doen naar de mogelijke gezondheidsproblemen van het gebruik van UF-schuim;
- verhuurder stelt huurder te hebben gemeld dat hij de ontwikkelingen rondom UF-schuim en mogelijke gezondheidseffecten nauwlettend volgt;
- verhuurder in kaart brengt in welke van zijn woningen dit materiaal is toegepast en verder de uitkomsten van het landelijk onderzoek afwacht;
- verhuurder met de geleverde tijdlijn heeft aangetoond dat er adequaat is gereageerd, maar ook heeft gesteld niet telkens dezelfde vragen te beantwoorden.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klachten van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder heeft gedaan wat van hem in het kader van een goede dienstverlening mag worden verwacht.

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, 18 augustus 2026
Verzenddatum, 1 september 2026