



202717 Advies

Stedelink

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 6 februari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Omdat huurder de interne klachtenprocedure van verhuurder nog niet had doorlopen, heeft de Klachtencommissie de klacht eerst op 25 juni 2026 inhoudelijk in behandeling genomen.

Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, meldt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt 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 de verzochte huurcompensatie. De Klachtencommissie is volgens haar klachtenreglement niet bevoegd daar een uitspraak over te doen

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over een probleem bij het verwarmen van verschillende ruimtes in de woning van huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De klacht gaat er vooral over dat verhuurder naar de mening van huurder niet heeft voldaan aan artikel 5.21, derde en vierde lid, van het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl)¹.

¹ Hoofdstuk 5. Verbouw en verplaatsing van een bouwwerk en wijziging van een gebruiksfunctie
[...]

Artikel 5.21. (technische bouwsystemen)
[...]

3 Een technisch bouwsysteem voor ruimteverwarming of ruimtekoeling is na het vervangen van een warmte- of koelgenerator zelfregulerend per verblijfsgebied of verblijfsruimte.

4 Een technisch bouwsysteem voor ruimteverwarming in een bouwwerk dat is aangesloten op het in het warmteplan bedoelde distributienet voor warmte is na het vervangen van de afleverset voor warmte per verblijfsgebied of verblijfsruimte zelfregulerend.



- Daarnaast gaat de klacht over:
 - het functioneren en de regelbaarheid van de verwarmingsinstallatie,
 - het door het niet goed functioneren verminderde woongenot,
 - de wijze waarop verhuurder met de meldingen van huurder is omgegaan,
 - het uitblijven van een reactie op het verzoek om huurcompensatie.
- Verhuurder zegt dat de warmtepomp naar behoren functioneert. Uit de rapportage blijkt volgens huurder echter dat de problemen rondom de warmtepomp nog niet zijn opgelost.
- Huurder heeft geen handleiding ontvangen bij de warmteterugwininstallatie (WTW). De werking hiervan is wel mondeling toegelicht. Per ruimte kan de temperatuur niet afzonderlijk worden geregeld. Daardoor heeft huurder naar eigen zeggen hoge energierekeningen.
- Huurder is er niet van op de hoogte dat de gemeente vindt dat niet aan het Bbl hoeft te worden voldaan. In 2025 zijn in alle woningen in de wijk de warmtepompen vervangen.
- Monteurs die bij huurder zijn geweest hebben volgens huurder gesteld dat er een zoneverdeling moet worden aangebracht om het systeem goed te laten functioneren.
- Volgens huurder voldoet de woning aan het Bouwbesluit uit 2009. Huurder vindt dat, omdat sprake is van vervanging van de installatie, moet worden voldaan aan de eisen van het huidige Bbl.
- Huurder heeft na de e-mail van februari 2026 waarin is aangeboden voor de zolder en de bedrijfsruimte de verdeler beter in te regelen niet meer schriftelijk richting verhuurder gereageerd. Huurder heeft wel telefonisch contact opgenomen, omdat verhuurder opnieuw langs wilde komen om metingen te verrichten. Volgens huurder was de temperatuur op dat moment echter niet zo laag als in de winter. Daardoor zou de meting geen representatief beeld geven.
- Klimaatgarant is bij huurder langs geweest en heeft metingen verricht.
- Op haar verzoeken en vragen wordt volgens huurder niet of nauwelijks door verhuurder gereageerd. Huurder communiceert niet rechtstreeks met Inwarmte, maar met verhuurder.
- De warmtepomp functioneert naar behoren, maar volgens huurder is de installatie niet goed ingeregeld. Het probleem lijkt daardoor te worden verplaatst.
- De woonkamer is inmiddels goed op temperatuur, maar boven zijn de knoppen dichtgedraaid, waardoor het daar koud is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder



- De warmtepomp en de thermostaat zijn eigendom van Inwarmte. De verdelers en de motoren zijn eigendom van verhuurder. Hierdoor bestaat soms discussie over de verantwoordelijkheidsverdeling voor bepaalde werkzaamheden.
- De panden voldoen aan het in het bouwjaar (2009) geldende Bouwbesluit.
- Destijds is gekozen voor het waterzijdig inregelen van de verdeler.
- In de situatie bij huurder is geen sprake van renovatie, maar van onderhoud. Daarom is het Bbl niet van toepassing.
- De huurder betaalt Inwarmte. De WTW-installatie is eigendom van verhuurder, maar de warmtepomp niet. De warmtepomp is dan ook door Inwarmte vervangen en niet door verhuurder.
- Er zijn zowel onderhoudsmonteurs van Inwarmte als monteurs van verhuurder betrokken. Soms is er sprake van overlap in werkzaamheden. Daarover vindt onderlinge communicatie plaats.
- Klimaatgarant wordt niet aangestuurd door verhuurder. Verhuurder heeft geen inzicht in de rol die Klimaatgarant in deze situatie vervult.
- Indien een zoneverdeling wordt aangebracht, wordt deze gekoppeld aan de thermostaat. Die thermostaat is echter geen eigendom van verhuurder.
- Verhuurder is niet op de hoogte van een verzoek tot huurcompensatie. Er is geprobeerd met huurder een afspraak op kantoor te maken, maar deze afspraak is afgezegd.
- Verhuurder stelt niet verantwoordelijk te zijn voor de temperatuurverdeling per ruimte.
- De WTW-installatie vormde het probleem en veroorzaakte de klachten over de koude. De WTW-installatie stond ingesteld op 12 graden. Deze werkte daardoor het verwarmen tegen. Verhuurder weet niet of de WTW-installatie daadwerkelijk op deze manier is ingeregeld.
- Als de klachten zich weer voordoen, moet opnieuw een bezoek aan huurder worden gebracht om de oorzaak te onderzoeken. Vooralsnog is het dossier echter gesloten. Het systeem als geheel is niet het probleem. Nu de verdelers zijn ingeregeld moet het systeem naar behoren werken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een probleem bij het verwarmen van verschillende ruimtes in de woning van huurder;
- huurder de verschillende ruimtes in de woning niet warm krijgt, ook niet na het vervangen van de warmtepomp;
- huurder dit wijt aan het ontbreken van een zelfregulerende zoneverdeling;
- huurder stelt dat deze zoneverdeling op basis van het Bbl verplicht is;
- huurder hiervan melding maakt bij verhuurder, vraagt om alsnog een zelfregulerende zoneverdeling aan te brengen en daarnaast verzoekt om huurcompensatie over voorgaande jaren voor te hoge stookkosten;
- verhuurder niet reageert op dat verzoek en niet bereid is een zelfregulerende zoneverdeling aan te brengen;
- verhuurder het probleem met de verwarming van huurder heeft laten onderzoeken en op basis van de uitkomst van dit onderzoek de installatie opnieuw heeft laten inregelen;
- verhuurder stelt dat het onderzoek uitwijst dat na het opnieuw inregelen van de WTW de installatie alle ruimtes in de woning op de vereiste temperatuur brengt;



- ook door bouwtoezicht van de gemeente zijn geen technische tekortkomingen of gebreken vastgesteld;
- verhuurder stelt dat het artikel van het Bbl waar huurder naar verwijst niet van toepassing is. Dit artikel geldt voor verbouw en verplaatsing van een bouwwerk en wijziging van een gebruiksfunctie, maar niet voor normaal onderhoud;
- uit het dossier niet blijkt dat verhuurder:
 - heeft gereageerd op het compensatieverzoek van huurder
 - dit verzoek heeft bevestigd;
- verhuurder heeft aangeboden de verdeler te controleren en zo nodig beter in te regelen in het stookseizoen, ondanks dat huurder op een eerder aanbod niet heeft gereageerd.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is waar het gaat om het niet reageren op het verzoek tot huurcompensatie.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder zich terecht op het standpunt stelt dat het huidige Bbl niet van toepassing is op de woning van huurder en voor het overige heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.

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