



202718 Advies

Arcade Wonen

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 23 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 maart 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de wijze waarop verhuurder is omgegaan met een geschil over de kosten van zonnepanelen en de daaruit voortgekomen betalingsachterstand.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat zijn klacht niet is gericht op de discussie over de zonnepanelen, maar op de wijze waarop verhuurder met zijn bezwaar is omgegaan.
- Huurder stelt dat hij in december 2023 kenbaar heeft gemaakt dat er sprake was van een probleem met de zonnepanelenovereenkomst en dat hij hierover bezwaar heeft gemaakt.
- Huurder geeft aan dat verhuurder een lange tijd nodig had om inhoudelijk op dit bezwaar te reageren.
- Huurder stelt dat het dossier gedurende deze periode aan een deurwaarder is overgedragen zonder voorafgaande aanmaning en zonder dat vooraf contact met hem is opgenomen.
- Huurder was op het moment dat de deurwaarder werd ingeschakeld nog in gesprek met verhuurder over het geschil over de zonnepanelenovereenkomst en de daaraan verbonden kosten.
- Huurder geeft aan dat verhuurder de zaak later bij de deurwaarder heeft opgeschort, maar dat verhuurder vervolgens opnieuw druk heeft uitgeoefend door aan te kondigen dat het dossier actief zou worden gemaakt en dat de deurwaarder weer zou worden ingeschakeld en een dagvaarding zou volgen.
- Huurder geeft aan dat verhuurder bijna twee jaar nodig heeft gehad om inhoudelijk op zijn bezwaar terug te komen.
- Huurder stelt dat hij slechts vier weken de tijd kreeg om inhoudelijk te reageren op de reactie van verhuurder. Huurder ervaarde hierdoor tijdsdruk en voelde zich geïntimideerd.
- Huurder geeft aan dat deze situatie hem veel onrust en stress heeft gegeven.
- Huurder ziet graag dat verhuurder maatregelen gaat nemen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.



- Huurder legt uit dat het geschil is ontstaan doordat huurder in het verleden een aanbod voor zonnepanelen heeft ontvangen, maar daar destijds geen gebruik van heeft gemaakt. Op een later moment heeft hij alsnog verzocht om plaatsing van zonnepanelen en daarbij gebruikgemaakt van het eerder aangeboden contract. Huurder stelt dat hij dit contract heeft ondertekend en aan Wocozon heeft toegestuurd, waarna het contract is geaccepteerd en de zonnepanelen zijn geplaatst.
- Volgens huurder werd hem later meegedeeld dat een ander contract van toepassing zou zijn en dat een fout was gemaakt bij het sluiten van het contract.
- Huurder geeft aan dat hij zich op het standpunt heeft gesteld dat het geaccepteerde contract van kracht bleef omdat de zonnepanelen op basis daarvan waren geplaatst.
- Huurder stelt dat hij vanaf het begin tegenover verhuurder heeft aangegeven dat hij pas zou betalen zodra duidelijkheid bestond over welk contract en welke tarieven werden gehanteerd.
- Huurder geeft aan dat hij van mening is dat hij niet enkel verantwoordelijk kan worden gehouden voor het ontstaan van de situatie, omdat volgens hem sprake was van een onjuist geaccepteerd contract.
- Huurder stelt dat de excuses van verhuurder pas zijn aangeboden nadat hij een klacht had ingediend bij de Klachtencommissie.
- Huurder vindt de erkenning van gemaakte fouten belangrijk, maar hij vindt dat daarmee niet automatisch alle gevolgen zijn weggenomen.

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 geeft aan dat het dossier bij bestudering niet correct blijkt te zijn behandeld en dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient.
- Verhuurder geeft aan dat de overdracht van het dossier aan de deurwaarder onterecht is geweest.
- Verhuurder meldt dat huurder een betalingsachterstand had van de voorschotten voor de zonnepanelen en een openstaande huurtermijn.
- Verhuurder stelt dat zij het juridisch geschil over de zonnepanelen door een advocaat heeft laten beoordelen.
- Verhuurder heeft huurder vervolgens geïnformeerd dat verhuurder van mening bleef dat de voorschotten voor de zonnepanelen verschuldigd waren en dat de contractuele afspraken juist waren.
- Verhuurder geeft aan dat de verwijzing naar een mogelijke procedure bij de rechter bedoeld was om een juridisch oordeel te verkrijgen en niet om druk uit te oefenen op huurder.
- Verhuurder begrijpt dat deze mededeling als intimiderend is ervaren door huurder.
- Verhuurder stelt dat inmiddels het incassobeleid en de werkwijze zijn aangepast om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.
- Verhuurder draagt verantwoordelijkheid voor de door Wocozon uitgevoerde werkzaamheden.
- Verhuurder geeft aan dat het geschil over de zonnepanelen oorspronkelijk betrekking had op een oud en een nieuw contract met verschillende tarieven.



- Verhuurder geeft aan dat huurder zich heeft beroepen op het geaccepteerde contract met een lager tarief en verhuurder is uiteindelijk akkoord gegaan met toepassing van dat lagere tarief.
- Verhuurder stelt dat alle huurachterstanden en huurverhogingen inmiddels zijn voldaan.
- Verhuurder geeft aan dat uitsluitend de kwestie rondom de voorschotten voor de zonnepanelen nog open staat.
- Verhuurder biedt excuses aan voor het feit dat huurder op deze wijze met een deurwaarderstraject is geconfronteerd en dat dit niet de juiste manier van handelen was.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het te snel uit handen geven van een geschil tussen verhuurder en huurder aan de deurwaarder;
- huurder met verhuurder een lopende discussie had over de kosten van de zonnepanelen en dat verhuurder tijdens deze discussie de kwestie heeft overgedragen aan de deurwaarder;
- huurder dat te voorbarig en niet netjes vond;
- verhuurder heeft erkend dat zij deze zaak niet aan de deurwaarder uit handen had moeten geven vanwege de lopende discussie;
- verhuurder hiervoor excuses heeft aangeboden;
- verhuurder heeft aangegeven naar aanleiding van deze kwestie het interne beleid te hebben aangepast voor wat betreft het uit handen geven van zaken aan een deurwaarder bij een achterstand in openstaande betalingen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond voor zover verhuurder te voorbarig heeft gehandeld door de zaak met betrekking tot een eventuele achterstand ter incasso naar de deurwaarder te sturen, terwijl tussen verhuurder en huurder nog een lopende discussie speelde over de betalingsverplichting van huurder. Verhuurder heeft dit erkend en hiervoor excuses aangeboden. Verhuurder heeft inmiddels het beleid over het uit handen geven van een zaak aan een deurwaarder en het moment van het overgeven aan een deurwaarder aangepast.

De Klachtencommissie vindt dat de klacht voor zover deze ziet op een intimiderende werkwijze van verhuurder ongegrond is. Van een intimiderende werkwijze is de Klachtencommissie niets gebleken uit het dossier.

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, 25 augustus 2026
Verzenddatum, 3 september 2026