



Advies 202725

Qua 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 18 mei 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 27 juli 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 gaat er over dat ten tijde van het plaatsen van het dakraam er onenigheid is ontstaan over te betalen meerkosten ten opzichte van een kleiner standaard raam. Huurder heeft het grote raam niet betaald en het kleine raam is geplaatst.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft verder geen toelichting op de eerder toegestuurde zienswijze.
- Er is over en weer veelvuldig gecorrespondeerd met huurder.
- De keuze voor een groter raam bracht extra kosten mee. Indien huurder voor een groter raam zou kiezen, zou de aannemer dit verder in gang zetten. Voor het grotere raam gold een vaste prijs, die vooraf aan huurder is gecommuniceerd. Met deze prijs heeft huurder ingestemd. Anders had de aannemer de grote raam niet besteld.
- Huurder heeft het raam niet vooraf betaald.
- Met meerdere bewoners is afgestemd dat, indien zij akkoord gingen met het grotere raam, de betaling bij de aannemer in de woning via pin kon worden voldaan.
- Huurder was vooraf op de hoogte van de kosten van het grotere raam. Op de dag van de geplande installatie gaf huurder echter aan alsnog af te zien van het grotere raam.
- De steiger stond er op dat moment nog en de bouwer heeft bij huurder aangegeven dat het grotere raam nog kon worden geplaatst. De situatie is vervolgens geëscaleerd. Daarna is de steiger verwijderd. Achteraf heeft huurder aangegeven dat hierdoor schade zou zijn ontstaan.
- Verhuurder heeft huurder verzocht de betreffende e-mail, waarin de schade zou zijn beschreven, toe te sturen. In deze e-mail stond echter niet vermeld waaruit de schade bestond. Tot op heden is het voor verhuurder dan ook niet duidelijk welke schade huurder stelt te hebben geleden.
- Het kleine raam is uiteindelijk wel geplaatst. Het grotere raam is teruggestuurd naar de leverancier.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over onenigheid die is ontstaan over de meerkosten ten opzichte van een kleiner raam ten tijde van het plaatsen van het dakraam ;
- huurder op dat moment geweigerd heeft om te betalen voor de plaatsing van het raam;
- verhuurder een aannemer heeft ingeschakeld om dakramen te plaatsen en daarbij huurder de optie heeft gegeven te kiezen voor een groter raam tegen meerkosten;
- verhuurder aan huurder heeft aangegeven dat een keuze voor een groter raam en de betaling van de meerkosten daarvan via de aannemer verloopt;
- verhuurder verder heeft aangegeven dat de aannemer een groot raam bestelt als daarvoor akkoord is gegeven door huurder;
- de aannemer een groot raam heeft besteld en dit wilde plaatsen bij huurder maar dat huurder heeft geweigerd te betalen waarna de aannemer het raam niet wilde plaatsen;
- verder door huurder niet is aangetoond dat er schade is ontstaan bij het demonteren en afvoeren van de steiger.

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 vindt dat verhuurder in deze specifieke situatie heeft gedaan wat van hem mag worden verwacht mag worden in het kader van een goede 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, 15 september 2026
Verzenddatum, 30 september 2026