



Advies 202503

Wassenaarse Bouwstichting

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 12 december 2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de digitale zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Het gaat huurder om de gebrekkige communicatie over het beëindigen van het door de verhuurder gehanteerde puntensysteem. Als goede huurder kon men onder het puntensysteem € 25 per jaar sparen. Het gespaarde bedrag was in te zetten om verschillende werkzaamheden in en rondom het huis te laten uitvoeren door de verhuurder. Huurder wilde haar opgespaarde bedrag gebruiken voor het vervangen van twee deuren op de begane grond. Tijdens het indienen van het verzoek kwam huurder erachter dat het puntensysteem was komen te vervallen. Huurder is van mening dat daarover niet goed en niet duidelijk gecommuniceerd is vanuit de verhuurder. Als gevolg hiervan kon huurder geen aanspraak meer maken op de vervanging van de deuren. Huurder moet daardoor zelf voor de kosten opdraaien. Omdat de verhuurder van mening is dat de deuren in technisch goede staat verkeren, heeft de verhuurder immers aangegeven de deuren niet te vervangen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In de brief van de verhuurder met de aankondiging van de jaarlijkse huurverhoging is in de laatste alinea kort medegedeeld dat het puntensysteem was afgeschaft. De door huurders opgespaarde punten zou daarbij niet in geld aan huurders worden uitgekeerd.
- De aanvragen voor werkzaamheden op basis van het puntensysteem werden mondeling gedaan door huurder bij de verhuurder.
- Huurder was niet op de hoogte welk tegoed zij nog had toen het systeem werd afgeschaft. Volgens haar berekening zou dat rond € 750 moeten zijn, terugrekenend naar de ingangsdatum van haar huurovereenkomst (1994).
- Twee deuren in de woonkamer zijn zodanig beschadigd door niet goed zittend beslag dat huurder deze graag wil laten vervangen door de verhuurder. In het verleden (2020) had huurder dit ook laten doen voor twee andere deuren op de eerste verdieping van de woning.
- Een medewerker van het timmerbedrijf die bij huurder is langsgekomen heeft aangegeven dat er geen nieuw beslag op de deuren geplaatst kan worden. Dit omdat dat niet meer verkrijgbaar is.
- De verhuurder wil niet tot vervanging van de deuren overgaan, omdat de deuren volgens haar in een technisch goede staat verkeren.



- Huurder geeft aan zich in het gehele traject niet serieus genomen te hebben gevoeld door de verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

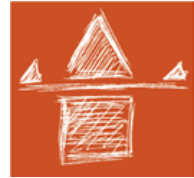
- Het puntensysteem dateert uit 2020 en betrof een proef voor huurders van de verhuurder.
- Op 8 mei 2024 is er een aanvraag binnen gekomen van huurder tot vervanging van de twee deuren in haar woonkamer. Het aanvraagmoment zelf was na het moment dat het puntensysteem was afgeschaft. Dat betekent dat huurder hier geen aanspraak meer op kon maken.
- Er zijn medewerkers van de verhuurder bij huurder langs geweest om naar de staat van de deuren te kijken. Tijdens dit bezoek is geconstateerd dat de deuren technisch in orde zijn. Ze komen dus niet in aanmerking voor vervanging. Was dat overigens wel het geval, dan had de verhuurder tot vervanging overgegaan, los van het vervallen zijn van het puntensysteem. Het gaat hier specifiek om esthetische en onderhouds-aangelegenheden die vervanging niet rechtvaardigen.
- Van belang is te weten dat voor de inzet van het puntensysteem bepaalde criteria golden. Huurder voldeed niet aan alle criteria, en had wat dat betreft – mocht het puntensysteem nog hebben gegolden – geen recht op de inzet daarvan. Een van de criteria hield verband met het ordelijk hebben en houden van de tuin. Hier voldoet huurder niet aan.
- Gezien de administratieve rompslomp en de begrotingstechnische uitdagingen die het puntensysteem met zich meebracht, heeft het bestuur ervoor gekozen dit af te willen schaffen. Na overleg daarover te hebben gevoerd met de huurdersvereniging is het besluit tot afschaffing genomen en zijn huurders daarover geïnformeerd. Gezien de te verwachten kosten daarvan is niet gekozen voor een overgangsregeling.
- Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat sinds de afschaffing van het puntensysteem huurder de enige is die hierover een klacht heeft ingediend bij de verhuurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht van huurder verband houdt met de gebrekkige communicatie over het beëindigen van het door de verhuurder gehanteerde puntensysteem;
- huurder het spaartegoed had willen inzetten voor de vervanging van twee deuren op de begane grond, gezien de in de ogen van klager slechte staat van deze deuren;
- huurder zich in het klachtraject niet serieus genomen gevoeld heeft door de verhuurder;
- de verhuurder gezien de administratieve rompslomp en de begrotingstechnische uitdagingen die het puntensysteem met zich meebracht ervoor heeft gekozen daarmee te stoppen. Dit na raadpleging van de huurdersvereniging;
- de verhuurder gezien de technisch goede staat van de deuren geen reden ziet tot vervanging van de deuren; zou de technische staat ontoereikend zijn geweest, dan had de verhuurder sowieso tot vervanging overgegaan;
- de verhuurder ten overvloede heeft meegedeeld dat had het puntensysteem nog bestaan, huurder daar geen aanspraak op had kunnen maken gezien de daarmee samenhangende voorwaarden.



3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat gegeven de omstandigheden van het geval, het aan de verhuurder is om een juiste invulling te geven aan haar beleid. Dat strekt zich eveneens uit tot de eerder pilot van het puntensysteem. Gezien de administratieve en financiële uitdagingen waar de verhuurder mee van doen had, begrijpt de commissie de keuze tot het beëindigen van het systeem. Het nadien bewandelende traject met de huurdersvereniging en de communicatie daarover richting haar huurders acht de commissie adequaat en voldoende. Een onjuiste handelswijze kan haar daarom niet verweten worden.

Hoorzitting, 14 januari 2025
Verzenddatum, 29 januari 2025

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.
