



Advies 202504

Woonkracht10

Kern van het advies

De klacht is ongegrond

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 23-11-2024 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Er is achterstallig onderhoud en reparaties worden niet opgepakt. Volgens huurder maakt het gebouw een verpauperde indruk. Huurder ervaart ook een onheuse bejegening van de corporatie. Huurder heeft het vermoeden dat er gerommeld is met het energielabel en de afrekening stookkosten. Huurder is van mening dat het gebouw niet goed geïsoleerd is en heeft ook geprobeerd duidelijk te maken dat het energielabel label E is. De buitenmuren zijn niet geïsoleerd, de mechanische ventilatie deugt niet en de dubbele beglazing is in slechte staat. Huurder is tevens van mening dat er drugs wordt gedeald.

De voorzitter meldt dat het tijdens deze hoorzitting alleen klachten worden behandeld die betrekking hebben op de woning van huurder en niet die van andere bewoners.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft een algehele klacht ingediend over het gehele pand en voor meerdere huurders.
- In huurders woning is geen isolatie in de spouwmuren aanwezig, er is slechte dubbele beglazing in de woning en de mechanische ventilatie is slecht.
- De dubbele beglazing laat veel kou door bij vooral oosten wind en huurder wil dat aangepast hebben.
- Huurder heeft zelf ventilatieventielen geplaatst en kan nu zelf de mechanische ventilatie regelen.
- Reparaties duren erg lang voor sommige andere huurders, soms wel vier jaar.
- Er zijn brieven verstuurd aan bewoners die niet kloppen qua inhoud, zo ook die over het energielabel.
- Huurder wil geen leugens lezen in de brieven van de verhuurder.
- Huurder wenst alle problemen opgelost te krijgen en wenst graag afdoende antwoorden.
- Er is onderzoek geweest inzake de stookkosten maar er kwam geen gespecificeerde afrekening.



De voorzitter geeft aan dat de klachtencommissie geen uitspraak zal doen inzake de stook- en servicekosten aangezien deze daartoe niet is bevoegd.

- Toen huurder er kwam wonen werd aangegeven dat de woning instap klaar was.
- Muren moesten echter worden opgeknapt, de groepenkast inzake de elektra moest worden vervangen, er was ongedierte en er waren lekkende leidingen.
- Huurder vindt brutaal geantwoord te zijn toen hij zelf een kraan heeft vervangen.
- In openbare ruimtes ruikt huurder vaak een wiet lucht en huurder weet wie het is. Is vaak ook aan de verhuurders gemeld en huurder wil dat er wat aan wordt gedaan.
- De verhuurder heeft aangeboden kieren in de muren dicht te maken maar het is niet doeltreffend afgemaakt en er bleek telkens te weinig kit te zijn.
- Huurder oppert dat hij wellicht een andere nog goed werkende balkondeur kan krijgen uit een complex dat wordt gesloopt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder heeft aangegeven kieren dicht te willen zetten in de woning.
- Over vijf jaar staat de renovatie op de planning.
- De verhuurder gaat eerst aan de slag met woningen die energielabel E,F of G hebben.
- Het energielabel C dat de woning nu heeft dateert uit oktober 2023 en is opgemaakt door een onafhankelijke partij waar de verhuurder geen invloed op kan uitoefenen.
- Als dubbelglas defect is, zijn ruiten lek en zal er condens tussenin ontstaan.
- Huurder geeft veel klachten aan maar een gedeelte heeft hij zelf al opgelost.
- De expert begrijpt dat huurder koude klachten ervaart maar de oplossing zal integraal met andere maatregelen plaatsvinden.
- Individuele acties per woning wordt niet gedaan uit kostenoverwegingen maar ook dat er andere problemen kunnen ontstaan.
- Het ontbreken van isolatie in de spouwmuur kan mogelijk zijn door afzakking van de isolatie.
- Het energielabel kan tegen label D aanzitten, dat begrijpt verhuurder.
- De verhuurder is afgegaan op wat er staat op het klachtenformulier en heeft niet de overlastklachten van huurder onderzocht.
- De overlastklachten zijn wel bekend bij verhuurder.
- Het is verhuurder niet bekend welke soort mechanische ventilatie het is maar deze is ingesteld met ventilatieroosters op afzuiging van een bepaald aantal kuub.
- Er zijn geen andere huurders die klagen over de mechanische ventilatie.
- Over vijf jaar staat groot onderhoud op de planning en het complex van huurder zal als eerste aan de beurt komen.
- Als huurder reparatieverzoeken heeft ,wordt er een opzichter gestuurd om te kijken wat er kan worden gedaan voor huurder.
- De woning van huurder is specifiek nagekeken op het energielabel.
- Er is niet recent of specifiek gecontroleerd of het dubbel glas defect was bij huurder maar er is wel naar het isolatiemateriaal gekeken.
- Er kan alsnog een opzichter langs gestuurd worden om het glas te controleren.
- Er is gekit bij de balkondeur.
- Er is huurder verteld om ook te denken aan de Huurcommissie maar verhuurder heeft begrepen dat huurder is geadviseerd eerst de klacht neer te leggen bij de klachtcommissie.
- De verhuurder is diverse keren bij huurder langs geweest echter niet naar tevredenheid van huurder.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op meerdere onderdelen;
- een aanzienlijk deel van die onderdelen niet of nauwelijks onderbouwd zijn door huurder waardoor de klachtencommissie daarover geen uitspraak zal doen;
- de onderdelen die huurder wel geeft onderbouwd betrekking hebben op: de isolatie van zijn woning en gebreken aan het dubbelglas in zijn woning;
- de klacht daarnaast betrekking heeft op de bejegening door verhuurder jegens huurder;
- huurder weliswaar bedenkingen heeft bij het afgegeven energielabel C voor zijn woning maar dat hij die bedenkingen niet aannemelijk heeft kunnen maken door bijvoorbeeld een contra-expertise uit te laten voeren;
- het gebrek aan het dubbelglas is gemeld bij de verhuurder maar onduidelijk is of de verhuurder deze klacht nader heeft onderzocht;
- huurder heeft aangegeven zelf de mechanische ventilatie te hebben aangepast en nu tevreden is over de werking ervan;
- de overige gebreken die huurder ervaart onvoldoende duidelijk zijn aangegeven dan wel geen betrekking hebben op zijn woning;
- de verhuurder heeft aangegeven dat verduurzamingsmaatregelen aan de betreffende woning dan wel het gebouw over vijf jaar of langer op de planning staan en dat de verhuurder tot dat moment geen of zo min mogelijk structurele onderhoudswerkzaamheden aan de woning wil laten uitvoeren maar gebreken wel zal verhelpen;
- de verhuurder onvoldoende duidelijk heeft kunnen maken welke onderzoeken zij wel heeft gedaan aan de woning n.a.v. reparatieverzoeken;
- de verhuurder heeft aangeboden om kieren in de woning dicht te zetten;
- de verhuurder erkent dat de energetische kwaliteit van de woning matig is maar wel achter het energielabel staat (de verhuurder erkent dat het weliswaar energielabel C heeft maar dicht tegen energielabel D aanzit).

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 uit het dossier onvoldoende is gebleken dat de verhuurder klachten over reparatiemeldingen onvoldoende heeft opgepakt.

De commissie is van oordeel dat zij geen redenen ziet te twijfelen aan het energielabel.

De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat er sprake is geweest van onheuse bejegening voor de verhuurder.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.



Hoorzitting, 28-01-2025
Verzenddatum, 06-02-2025

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.
