

## 10 vervelende klachten... die we naast ons neer kunnen leggen

Er zijn altijd huurders die over alles klagen. Als verhuurder kun u zich daarover opwinden, maar beter is het nog om even een stap op de plaats te maken en zich realiseren dat sommige huurders gewoonweg nooit tevreden zijn.

Hier volgt een greep van enkele bijzondere klachten die we van eigenaren gehoord hebben. We geven ook onze mening hoe ze op waarde in te schatten in plaats van ze als serieuze kritiek ter harte te nemen.



**1. "De kurkentrekker werkte niet. Ik kon de wijnfles niet openen om ons jubileum met mijn vrouw te drinken".** Kleine incidenten kunnen altijd gebeuren, helaas verstaan sommige gasten de kunst om van alles een mug een olifant te maken. Wij weten dat u trots bent op uw vakantiehuis en zijn voorzieningen, meestal heeft u geen idee dat het aangekaarte probleem bestaat, tenzij iemand dit u meldt. Uw gasten konden ook een kurkentrekker zelf kopen, bij vertrek zouden de kosten worden vergoed.

**2. "Mijn familie heeft de meubels in de woonkamer verplaatst om zo Twister te spelen".** Het is nooit te voorspellen hoe huurders uw vakantiehuis gebruiken. En wie houdt er rekening mee uw woonkamer zo in te richten dat het tv-meubel niet in de weg staat van het Twister spelmat? Mochten uw huurders de meubels moeten verplaatsen voor een spelletjesavond, dan is het maar zo. Indien uw schoonmaker vaker opnieuw meubels op hun plek moet terugzetten of hoort u deze klacht vaker, dan kunt u alsnog overwegen de huiskamer efficiënter in te richten.

**3. "Bij aankomst heb ik naar adem moeten snakken bij het zien van geopende flessen ketchup en mosterd in de koelkast. Omdat ik mijn eigen etenswaren meenam, voelde ik me diep beledigd."** Goed, we hebben waarschijnlijk te maken met iemand met smetvrees. Dit betekent echter niet dat u moet stoppen met het verstrekken van kleine voedselwaren, alleen maar omdat een persoon klaagt. Deze boodschappen kosten maar een paar euro, dus mocht een gast alles weggooien, dan is er geen man over boord. Het overgrote deel van uw gasten zal wel waarderen dat u gedacht heeft deze kleine boodschappen klaar te leggen. U kunt het beste vantevoren overleggen met uw gasten welke etenswaren u verstrekt. Zo voorkomt u dat

alles ongebruikt in de vuilnisbak verdwijnt.

**4. "Uw oven heeft de brownies voor de verjaardag van mijn dochter verbrand."** Serieus? De oven zelf heeft de brownies verbrand? Heeft dit niets te maken met de persoon die ze bakt? Stel de bakprestaties van uw gast niet ter discussie en biedt uw excuses aan voor de werking van de oven. Mocht uw oven daadwerkelijk enige gebruiksaanwijzing nodig hebben, geef dit dan vantevoren duidelijk aan om zo rampen van deze orde te voorkomen.

**5. "De voetbalwedstrijd was niet te zien op het regionale sportkanaal zoals beloofd!"** Is het uw schuld dat een wedstrijd buiten uw regio niet werd doorgegeven op het kabelsportkanaal? Natuurlijk niet, maar die-hard fans proberen altijd deze ramp in iemand anders schoenen te schuiven. Vermeld duidelijk vantevoren welke tv-zenders te zien zijn, zodat uw gasten weten waar ze aan toe zijn. Neem eventueel bepalingen over het uitvallen van tv-kanalen op uw in uw contract. Anders dan dat, kunt u hen alleen doorverwijzen naar de plaatselijke kroeg.

**6. "Er is iets mis met automatische deuropener. Ik toetste de code in, maar de deur ging niet open. We staan buiten met al onze tassen".** "Heeft u al geprobeerd om aan de deurknop te draaien, dan gaat de deur open?" Misschien raakt u al geïrriteerd door veeleisende gasten die nog niet eens een stap in uw huis hebben gezet. Gebruik dit soort vragen om de routebeschrijving naar uw huis opnieuw door te nemen, vooral voor degenen die alles moet worden uitgelegd.

**7. "We vonden een vos bij de vuilnisbak op onze weg naar buiten voor een wandeling!"** Tja, dat kan gebeuren als u op het platteland verblijft. U bent er wellicht al aan gewend, maar hou in gedachten dat sommige reizigers dit nog nooit hebben ervaren. Ga er niet van uit dat gasten hiervan op de hoogte zijn als ze uw vakantiehuisje in de bossen huren. Geef beknopte informatie in het huurcontract over beesten die los rond lopen in de buurt van uw verblijf. Mochten er toch nog problemen ontstaan, help uw gasten en blijf kalm.

**8. "Vanochtend werden we wakker van de vuilniswagen".** U heeft als verhuurder over veel zaken de controle, behalve over het schema van de lokale vuilnisophaaldienst. Als u een klacht als deze krijgt, bied u excuses dan aan en herinner uw gasten dat sommige zaken buiten uw macht liggen.

**9. "Mijn GPS kon uw huis niet vinden".** Hoe vaak heeft u tegen huurders gezegd dat hun GPS misschien niet over de meest accurate informatie beschikt en dat ze beter gebruik kunnen maken van uw eigen routebeschrijving? Ligt uw vakantiehuis in een nieuw deel van de stad of is er geen satellietdekking in de omgeving van uw vakantiehuis, communiceer vantevoren duidelijk aan uw gasten dat ze geen gebruik moeten maken van hun GPS om uw vakantiehuis te vinden. Mocht u vaker deze klacht horen, dan kunt wellicht overwegen de routebeschrijving duidelijker te benadrukken in de communicatie naar uw gasten.

**10. "Het brandhout was nat door de regen, vandaar dat we de open haard niet konden aansteken. Dit was juist een van de redenen om uw vakantiehuis te huren."** Probeer een oplossing te vinden voor uw gasten: vertel hen dat droog brandhout op een beschutte plek ligt opgeslagen elders in het huis. Ook kunnen ze brandhout kopen waarvan de kosten later door u worden vergoed. Om teleurstellingen in de toekomst te voorkomen: bewaar brandhout op een droge plek.